

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

[DOI 10.35381/cm.v9i1.1111](https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1111)

**Responsabilidad social empresarial: Empresa municipal de la terminal terrestre
del cantón Cañar, Ecuador**

**Corporate social responsibility: municipal company of the land terminal of the
canton of Cañar, Ecuador**

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca
lauangelito-7@hotmail.com
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0007-8133-3665>

Priscila Isabel Ruiz-Alvarado
pruiza@ucace.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-7286-7496>

Recibido: 15 de enero 2023
Revisado: 20 de febrero 2023
Aprobado: 01 de mayo 2023
Publicado: 15 de mayo 2023

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

RESUMEN

El objetivo del estudio fue analizar la responsabilidad social como estrategia de gestión en la Empresa Municipal de la Terminal Terrestre del cantón Cañar. La investigación fue descriptiva y un diseño de corte transversal. Los resultados indicaron que es necesario mejorar los procesos de socialización de las normas y políticas sobre RSE y la participación de todos los segmentos que conforman los grupos de interés directos de empresa y también los funcionarios confirman que la empresa ejecuta programas para el desarrollo de la comunidad. Finalmente se concluye que la empresa necesita diseñar y difundir estrategias de gestión sustentadas en prácticas socialmente responsables, considerar las opiniones y necesidades de sus grupos de interés internos y externos, así como motivar su participación en los proyectos y programas que la empresa fomente a favor de este nuevo estilo de administración, para alcanzar el objetivo de llegar a ser una organización socialmente responsable.

Descriptores: Estrategia; gestión; responsabilidad social; empresa; usuario. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze social responsibility as a management strategy in the Municipal Company of the Terrestrial Terminal of the Cañar canton. The research was descriptive and a cross-sectional design. The results indicated that it is necessary to improve the processes of socialization of the norms and policies on CSR and the participation of all the segments that make up the direct interest groups of the company and also the officials confirm that the company executes programs for the development of the community. . Finally, it is concluded that the company needs to design and disseminate management strategies based on socially responsible practices, consider the opinions and needs of its internal and external interest groups, as well as motivate their participation in projects and programs that the company promotes in favor of this new management style, to achieve the goal of becoming a socially responsible organization.

Descriptors: Strategy; management; social responsibility; company; user. (UNESCO thesaurus).

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

INTRODUCCIÓN

La presente investigación Responsabilidad social: estrategia de gestión en la Empresa Municipal de la Terminal Terrestre del Cantón Cañar pretende describir las prácticas realizadas por la terminal terrestre en el marco de la responsabilidad social empresarial, los impactos que genera en lo social, ambiental y económico. Actualmente la Responsabilidad social es una temática de gran importancia en el mundo empresarial, ya que el entorno se vuelve día a día más competitivo y complejo, en donde la rentabilidad económica ha logrado el éxito, a su vez la sostenibilidad y la persistencia de las actividades comerciales

Uno de los temas más analizados en el ámbito organizacional ha sido la RSE y el impacto creado por las actividades social, ambiental y económicas dentro de las empresas de transporte terrestre denominadas “Terminales Terrestres”. La mayor parte con escenarios diferentes y cada vez más complejos que se están llevando a cabo actualmente en las diferentes empresas, constantemente hay mayor demanda de compromiso social, transparencia con la sociedad y el mercado en general. Por lo tanto, las organizaciones aplican estrategias con RSE, transformándose en un elemento transcendental en el momento de tomar decisiones estratégicas, buscando la mejora del estilo de vida de la sociedad y contribuyendo con la disminución de los impactos y efectos negativos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Existen diversas definiciones de Responsabilidad Social (RS) provenientes de fuentes variadas, por lo que ha sido definido de diversas maneras, pero todas tienen algo en común. Según Howard Bowen (1953) nombrado el padre de la responsabilidad social la define como una obligación que adquieren las organizaciones y administradores de cumplir todas las normas y regulaciones importantes para tomar decisiones y seguir estrategias de orientación enfocados hacia las metas y una sociedad responsable.

Origen y Evolución de la Responsabilidad Social

Resulta interesante revisar el origen y como ha evolucionado la responsabilidad social, ya que durante el transcurso de su evolución se han generado algunos conceptos, desde el punto de vista de cada autor, la mayor parte remontan en el las criticas del liberalismo económico. Para mencionar su origen se han identificado en algunas epocas. De acuerdo a las postulaciones de Friedrich Nietzsche (1844-1900) y Max Weber (1864-1920) que originó el nacimiento de la expresión responsabilidad. Por otra parte el padre de la administración científica Frederick Taylor, promueve la idea de la cooperación y la responsabilidad de gerencia hacia sus empleados (Jaimes Valdez & Jiménez, 2021).

