

Influencia de la teoría general de los sistemas en la percepción de la relación empresa-sociedad

Influence of general systems theory on the perception of the business-society relationship

Víctor M. Rodríguez B.
Universidad de Panamá, Facultad de Economía, Panamá
teknikas@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0003-4155-5443>

Humberto Ulises Mendoza Bethancourt
Universidad de Panamá, Facultad de Economía, Panamá

humberto13mendoza@gmail.com <https://orcid.org/0009-0006-7864-4334>

Recibido: 20 diciembre 2024

Aceptación: 20 marzo 2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.graphos.v2n1.a7392>

Resumen

Este artículo determina la influencia de la Teoría General de los Sistemas en la percepción de la relación empresa-sociedad, para ampliar el conocimiento sobre la influencia real de la responsabilidad social empresarial en la gestión estratégica de las organizaciones, demostrando cómo las prácticas de una parte influyen en la otra. La metodología se basa en la técnica documental, analizando 41 fuentes secundarias; la estrategia cualitativa para la selección y evaluación de la información incluyó la consulta de bases de datos académicas y la categorización temática de las fuentes. Los resultados exponen que la Teoría General de los Sistemas redefinió la comprensión organizacional al concebir a las empresas como sistemas abiertos en constante interacción con su entorno, estableciendo la base para integrar la responsabilidad social empresarial en la gestión. Tomando en cuenta la complejidad organizacional, la TGS sigue proporcionando bases para legitimar la necesidad de que las empresas mantengan relaciones armoniosas y simbióticas con la sociedad. La discusión

demostró que la perspectiva sistémica transforma esta relación al resaltar su interdependencia, donde el éxito empresarial y el bienestar social se retroalimentan en un ciclo de adaptación mutua, una visión que promueve la responsabilidad corporativa, la transparencia en la gobernanza y la creación de valor compartido a través de alianzas estratégicas. De acuerdo con ello, se concluye que la Teoría General de los Sistemas ofrece un importante marco para entender la compleja e interdependiente relación aquí estudiada, promoviendo la responsabilidad social empresarial integrada en la estrategia organizacional.

Palabras clave: empresa, administración de empresa, cambio social, desarrollo participativo, participación social.

Abstract

This article determines the influence of General Systems Theory on the perception of the business-society relationship, in order to expand knowledge about the real influence of corporate social responsibility on the strategic management of organizations, demonstrating how the practices of one side influence the other. The methodology is based on documentary techniques, analyzing 41 secondary sources; the qualitative strategy for selecting and evaluating information included consulting academic databases and thematic categorization of sources. The results show that General Systems Theory redefined organizational understanding by conceiving of companies as open systems in constant interaction with their environment, establishing the basis for integrating corporate social responsibility into management. Considering organizational complexity, GST continues to provide grounds for legitimizing the need for companies to maintain harmonious and symbiotic relationships with society. The discussion demonstrated that the system's perspective transforms this relationship by highlighting its interdependence, where business success and social well-being feed off each other in a cycle of mutual adaptation. This perspective promotes corporate responsibility, transparency in governance, and the creation of shared value through strategic alliances. Accordingly, it is concluded that General Systems Theory offers an important framework for understanding the complex and interdependent relationship studied here, promoting corporate social responsibility integrated into organizational strategy.

Keywords: business, business administration, social change, participatory development, social participation.

Introducción.

La relación entre las empresas y la sociedad ha evolucionado en las últimas décadas, pasando del pensamiento tradicional en el que las empresas se orientaban solamente a la generación de utilidades (Cajiga Calderón, 2018), hacia una visión más amplia que reconoce su papel como entes activos en el desarrollo social y ambiental (Camacho Solís, 2015). Este cambio ha sido impulsado para responder a una mayor conciencia sobre la influencia de las empresas en la sociedad y el entorno, y por la demanda en aumento de los consumidores y los grupos de interés por las prácticas empresariales que se consideran éticas y sostenibles (Carroll, 1991; Freeman, 1984).

En términos conceptuales, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha sido revisada desde diversas perspectivas. Carroll (1979) propuso un modelo tridimensional que integra las responsabilidades económicas, legales y éticas de las empresas. Posteriormente, desarrolló la pirámide donde incorporaba la dimensión filantrópica como el nivel más alto del compromiso corporativo (Carroll, 1991). Por otro lado, Freeman (1984) planteó la teoría de los *stakeholders*, destacando que las empresas deben considerar a los accionistas en primer lugar, pero sin dejar de lado que los empleados, clientes, proveedores y la comunidad forman parte de este subsistema.

Si se observa desde un punto de vista normativo, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) ha preponderado la importancia de la RSE en el desarrollo sostenible, lo que entra en consonancia con el informe Brundtland (1987), donde se establece la necesidad de un crecimiento económico que no comprometa el bienestar de futuras generaciones. En América Latina, el concepto ha sido adoptado progresivamente, con iniciativas como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU, 2018), que promueve los principios de sostenibilidad y derechos humanos en la gestión empresarial.

