



Compendium  
ISSN: 1317-6099  
ISSN: 2477-9725  
compendium@ucla.edu.ve  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
República Bolivariana de Venezuela

# RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS INDUSTRIAS DEL MUNICIPIO IRIBARREN, ESTADO LARA, VENEZUELA

Viloria Arcaya, Carmen Julia; Guerra Córdova, Alexis José

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS INDUSTRIAS DEL MUNICIPIO IRIBARREN, ESTADO LARA, VENEZUELA

Compendium, vol. 25, núm. 48, 2022

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela

**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88072323004>

**DOI:** <https://doi.org/10.5281/zenodo.7127227>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

## RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS INDUSTRIAS DEL MUNICIPIO IRIBARREN, ESTADO LARA, VENEZUELA

Corporate responsibility and sustainability in small and medium industries of the municipality Iribarren, Lara state, Venezuela

*Carmen Julia Viloría Arcaya \**  
*Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela*  
carmen.viloría@ucla.edu.ve

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7127227>  
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88072323004>

 <https://orcid.org/0000-0002-6299-4018>

*Alexis José Guerra Córdova \*\**  
*Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela*  
aguerracordova@ucla.edu.ve

 <https://orcid.org/0000-0003-4430-1414>

Recepción: 08 Julio 2022  
Aprobación: 07 Septiembre 2022

### RESUMEN:

En el presente artículo se analiza la responsabilidad empresarial como herramienta de gestión para el fomento de la sostenibilidad en las Pequeñas y Medianas Industrias (Pymis) del municipio Iribarren, estado Lara, Venezuela. Es una investigación cualitativa, la cual hace uso del método etnográfico. Las técnicas de recolección de información incluyeron las anotaciones de campo y la entrevista semi-estructurada a actores claves. Se tomaron en cuenta las dimensiones institucional, económica, social y ambiental del desarrollo humano sostenible. Entre los hallazgos destaca: (a) Dimensión institucional, el tema bajo estudio está siendo asumido de manera elemental por algunas Pymis, (b) Dimensión económica, la mayoría de los gerentes entrevistados afirmaron que el éxito de la gestión sostenible depende de la productividad de las organizaciones empresariales, (c) Dimensión de sostenibilidad social, el elemento con mayor énfasis es la garantía del respeto de los derechos humanos y (d) Dimensión ambiental, se evidenció que es la menos trabajada y abordada en el proceso de gestión de las Pymis analizadas.

**PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Sostenibilidad, Gestión, Pequeñas y Medianas Industrias.

### ABSTRACT:

The research analyzes corporate responsibility as a management tool for promoting sustainability in Small and Medium Industries (SME's) in the municipality of Iribarren, Lara state, Venezuela. It is framed in qualitative research whose method is ethnographic. The data collection technique included field notes, semi-structured interviews with key actors. The institutional, economic, social and environmental dimensions of Sustainable Human Development were taken into account. Among the findings, it stands out that in the institutional dimension, the issue of corporate social responsibility as a management tool with a sustainable approach is being assumed in an elementary way by some SME's. In the economic dimension, most of the managers interviewed agreed that the success of sustainable management depends on the productivity of business organizations. In the social sustainability

---

### NOTAS DE AUTOR

\* Licenciada en Comunicación Social. Universidad del Zulia. Zulia. Venezuela. Especialista en Gerencia de Programas Sociales. Magister en Gerencia Empresarial. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales-UCLA (DCEE-UCLA). Docente-Investigadora Decanato Experimental de Humanidades y Artes-UCLA. Barquisimeto. Venezuela.

\*\* Licenciado en Administración. Universidad Central de Venezuela (UCV). Caracas. Venezuela. Magister en Administración. DCEE-UCLA. Barquisimeto. Venezuela. Doctor en Estudios del Desarrollo. CENDES-UCV. Caracas. Venezuela. Docente-Investigador DCEE-UCLA.

dimension, the most emphasized element is the guarantee of respect for human rights, specifically the workers' right to life and a decent and fair salary. The environmental dimension, was found to be the least worked and addressed in the management process of the SME's analyzed.

**KEYWORDS:** Corporate Social Responsibility, Sustainable Development, Sustainability, Management, Small and Medium Industries.

## INTRODUCCIÓN

Estamos en un cambio de época asociado a tres revoluciones: la sociocultural, la económica y la tecnológica, cuyos impactos están modificando el sistema de ideas, el sistema de técnicas y la institucionalidad (Mato et al., 2001). Estas nuevas posturas y concepciones han permeado toda las áreas de conocimiento, las instituciones e incluso las corporaciones empresariales. Las teorías administrativas clásicas han ido cediendo espacio a visiones emergentes con las cuales han surgido enfoques y estilos de gerencia y gestión diferentes, que hoy retan por igual a los empresarios de pequeñas, medianas y grandes industrias, a alinearse a las tendencias mundiales.

Cada vez surgen nuevos tipos de empresas, cuyo modelo de negocios está orientado en una perspectiva más amplia que la tradicional y que fomentan un desarrollo sostenible. Su praxis empresarial apunta a un plan estratégico direccionado en tres dimensiones interrelacionadas: la económica, la social y la ambiental, a objeto de procurar un desempeño distinto, en atención a las demandas sociales, en armonía con el ambiente y sin comprometer los recursos no renovables que requieren las futuras generaciones para su sobrevivencia. En este sentido, desde inicio del presente siglo se ha ido construyendo un consenso y realizado interesantes esfuerzos con la firma del Pacto Global y la Declaración de los Objetivos del Milenio (ODM), alrededor de un compromiso voluntario por parte de las corporaciones de mantener un comportamiento social y éticamente responsable, con los distintos actores o grupos de interés, con los cuales interactúan en su dinámica productiva diaria.

Por lo tanto, dicho compromiso, se traduce en una Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que remite a dos ideas como son: responder y rendir cuentas. En este sentido, el mundo académico, empresarial, los representantes de los distintos órganos internacionales, multilaterales y los mandatarios del mundo entero, han comprendido el papel estratégico e importante de las prácticas de RSE para poder lograr en alianza con el sector público, el privado y del tercer sector, un desarrollo sostenible, que garantice un verdadero bienestar, la elevación del nivel de vida y la libertad y la felicidad al ser humano. Cada día, deben sortear situaciones complejas y afrontar los desafíos que impone esta época de cambios, caracterizada por la globalización y la interconexión sincrónica que permiten las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en momentos donde el planeta entero es sorprendido por una pandemia como el Covid 19, la cual no tiene precedentes por las consecuencias que generó el aislamiento social y su impacto en la economía mundial.

Igualmente, existe consenso en cuanto al papel valioso que tienen las empresas, particularmente las pequeñas y medianas industrias, como dinamizadoras del aparato productivo y la economía local en cualquier nación. Por lo tanto, es pertinente realizar un estudio acerca de la RSE como herramienta de gestión para el fomento del desarrollo sostenible en las Pequeñas y Medianas Industrias del municipio Iribarren, estado Lara, pero desde la perspectivas y opiniones de los dueños de empresas y gerentes, que en estos momentos luchan por mantener sus negocios abiertos y aspiran que éstos sean sustentables y sostenibles.

## 1. SITUACION OBJETO DE ESTUDIO

Uno de los actores claves para alcanzar el desarrollo socio-económico y sostenible, junto con el Estado y las organizaciones de la sociedad civil, en cualquier país, es el empresario que por medio de sus corporaciones generan beneficios financieros de manera directa a los accionistas, los propietarios, los clientes,

los trabajadores (directos e indirectos), el gobierno, y a la colectividad en general. Vale destacar, que a lo largo de la historia ha prevalecido una visión economicista con respecto a las empresas que las redujo a concebirlas y que funcionaran, casi exclusivamente, como corporaciones generadoras de beneficios financieros sólo para los empresarios y los trabajadores, bajo el esquema de acumulación de riquezas basado en el proceso de producir, distribuir y consumir, sin que se reconociese el impacto social y ambiental de sus actividades en el entorno.

Con relación a lo antes expuesto, es pertinente mencionar que en las últimas décadas han sido diversas las iniciativas mundiales en aras de propiciar la transición a un modelo desarrollo más justo y sostenible. Latinoamérica no está exenta a las nuevas demandas globales que existen, las cuales representan desafíos, pero también oportunidades.

A partir de la segunda mitad del siglo pasado es cuando aparecen y se consolidan, tanto en el ámbito académico como en la práctica empresarial, en general, nuevas formas de entender y concebir el funcionamiento de las organizaciones. De allí surgen posturas éticas acerca de cómo se está generando productividad en los negocios, qué tipo de actividades impactan el ambiente, y qué grado de relación social mantienen las organizaciones con sus grupos de interés: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, competidores y la comunidad en general (López, 2006).

En las agendas de discusión académica y del sector público y privado surge nuevos enfoques de desarrollo que están directamente relacionados con el tema de la sostenibilidad. Los mismos abarcan, además de lo económico y lo social, lo ambiental e institucional; se trata del Desarrollo Sostenible. Al respecto, es evidente el interés de organizaciones internacionales y nacionales de diversa naturaleza como, por ejemplo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2022), la Organización Internacional del Trabajo, el Banco Mundial, la Comisión Europea; entidades asociadas al fomento de la responsabilidad social (ETHOS, en Brasil; FORETICA, en España; IARSE, en Argentina, entre otras), sobre la creación de empresas responsables y sostenibles.