Adam Smith en su obra titulada “La riqueza de las naciones” en 1776 menciona la desconfianza relacionada a la ética de los comerciantes, en años anteriores en 1759 se publicó “La teoría de los sentimientos morales”, en donde exalta el interés egoísta. Es por ello donde el padre de la economía expone la relación entre la vida social y la economía (Villafán, 2020). A mediados del siglo XX el término RSE adquiere más fuerza de la mano de Howard Bowen (1953), quien sentó las bases de la responsabilidad social empresarial, destacando el valor y la relación significativa de las necesidades comunes empresa sociedad y la define como: las obligaciones para impulsar políticas corporativas y la toma de decisiones que debe cumplir cada empresa respetando las opiniones y necesidades de su entorno, como parte de su compromiso con la sociedad.

Sobre esta base, la expresión “ Responsabilidad Social Empresarial” aparece en los Estados Unidos en los años de 1950, mientras que en Europa el término se populariza en los años 90 en donde ha trascendido a nivel normativo. Para los años 1970, Milton Friedman ratifica su obra de 1962, y menciona que la empresa es una institución económica, por lo tanto debería especializarse en el ámbito económico ya que el sistema de mercado compensaría con algunos beneficios así como la responsabilidad de los negocios hacia la sociedad maximizando las utilidades a los socios dentro del marco jurídico y ético.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

Para la década de los 80 se formaron algunos organismos de ética empresarial, los mismos que publicaron las investigaciones y promocionaron cursos, seminarios y conferencias, desde entonces la ética empresarial ha promovido a las escuelas de negocios. Mas adelante en el año 1987, la Organización de estandarización publica las normas ISO 9000 por primera vez, para certificar la gestión de los sistemas de calidad, que admite conseguir un producto o servicio confiable. Además en 1996 lanzó las normas ISO 14000 con el fin de gestionar los impactos ambientales a través de la gestión de los sistemas de calidad ambiental (Perez et al., 2011).

En la década de los 90 los investigadores reconocen que los temas ambientales se encuentran dentro de los temas sociales, considerando que la sociedad es un factor clave en los sistemas ambientales. Para el año 2000 las naciones que forman parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos "OCED" respaldaron a los lineamientos determinados para las organizaciones multinacionales, las mismas que fueron aprobadas en 1976, en donde establecieron principios y reglas de responsabilidad para las compañías socialmente responsables, quienes dan cumplimiento a las normas laborales, medioambientales y los derechos humanos (Perez et al., 2011).

A lo largo del tiempo la RS ha tomado diferentes nombres o formas de tratamiento como: responsabilidad social corporativa, responsabilidad social empresarial u organizacional como se evidencia en los siguientes párrafos. La comisión Europea menciona que la RSE es la incorporación facultativa de cada empresa, a su vez del cuidado social, medioambiental, en sus acciones con sus grupos de interés. Por ello las empresas deben integrar su proceso de participación en lo referente a los derechos humanos, éticos, sociales y ambientales contribuyendo con los (Stakeholders) (Del Pino, 2021).

La RSE ha adquirido relevancia nacional e internacional, así como la gestión responsable de la empresa, lo que permite estabilizar el crecimiento económico, la competitividad, a mejorar el estilo de vida y el cuidado del medio ambiente. En cuanto a la responsabilidad social corporativa se entiende por su forma de administrar los negocios de las empresas

teniendo en cuenta todos los aspectos de sus actividades que impactan al medioambiente, usuarios, comunidades y la sociedad en general; por lo tanto busca evitar la afectación con el ecosistema y la sociedad (Ayala, 2021)

La norma ISO 26000 es una orientación de la gestión para el desempeño de la “RSO”, se desencadena de la RS y por lo que las empresas deben realizar para actuar de carácter socialmente responsable. La aplicación de la norma habilita la incorporación e implementación de los comportamientos socialmente responsables dentro de una organización (Gomez et al., 2016). Como se puede verificar en las definiciones anotadas anteriormente la RS bajo cualquiera de sus acepciones actúan sobre el ámbito social, económico y ambiental, los cuales se relacionan e interactúan entre sí, considerando los aportes e intereses de sus actores tal es así que en la literatura consultada a estas las definen como dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial como la trataremos en esta investigación.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión Económica

Para Colarte (2019) opina que la economía es un problema social y económico que se debe ser tratado de una manera equitativa en cuanto al rendimiento de la empresa no caer en una suerte, de no reconocer una retribución justa a sus colaboradores por su trabajo y así evitar problemas, por lo que debe existir un consenso entre empleados y socios, para el bien de la comunidad y de la empresa.

Dimensión Ambiental

Para (Ramírez & Romero, 2017) los impactos ambientales pueden ser tanto favorables como perjudiciales, la organización tiene la responsabilidad de controlar los impactos que pueden ocasionar daños y mejorar aspectos favorables como parte de su RSE. Para los mismos autores, establecen que la empresa es el factor responsable de gestionar los

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

impactos ambientales causados por su acción, en relación a la literatura pertinente al tema se identificó varias corrientes que se orientan en el campo ambiental entre las que se destacan: la de los antropocentristas y de los ecocentristas.