A nivel empírico, se puede citar una variedad de fuentes que han analizado la percepción que se tiene de este tema por parte de los consumidores y su influencia en la reputación corporativa y la intención de compra. Bigné *et al.* (2005) realizaron un análisis cross-cultural que evidenció una correlación entre la percepción positiva de la RSE y la lealtad del consumidor. Otras investigaciones como las de Dópico *et al.* (2014) han demostrado que los consumidores valoran la transparencia y el compromiso social de las empresas en sus decisiones de compra.

Este tema pertenece a las ciencias administrativas, sin embargo, el estudio que establece la relación entre la responsabilidad social empresarial y la sociedad desde la perspectiva de la Teoría General de los Sistemas (TGS), se enmarca en el ámbito de las ciencias sociales, con una óptica interdisciplinaria que compagina aspectos de la administración de empresas, la sociología, la psicología organizacional, la ética empresarial y los estudios ambientales (Humala Rojas & Zavala Sánchez, 2020).

Desde la administración y la gestión empresarial, se examina cómo las empresas integran la RSE en sus estrategias de gestión, utilizando la TGS para entender las interacciones entre la organización y su entorno, aproximándose a los principios sistémicos de interdependencia y retroalimentación, que influyen en la toma de decisiones corporativas y en la creación de valor compartido, al tratar temas de gestión de *stakeholders*, modelos de negocio sostenibles, cadena de valor y competitividad estratégica (Herrera Acosta *et al.*, 2020).

En la sociología de las organizaciones (Universidad de Antioquia, s.f.), desde esta perspectiva se analiza el papel de las empresas como entes sociales para saber de qué forma sus prácticas influyen en la estructura y dinámica de la sociedad, pero con la interconexión se demuestra que las acciones de una parte afectan a la otra (impacto social de las empresas, relaciones empresa-comunidad y dinámicas de poder en la sociedad).

Con la Teoría de los Sistemas Complejos, esta área, que es más teórica, aplica los principios de la TGS para analizar la relación empresa-sociedad como un sistema complejo y dinámico, centrándose en conceptos como la emergencia, la adaptabilidad y la resiliencia, que son la

clave para entender cómo las empresas y la sociedad evolucionan juntas, alrededor de temas como los sistemas adaptativos complejos, las dinámicas no lineales y la evolución de los sistemas socioeconómicos (Velásquez Contreras, 2007).

Según lo establecido en este contexto, este estudio tiene como objetivo determinar la influencia de la Teoría General de los Sistemas en la percepción de la relación empresa-sociedad. Con ello, se estará ampliando la base de conocimiento que permite comprender la influencia real de la responsabilidad social empresarial en la gestión estratégica de las organizaciones. Se trata de demostrar cómo la integración de las prácticas de una parte influye directa e indirectamente en la otra, y se estructuran para responder a las exigencias y normativas que, al final, se convierten en beneficios tangibles y crean la diferenciación en contextos competitivos.

Materiales y métodos

Metodológicamente, los estudios cualitativos y con un diseño documental, permiten realizar “un acercamiento indirecto a la realidad, basado en fuentes secundarias. Por ello, se accede a datos disponibles en fuentes escritas o visuales que han sido generados por personas, investigadores o instituciones para diversos propósitos” (Revilla Figueroa, 2020, p. 7), tal como se ha realizado en esta ocasión para realizar la interpretación de fuentes teóricas y conceptuales sobre la Teoría General de los Sistemas y cómo incide en la relación empresa-sociedad. Con la metodología empleada se examina cómo es esta evolución, contrastando diferentes visiones sobre la responsabilidad social empresarial y su vinculación con los principios sistémicos.

Para esto, se aplicó un enfoque interpretativo, debido a que no se orientó a descubrir relaciones existentes entre la responsabilidad social empresarial y su aplicación actual en las empresas para encontrarle sentido propio a los fenómenos estudiados, transformándolos y representándolos. El interpretativismo es un marco general de referencia básico de los estudios cualitativos, donde este enfoque actúa como una práctica que hace el mundo visible (Packer, 2013). Se llevó a cabo una revisión de documentos sobre la TGS y su aplicación en el ámbito organizacional, seleccionando los puntos relevantes que exponen la naturaleza de las

empresas como sistemas abiertos e interdependientes, estableciendo conexiones con la gestión empresarial, la sostenibilidad y la RSE.

A lo largo de toda investigación se deben presentar pruebas de confiabilidad que validen el proceso que conllevó a obtener sus resultados (Casas Martínez, 2008), algo que repercute en la consecución del objetivo propuesto. Si bien es cierto que una de las limitaciones que enfrenta el proceso de investigación cualitativa se encuentra expresada en la arriesgada amplitud que puede difuminar una descripción precisa de los fenómenos, y donde predomina la visión del observador con la consecuente alteración de la perspectiva imparcial que se requiere para validar los resultados, también es cierto que existe una sistematización de datos que sugiere que ambas características pueden limitarse mediante un procedimiento formal a la hora de precisar categorías e indicadores. Se identificaron, clasificaron y analizaron las 41 fuentes organizándolas en categorías de administración y gestión empresarial, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, enfoques teóricos y metodológicos, y liderazgo y relaciones empresariales. Así mismo, se agruparon y sintetizaron las fuentes según los tipos de análisis, por enfoques y metodologías, gestión y liderazgo, revisión literaria y modelos.