Esta revisión del concepto y de la práctica alrededor del tema de la RSE, ocurrió luego de la segunda guerra mundial como producto de la confluencia interrelacionada de una serie de eventos, particularmente en el plano epistemológico, que generaron el surgimiento de nuevas visiones y teorías científicas como la Teoría General de Sistemas, marcando un hito en la nueva manera cómo se percibe y describe la realidad, la sociedad y, por ende, el mundo empresarial, particularmente en este último caso, en lo relativo a la RSE y a la Gerencia Estratégica (Guerra, 2014). A partir del descubrimiento de la Teoría General de Sistemas y su impacto en el mundo gerencial y empresarial, las organizaciones dejaron de verse y funcionar como entidades aisladas de su entorno. La empresa, en toda su escala, se asumió como una organización que forma parte de un entorno y que como sistema mantiene una relación constante con distintos actores o grupos de interés (en la terminología del *management*, “*stakeholders*”) tanto a lo interno como lo externo, que permite que se generen procesos de entrada que se realimentan en las fases productivas y que luego tienen una salida que se materializa con un bien o un servicio que a fin de cuentas es el que se oferta, vende y comercializa.

Desde esta perspectiva, se han suscitado algunas inquietudes en empresarios y gerentes de las organizaciones con respecto a una “*nueva ética empresarial*” tal como la denomina Kliksberg (2006) que ha renovado el interés mundial por el tema de la RSE en el mundo de los negocios, lo cual los ha motivado a incorporar a sus políticas y estrategia la RSE e incluirla como parte de su filosofía de gestión. Asimismo, ha propiciado que haya países como Noruega donde el 95% de las Pymes ejecutan programas y proyectos de RSE, porque la acción social es asumida como parte fundamental de su filosofía de gestión.

En síntesis, se puede decir que igualmente se comienzan a incorporar cambios significativos en el papel del sector privado en la sociedad, por cuanto las demandas que la ciudadanía hacia exclusivamente al Estado y la Administración Pública, en el contexto actual, ahora involucran también a dicho sector. Ante las exigencias de la competitividad de los mercados y el surgimiento del nuevo paradigma del desarrollo y la sostenibilidad, tanto la empresa como la RSE adquieren connotaciones distintas a su concepción original. Hoy, en el mundo corporativo se define una empresa sostenible como aquella que se propone funcionar en armonía con el

medioambiente y desarrollar negocios rentables que contribuyan de manera paralela a generar progreso social y un desarrollo sostenible. Bowen, referido por Auletta y Jaén (2015), define por primera vez la RSE como “*las obligaciones de los empresarios al formular políticas, tomar decisiones o seguir líneas de actuación que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad*” (p.11). Se desprende de este concepto sobre la RSE el tema de conciencia social por parte del empresario, el cual nace como un mero deseo que en un inicio no tuvo la suficiente fuerza para asumirse como una verdadera estrategia de negocio. Sin embargo, como lo señalan las autoras antes mencionadas, a partir de 1950 comienza a tener relevancia en el análisis de la estrategia y políticas gerenciales, dando origen a numerosas investigaciones que han incorporado matices importantes a la idea seminal sobre la misma.

Otra definición interesante sobre RSE la contiene el Libro Verde de la Comisión Europea, citado por Ramírez (2006), en el cual se destaca el carácter voluntario que debe existir por parte de las empresas sobre asuntos sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y las relaciones con los grupos de interés. De este concepto se desprenden tres (3) elementos fundamentales: a) La voluntariedad en la acción de los empresarios, es decir, es un acto voluntario y propio. b) La inquietud en los aspectos sociales, y c) Los denominados grupos de interés. Todos estos aspectos son claves cuando se trata de asumir la Responsabilidad Social como estrategia de la empresa.

Por su parte, Dahlsrud (2008) destaca que en la conceptualización del mencionado término la mayoría de las definiciones alude a las dimensiones de carácter: ambiental, social, económica, públicos relevantes y voluntariedad, lo cual se traduce en un desafío a la hora de construir una política de RSE, ahora fundamentada en el enfoque del Desarrollo Humano Sostenible (DHS). Este ha permeado distintas áreas del conocimiento y, de manera específica, el relacionado con la gestión empresarial. Conviene mencionar, que desde sus inicios el enfoque del DHS tiene una connotación de carácter global o macro, no obstante, el impacto de este enfoque en el ámbito micro, el de las organizaciones y de las empresas, sobre la gestión, se traduce en la propuesta de Elkington de 1997 representada en un modelo para que los negocios alcancen y contribuyan con el desarrollo sostenible: el *Triple Bottom Line* (TBL, por sus sigla en inglés) o Triple Línea de Resultados. Vale acotar, que, desde su surgimiento hasta la actualidad, este modelo de TBL constituye la base de una multiplicidad de iniciativas y propuestas que se elaboran internacionalmente con miras a estandarizar los factores, los indicadores y las dimensiones, destinados a evaluar la gestión de grandes, pequeñas y medianas empresas, mediante los temas que se abordan en el desempeño ético, socialmente responsable y sostenible de las organizaciones. (Plascencia et al., 2018).

Así, de acuerdo con Plascencia et al. (ob.cit.), se plantea que una empresa que persiga un desarrollo sostenible debe ser evaluada por sus partes interesadas, no solo en términos de sus beneficios económicos, sino también por sus logros en la equidad y la justicia social y por la protección del medioambiente. Para ello, contempla tres (3) dimensiones, a saber: a) La dimensión económica que incluye aspectos tales como la producción, los costos, la utilidad, entre otros. b) La dimensión social que incluye, por ejemplo, la atención a los recursos humanos, la salud y seguridad de los consumidores, el impacto en la comunidad. c) La dimensión ecológica que agrupa aspectos relacionados con el uso de los recursos hídricos, materiales y energéticos, la protección a la biodiversidad y a los hábitats naturales, así como las producciones limpias.

En el mundo empresarial moderno hay consenso en pensar que en este momento se debe procurar fortalecer el compromiso con el desarrollo sostenible en todas las regiones, y cada vez más el impacto que genera la gestión empresarial debe incluir lo económico, junto con lo social y lo ambiental. Al observar lo que acontece en nuestro país con respecto a cuál es la posición asumida por el empresariado con respecto al tema de RSE y si realmente es considerada como importante por parte de la alta gerencia es pertinente mencionar algunos datos arrojados de la IV Encuesta de RSE realizada en el 2014, en la cual midieron las “*Prácticas y Tendencias Actuales de Responsabilidad Social y Ambiental en Venezuela*” y cuyos resultados están relacionados a la estrategia de RSE:

*"De 162 empresas consultadas, el 68% de las organizaciones consideran que la RSE es generar una mejora en las condiciones de los grupos de interés, el 17% la concibe como una estrategia de la Organización. Por otro lado, el 6% afirma que es una moda empresarial. El 4% de las organizaciones respondieron que la RSE es lo que hay que implementar para estar en cumplimiento con la ley en materia social y el 3% lo que va más allá de la ley" (Espíñeira y Asociados, 2014:8).*

Aún cuando del estudio se desprende que se ha generado un avance en cuanto al compromiso que han asumido algunas empresas y los gerentes por invertir en el diseño y ejecución de iniciativas sociales, no es menos cierto que existe parte del sector empresarial venezolano que no ha asumido totalmente el enfoque de la RSE, especialmente en la pequeña y mediana industria, porque aún persisten algunas concepciones por parte de dueños de este tipo de empresas que lo entienden como un gasto más que una inversión. Mientras que otros; prefieren apoyar acciones sociales con un enfoque más filantrópico porque son menos costosos o por no tener las orientaciones y el personal especializado para el diseño y ejecución de proyectos sobre RSE.

Según Bruni (2014), hasta principios de los 90 la RSE en Venezuela estuvo enfocada en los patrones y tendencias dominantes de RSE en el resto del mundo; no obstante, tomando en cuenta la evolución histórica asegura que desde ese momento surge una divergencia, asociada a la filantropía corporativa, donde las acciones sociales empresariales se concretan a través donaciones y contribuciones caritativas tanto internas como externas a la organización. Aun cuando se han venido generando avances en el concepto y aplicación del concepto de RSE en el marco del enfoque del desarrollo sostenible es necesario poner en práctica proyectos relevantes que se adecuen a la nueva agenda global de RSE. Al respecto, son ilustrativas las acotaciones de Camarán et al. (2019), pero referidas a los ODS en las cuales expresan que esta agenda 2030 representa *"una oportunidad para que las empresas amplíen la RSE, iniciativa que constituye uno de los esfuerzos globales por traducir en algo concreto y medible el desarrollo sostenible"* (p.41).

Por otro lado, desde el punto de vista institucional, las organizaciones gremiales que agrupan a los empresarios a nivel nacional tanto en el caso de FEDECAMARAS como en el de CONINDUSTRIA, han expuesto en documentos públicos su adhesión a las tesis acerca del desarrollo sostenible y elaborado propuestas en tal sentido, orientadas a la promoción y fortalecimiento de estrategias para alcanzar logros que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de la población venezolana, de tal manera que en lo institucional, lo económico, lo social y lo ambiental, se alcance la sostenibilidad empresarial (FEDECAMARAS, 2017; CONINDUSTRIA, 2017).

Con base en las consideraciones planteadas, y bajo el entendido que las Pymes son uno de los sectores clave en el nivel productivo de cualquier país, surge el interés por indagar acerca de la percepción que tienen los gerentes de este sector acerca de la RSE como una herramienta que responde a un nuevo enfoque de desarrollo humano y sostenible, la cual se asume en una nueva relación entre la empresa y la sociedad, basada en una ecuación que incluye, además de lo económico, lo institucional, lo social y lo ambiental, que toma en cuenta las necesidades y las demandas de los grupos de interés en el momento de diseñar una estrategia corporativa o de negocio, que le procura garantizar a las citadas organizaciones mayor perdurabilidad en un mercado competitivo y global.