Dimensión Social

La dimensión social hace referencia a un grupo de personas pueden ser empleados, clientes, proveedores. Por lo tanto debe estar ligado con la justicia social, inclusión y equidad. Por otra parte, (Bustamante & Ábar, 2018) aportan que la dimensión social se inclina hacia los derechos humanos, ya que se preocupan del bienestar de los miembros de la empresa y de los consumidores de esta. Estos tres ámbitos de acción requieren de un orden y un equilibrio entre ellos para que las empresas se consideren socialmente responsables, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

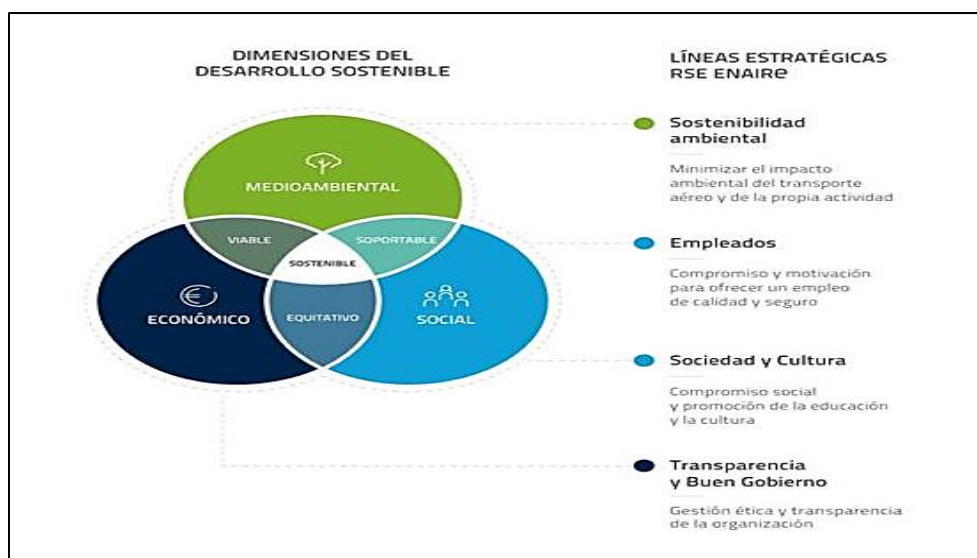


Figura 1: Las tres dimensiones del desarrollo sostenible (RSE).

Fuente: ENAIRE, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana del Gobierno de España (2022).

El reto de asumir prácticas socialmente responsables se impone al efecto del cumplimiento de la normativa estandarizada, que cubren las necesidades requeridas por los consumidores (Camacho, 2015). En este contexto las empresas dedicadas al servicio de transporte como lo son la terminales terrestres no están exentas de la aplicación de la RSE en su gestión y más aun en la actualidad que el comportamiento socialmente responsable y ético se ha transformado en una estrategia de gestión que proporciona competitividad, sostenibilidad y sustentabilidad.

En esa misma dirección, la estrategia de sostenibilidad dentro de una empresa tiene que basarse en tres los tres ejes estratégicos: económico, social y ambiental; considerando a todos los grupos de interés (stakeholders). Por otra parte Hernández y Castro (2015), expresan la importancia que reviste que una empresa acepte a la RSE como estrategia de gestión, lo cual redundará en un impacto positivo en la eficiencia, productividad y rentabilidad; una igualdad entre la vida laboral y personal; así mismo la concientización de la responsabilidad individual y colectiva, por ende contribuye al mejoramiento de su imagen corporativa como una empresa socialmente responsable y sustentable.

La medición de la RSE como toda estrategia de gestión se hace imperativo en la nueva era de la administración en donde la identificación de los factores de riesgo y éxito garantizan la supervivencia de las organizaciones, en ese sentido la evaluación de la aplicación de prácticas socialmente responsables constituye un factor clave de su éxito. En lo referente a la importancia de medir la orientación de las empresas hacia la responsabilidad social empresarial.

Los autores que se han enfocado a desarrollar el campo de la medición son numerosos, con el objetivo de disponer una escala de cuantificación y evaluación de las acciones socialmente responsables. Según Gallardo et al. (2019) estudia la medida de revelación social, basándose en el análisis de informes anuales; se desarrolla un análisis para revelar el nivel de afectación medioambiental y engloban aspectos organizativos

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

involucrados con sus actividades sociales internas y externas, lo que permite analizar los comportamientos sociales, económicos y ambientales.