Cuando se escoge el texto como base para la reconstrucción e interpretación de fenómenos, ya de por sí se está mostrando un indicador de validez, tomando en cuenta que el texto que contiene información de fuentes oficiales, investigadores, especialistas, o recopiladores historiográficos ya ha sido validado mediante los argumentos. Esto siempre ofrecerá puntos de referencia para demostrar hechos fenomenológicos aceptados por la comunidad académica y científica. El investigador interviene directamente en esa validación al discernir criterios de descarte y atributos imprescindibles que expresen las proposiciones necesarias “que no se pueden averiguar directamente, para ofrecer explicaciones y construir teorías” (Agazzi, 2002, p. 245).

Aunque la concepción epistemológica que invita a la medición cuantitativa prevalece como superior, la cualitativa armoniza racionalidad en las ideas y mide conceptos, puntos de vista y conjuga universales (Beuchot, 2023), mostrando en la dinámica que implica la descripción y

análisis de datos narrables una perspectiva cognitiva mucho más rica de aquella que muchas veces es sesgada con el número como factor preponderante. El investigador cualitativo también utiliza un criterio experto cuando realiza un trabajo de orden mental sobre el documento (sin importar su soporte) en la organización técnica y operativa, valorando el contenido informativo, la fiabilidad, idoneidad, practicidad y comparabilidad para asignar su propio grado de validez.

Resultados

Tal como lo señala Gómez S. (2024)

La dinámica cambiante del siglo XX redefinió las bases del conocimiento para poder interpretar de una mejor forma el entorno, y las ciencias sociales no se escapan de esa transformación continua, debido a que la gestión de la complejidad interviene en casi todas las etapas de los sistemas sociales, dentro de las que se encuentran los sistemas empresariales. (p. i)

Esto resulta tan cierto que “son innumerables las aportaciones que han influido en el desarrollo de la administración; de hecho, sería imposible analizarlas todas” (Munch, 2009, p. 152). Por eso, la dirección de esta investigación se dirige hacia la Teoría General de los Sistemas, algo que según Martínez Crespo (2005) resulta el punto de quiebre en lo concerniente a la preponderancia de las teorías administrativas clásicas surgidas por el pensamiento de Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol, Max Weber y Elton Mayo.

Estos autores dirigieron sus esfuerzos a encontrar fórmulas para el éxito empresarial, basadas en el estudio del “comportamiento interno de la organización, la división entre quien piensa y quien ejecuta, la metáfora de la máquina (del reloj), el privilegio de la productividad y la eficiencia por encima de todo, el *Homo economicus* y el reconocimiento del Ser Social” (Martínez Crespo, 2005, p. 69), sin tomar en cuenta que las organizaciones se mantienen en constante correlación con los elementos de su entorno y que, por ende, no solamente ejercen influencia sobre este, sino que también son influidas por él.

La Teoría General de los Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy entre 1950 y 1956, es una de las

que más ha transformado el desarrollo de las ciencias administrativas al constituirse en el fundamento teórico para que, en 1966, Daniel Katz y Robert Kahn presentaran la primera exposición completa de las organizaciones como sistemas abiertos en su obra 'Psicología social de las organizaciones' (Medina Macías & Ávila Vidal, 2002). De allí se desprende la afirmación de que

una organización es un sistema compuesto por un conjunto de subsistemas que tienen determinadas funciones y en donde cada uno está en interacción con otros subsistemas. Una organización insume información y materia-energía de su ambiente y, después de procesar estos elementos, los intercambia con su entorno. En esta forma, los cambios en el ambiente tienen un impacto continuo sobre la organización, de manera que siempre está ajustándose a los cambios ambientales, a la inversa, los cambios internos de la organización tienen un impacto continuo sobre su ambiente. (Katz & Kahn, 1966, citados por Martínez Crespo, 2005, p. 71)

Queda claramente establecido que la organización resulta un sistema abierto que se encuentra en constante interacción con el ambiente que la rodea y, por lo tanto, debe ser percibida y concebida como un ente dinámico y complejo que requiere procurar las respuestas a sus múltiples y crecientes necesidades, no solamente en lo interno, sino también a lo externo de sus paredes. La definición propuesta por Katz & Kahn (1986) resulta el fundamento teórico perfecto para justificar y legitimar la necesidad organizacional de entrelazar sus esfuerzos con los de la sociedad, en pro de resultados de orden simbiótico que beneficien de forma directa o indirecta a todas las partes conformantes del suprasistema.