Desde el punto de vista territorial la investigación se realizó en un ámbito local, específicamente en el municipio Iribarren del estado Lara. Como se puede apreciar, la población estudio estuvo conformada por un grupo de empresarios con características específicas. Además, sólo se tomaron como sujetos de interés o actores claves para ser entrevistados, a quienes estaban realizando acciones o proyectos de RSE en sus respectivas empresas. En cuanto a su cobertura temporal, el estudio se concreta al período correspondiente a 2019-2020. Sobre la delimitación temática es importante definir que el estudio se focaliza en el tema de la RSE pero en un ámbito muy específico como es el de la pequeña y mediana industria, desde una perspectiva de análisis que la concibe no como una panacea para la gestión sino una herramienta para avanzar hacia el DHS y la Sostenibilidad de la empresa y, por ende, de la Sociedad.

## 2. CONTEXTO TEÓRICO

Autores y entidades reconocidas como Mato et al, (2001), Hernández y Escala (2011), Calvo (2014), Guerra (2014), Plascencia et al. (2018), PNUD, Pacto Global y ETHOS- IARSE, entre otros, permitieron fundamentar el tema cuyo marco conceptual responde a las teorías emergentes del enfoque del desarrollo sostenible (ver Cuadro No. 1).

CUADRO NO. 1  
Teorías que sustentan la investigación

Teoría	Autores
Teoría General de la Administración	Stoner y Freeman (1994) y Chiavenato (2001).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión</li> <li>• Sostenibilidad Empresarial</li> <li>• Teoría General de la RSE                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundamentos de la RSE</li> <li>– Tipología de acciones en RSE</li> <li>– Tipología de las teorías sobre RES</li> <li>– Enfoques de la RSE</li> </ul> </li> <li>• Teoría de los Stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno (2011), Viteri y Jácome (2011) y David (2015).</li> <li>• Monedero (2012) y Romero (2014).</li> <li>• Carrol (1979), Comisión de las Comunidades Europeas (2001), Benbeniste (2002), Porter y Kramer (2002), Abreu y Badii (2007), IARSE (2008), Perdomo y Escobar (2011), Duque et al. (2013), Calvo (2014) y Volpentesta (2016).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Navarro (2016).</li> <li>– Cancino y Morales (2008).</li> <li>– Cancino y Morales (2008).</li> <li>– Navarro (2016).</li> </ul> </li> <li>• Calvo (2014) y Volpentesta (2016).</li> </ul>
Teoría del Desarrollo Humano	Hernández y Escala (2011).
Teoría del Desarrollo Sustentable	ONU (1987), Moguel (2012) y Guerra (2014).
Triple Balance de resultado: dimensiones institucional, económico-financiero, social y ambiental	ONU (1987) y Plascencia et al. (2018).
Pacto Global y Sostenibilidad	ONU (1987) y Camarán et al. (2019).

Elaboración propia.

Luego de la presentación de las teorías que sustentan el presente estudio, se considera necesario precisar las dimensiones de la RSE, al asumirla como proceso de gestión en el marco del enfoque de la sostenibilidad, porque precisamente representaron la guía del proceso de investigación para obtener el conocimiento emergente a partir del testimonio de gerentes de las pequeñas y medianas industrias del municipio Iribarren, estado Lara. Al conocer la base conceptual y teórica de la RSE, se pudo comprender el sentido amplio del término. Se identificaron dimensiones que se abordaron desde dos perspectivas (interna y externa), tomando en cuenta que el proceso de gestión se fundamenta en la teoría de los stakeholders o grupos de interés con los cuales la empresa mantiene una relación e interacción dialéctica cotidiana.

Además de lo expuesto, se considera conveniente indicar que para la construcción de las categorías y sub categorías igualmente se hizo una revisión de los 17 Objetivos del Desarrollo Sustentable que forma parte de la Agenda 2030 como acuerdo mundial en aras de preservar el planeta y la cual está siendo asumida por los empresarios, gobernantes y el tercer sector en el ámbito mundial (PNUD, 2022). También, se contemplaron y enmarcaron las sub-categorías diseñadas en el marco de los 10 principios del Pacto Global que representan el compromiso de los empresarios bajo el enfoque de Ciudadanía Corporativa. Con respecto a los elementos o factores de la Gestión y Sostenibilidad Empresarial los cuales fueron identificados, según cada una de las dimensiones que son objeto de estudio, se tomaron en cuenta básicamente los Indicadores ETHOS-IARSE para Negocios Sustentables y Responsables (Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social e IARSE, 2013), que son referencia a nivel de Latinoamérica como instituciones expertas en el tema de la RSE

para las pequeñas y medianas empresas. A continuación, se definen cada uno de las dimensiones de interés (ver Cuadro No. 2):

CUADRO NO. 2  
Factores de la Gestión y Sostenibilidad Empresarial

Dimensión	Definición
Institucional (Interna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principios éticos. Cumplimiento de normas éticas y obligaciones legales. Normas y conductas éticas adoptadas por la empresa, que se responsabiliza por formalizarlas y difundirlas en su esfera de influencia.</li> <li>Misión y Visión: La misión de una empresa constituye las bases para la definición de sus acciones. En tanto que la visión de la empresa debería incorporar atributos de sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la empresa ofrece como su <i>modus operandi</i>.</li> <li>Planificación y Estrategia: Incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad.</li> </ul>
Institucional (Externa)	Resultado de un proceso de interacción y negociación permanente con los actores claves de su entorno relevante. Es sinónimo de reputación y credibilidad.
Financiera (Interna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Financiera: Engloba lo concerniente al dinero, a la inversión, administración y posesión del mismo, de manera que este sea manejado adecuadamente para que sea lucrativo el negocio.</li> <li>Rentabilidad y Productividad: Proceso de obtención y administración del dinero o capital, para lograr la maximización del valor de la inversión.</li> </ul>
Socio cultural-Política (Interna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas laborales basadas en los Derechos Humanos de los trabajadores.</li> <li>Capacitación y Entrenamiento: Participación en la vida profesional de los empleados.</li> <li>Reconocimiento de salarios justo y condiciones de trabajo: Preocupación por la salud, la seguridad y la calidad de vida laboral.</li> </ul>
Socio cultural-Política (Externa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a las comunidades: Participación de la empresa en cuestiones relacionadas a la comunidad en la solución de problemas sociales.</li> </ul>
Ecológica (Interna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: Acciones empresariales para el gerenciamiento de los residuos sólidos pos-consumo.</li> <li>Uso sustentable del recurso energía: Eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.</li> <li>Uso sustentable del recurso agua: Eficiencia en el uso del agua, que contribuyan a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.</li> </ul>
Ecológica (Externa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de educación y concienciación ambiental: Implementación de campañas, proyectos y programas educativos para los trabajadores, la comunidad y para públicos más amplios, en los cuales se difunda la conciencia ambiental.</li> </ul>

Elaboración propia. Fuente: Mato et al. (2001), Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social e IARSE (2013) y Flores (2015).

Finalmente, se hace referencia a la importancia de indicar una serie de antecedentes de la investigación, los cuales según Valarino et al. (2012) presentan una visión panorámica de la revisión de literatura relevante relacionada con el tema y la situación de estudio. En tal sentido, se indican los siguientes: Rojas (2015), Paz (2017), Marqués (2017), Montoya (2018) y Camarán et al. (2019).

### 3. CONTEXTO METODOLÓGICO

El estudio del tema se realizó bajo el enfoque cualitativo. Dicho enfoque busca comprender, interpretar y explicar, los diferentes procesos de quienes lo viven, ya que son las personas los que forman parte de las experiencias vividas. Este tipo de investigación al hacer una interpretación de un fenómeno considera su

contexto y reconoce las particularidades con el fin de poder hacer una mejor descripción comprensión y análisis del fenómeno que se estudia. Igualmente, se le da importancia a las opiniones y explicaciones de los informantes claves porque la idea es saber desde su percepción como ha sido su experiencia y cómo ellos conciben dicha realidad (Valles, 1999; Martínez, 2006; Valsilachis, 2006). Se utilizó el método etnográfico. Por tal razón, todo lo que expresaron los entrevistados fue significativo para cumplir con el objetivo general (Martínez, 2004). Ello se tradujo en interpretar, a partir de los testimonios que suministraron los gerentes. En este caso, los informantes clave fueron un grupo de gerentes de empresas de la Pymis que cuentan con proyectos de RSE y que tienen algo en común: forman parte de un gremio empresarial denominado la Cámara de Pequeños y Medianos Industriales y Artesanos del estado Lara (Capmil), donde establecen vínculos y nexos debido a las acciones sociales que emprenden en alianzas a favor de las comunidades aledañas a sus industrias.

Se trató de una investigación de campo, como las que se fundamentan en las observaciones realizadas *in situ*, en este caso en las empresas seleccionadas dentro del sector de las Pymis larenses, para así realizar las entrevistas y poder constatar la realidad que actualmente viven los empresarios y las gestiones sociales, ambientales y económicas que emprenden dentro de la RSE. Para cumplir con el principio de la veracidad y la rigurosidad científica de la información obtenida en el campo de estudio, se establecieron, previamente, algunos criterios de selección de los informantes clave:

1. Los actores claves seleccionados tenían que ser propietarios y gerentes de las pequeñas y medianas industrias seleccionadas como unidad de análisis y observación, porque son estas personas las que asumen una serie de responsabilidades que ejercen con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Son los dueños de las Pymis, quienes generalmente ejercen de manera directa la gestión empresarial, en sus respectivas empresas.
2. Las pequeñas y medianas industrias (Pymis) identificadas y seleccionadas, tenían que ser empresas formalmente constituidas, tener estabilidad financiera, solvencia económica, con más de cinco años de fundación y pertenecer a un gremio empresarial como el de la Capmil, el cual garantiza y sirve de respaldo de su formalidad desde el punto de vista jurídico, administrativo y financiero, ante los conglomerados productivos de la entidad larense.
3. Las Pymis deben contar con proyectos formalizados de RSE los cuales fueran gerenciados y dirigidos por su personal propio o bajo enfoques colaborativos empresariales a través de algún gremio empresarial (ver Cuadro No. 3).