La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

Se considera importante revisar como las empresas en el Ecuador, tanto públicas como privadas han puesto en práctica la responsabilidad social organizacional ya que hoy en día se han vuelto más competitivas y socialmente responsables con sus involucrados y el medio ambiente. La aplicación de la (RSO) apareció en los países desarrollados, por lo tanto se fue expandiendo en el resto de países, aunque la práctica de la misma no es habitual en Latinoamérica y el Ecuador. La concientización sobre el papel que cada persona desempeña es lo primordial para que una sociedad funcione de forma integral (Villacís et al., 2016)

En el Ecuador, se fortalecen estándares según los cuales fortifican actividades productivas encaminadas a la producción, el consumo, así como el intercambio de bienes o servicios con el entorno natural (Constitución de la República del Ecuador, 2008 Art.14) La Super Intendencia de Compañías y valores (2017), en su artículo N° 433 expresa “establecerá, a través de la expedición de las regulaciones de carácter público que correspondan, en función de su impacto social y económico, en qué casos una organización sujeta a su vigilancia y control se considerara como una sociedad de interés público” (p. 94).

En el Ecuador se han efectuado cambios en base a la legislación y a las exigencias de las organizaciones, concientizando al sector privado por los efectos de sus acciones. Por lo tanto el interés por temas sociales, la ética empresarial, y la ética ecológica se han elegido como factores importantes en la gestión empresarial. De la misma manera su cara más humana, se proyecta en la honestidad y los valores de las personas, considerando como un ser responsable capaz de poner en práctica el bien común y la transparencia. Es importante considerar dentro de la RSE que las actitudes malas van en

contra de la dignidad humana, evitando así el desarrollo integral de las personas. (Villacis, 2016).

Empresas de Terminales Terrestres y RSE

En lo referente a la responsabilidad social en empresas de Terminales Terrestres es sumamente importante tomar en consideración el significado de la palabra Terminal Terrestre: La palabra Terminal proviene del latín terminalis “terminus” que significa límite, hito, línea divisora o fin. Por lo tanto un terminal de pasajeros indica a una zona limítrofe, sea el trayecto de entrada o de salida a un territorio, sean estos, ciudad, país o lugar de tránsito o conexión (Carreño, 2012)

De acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre de tránsito y seguridad vial, (2022) en su Artículo N° 61 mencionan que “Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de intercambio, se aprecian como servicios complementarios de transporte terrestre, diseñado para centralizar el traslado de pasajeros y carga, en un lugar seguro” (p. 19); estas al ser entidades que brindan un servicio prioritario para la libre movilidad y tránsito de las personas, al estar reaguladas y amparadas bajo la ley tienen la obligación de operar en un entorno responsable y sostenible, por ende adoptar prácticas de RSE.

Durante los últimos años en el Ecuador en los grandes núcleos urbanos se han incrementado varios tipos de transporte terrestre contribuyendo al traslado de pasajeros, satisfaciendo la necesidad de las personas en cuestión de movilidad, ya sea dentro o fuera del cantón, a nivel nacional e internacional, sea por motivos de trabajo, turismo, etc. Las mismas deben practicar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, siendo una de las herramientas más importantes en el momento de viajar, la seguridad y la responsabilidad es un factor fundamental en el transporte terrestre (Velásquez & Ampudia, 2015).

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

METODOS

El tipo de investigación es descriptiva, por lo que trata de especificar las características, propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, que son sometidos al análisis; ya se pretende medir o recolectar información de carácter independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables. También es explicativa ya que la investigación está enfocada a establecer las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipulan las variables, sólo se observa el fenómeno como está en la actualidad. Es una investigación de corte transversal, ya que se recopila los datos en un único momento.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas que guardan similitud entre los segmentos encuestados con la finalidad de presentar un análisis más minucioso, haciendo una comparación entre los grupos de interés de la Empresa Municipal de la Terminal Terrestre del Cantón Cañar.

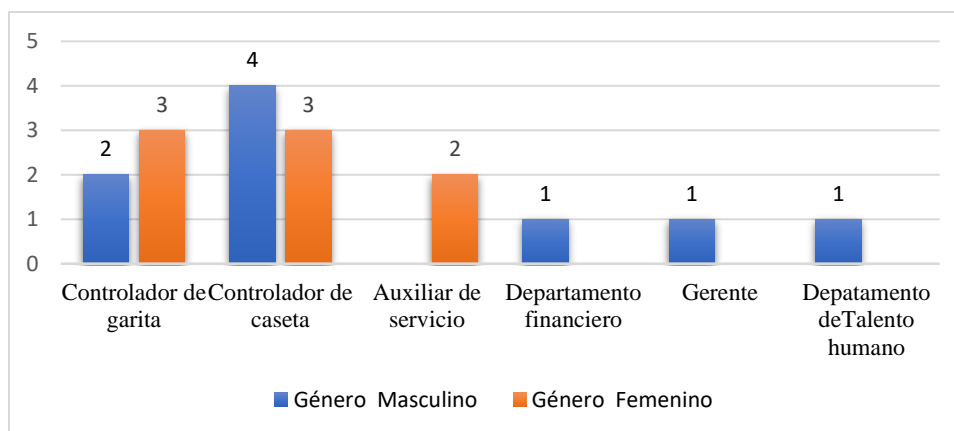


Figura 2: Cargo según su genero.