Refiriéndose a la Teoría de los Sistemas, Martínez Crespo (2005) señala que mutó la visión adoptada hasta aquel entonces por los teóricos organizacionales, no porque sea la intención de su creador, sino porque gracias a ella se comienza a concebir a la organización como un sistema social dentro de uno mayor, la sociedad. Y que la Teoría General de los Sistemas logra que las ciencias administrativas visualicen a la organización como un organismo relacionado con el entorno y sus demandas, reconociendo la permanente interacción entre las partes.

Resulta de vital importancia recordar que el término de responsabilidad social empresarial surge en 1953 (Carroll, 1999) cuando Howard Bowen publicó su obra '*Social Responsibilities of the Businessmen*', donde señala que las empresas constituyen fuerzas poderosas y que sus acciones influyen en la vida de la sociedad, porque es precisamente en ese mismo período histórico cuando Bertalanffy desarrolla su Teoría General de los Sistemas.

En este planteamiento, Bowen reconoce características de sistema abierto en las empresas, ya que indica que estas influyen sobre el resto de la sociedad, aunque no se nota que el autor haga referencia a una relación inversa donde la sociedad también influye sobre la organización, no obstante, se percibe una posible influencia de la Teoría General de los Sistemas en la conceptualización que presenta sobre la responsabilidad social empresarial.

La Teoría General de los Sistemas es relevante para la comprensión del porqué (razón de ser) de las prácticas de RSE en la actualidad, ya que presenta a la organización como un sistema dentro de otro más amplio, y se caracterizan por encontrarse en constante interacción el uno con el otro (Mehedi & Jalaludin, 2020). Esta concepción de la organización conlleva, intrínsecamente, a la idea de que los administradores que deseen alcanzar el éxito deben tomar en cuenta no solamente lo que ocurre dentro de las paredes de su organización, sino también en el resto de la sociedad. Al estar sumidos dentro de un entorno socioeconómico determinado, del cual obtienen recursos productivos (humanos, financieros, económicos, energéticos, tecnológicos, etc.) para sus operaciones -y al que destinan el resultado de sus procesos creativos-, requieren del sostenimiento de relaciones armoniosas, sincronizadas y efectivas entre los subsistemas (las empresas) y el suprasistema (la sociedad) en su totalidad.

Se puede agregar que, en la actualidad, debido a los procesos globalizantes e integradores, el suprasistema ha trascendido los límites de las sociedades nacionales para adoptar formas globales que han convertido a las organizaciones en sistemas mucho más complejos que corresponde a los gerentes enfrentar, manteniendo entre los pertrechos de su arsenal a la Teoría General de los Sistemas, y esto contribuye a que la teoría sea percibida como uno de los pilares sobre los cuales se fundamenta y legitima la necesidad de que las empresas

desarrollen prácticas de responsabilidad social empresarial en el siglo XXI.

Evolución de la influencia en el comportamiento organizacional

Si bien la Teoría General de los Sistemas formulada por von Bertalanffy en la década de 1940 surgió como un método interdisciplinario para comprender la organización e interacción de los elementos dentro de un sistema, su influencia en la empresa ha transformado la percepción tradicional de la empresa como una entidad aislada hacia una visión interconectada con su entorno (Hidalgo Flor, 2020).

En los últimos años ha mostrado una evolución interesante, dejando de ser una práctica voluntaria para convertirse en una estrategia corporativa que promueve el crecimiento de las empresas. Así mismo, ha cambiado la percepción que se tenía en cuanto a su asociación como concepto de acciones caritativas “llegando a convertirse en una prioridad ineludible en las industrias más importantes de cada país” (Valenzuela Fernández *et al.*, 2015, p. 331). Se ha demostrado también que las empresas que implementan políticas de RSE fortalecen su reputación, generan confianza en los consumidores y se diferencian ante la competitividad que impone el mercado (Gallardo-Vázquez *et al.*, 2019).

Inicialmente, el paradigma dominante en la administración de empresas se centraba en modelos mecanicistas influenciados por el taylorismo y el fordismo que “resultó ser un matrimonio que arrojó como producto el estilo administrativo de las organizaciones tradicionales” (Acurero Luzardo & Chumaceiro Hernández, 2018, p. 21), donde la eficiencia operativa y la maximización de beneficios eran los principales objetivos. Sin embargo, la introducción de la TGS hizo replantear a la empresa más allá de un conjunto de procesos internos mejorados, sino como un sistema abierto. Introdujo conceptos como la homeostasis, la retroalimentación y la sinergia, los cuales reformularon la manera en que se concebía la relación empresa-sociedad (Scott & Davis, 2015). A medida que este paradigma se consolidaba, las organizaciones comenzaron a ser entendidas como sistemas dinámicos que debían adaptarse a los cambios, lo que llevó a la incorporación de variables sociales, políticas y medioambientales en la toma de decisiones

estratégicas.