CUADRO 3  
Empresas seleccionadas

Empresa	Sector
Inmetep	Servicio Eléctrico
Rollerdoors, Puertas Santamaría	Metalmecánico/ Fabricantes de puertas
Indalca	Metalmecánico/Construcción metálicas puertas y ventanas
Agritech	Fabricación y comercialización de equipos para producción y procesos lácteos. Distribuidores de reconocidas marcas de ordeño
Cera Artística C.A	Velas/Fabricación de de Velas
Venezuelan Sea foodTradign, CA.	Sector Alimentación provenientes del mar como las sardinas y atún, oleaginosas para el envasado de aceite comestible y granos, leguminosas y cereales empaquetados
Fábrica de Velas San Judas	Velas/ Fabricación de de Velas

Elaboración propia.

En cuanto a las técnicas para la recolección de datos se recurrió a la observación directa de tipo simple con estancia de duración corta, por medio de las anotaciones de campo para el registro sistemático de los aspectos más importantes que se observan en los sujetos de estudio y lo que expresan (Espinosa, 2009). Con relación a los instrumentos para la recolección de datos fueron las anotaciones de campo y las entrevistas de tipo semiestructurada (Martínez, 2004).

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó un juego de matrices de análisis. Primero, se organizó una matriz de categorización, la cual permite ubicar las categorías de análisis que sustentan la interpretación de la información aportada por los actores claves entrevistados. En los Cuadros No. 4a y No. 4b se presenta el resumen de las categorías con las sub-categorías y las preguntas realizadas durante la entrevista semiestructurada a los gerentes de las pequeñas y medianas industrias y las cuales se redactaron en función del diseño de la construcción de las categorías, sub categorías y los elementos observables (indicadores). Se utilizaron siete (7) matrices, una para cada informante. Consecutivamente, al ubicar las categorías de análisis se procedió a organizarlas con sus respectivas subcategorías; la cual revelaron su estructura emergente. En las subcategorías emergentes se detectaron hallazgos relevantes, contenidos en la información proporcionada por cada uno de los actores claves En referencia a la interpretación contextual de toda la información, esta constituye un ejercicio hermenéutico que estructura un entramado de las distintas visiones de los siete (7) actores claves que concretaron la importancia de conocer la responsabilidad empresarial como herramienta de gestión. La realidad encontrada en la contextualización de la información proporcionada por los actores claves, se cotejó con los referentes teóricos de la investigación y de esa confrontación emergieron consideraciones que permitieron ampliar la interpretación y comprensión del fenómeno estudiado.

CUADRO 4A  
Categorías y sub-categorías

Categorías	Sub Categorías	Aspectos observables	Guión de Preguntas- Entrevista
<b>Dimensión Institucional (Interna)</b>	a.-Principios ético: Cumplimiento de normas éticas y obligaciones legales b.- Misión y visión  c.- Planificación y Estrategia para la sustentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas y conductas éticas adoptadas por la empresa.</li> <li>✓ La misión y la visión establecen los aspectos de tipo social y ambiental, tanto en la misión como en la visión.</li> <li>✓ La empresa cuenta con planes estratégicos en los cuales se le da prioridad a lo socioambiental.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-¿Qué importancia tiene para ustedes las normas y prácticas ilegales e inmorales y la existencia de un código de ética en su empresa?</li> <li>2.- ¿Por qué la visión y misión de su empresa contempla aspectos de tipo social y ambiental, según el enfoque de sustentabilidad?</li> <li>3.- ¿Por qué usted considera que, desde la perspectiva de la gerencia moderna, las estrategias y los objetivos empresariales de las Pymis, deben responder a una planificación estratégica que valores los aspectos sociales y ambientales?</li> <li>4.- ¿Al diseñar su plan estratégico qué necesidades e intereses de sus públicos considera?</li> </ol>
<b>Dimensión Institucional (Externa)</b>	d.-Reconocimiento Social:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyección en las redes sociales por el reconocimiento social de la empresa.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5.- ¿Sobre cuáles bases, considera usted, que la empresa ha logrado su prestigio y reconocimiento social?</li> </ol>
<b>Dimensión Económica (Interna)</b>	a.-Evaluación Financiera  b.-Rentabilidad Social y Ambiental y Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se trabaja con evaluaciones de tipo financiero.</li> <li>✓ Poseen presupuestos, diseñan flujos de cajas, ¿cuentan con fuentes de financiamiento?</li> <li>✓ Las empresas se encuentran operativas.</li> <li>✓ Hacen inversiones en lo social y ambiental.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6.- ¿Cuál es su opinión acerca de la utilidad que tiene para una pymi realizar evaluaciones financieras, que le permitan comprobar el acierto o no de las inversiones realizadas, identificar las fuentes de financiamiento y trabajar con un flujo de caja proyectado?</li> <li>7.-¿Cree usted que la inversión o aportes en materia de RSE y preservación del ambiente puede ser socialmente rentable?</li> </ol>
<b>Dimensión Económica (Externa)</b>	c.-Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mecanismos de rendición de cuentas como balances sociales y ambientales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8.-¿Cuál es su opinión sobre la implementación de mecanismos de transparencias en las Pymis como la rendición de cuentas ante las autoridades competentes?</li> </ol>

Elaboración propia

CUADRO 4B  
Categorías y sub-categorías (continuación)

Categorías	Sub Categorías	Aspectos observables	Guión de Preguntas- Entrevista
<b>Dimensión Social (Interna)</b>	a.-Prácticas laborales basadas en los Derechos Humanos de los trabajadores.  b.-Capacitación y Entrenamiento: c.-Reconocimiento de los salarios justo y condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El trato respetuoso entre los gerentes y trabajadores.</li> <li>✓ Normas que garanticen el respeto a la vida.</li> <li>✓ Acciones que garanticen una buena alimentación.</li> <li>✓ Organización de talleres, charlas o cursos de capacitación y entrenamiento.</li> <li>✓ Existencia de un sistema de salud y seguridad ocupacional en la empresa.</li> </ul>	9.- ¿Usted piensa que las Pymis garantizan el respeto a los Derechos Humanos en sus prácticas laborales? 10.-¿La empresa considera prioridad el tema de la capacitación y atraer talento humano debido a las oportunidades que ofrece en término de desarrollo profesional? 11.-¿Qué opinión le merece a usted que las Pymis consideren como un punto de honor el compromiso con relaciones de trabajo decente y justas, cumplimiento de beneficios y pagos de salarios justos? 12.- En su empresa qué importancia tiene la Lopcymat cómo legislación vigente que garantiza a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado?
<b>Dimensión Socio Cultural-política (Externa)</b>	d.-Apoyo a las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyectos comunitarios de la empresa.</li> </ul>	13.-En sus acciones de RSE han considerado ejecutar un proyecto que solviente algún problema en su comunidad más próxima. ¿Por qué?
<b>Dimensión Ecológica (Interna)</b>	a.- Reciclaje b.- Uso del recurso de energía c.- Uso sustentable del recurso agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilización de contenedores para los desechos sólidos.</li> <li>✓ Prácticas de clasificación de desechos sólidos.</li> <li>✓ Utilización razonable del sistema eléctrico.</li> <li>✓ Avisos sobre consumo razonable de energía.</li> <li>✓ Utilización de agua por parte de gerentes y trabajadores razonable y sin desperdicio.</li> </ul>	14.-¿Qué opina sobre iniciativas por parte de las Pymis para emprender acciones de prevención de la contaminación con foco en las 3 Rs: reducir, reutilizar y reciclar, o similar? 15.- ¿Cómo son las iniciativas puntuales de reducción del consumo de energía en su empresa? 16.-¿Cómo son las iniciativas puntuales para la reducción del consumo de agua en su empresa?
<b>Dimensión Ecológica (Externa)</b>	d.- Programas de educación y concientización ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones de tipo educativo con el personal. Talleres para preservar el ambiente.</li> </ul>	17.- ¿Su empresa ha considerado apoyar (financieramente o con ofrecimiento de materiales, por ejemplo) a escuelas locales y a ONGs en la promoción de la educación ambiental?

Elaboración propia

En relación a la credibilidad de la investigación, tal como señala Martínez (2004), viene dada por el grado de coherencia lógica interna de sus hallazgos y por la ausencia de contradicciones con otras investigaciones. Siguiendo los lineamientos del autor, con relación a la credibilidad externa se realizó una descripción detallada del contexto donde se llevó a cabo la investigación, identificando detalladamente a los informantes clave, así como las técnicas de recolección de información con sus respectivas interpretaciones, los instrumentos que se utilizaron para registrar, clasificar, categorizar, interpretar, comprender y teorizar sobre el fenómeno objeto de estudio. La credibilidad interna estuvo orientada a solicitar la colaboración de los informantes clave para confirmar los descubrimientos de las anotaciones de campo y las entrevistas de tipo semiestructurada aplicadas a cada uno de ellos, sometiendo al chequeo de las personas entrevistadas, para su debida corrección, verificación y confrontación, con su construcción social.

Adicionalmente, la técnica de la triangulación contribuye a la credibilidad y certificación científica del análisis cualitativo. Dicha técnica permitió validar cada conjunto en alusión a los demás, a través del establecimiento de semejanzas y diferencias existentes de los diversos puntos de vistas de la situación o fenómeno estudiado. Esta técnica impide que se acepte fácilmente la validez de impresiones iniciales realizadas por el investigador, amplía el ámbito de estudio, densidad y claridad, de los constructos desarrollados en el curso de la investigación, por lo tanto, concede control en la coherencia y cohesión de los diferentes relatos, así como, permite adquirir una comprensión profunda de la realidad objeto de estudio (Okuda y Gómez, 2005). De esta manera, la triangulación hizo posible el establecimiento de comparaciones que permitieron actuar como filtros, a través de los cuales se captó de modo selectivo, las características de los elementos bajo estudio.