Fuente: Encuesta aplicada.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

De acuerdo a la información recopilada, se obtiene que en los cargos de dirección que incluyen poder de decisión predomina el género masculino, mientras que en los cargos de auxiliar de servicio y control de garita predomina el género femenino, por lo refleja que existe una paridad numérica, más no equidad de género.

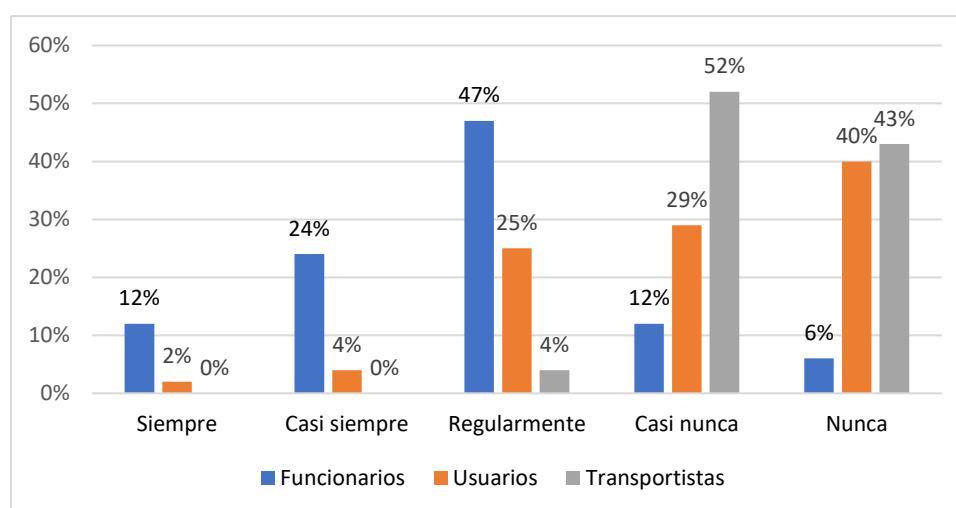


Figura 3: Socialización de las normas y políticas relacionadas con la responsabilidad social empresarial.

Fuente: Encuesta aplicada.

Con respecto a la figura 3 se evidencia que existe una notable discrepancia entre los tres segmentos de la población; entre el 50% de los funcionarios existe un nivel regular de conocimiento, en cuanto a los usuarios un 40% no tiene conocimiento alguno, en el caso de los transportistas la situación empeora, ya que un 52% responde que casi nunca y un 43% que nunca, lo que significa que es necesario mejorar los procesos de socialización de las normas y políticas sobre RSE y la participación de todos los segmentos que conforman los grupos de interés directos de empresa.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

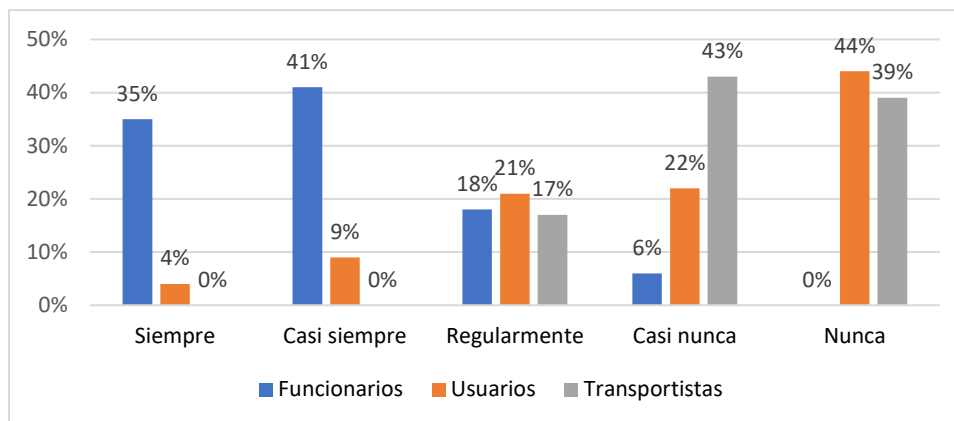


Figura 4: Socialización de la estructura organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada.

En base a los resultados de las encuestas realizadas a los tres segmentos se puede evidenciar que los funcionarios conocen la estructura organizacional, pero no todos están al tanto de su importancia, en el caso de los usuarios y transportistas la mayoría tiene escaso conocimiento, se considera pertinente difundirla de manera tal, que todos estén debidamente informados.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