Durante gran parte del siglo XX, se asumió que las empresas conceptualizadas bajo una óptica mecanicista operaban como máquinas eficientes, donde cada elemento tenía una función específica dentro de la estructura jerárquica (Paredes Hernández & Velasco Espitia, 2014). Bajo este modelo, la relación fue vista de manera instrumental, donde la empresa se orientaba a la producción y maximización de beneficios, mientras que la sociedad era percibida como un medio pasivo que consumía los bienes y servicios generados.

El análisis de los conceptos de la Teoría General de los Sistemas provee una comprensión de manera holística e interdependiente, considerando que el marco conceptual que lo ampara permite analizar la relación empresa-sociedad como un sistema complejo, donde ambos elementos interactúan de manera dinámica y se influyen mutuamente. Esto se puede identificar en estos ocho principios: totalidad, interdependencia, sinergia, límites y fronteras, entropía y homeostasis, feedback, jerarquía de sistemas y equifinalidad, y cómo se identifican en la empresa.

De acuerdo con el holismo (totalidad), un sistema es más que la suma de sus partes, y las propiedades del sistema no pueden entenderse completamente analizando sus componentes de manera aislada la empresa y la sociedad no pueden ser analizadas de manera independiente. El vínculo entre ambas debe entenderse como un todo integrado, donde las acciones de la empresa afectan a la sociedad y viceversa, y ello puede observarse en las decisiones corporativas en materia de sostenibilidad que moldean la imagen de la empresa, el bienestar social y el ambiental.

La interdependencia señala que los componentes de un sistemas están interconectados y dependen unos de otros para su funcionamiento, lo que explica que las empresas dependan de la sociedad para generar empleo, bienes y servicios, tal como sucede con las comunidades locales donde se necesita la mano de obra y el apoyo comunitario, quienes dependen de la estabilidad de las empresas para mantener su desarrollo económico.

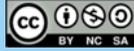
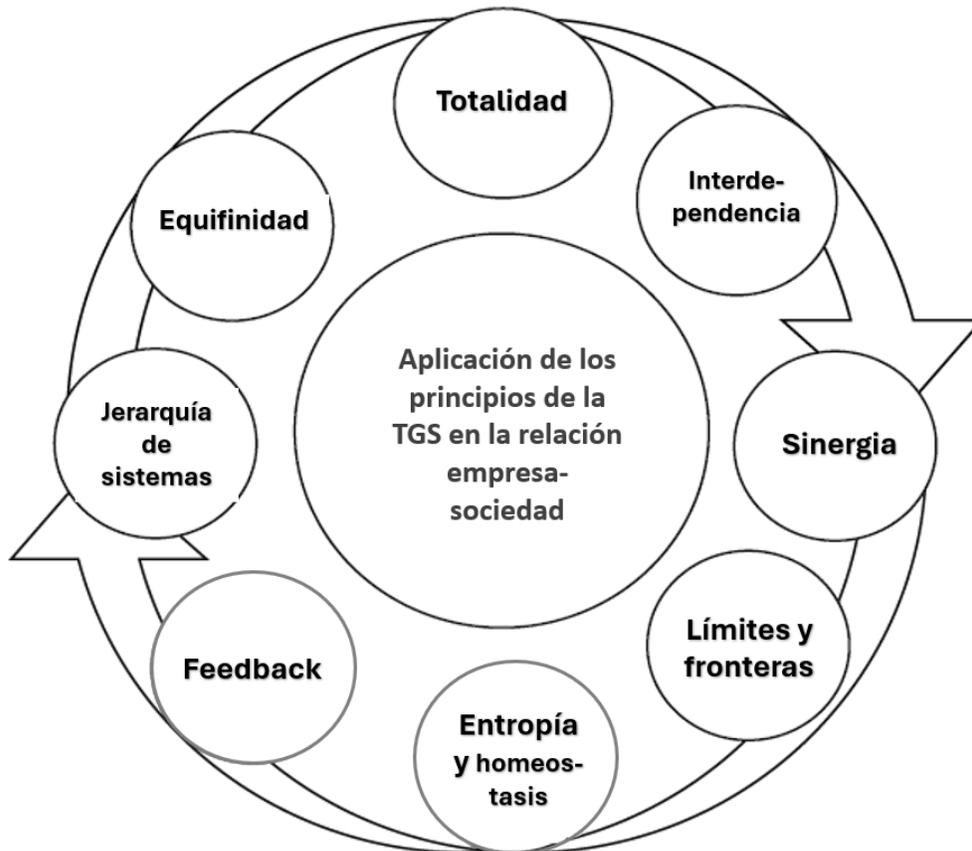


Figura 1

Relación empresa-sociedad en la aplicación de los principios de la TGS



El principio de sinergia asume que la interacción entre los componentes de un sistema genera resultados que no podrían lograrse de manera individual, porque la colaboración de las empresas con la sociedad crea sinergias positivas (Arce Burgoa, 2008), cuando se une a otras organizaciones para generar proyectos de responsabilidad social. Un caso emblemático es el de las empresas que colaboran con comunidades para mejorar la educación o la infraestructura local, porque necesitan ir fortaleciendo su reputación.