En este sentido, las categorías (Dimensiones institucional, económica, social y ecológica, tanto internas como externas) fueron interpretadas sobre la base de los referentes teóricos pertinentes considerando los hallazgos más significativos. Se construyeron por cada categoría diversas matrices en las cuales se sintetizó el sentir de los actores clave con respecto al tema. En estas se descompuso, sin perder de vista el todo, lo

emergente de cada actor clave, comparándolo con lo que expresa el resto. Las categorías mencionadas fueron disgregadas en subcategorías de análisis, que se presentaron en las matrices de integración con reducciones de las entrevistas obteniendo lo siguiente:

1. Resultado de entrevistas a actores claves con sus respectivas categorizaciones e interpretaciones.
2. Presentación de los resúmenes de las reducciones de entrevistas.
3. Interpretaciones de estructuras particulares según la óptica de cada informante.
4. Triangulación de los resultados.
5. Resultados de los hallazgos más significativos.
6. Diagrama de flujo de la interpretación integrativa de categorías y dimensiones.

#### 4. PRODUCTO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN TRANSFORMACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS INFORMANTES CLAVE EN UN PRODUCTO CUALITATIVO

##### 4.1 Dimensión institucional

Luego de procesar y analizar los datos obtenidos en el campo de estudio y los registros de los diarios de campo, las entrevistas de los actores claves y la revisión documental de las misiones y visiones de las empresas estudiadas, se pudo apreciar y constatar la importancia de la Dimensión Institucional. Se consideró pertinente revisar la visión y misión de las empresas, a fin de constatar cuáles de manera formal y por escrito han plasmado de manera explícita lo social y lo ambiental como parte de la ecuación del enfoque sustentable.

Sólo tres empresas declaran el tema de la RSE con enfoque sustentable. Sin embargo, las otras cuatro empresas, aunque no lo han plasmado de manera directa y formal en su misión y visión, cuentan con proyectos de RSE y en las entrevistas destacan su importancia en la gerencia moderna actual hacia donde ellos están apuntando. Sobre este aspecto se pudo verificar que la mayoría no consideran ni le han dado prioridad a la dimensión ecológica o ambiental en su filosofía de gestión y en la praxis empresarial. No obstante, en los gerentes hay y así lo expresan una sensibilización sobre este tema, pero dicen que requieren formación y asesoría especializada al respecto. En cuanto a lo social si existe una evidente avance e interés de formalizarlo en su misión y visión como aspectos prioritarios y estratégicos de la misión y visión. Es necesario mencionar, que en algunos casos se encuentran desactualizadas algunas filosofías de gestión, según lo expresado por los mismos empresarios, por tratarse de pequeñas y medianas industrias, no cuentan con personal especializado en el área y este tipo de trabajo lo realizan generalmente los pasantes y coach que contratan de manera puntual para la realización de algunas actividades de esta índole.

Sobre el aspecto **Ético** se pudo verificar que cinco empresas cuentan con sus códigos de ética formales y escritos. Todos están conscientes y aseguran que es importante. Cuatro empresarios coinciden que la dimensión ética de sus empresas está sustentada en los valores organizacionales.

Sobre el elemento **Planificación y Estrategia para la Sustentabilidad**, en algunas de las Pymis estudiadas existe noción de la importancia de la planificación, desde la perspectiva de la gerencia moderna. Al igual, que el diseño de estrategias y los objetivos empresariales que respondan a una planificación estratégica que valores los aspectos sociales y ambientales. No obstante, hay posturas de algunos empresarios que sostienen que, en tiempos de crisis y recesión económica, como la que persiste actualmente en el país, no hay posibilidad de trabajar planificadamente.

Dado a estas posiciones y lecturas sobre el tema de la planificación estratégica surgieron algunas subcategorías emergentes que se consideran hallazgos importantes, porque expresan el sentir de los actores claves en función de la coyuntura actual que vive cada uno. Una de las sub categorías emergente fue denominada como Visiones encontradas sobre la **Planificación Estratégica: entre la Ciencia y lo Pragmático**, dado

que existen posturas divididas acerca del tema de la planificación, el cual es punto clave de la gestión y la gerencia en cualquier organización de tipo empresarial. Otra sub-categoría que surgió, dentro de la dimensión Institucional, producto de los testimonios expuestos por los empresarios fue **Pensamiento Estratégico: emigrar para sobrevivir**. Es importante mencionar que el estudio se realizó en medio de un contexto y situación de profunda recesión económica que ha vivido el país, en este último periodo 2019-2020, por tanto, los empresarios venezolanos no pueden obviar esa realidad al momento de expresar su opinión.

Como última sub categoría de la Gestión Institucional y dimensión externa de la RSE aparece el **Reconocimiento Social**. Al entrevistar a los empresarios sobre cuáles son los factores bajo los cuales han podido construir su prestigio y reconocimiento social coincidieron en aspectos como la calidad, el trabajo, la seriedad, la responsabilidad, el compromiso, el servicio, y la honestidad, en el punto de vista en el trato con el cliente de respetar, honrar los compromisos tanto con proveedores como clientes, la tradición y la trayectoria.

#### 4.2 Dimensión Gestión Económica (Interna)

De lo observado en las seis de las siete empresas visitadas, con el fin de conocer su proceso productivo y hacer los respectivos registros de los diarios de campo, se pudo constatar que dos tenían una capacidad operativa de un 20 por ciento y el resto de un 10 por ciento. Dato igualmente confirmado en los diarios de campos y las entrevistas realizadas a los empresarios y propietarios de éstas organizaciones. La disminución de la producción obedece a diversos factores según lo expresado por los empresarios. Se considera que, si no hay rentabilidad en la empresa, pueden existir buenas intenciones de invertir en lo social y lo ambiental, pero no se puede lograr sino se generan. Más aún en medio de una recesión económica como la actual.

Es comprensible el valor y la preponderancia que los empresarios dan a este elemento de la Categoría Dimensión Económica (Interna), el cual los entrevistados consideran debe ser considerado a la luz de la realidad actual del país, por las implicaciones que tiene para una pymi la gestión en un contexto de incertidumbre y asumir riesgos que pudieran incluso poner en una situación bien delicada a la organización, la cual pudiera descapitalizarse si no toma decisiones financieras efectivas según las necesidades del entorno, las organizaciones y los grupos de interés.

Sobre la sub categoría **Rentabilidad Social y Ambiental y Productividad** es importante mencionar que aún cuando el escenario económico actual no es muy favorable, especialmente para las Pymis, que son las más vulnerables por ser empresas de tipo familiar y la rentabilidad está por lo general cerca del punto de equilibrio, el pequeño está sensibilizado con el tema de la responsabilidad social y en algunos casos apuestan con algunas inversiones, tal vez no muy cuantiosas, en materia social más que en la ambiental. Hay un conocimiento y valoración de la importancia que existe en la gerencia moderna sobre la gestión sustentable, el reto es que lo asuman como un modelo de negocio.

#### 4.3 Dimensión Económica (Externa)

La mayoría de los empresarios entrevistados está consciente de la importancia de la rendición de cuenta, como un mecanismo de transparencia que fortalece la confianza y las relaciones con el Estado, el cual demanda una serie de pago de impuestos y cumplimientos legales que son de obligatorio cumplimiento para el sector productivo del país. No obstante, hay falta de comunicación y entendimiento entre la sociedad, el Estado y la empresa privada. Ello dificulta el tender puentes y lamentablemente en algunos casos ha llevado a algunos actores claves de la nación, ha evadir sus responsabilidades.

De los testimonios aportados por los empresarios surgió la sub- categoría emergente **Productividad Determina éxito de Gestión Sostenible**, dado que la mayoría expresó su sensibilidad con el tema la

responsabilidad social con mayor énfasis que la ecológica-ambiental. Sin embargo, aseguraron que en este momento a muchos se les ha dificultado seguir haciendo los aportes.

Sobre la sub categoría **Reconocimiento de salarios justos** es pertinente destacar que los siete actores entrevistados coincidieron y se pudo constatar con algunos trabajadores con los cuales se conversó, que desde hace algún tiempo, los salarios que se cancelan, están por encima de lo establecido por el gobierno nacional, como salario mínimo y que es pertinente señalar; que en los últimos años varía con frecuencia e incluso varias veces en el mismo año. La importancia de fijar una remuneración justa es garantizar las buenas condiciones para el trabajador. Hay empresarios que aseguran que su responsabilidad social la están cumpliendo cabalmente con el tema de pago de salarios justos. Asimismo, sostuvieron que han tenido que dar bonos compensatorios en algunos casos en moneda extranjera, porque están consciente que el dinero venezolano que es el Bolívar Soberano, se ha devaluado hasta tal punto que con los procesos hiperinflacionarios que persisten en el país, el salario no puede cubrir sus necesidades básicas. Igualmente se plantea un aspecto muy importante y que debe ser analizado con detenimiento, y es el tema de asumir que por cancelar salarios por encima del mínimo establecido, suministrar bonificaciones en moneda extranjera y garantizar subsidios alimentarios y de transporte se está actuando empresarialmente responsable, lo cual es cierto pero no se puede confundir este tipo de derechos que tiene el trabajador con las dimensiones internas y externas de la RSE, las cuales abarcan otros ámbitos como el de capacitación y formación, recreación, salud ocupacional, e incluso actores vinculados con el ámbito familiar del trabajador. Desde el punto de vista legal y de acuerdo lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y normas laborales el salario debe ser digno y los beneficios por ley como alimentación, transporte y en algunos casos de salud, son obligatorios y forman parte de los compromisos contractuales con los cuales debe cumplir todo empresario o empleador. Es importante mencionar que ante la actual recesión del aparato productivo, que ha generado impacto directo en la capacidad productiva es un reto para los empresarios lograr aplicar el enfoque de Sostenibilidad.