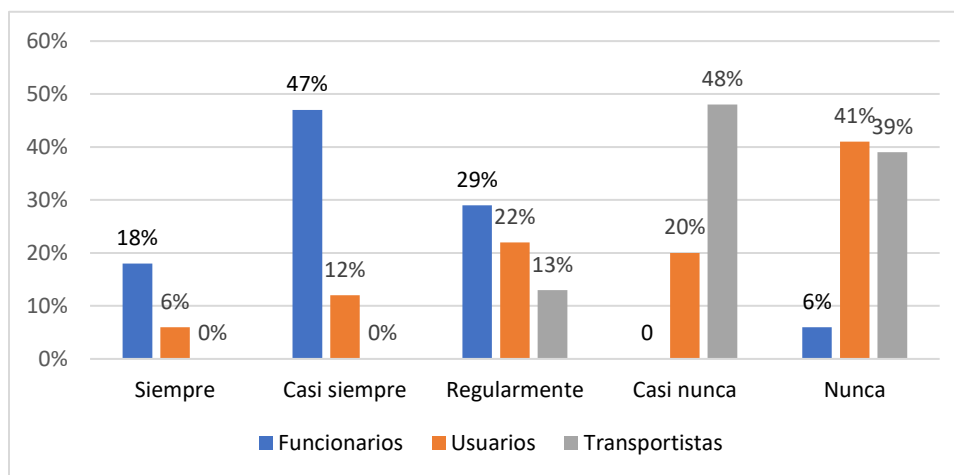


Figura 5: La organización contribuye con programas de desarrollo en la comunidad.
Fuente: Encuesta aplicada.

En lo que refiere a la figura 5, se puede apreciar que la mayor parte de los funcionarios confirman que la empresa ejecuta programas para el desarrollo de la comunidad, pero en el caso de los usuarios y transportistas la mayoría tienen poco conocimiento de dichos programas, por lo que es recomendable difundir la información e involucrarlos para que se alcancen los objetivos institucionales.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

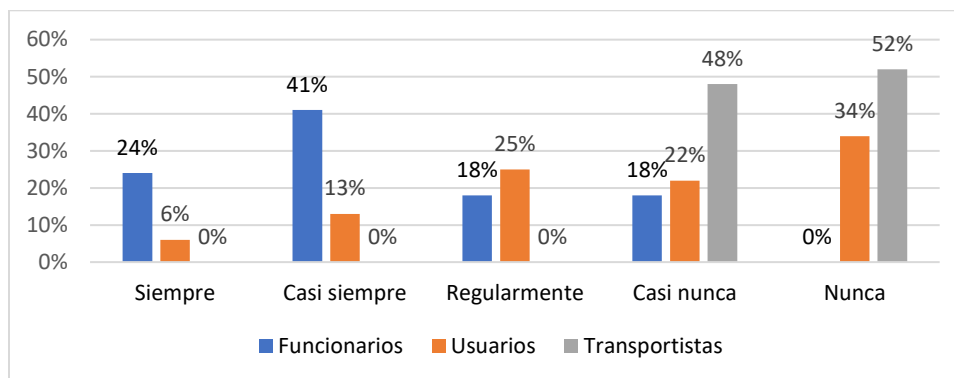


Figura 6: ¿La organización cuenta con políticas de derechos humanos?
Fuente: Encuesta aplicada.

La figura 6 se evidencia una diferencia notoria en los tres segmentos de la población, en el caso de los funcionarios cuentan con el 41% de afirmación sobre las políticas de derechos humanos existentes en la organización, mientras que el 52% de los transportistas y el 34% de los usuarios desconocen estas políticas, por lo que es importante difundir la información al respecto.

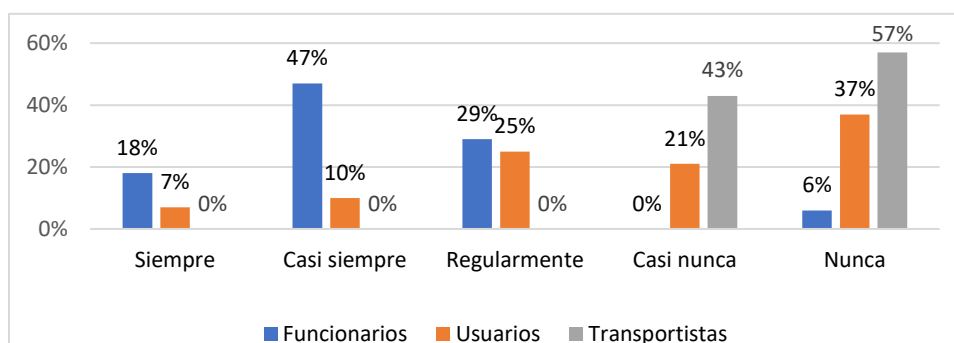


Figura 7: ¿La empresa genera proyectos que impulsen la equidad e igualdad?
Fuente: Encuesta aplicada.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

Con respecto a la información recopilada se evidencia que la empresa no genera proyectos que impulsen a la equidad e igualdad, debido a que casi el 50% de los funcionarios afirman que en la organización existen responsabilidad con la equidad e inclusión, mientras que existe superioridad numérica de las respuestas en los transportistas y funcionarios que ratifican la ausencia de ciertos proyectos, como se evidencia en la figura 7.