En cuanto a los límites y fronteras, el concepto destaca que los sistemas tienen límites que los definen y separan de su entorno (García, 2020), pero en este caso se trata de límites permeables, pues, aunque las empresas y la sociedad son sistemas distintos, sus límites son

maleables: las empresas influyen en políticas públicas utilizando la figura del *lobbying* (Navarro & Andrés, 2016) y, a su vez, las demandas sociales afectan las estrategias corporativas. Por esta razón, la permeabilidad de estos límites es evidente en fenómenos como la presión social para que las empresas adopten prácticas sostenibles.

El siguiente concepto combina la tendencia de los sistemas al desorden (entropía), con la capacidad de mantener el equilibrio (homeostasis). Este principio se manifiesta en los conflictos entrópicos contra las prácticas corporativas que se estiman como nocivas y, para mantener la homeostasis, las empresas tienen que adaptarse a esas demandas y equilibrar sus objetivos económicos con las expectativas de la sociedad (Portugal, 2017), adoptando prácticas de economía circular para reducir el impacto ambiental y mantener el equilibrio con el entorno.

Para alcanzar el principio de retroalimentación (*feedback*) los sistemas utilizan mecanismos para autorregularse y adaptarse a los cambios. Así mismo, la relación expuesta está mediada por estos mecanismos, ejemplificado por las malas prácticas laborales que ocasionan críticas sociales y esto lleva a cambios en sus políticas internas. De manera similar, las empresas pueden recibir retroalimentación positiva cuando implementan iniciativas de responsabilidad social que refuerzan su compromiso con la sociedad (Lara Manjarrez & Sánchez Gutiérrez, 2021).

Con la jerarquía de sistemas se presenta una organización donde cada nivel es un subsistema de un sistema mayor (la empresa es un subsistema dentro del sistema mayor que es la sociedad). A su vez, la sociedad es parte de un sistema global (economía mundial, ecosistema) y esta jerarquía implica que las acciones de las empresas afectan a la sociedad local, y tienen -según su alcance- repercusiones globales, tal como sucede con las emisiones de carbono de las empresas que contribuyen al cambio climático y forman parte de un problema que afecta a todo el planeta.

En último lugar se encuentra la equifinidad, cuyo concepto señala que un sistema puede alcanzar el mismo estado final a través de diferentes caminos o condiciones iniciales (Peralta,

2016) y su aplicación se explica cuando existen múltiples formas de lograr la influencia positiva al contribuir al desarrollo social a través de donaciones, programas de voluntariado o inversión en infraestructura comunitaria. Es decir, cada estrategia puede llevar al mismo resultado: a una relación más sólida y beneficiosa entre la empresa y la sociedad.

De uno u otro modo, la aplicación de los principios de la TGS permite interpretar cómo un sistema complejo, dinámico e interdependiente, facilita la identificación de sinergias, la comprensión de los mecanismos de retroalimentación y promoción de un equilibrio sostenible entre los intereses económicos de las empresas y las necesidades de la sociedad que, al adoptar una perspectiva sistémica pueden desarrollar estrategias responsables que contribuyan al bienestar social y ambiental.

Discusión

Al adoptar una perspectiva sistémica basada en los principios de la Teoría General de los Sistemas, la percepción de la relación se transforma radicalmente. Tradicionalmente, ha sido vista de manera fragmentada, donde las empresas son consideradas entidades aisladas cuyo principal objetivo es maximizar beneficios económicos, mientras que la sociedad pasa a ser un entorno externo que recibe la influencia de estas actividades. Sin embargo, al aplicar un abordaje sistémico, se reconoce que ambos elementos forman parte de un sistema interdependiente y complejo que lleva a una comprensión de su interacción de mayor nivel y holística.

En primer lugar, la perspectiva sistémica ayuda a entender que las empresas no operan en un vacío, sino que están inmersas en un entorno social, económico y ambiental del cual dependen y al cual influyen (Senge *et al.*, 2015). Esto cambia la percepción de la empresa como un actor aislado, destacando su papel como sistema activo dentro de un sistema mayor. Las empresas no son responsables solamente de generar empleo y riqueza; consideran cómo sus prácticas afectan a la comunidad local, al medio ambiente y a otros *stakeholders*, con una visión que promueve la responsabilidad corporativa y mejor comprensión (más amplia) de las

repercusiones positivas y negativas que la sociedad tiene de ellas.

Segundo, se resalta la interdependencia entre las empresas y la sociedad, porque en lugar de ver a la sociedad como receptor pasivo de las acciones empresariales, se reconoce que las dos partes se encuentran intrínsecamente conectadas. Las primeras dependen de la segunda para obtener recursos, mano de obra y mercados, mientras que esta última va dependiendo de las empresas para el desarrollo económico, la innovación y la provisión de bienes y servicios (OECD, 2024). En este caso se habla de la interdependencia que lleva a tener una percepción más equilibrada de la relación, donde el éxito de la empresa está ligado al bienestar de la sociedad y viceversa, por lo que invertir de esa forma contribuye al desarrollo social y fortalece su propio entorno operativo.