#### 4.4 Dimensión Socio Cultural- Política (Interna)

En la tercera dimensión denominada Gestión Social, al ser consultados, los actores claves coinciden en la importancia que tiene el tema de respeto de los derechos humanos. Especialmente, mencionaron el respeto a la vida en los casos de Pymis, cuyos trabajadores en el cumplimiento de su labor diaria pueden correr riesgos por accidentes laborales que pudieran ocurrir. Igualmente, todos coincidieron en el tema de velar, especialmente en esta coyuntura país, por los derechos de la educación, la salud y la alimentación, que aún cuando lo contempla la ley, bajo el esquema de bonos de alimentación, este es uno de los puntos clave que han tenido que asumir de manera directa ante el problema de los altos costos de la cesta alimentaria, escasez de producción y deterioro progresivo del poder adquisitivo del venezolano. Se deduce que el tema del respeto a los derechos humanos por parte de los empresarios, en el país, es algo intrínseco a la dinámica empresarial, porque si no pondrían en riesgo sus negocios, debido al deterioro evidente de la calidad de vida de los venezolanos, y lo cual ha generado un efecto colateral como la fuga de cerebros. Por este motivo, los actores entrevistados coinciden en que ahora es el sector privado quien vela por garantizar la alimentación, la salud, la educación y el transporte, a sus obreros y empleados, consciente que existe una relación que beneficia a ambos.

En cuanto a la capacitación y entrenamiento, se observó que en algunos casos el valor de la capacitación y entrenamiento continuo del personal es indispensable para el sostenimiento de su organización. No obstante, se constató otra realidad en algunas pequeñas y medianas empresas en las cuales, pese a que gerentes valoran el tema de entrenamiento y capacitación, existe una negativa por parte de los trabajadores de participar en estos programas debido a casos de resistencia a los cambios y otros por la realidad país, que les agobia y prefieren invertir tiempo en generar recursos extras o resolver los problemas cotidianos del venezolano como lo son;

la escasez del agua, el gas doméstico, el efectivo para poder trasladarse, la electricidad, los altos costos de los alimentos, entre otros.

De lo expuesto por los empresarios, con respecto a este punto, llama la atención que las condiciones de trabajo en las empresas venezolanas esta normada por la Ley orgánica de Prevención, Condiciones y Medios Ambientales de Trabajo (Lopcyamat), la cual es de obligatorio cumplimiento y para algunos ha sido muy beneficiosa especialmente para garantizar mejores condiciones de trabajo, pero según algunos testimonios, se ha utilizado por parte del Estado como un instrumento de tipo político que en algunos casos; ha generado disputas y desencuentros entre los empresarios y los trabajadores. La exigencia del cumplimiento de la ley, ha sido en cierta parte positiva en cuanto a sensibilizar a los empresarios sobre la importancia de garantizar condiciones idóneas de trabajo, lo cual tienen un impacto directo en la productividad laboral. Pero, igualmente se interpreta de lo expuesto por los informantes clave que se han generado consecuencias negativas, al ser utilizada con fines de tipo partidista dentro del sector productivo y especialmente en las Pymis, que tienen características bien particulares. Al visitar las empresas se observó en la mayoría el cumplimiento de sitios de trabajo ordenados, limpios, con buena iluminación, silla ergonómica, utilización de uniformes, ambientes de trabajo donde impera el respeto y buen clima de trabajo. Al igual, que una comunicación horizontal con la alta gerencia, todos estos elementos forman parte de los registros de los diarios de campos.

#### 4.5 Dimensión Socio Cultural- Política (Externa)

obre la dimensión Socio Cultural-Política de la RSE (Externa) se identificó la sub categoría **Apoyo a las comunidades**. Esta es una de las sub categorías mas interesante e importante para algunos empresarios y propietarios de Pymis. Incluso, es para algunos el concepto clave de lo que es la responsabilidad empresarial, aunque ya sabemos que ésta engloba una dimensión interna y externa, para algunos gerentes el contar con un proyecto social en su comunidad es sinónimo de RSE.

Sobre la dimensión Socio Cultural-Política de la RSE (Externa) se identificó la sub categoría Apoyo a las comunidades. Esta es una de las sub categorías mas interesante e importante para algunos empresarios y propietarios de Pymis. Incluso, es para algunos el concepto clave de lo que es la responsabilidad empresarial, aunque ya sabemos que ésta engloba una dimensión interna y externa, para algunos gerentes el contar con un proyecto social en su comunidad es sinónimo de RSE.

Otro elemento, es el tema de identificación de necesidades y demandas de dos de sus actores de interés como lo son: los trabajadores y la comunidad aledaña, en la cual quieren generar un impacto porque la reconocen como parte de su entorno. Igualmente, en las entrevistas los empresarios en distintas maneras han sido sinceros en expresar que en este momento de crisis económica y contracción del aparato productivo, se les ha dificultado económicamente cumplir con los aportes, pero siguen sensibilizados y esperanzados en seguir apoyando proyectos específicos.

Hay un elemento en común que se observó en las entrevistas realizadas a los siete empresarios; es el tema de preocupación por la vulnerabilidad de los niños y los jóvenes que viven en las comunidades aledañas a sus empresas (con pobreza extrema en algunos casos como la Peña, Moyetones II y III, Pavia, entre otras), y que incursionan con facilidad en acciones delictivas. En tal sentido, como uno de los principales problemas de estas comunidades son los altos índices de delincuencia, y las empresas no quedan al margen de esto, éstas son afectadas de manera directa por las acciones delincuenciales. Por tanto, los empresarios buscan hacer sus respectivos aportes, dado que las políticas públicas municipales y estatales, en materia de seguridad ciudadana, no son muy efectivas.

De acuerdo a lo registros de los diarios de campos se puede resaltar que la mayoría de los empresarios conocen con sus respectivos nombres las comunidades que están a su alrededor. Han establecido comunicación con ellos por distintos motivos, bien porque hay algunos de sus trabajadores viven en esas

zonas o porque se han sentido sensibilizado ante sus demandas y solicitudes de ayuda que hacen sus habitantes para resolver problemas propios del sector, en distintas ocasiones. No obstante, existen algunos casos, en los cuales la comunicación es escasa porque desconocen o no tienen comunicación con líderes comunitarios ni con habitantes de esas zonas.

Otro elemento, identificado durante las observaciones realizadas tiene que ver con los aportes que realiza cada empresario al proyecto social. En el caso de uno de los proyectos de RSE que se consideró para efectos de este estudio, se pudo constatar que el empresario hace un aporte que no es significativo en comparación de la rentabilidad o la utilidad anual devengada. Igualmente, el no hacer estudios de evaluación y monitoreo, se pudiera interpretar que a la responsabilidad social aún no se le da la importancia y proyección necesaria, para convertirla en un tema y asunto estratégico empresarial que contribuiría, sin duda alguna, con la sostenibilidad de la organización.

#### 4.6 Dimensión ambiental

Es importante, mencionar que por lo observado y sistematizado en los diarios de campo y las entrevistas a los actores claves, el tema ecológico y ambiental es el menos considerado en la praxis empresarial. Por distintas razones; la económica, el desconocimiento, poca valoración e importancia y los altos costos que representa para algunos empresarios poder adecuar sus procesos productivos, por ejemplo, el tratamiento de residuos a los estándares exigidos nacional e internacionalmente. Sin duda alguna que para algunas empresas, por su naturaleza y el proceso productivo que ejecutan, les resulta un mayor esfuerzo e inversión el prevenir y evitar impactos de tipo ambiental. Por este motivo, lo ecológico debe considerarse desde la creación de la empresa, porque implica infraestructura y diseño de sistema por ejemplo de tratamiento de aguas residuales los cuales resultan muy cuantiosos, especialmente para una pequeña empresa.

El tema de crisis económica ha impactado el proceso productivo de muchas empresas, y les ha obligado a innovar en su fabricación y por ende en sus materias primas, insumos y productos terminales. Hay fábricas donde se realiza el proceso de reciclaje, pero no es algo formalizado ni normado, por la poca formación, sensibilización y orientación en materia ambiental.

Otro aspecto de interés es la situación que viven algunas organizaciones con el difícil acceso a la materia prima y las cuantiosas inversiones que deben realizar para poder mantener abiertas las santamarías, lo cual las obliga a reciclar y reutilizar todo desperdicio empresarial, para poder ahorrar y destinar más dinero en compra de materiales e insumos. El tema de reducir, reciclar y reutilizar, dado circunstancias económicas y de crisis, han obligado a asumirlo como una cultura organizacional en el equipo de trabajo. Es decir, que el tema ambiental se ha ido interiorizando por factores externos y de tipo económico, que han llevado a la alta gerencia a tomar decisiones y difundirla a los distintos niveles a fin de poder lograr los objetivos empresariales y sostenibilidad.

Esta realidad de la poca familiarización con las tres R si la vemos desde una perspectiva más amplia, se puede afirmar que no es costumbre y hábito en la sociedad venezolana, porque no es parte de una política pública y aunque en algunas empresas no se clasifica la basura, en el caso de las que se visitaron para efecto de esta investigación, se pudo constatar que “*existe higiene y orden*”. En el caso de desechos peligrosos como el vidrio se contrata personal especializado que los traslade y lo deposite en sitios idóneos para este tipo de materiales.