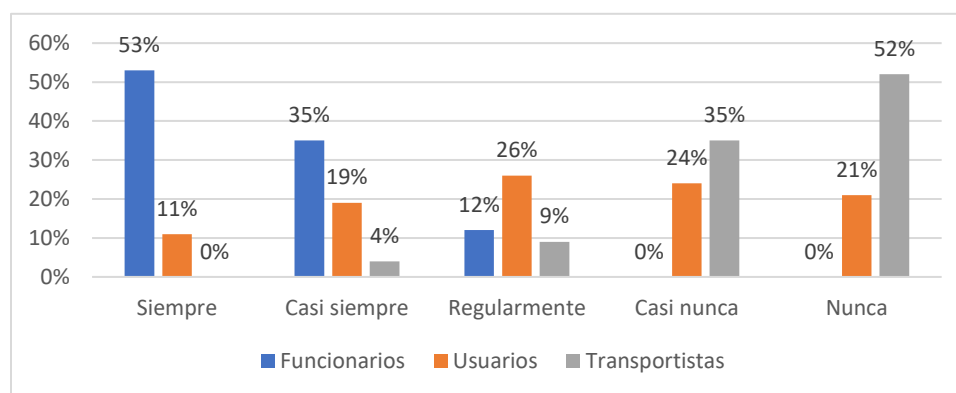


Figura 8: Gestión de quejas y reclamos.
Fuente: Encuesta aplicada.

En lo que concierne a las quejas y reclamos se evidencia que la empresa toma en consideración, solo a los funcionarios, debido a que supera las respuestas afirmativas con el 53%, mientras que el 52% de los transportistas y el 26% de los usuarios perciben que sus recomendaciones de mejoramiento no son consideradas, como lo indica en la figura 8.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

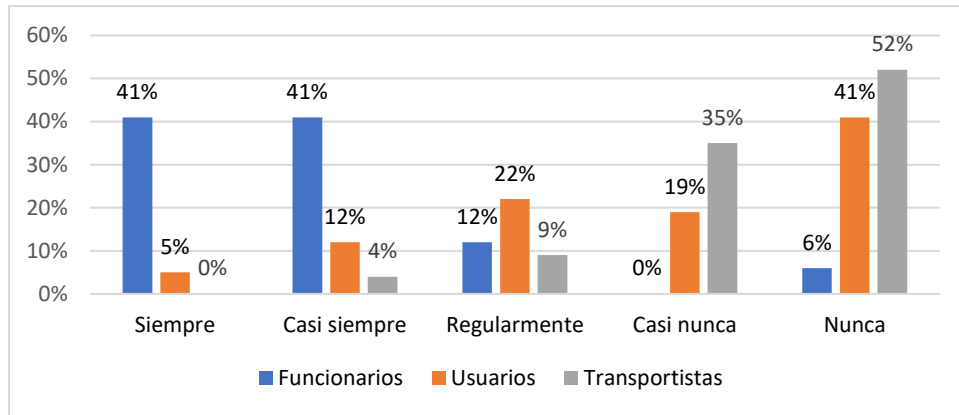


Figura 9: Transparencia de la gestión a través de la rendición de cuentas

Fuente: Encuesta aplicada.

En base a la información recopilada en los tres segmentos, se establece que la empresa transparenta su gestión solo a funcionarios, mientras que a los transportistas y usuarios no lo socializa como lo indican las respuestas en la figura 9, por lo que se recomienda incluir a todos los segmentos de la población beneficiada por sus servicios.

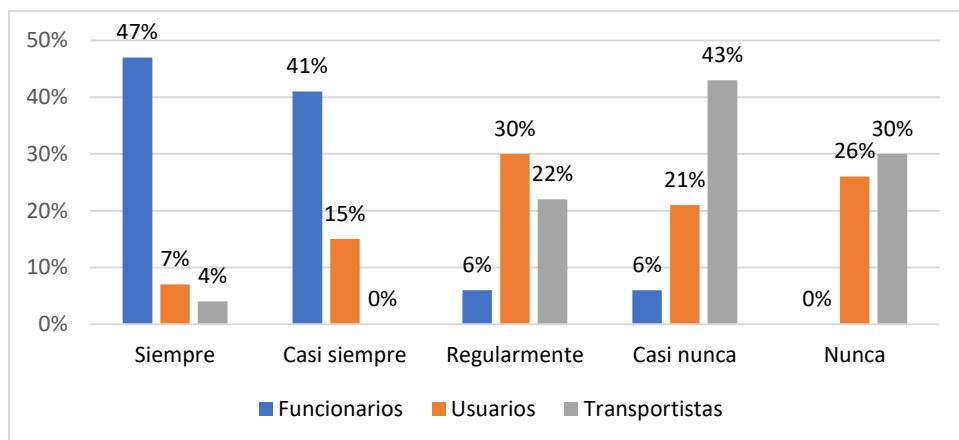


Figura 10: Eficiencia y eficacia en las actividades planificadas por la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

En base a la recopilación de la información se establece que cerca del 50% de los funcionarios consideran que ejecutan sus actividades con eficiencia y eficacia en concordancia con lo planificado por la empresa, mientras que más del 50% de transportistas y más del 40% de usuarios consideran que las labores se realizan con bajos niveles de eficiencia y eficacia, como lo demuestra en la figura 10.

CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto actual en la gestión de las empresas, ya que tiene como propósito disminuir los impactos negativos fruto de las actividades empresariales, para lo cual es necesario el conocimiento de su entorno y el involucramiento de sus grupos de interés. De acuerdo a la investigación realizada se puede concluir que, en la Empresa de la Terminal Terrestre del cantón Cañar:

Existe una insuficiente difusión e información sobre las prácticas y políticas de responsabilidad social por parte de los directivos y funcionarios hacia los transportistas y usuarios. En los procesos de capacitación sobre prácticas a favor de la RSE se evidencia que por parte de los funcionarios existe participación mientras en el caso de los usuarios y transportistas es escasa, por cuanto la gestión socialmente responsable de la empresa se verá limitada.

Son escasos los proyectos que la empresa implementa a favor de la responsabilidad social, mismos que no son socializados a todos los actores. Finalmente se concluye que la empresa necesita diseñar y difundir estrategias de gestión sustentadas en prácticas socialmente responsables, considerar las opiniones y necesidades de sus grupos de interés internos y externos, así como motivar su participación en los proyectos y programas que la empresa fomente a favor de este nuevo estilo de administración, para alcanzar el objetivo de llegar a ser una organización socialmente responsable.

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la población objeto de estudio, que fue los funcionarios, representantes de las cooperativas de transporte y usuarios de Empresa de la Terminal Terrestre del cantón Cañar.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Ayala, d. P. (2021). Concepto de responsabilidad social corporativa. [Corporate social responsibility concept]. *Anuario Juridico y eEonómico Ecurialense*, 173-198. <https://n9.cl/84lq1>
- Bustamante, D. C., & Ábar. (2018). Análisis medio ambiental de las compañías que operan en España. [Environmental analysis of companies operating in Spain]. <https://n9.cl/es4is>
- Camacho, P. (2015). La responsabilidad social empresarial: estrategia de posicionamiento y competitividad en el programa de Optometría de la Universidad de La Salle. [Corporate social responsibility: positioning and competitiveness strategy in the Optometry program of the University of La Salle]. *Cienc Tecnol Salud Vis Ocul*;13(2):127-34. <https://n9.cl/058b9>
- Carreño, M. (2012). Un manual de urbanidad para los hispanoamericanos. 165-185. [A manual of civility for Hispanic Americans. 165-185]. <https://n9.cl/8yxei>
- Colarte, C. (2019). La dimensión socio-política de la informalidad económica en Paraguay. [The socio-political dimension of economic informality in Paraguay]. *Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://n9.cl/c04st>

- Del Pino, C. (2021). La responsabilidad social corporativa: Concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. [Corporate social responsibility: Concept, scope of application, interest groups and objectives]. 173-197. <https://n9.cl/vylphq>
- Gómez, H., Herrera, E. y Sorro, L. (2016). Elementos de una propuesta metodológica para el desarrollo de la responsabilidad social basada en la norma ISO 26000:2010, en una IPS de tercer nivel de complejidad en la ciudad de Bogotá. [Elements of a methodological proposal for the development of social responsibility based on the ISO 26000:2010 standard, in a third level complexity IPS in the city of Bogotá]. *Signos*, 8(1), 123-142. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2016.0001.08>
- Hernández, G. y Castro, D. (2015). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. [Social responsibility as a strategy to activate the organizational commitment of workers]. *Revista Negotium*. Núm. 30, 123-141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78238677008>
- Jaimes Valdez, M. H., & Jiménez, S. O. (2021). Revisión Literaria. [The Benefits of Corporate Social Responsibility: A Literature Review]. 201-217. <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1720>
- Pérez-Ordoñez, María del Coral, & Morales-Méndez, Jonathan David. (2011). Revisión de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en Colombia. [Review of the origins of Corporate Social Responsibility in the health sector in Colombia]. *Revista Cuidarte*, 2(1), 206-215. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.59>
- Velásquez, I. C., & Ampudia, G. (2015). Análisis de la responsabilidad social en las empresas de transporte público interprovincial del Ecuador, Caso "Cooperativa de Transportes Occidentales". [Analysis of social responsibility in interprovincial public transport companies of Ecuador, Case "Cooperativa de Transportes Occidentales"]. <https://n9.cl/jvreb>
- Villacis, C. (2016). Analisis de la Responsabilidad Socila en el Ecuador. [Analysis of Social Responsibility in Ecuador]. *Revista publicando*. 452-466. <https://n9.cl/pehu2>
- Villafán, K. (2020). Evolucion de la responsabilidad social empresarial. [Evolution of corporate social responsibility]. *Katia Villafán*, 70-71. <https://n9.cl/rmiwc>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año IX. Vol. IX. N°1. Edición Especial. 2023

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela

Ángel Laudelino Arcentales-Angamarca; Priscila Isael Ruiz-Alvarado

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).