La importancia de la retroalimentación en la relación, desde una perspectiva sistémica, se entiende cuando las acciones de las empresas generan respuestas en la sociedad, las cuales -a su vez- influyen en las decisiones futuras. Implementar prácticas laborales injustas les coloca al frente de las críticas, pudiendo ocasionar protestas o incluso boicots, obligándolas a revisar sus políticas. Por el contrario, cuando una empresa adopta prácticas sostenibles y socialmente responsables, llega a recibir apoyo y reconocimiento por parte de la sociedad (Braun, 2024). Esto va reforzando su compromiso con estas iniciativas en un ciclo de retroalimentación que cambia la percepción, destacando la necesidad de mantener el diálogo constante e ir adaptándose mutuamente en esta relación simbiótica.

La perspectiva sistémica también enfatiza la importancia de la sinergia entre las empresas y la sociedad; en lugar de ver sus interacciones como un juego de suma cero, donde el beneficio de una parte implica el perjuicio de la otra, se reconoce que es posible crear valor compartido, tal como sucede con las alianzas para generar proyectos que beneficien a todos, mejorando la reputación corporativa, fortaleciendo su licencia social para operar y otorgando recursos y oportunidades de desarrollo mientras crece la visión del negocio, lo que fomenta una percepción más colaborativa y menos confrontacional.

Adoptar esta perspectiva sistémica se pueden identificar los límites y las fronteras permeables entre las empresas y la sociedad. Aunque son sistemas distintos, sus interacciones son constantes y fluidas, en la medida en que las empresas pueden influir en las políticas públicas a través del lobbying, mientras que las demandas sociales pueden llevar a cambios en las regulaciones corporativas y esta permeabilidad es la que cambia la percepción de la relación, destacando la necesidad de tener una gobernanza corporativa y transparente que tenga en cuenta los intereses de todos los actores involucrados.

Conclusión

Este estudio expone cómo la Teoría General de los Sistemas ofrece una visión holística de la relación empresa-sociedad, distinguiendo la necesidad de contar con una gestión organizacional que asuma la responsabilidad social como un elemento estructural para la sostenibilidad y el desarrollo compartido.

En este constructo, la Teoría General de los Sistemas ofrece un marco de referencia lo suficientemente amplio para comprender el nexo entre las empresas y la sociedad desde una perspectiva interdependiente y compleja. Tradicionalmente concebida como una conexión fragmentada, esta teoría redefine la relación al destacar su naturaleza sistémica, en la que ambos elementos coexisten en una interacción constante.

Uno de los resultados concretos es la interdependencia entre la empresa y la sociedad porque, lejos de ser entidades aisladas, ambas dependen mutuamente para su desarrollo y sostenibilidad. El éxito empresarial está estrechamente vinculado al bienestar social, al mismo tiempo que la estabilidad de la sociedad se ve influenciada por el comportamiento corporativo.

La relación empresa-sociedad es dinámica y adaptativa, lo que exige a las organizaciones mantener un progreso constante para responder a las demandas y expectativas del entorno. La retroalimentación social incide en la toma de decisiones empresariales, promoviendo ajustes estratégicos que favorecen la alineación con las necesidades del contexto.

Desde una perspectiva sistémica, se destaca la importancia de la creación de valor compartido. Más allá de una visión de suma cero, donde los beneficios de una parte implican pérdidas para otra, la colaboración entre empresas y sociedad puede generar sinergias que resulten en ventajas mutuas y crecimiento sostenible.

Otro de los aspectos importantes es la permeabilidad de los límites entre la empresa y la sociedad, porque si bien constituyen sistemas diferentes, su influencia recíproca exige una gobernanza corporativa transparente y una toma de decisiones que contemple los intereses de todos los actores involucrados. La responsabilidad social empresarial se convierte en un elemento estratégico, integrado en la planificación organizacional y orientado a mantener relaciones armoniosas y efectivas con la comunidad.

Referencias bibliográficas

- Acurero Luzardo, M. T., & Chumaceiro Hernández, A. C. (2018). *Enfoques, teorías y perspectivas de la administración de empresas y sus programas académicos*. Cecar Editorial.
- Agazzi, E. (2002). *El desafío de la interdisciplinariedad: Dificultades y logros*. Seminario en el Departamento de Filosofía de la Universidad de Navarra.
<https://www.unav.es/gep/DesafioInterdisciplinaridad.html>
- Arce Burgoa, L. G. (2008). Sinergia estratégica: “Una necesidad para la supervivencia de empresas”. *Perspectivas*, 21, 141–160.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942157008>
- Beuchot, M. (2023). *Tratado de hermenéutica analógica: Hacia un nuevo modelo de interpretación*. UNAM, Instituto de Investigaciones Filológicas.
- Bigné, E., Chumpitaz, R., Andreu, L., & Swaen, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: Un análisis cross-cultural. *Universia Business Review*, (5), 14–27.
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43300503.pdf>
- Braun, L. M. (2024). *Avanzando en la transición verde de las pymes*. ESCAP
<https://escap-2024-rp-advancing-green-transition-smes.pdf>
- Brundtland, G. H. (1987). *Nuestro futuro común: Informe de la Comisión Mundial sobre el*

Medio Ambiente y el Desarrollo. ONU.