Con relación a la sub categoría del uso racional de la electricidad, los empresarios expresaron que en el país persiste un racionamiento eléctrico obligatorio por la crisis eléctrica, que incluso dejó el año pasado 2019 a toda la nación, sin servicio durante cinco días. Ante esta realidad nacional, los entrevistados expresaron, que han tenido que reinventarse: uso de gas, programas de reducción de consumo eléctrico e incentivos para el ahorro de energía. Asimismo, hay otros motivos por los cuales en algunas Pymis se ahorra electricidad y es lamentablemente porque se encuentran a punto de un cierre técnico

Con respecto a la sub-categoría sobre el consumo del agua y las iniciativas que han asumido para usarla de manera consciente coincidieron todos que en la zona industrial II del municipio Iribarren, donde se encuentran ubicados, no tienen acceso al servicio de agua potable por tubería desde hace mucho tiempo. De la observación realizada en las empresas y los testimonios ofrecidos por los empresarios se puede deducir que el racionamiento y uso de los servicios básicos como electricidad y agua, están condicionados por una situación nacional de crisis que ha obligado incluso a muchos empresarios a comprar plantas eléctricas para poder seguir produciendo y funcionando. Igual, el tema del suministro de agua ha colapsado y en muchos casos han decidido los gerentes contratar camiones cisternas para el consumo de manera que la producción no se paralice. No obstante, a esta situación se pudo también observar cierta conciencia y sensibilización con el tema del uso de los recursos naturales y de la importancia que tienen para el proceso productivo de las empresas.

Como última sub categoría figura la relacionada con los **Programas de Educación y Concienciación Ambiental**. Los empresarios/gerentes al ser consultados acerca de si desarrollan programas de Educación Ambiental todos respondieron que no y esgrimieron distintas razones como que no son especialistas en el área y que no hay un interés, y por ende, esfuerzo en apoyar este tipo de iniciativas en pro del ambiente. Sin duda alguna, que el tema ecológico es una de las dimensiones menos trabajadas por los empresarios y asumidas como estratégica en su modelo de negocio y de gestión con el fin de fomentar la sostenibilidad empresarial.

## CONCLUSIONES

Sobre la base de lo expuesto es posible indicar que la pequeña y mediana empresa del municipio Iribarren, estado Lara, como institución comprometida con la transformación del país, debe romper con los paradigmas tradicionales y asumir un enfoque crítico entendido como la posibilidad de abordar la responsabilidad empresarial desde la perspectiva de la emancipación, cuyo fin último es la aprehensión de la realidad para transformarla, no como la simple modificación del estado de las cosas, sino como el cambio profundo desde la comprensión reflexiva, tanto individual como colectiva, orientada hacia la construcción de una estrategia corporativa como un pilar fundamental de su desarrollo.

Inicialmente, es pertinente mencionar que no existe una definición única sobre la RSE, al igual que una clasificación generalizada de sus componentes principales. Se pudo constatar según los testimonios de los empresarios y gerentes de las pequeñas y medianas empresas del municipio Iribarren que fueron objeto de estudio, que al valorar y comprender el término, lo relacionan con más facilidad desde la dimensión social y económica, las cuales son prioridad en algunas Pymis y reconocidas como aspectos fundamentales de una conducta empresarial éticamente responsable. No obstante, la dimensión Institucional y especialmente la Ambiental, tienen un desarrollo incipiente en la mayoría de las empresas que se seleccionaron como actores claves para este estudio.

Se dedujo por los testimonios de los gerentes que las Pymis en el estado Lara, aún están en el proceso de internalización de la importancia de la RSE como una herramienta de gestión con un enfoque de sostenibilidad, que genere una ventaja competitiva, dado que en algunos casos la asumen con un enfoque más básico o instrumental, es decir, como una actividad accesoria a las funciones empresariales desvinculada de la misión y visión de la empresa. Desde el punto de vista de la planificación estratégica quedó evidenciado que hay perspectivas y visiones que se contraponen, entre algunos de los empresarios entrevistados, sobre esta herramienta de gestión; mientras para uno es vital planificar, es decir, pensar antes de actuar en aras de utilizar adecuadamente los recursos en función de alcanzar los objetivos empresariales propuestos. Hay quienes consideran que en este momento de coyuntura y crisis económica y global en el país, es "*difícil*" planificar en medio de una devaluación de la moneda sin precedentes, hiperinflación, dolarización soterrada, escasez de materia prima; entre otros. Por tanto, aseguran que se imponen las acciones reactivas.

Sobre la dimensión Institucional externa, cuyo factor estudiado fue el reconocimiento social de las Pymis, se pudo observar que esa trayectoria se fundamenta por el trabajo que, día a día, realizan los pequeños y medianos industriales en medio de circunstancias que son adversas y complejas por la situación país, la calidad de los productos, la constancia y el respeto con sus grupos de interés, el cual muchos los tienen muy bien identificados y trabajan en función de responder a sus demandas y satisfacer sus necesidades. Desde un punto de vista integral de la primera dimensión Institucional; se pudo conocer, aproximarse y comprender una realidad, que viven las pymes y que repercute de manera directa en la sostenibilidad de cada empresa en este momento de crisis política, social, económica, cultural y ética en el país. Se trata de la abrupta caída de la capacidad operativa y productiva de las industrias estudiadas, la cual alcanza en algunos casos más del 90 %. Esta realidad, ha obligado a la alta gerencia incluso a emigrar a otros nichos de mercados para poder sobrevivir y subsistir, tomando decisiones creativas pero retardadora de crear nuevos productos, de corte popular, con el fin de poder mantener sus puertas abiertas y persistir en medio de una avalancha de circunstancias y sucesos que les impide, en este momento, expandir y cautivar nuevos mercados.

Se evidenciaron visiones encontradas entre los empresarios sobre la importancia de la evaluación financiera y las herramientas como el flujo de caja, punto de equilibrio y presupuesto proyectado, lo cual para algunos es indispensable, con el fin de tener claro cuál es el norte a seguir, las metas a alcanzar y los ingresos a percibir para lograr una rentabilidad idónea y según los objetivos empresariales trazados en cada inicio de ejercicio fiscal. No obstante, hay empresarios que consideran que son herramientas “*místicas en este momento*”, por la recesión y contracción económica a nivel nacional, regional, local y mundial que persiste. Pero es interesante el reconocimiento, que hacen de manera consciente, sobre la importancia que tienen para las Pymis esos conceptos financieros, porque aseguraron que las pequeñas empresas están siempre más cerca del punto de equilibrio, que las grandes empresas.

Sobre el factor rentabilidad y productividad desde lo social y ambiental se constató que existe sensibilidad, información y toma de conciencia sobre la importancia de ser social y ambientalmente rentable y productivo, pero el énfasis se observó más desde el punto de vista social. Los empresarios al referirse a este aspecto se cuestionaron e incluso hubo quien se preguntó ¿Cómo pueden existir empresas ricas en sociedades pobres? Afirmaron que ése es el principal cambio que se debe generar en la filosofía de negocio en este siglo. Incluso la mirada de quienes dirigen algunas Pymis apunta un poco más allá; en el hacer entender al empresariado, y en general al país, que un empresario ni otro actor clave en una sociedad, puede hacerse rico destruyendo el entorno. En cuanto al aspecto de rendición de cuentas existe aún cierta resistencia por parte de algunos empresarios y gerentes de Pymis de rendir cuentas a los distintos públicos de interés, especialmente a los trabajadores, porque consideran que sin entidades de capital privado y que cumplen con sus obligaciones formales de rendir cuentas al Estado, de acuerdo a los mecanismos que éste considera más idóneo en este aspecto.

Del abordaje global de los elementos interpretados de la dimensión Económica (interna y externa) se dedujo que la productividad determina el éxito de la gestión sostenible. Sin duda alguna, tal como lo expresaron de manera reiterada los actores empresariales entrevistados sin rentabilidad y sin empresas que generen utilidades es “*imposible*” poder destinar inversiones en las áreas social que les permita ser éticamente responsable con su entorno y con el medio ambiente.

De lo observado in situ en las empresas se pudo evidenciar un impacto directo y negativo en los proyectos de RSE y acciones ambientales que algunas empresas emprenden, por el tema de la reducción de la capacidad operativa la cual ha mermado significativamente la productividad y utilidades netas anuales de las pequeñas y medianas empresas. De los testimonios y visitas realizadas a las empresas se constató que uno de las áreas más afectadas es la relacionada con la RSE externa, dado que la gerencia ha tenido que tomar decisiones en función de garantizar los derechos laborales de los trabajadores, en cuanto, a alimentación, transporte y salarios.

Se pudo apreciar en las siete Pymis que fueron sujeto de estudio, que cumplen fehacientemente con prácticas laborales que respetan los derechos humanos, con énfasis en los fundamentales como es el de la

vida, el de la alimentación y el de la salud. Éste último referido a la salud ocupacional en los puestos de trabajo destaca porque se observa como en acuerdos y convenios con un gremio empresarial al cual pertenecen (Capmil) han podido establecer alianzas estratégicas, bajo la fórmula ganar-ganar, que hoy en día le garantiza el cumplimiento de sus obligaciones como empresarios éticos en materia de higiene, seguridad y condiciones de medio ambiente de trabajo. Igualmente, se hizo énfasis en la importancia de fijar una remuneración justa para los trabajadores y garantizar las buenas condiciones para el trabajador, se destaca la sensibilidad que tienen de cumplir con estos factores vinculados con la sostenibilidad social, no como una obligación sino como una acción ética fundamentada en la justicia y la equidad, dado que para ellos el personal es valioso y considerado muy cercano por la cultura organización y los flujos horizontales de comunicación que prevalece en las pequeñas y medianas empresas las cuales por lo general son de tipo familiar.