- Cajiga Calderón, J. F. (2018). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Centro Mexicano para la Filantropía.
- Camacho Solís, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social: Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 20, 3–29.
<https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.06.001>
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497–505. <http://dx.doi.org/10.2307/257850>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268–295.
- Casas Martínez, M. D. (2008). Introducción a la metodología de la investigación en bioética. *Acta Bioethica*, 14(1), 97–105. <https://www.redalyc.org/pdf/554/55414113.pdf>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Comisión de las Comunidades Europeas.
- Dópico, A., Rodríguez, D., & González, E. (2014). Valoración de la RSC por el consumidor y medición de su efecto sobre las compras. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 39–52. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140105>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
Gallardo-Vázquez, D., Valdez-Juárez, L. E., & Castuera-Díaz, Á. M. (2019). Corporate social responsibility as an antecedent of innovation, reputation, performance, and competitive success: A multiple mediation analysis. *Sustainability*, 11(20), 5614.
<https://doi.org/10.3390/su11205614>
- García, R. (2020). *Sistemas complejos: Conceptos, métodos y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Gedisa Editorial.
- Gómez S., F. R. (2024). *Metamorfismo de empresas familiares a corporaciones*. Impresoluciones, SA.
- Herrera Acosta, J., Vásquez Torres, M. C., & Ochoa Ávila, E. (2020). La evolución de la

responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de Futuro*, 24(2). <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.003.es>

Hidalgo Flor, R. A. (2020). *Isomorfismo organizacional en medianas empresas: Análisis desde una perspectiva de sistemas complejos* [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador].

Humala Rojas, H. J., & Zavala Sánchez, F. M. (2020). La responsabilidad social corporativa: Un acercamiento epistemológico. *Revista de Investigación Transdisciplinaria en Educación, Empresa y Sociedad (ITEES)*, 4(4), 1–21.
<https://revistaseidec.com/index.php/ITEES/article/download/305/247>

Katz, D., & Kahn, R. L. (1986). *Psicología social de las organizaciones*. Trillas.

Lara Manjarrez, I. A., & Sánchez Gutiérrez, J. (2021). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*, 22(43), 97–118. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-01632021000100097&script=sci_arttext

Martínez Crespo, J. (2005). Administración y organizaciones: Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67–97.
<https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>

Medina Macías, A., & Ávila Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa: Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3).
https://www.webquestcreator2.com/majwq/files/files_user/66480/Lectura%20de%20la%20evoluci%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf

Mehedi, S., & Jalaludin, D. (2020). Application of theories in CSR research focusing study context and corporate attributes. *International Journal of Ethics and Systems*, 36(3), 305–324. <https://doi.org/10.1108/IJOES-09-2019-0146>

Munch, L. (2009). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.

Navarro, J., & Andrés, C. (2016). Lobbying. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (10), 191–201. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/3058/1755>

OECD. (2024). *Responsible business conduct*.
<https://www.oecd.org/en/topics/responsible-business-conduct.html>

ONU. (2018). *Pacto Mundial de Naciones Unidas: Una llamada a la acción para empresas sostenibles*. United Nations Global Compact.

Packer, M. (2013). *La ciencia de la investigación cualitativa*. Universidad de los Andes.

- Paredes Hernández, E., & Velasco Espitia, M. E. (2014). *Teoría general de sistemas*. Universidad de Pamplona.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Aglala*, 7(1), 122–145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico empresarial*. AreAndina.
<https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/e10e8708-d035-4ab9-be28-9363b1549045/content>
- Revilla Figueroa, D. M. (2020). El método de investigación documental. En *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación* (pp. 5–22). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Scott, W. R., & Davis, G. F. (2015). *Organizations and organizing: Rational, natural and open systems perspectives*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315663371>
- Senge, P., Hamilton, H., & Kania, J. (2015). The dawn of system leadership. *Stanford Social Innovation Review*, 25–33. https://networkpeninsula.org/wp/uploads/2014/12/The_Dawn_of_System_Leadership-1.pdf
- Universidad de Antioquia. (s.f.). *Sociología de las organizaciones*. Centro de Estudios de Opinión. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/1623/1276/5190>
- Valenzuela Fernández, L., Jara-Bertin, M., & Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329–344.
<https://doi.org/10.1590/S0034-759020150308>
- Velásquez Contreras, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), 129–155.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>