Sobre la sub-categoría de Apoyo a las comunidades se pudo comprobar que las siete pequeñas y medianas empresas cuentan con proyectos (en algunos casos más formales que otros) sobre responsabilidad social externa, específicamente, en las comunidades aledañas a sus empresas. Igualmente, se comprobó que hay una consciencia más despierta y sensible con la dimensión social, pero que está en construcción y fortalecimiento para dar un paso en el tema de verlo como un aspecto estratégico de la gestión sustentable para sus negocios.

Por último, se comprobó que la dimensión Ecológica es la menos desarrollada y fortalecida dentro de las Pymis por distintas razones; económicas, desconocimiento y poca valorización de la importancia de los ambiental como elemento estratégico de una gestión sustentable.

En las visitas in situ a las organizaciones se constató el cumplimiento, obligado de razonamiento eléctrico y de agua potable, producto de la crisis institucional y global que vive el país. Sin embargo, los empresarios expresaron y reconocieron que a propósito del cambio en la dinámica empresarial producto de la recesión económica, han valorado más y hecho conscientes de la importancia y el ahorro que tienen monetario al utilizar razonablemente los servicios de electricidad, agua y reciclar y reutilizar materiales que antes desechaban o regalaban y que ahora tratan de utilizar para realizar nuevos productos de calidad, que han podido ofrecer a sus clientes.

Con respecto a la sub-categoría programa de educación y concienciación ambiental se pudo evidenciar que ninguna de las siete empresas seleccionadas cuentan con un programa que contribuya con la formación de conciencia sobre la importancia de preservar y cuidar el ambiente, en su entorno comunidades o en las escuelas a fin de poder resarcir el daño o pasivo ecológico que tienen con el planeta producto de su actividad empresarial. El motivo principal expresado por los empresarios es el tema de falta de conocimiento y actualización en el tema ecológico-ambiental, carencia de recursos económicos para poder invertir por ejemplo en el tratamiento de aguas residuales, lo cual requiere de significativas sumas de dinero para poder realizar los trabajos y cumplir con lo establecido en la ley. A esto se suma la carencia de un personal especializado que les ayude a concebir políticas de tipo ambiental de acuerdo a las demandas y necesidades de su entorno.

Igualmente, la Responsabilidad Social deja de ser un aspecto que concierne única y exclusivamente al sector gubernamental, como en sus inicios, y limitarse a acciones de naturaleza filantrópica para el sector empresarial, para avanzar, en medio de la “*Aldea Global*”, en términos de MC Luhan, en una herramienta estratégica para una Gestión orientada ahora, de acuerdo con las tendencias mundiales, hacia un horizonte más visible o, por lo menos, con un perfil menos desdibujado por la incertidumbre característica de finales de siglo, representado por los ODS o Agenda 2030, aún en medio de la pandemia causada por el Covid 19. Dada la importancia y trascendencia de la agenda mencionada, se recomienda a los empresarios del sector de la pequeña y medianas industrias, incorporarse a procesos de formación y actualización en aras de poder obtener herramientas teóricas, de gerencia y gestión, necesarias para poder seguir consolidando los proyectos de RSE, tanto en su dimensión interna como externa, lo cual le garantizará iniciar un proceso de modernización en sus procesos gerenciales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. y Badii, M. (2007). Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 2 (1), 54-70.
- Auletta, N. y Jaén, M. (2015). Una ruta hacia los negocios sostenibles. *Debates IESA*, XX (2), 11-14.
- Benbeniste, S. (2002). *El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema* [Tesis Doctoral]. Universidad Ramón Llull, Barcelona, España.
- Bruni, E. (2014). Hacia una agenda ampliada de RSE en Venezuela. En Guedez, V. (Compilador). *La RSE en Perspectiva: ideas para su diseño, implantación, Desarrollo y Evaluación* (435-443). Venezuela: BBVA Provincial.
- Bueno, E. (2011). *Gerencia Eficiente*. Argentina: Editorial Austral.
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, 47, 199-232.
- Camarán, L., Barón, L. y Rueda, M. (2019). La Responsabilidad Social Empresarial y los Objetivos del Desarrollo Sostenible. *Revista Científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales"*, 24 (1), 41-52.
- Cancino, C. y Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Serie Documento Docente N°1. Chile: Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), 497-505.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración*. 5° edición. México: McGraw-Hill.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/>
- Confederación Venezolana de Industriales (2017). *Hacia una Venezuela industrializada. La ruta* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.conindustria.org>.
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 1 (15), 1-13.
- David, F. (2015). *La gerencia estratégica*. Colombia: Legis Editores.
- Duque, Y., Cardona, M. y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29 (50), 196-206.
- Espinosa, N. (2009). Etnografía de la violencia en la vida diaria. Aspectos metodológicos de un estudio de caso. Informe de investigación. *Universitas Humanística*, (67), 105-125.
- Espiñeira, P. y Asociados (2014). *IV Encuesta de responsabilidad social en Venezuela. Edición 2014. Prácticas y Tendencias Actuales de responsabilidad social y Ambiental en Venezuela*. Venezuela: PricewaterhouseCoopers International Limited. Recuperado de: <https://silو.tips/download/iv-encuesta-de-responsabilidad-social>.
- Federación Venezolana de Cámaras de Comercio y Producción (2017). *Somos empresarios, somos futuro* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.fedecamaras.org.ve/>
- Flores, N. (2015). *Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pymes del sector comercio del municipio Santiago Mariño del estado Aragua* [Trabajo de Grado]. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.
- Guerra, A. (2014). Desarrollo Humano Integral: Estudio Introductorio. En: Guerra, A. y Giménez, C. (Coordinadores). *Desarrollo Humano Integral. Compromiso de todos*. Venezuela: Cátedra Libre BCV-UCLA.
- Hernández, Á. y Escala, Z. (2011). *Enfoques de la capacidad y el desarrollo humano. Origen, evolución y aplicaciones*. Venezuela: PNUD.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (2008). *Indicadores de RSE para PYMES – 2008* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://iarse.org/indicadores-de-rse-para-pymes-2008/>
- Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social e Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2013). *Indicadores ETHOS – IARSE para negocios sustentables y responsables versión 3.1*. Brasil.

- Kliksberg, B. (2006). *Más ética, más desarrollo*. Argentina: Instituto Nacional de Administración Pública.
- López, C. (2006). *El rol del Estado en la Responsabilidad de las empresas: Un debate necesario*. Uruguay: Instituto de Comunicaciones y Desarrollo. Uruguay - Grupo Uruguay de la red Puentes. Recuperado de: [http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/investigacion\\_4\\_copy.pdf](http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/investigacion_4_copy.pdf).
- Marqués, M. (2017). *Sostenibilidad, comunicación y valor compartido: el discurso actual del Desarrollo Sostenible en la empresa española* [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2006). La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual). *Revista IIPSI*, 9 (1), 123-146.
- Mato, M., Santamaría, J., De Souza, J. y Cheaz, J. (2001). *La dimensión de gestión en la construcción de la sostenibilidad institucional*. Serie Innovación para la Sostenibilidad Institucional. Costa Rica: Proyecto ISNAR "Nuevo Paradigma".
- Moguel, M. (2012). *La responsabilidad social de las empresas: modelo de tres dimensiones para su estudio. Un enfoque organizacional*. México: Universidad Autónoma de Chiapas. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1231/index.htm>.
- Monedero, C. (2012). *Construcción de un Modelo de Conocimiento Ambiental con base al abordaje del tópico del "Desarrollo Sustentable" en la Maestría del SUM-UIO*. Caracas: Ediciones Cuadernos CENAMB. Universidad Central de Venezuela.
- Montoya, F. (2018). *La responsabilidad social en organizaciones no gubernamentales del sector salud desde el paradigma del desarrollo humano sustentable* [Tesis Doctoral] Universidad Fermín Toro, Barquisimeto, Venezuela.
- Navarro, L. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 3 (6), 167-186.
- Okuda, M. y Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (1), 118-124.
- Organización de las Naciones Unidas (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo "Nuestro futuro común". Noruega.
- Paz, C. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de la toma de decisiones gerenciales para la industria alimentaria en Venezuela* [Tesis de Doctorado]. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Perdomo, J. y Escobar, A. (2011) La investigación en RSE: una revisión desde el management. *Cuadernos de Administración*, 24 (43), 193-219.
- Plasencia, J., Marrero, F., Nicado, M. y Bajo, M. (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. *Estudios Gerenciales*, 34(146),63-73.
- Porter, M. y Kramer, M. (2002). The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy. *Harvard Business Review*, Diciembre, 1-14.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2022). *¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?* [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>.
- Ramírez, A. (2006). La RSC y la Triple Cuenta de Resultados. *Estrategia Financiera*, 231, 56-62.
- Rojas, A. (2015). *Gestión de la responsabilidad social empresarial bajo el enfoque del desarrollo humano sustentable en las empresas del sector asegurador de Barquisimeto, estado Lara* [Trabajo de Grado]. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.
- Romero, M. (2014). Formar para ser socialmente responsables. En Guédez. V. (Compilador). *La RSE en perspectiva*. Caracas: VenAmCham. BBVA Provincial.
- Stoner, J. y Freeman, E. (1994). *Administración*. 5ta Edición. México: Prentice Hall.
- Valarino E., Yáber, G. y Cemborain M. (2012). *Metodología de la investigación: paso a paso*. México: Editorial Trillas.
- Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. España: Editorial Síntesis.

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa* [Documento en línea]. Recuperado de: <http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>.

Viteri, J., y Jácome, M. (2011). La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial. *EIDOS*, 4, 92-100.

Volpentesta, J. (2016). Confluencia de Teorías en torno a la responsabilidad Social Empresaria (RSE). *Ciencias Administrativas*, 4 (8), 43-54.