

Responsabilidad social en las alcaldías: estudio empírico*

Administrative quality management: an empirical study in gastronomic training institutions.

Danny Honc Zamudio**

Resumen

El propósito de la investigación es estudiar la responsabilidad social en las alcaldías del Estado Táchira en Venezuela. La investigación se enmarca en el tipo descriptivo y modalidad de campo, con una población de 24 empleados de la gerencia municipal de tres alcaldías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 ítems, validado a través de la técnica juicio de experto. La confiabilidad se obtiene a través un procedimiento estadístico denominado Alpha de Cronbach. Los resultados revelan que los gerentes públicos están comprometidos con el establecimiento y ejecución de la responsabilidad social. Por lo tanto, la responsabilidad social, debe ser considerada una práctica que forme parte de la gerencia del nuevo tiempo a fin de cumplir con los principios fundamentales de la Carta Magna.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, Alcaldías, Nivel de Conocimiento

Abstract

The purpose of the research is to study social responsibility in the municipalities of the State of Táchira in Venezuela. The research is framed within the descriptive type and field modality, with a population of 24 employees of the municipal management of three municipalities, to whom a 20-item questionnaire was applied, validated through the expert judgment technique. Reliability was obtained through a statistical procedure called Cronbach's Alpha. The results reveal that public managers are committed to the establishment and execution of social responsibility. Therefore, social responsibility should be considered a practice that is part of the management of the new time in order to comply with the fundamental principles of the Magna Carta.

Keywords: Social Responsibility, Mayors' Offices, Knowledge Level

Introducción

La responsabilidad Social, es la práctica voluntaria y el compromiso que tiene la empresa u organización de contribuir con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de un grupo social, tal como lo es la comunidad en general. De allí que, Correa (2004) considere a la Responsabilidad Social “como la integración voluntaria por parte del gobierno, las empresas y la sociedad en las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surge de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés” (p. 2). En consecuencia, la Responsabilidad Social, consiste en el deber de los particulares administrados, sean estas personas naturales como jurídicas, (sociedad en general), así como el Estado mismo, en realizar sus actividades

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado a la Maestría en Administración Mención Gerencia de la Universidad de Los Andes de Venezuela.

** Licenciado en Administración y Magister en Administración mención gerencia por la Universidad de Los Andes de Venezuela. Profesor de la Universidad de Los Andes de Venezuela. Email: dannyhonc@hotmail.com

comerciales, empresariales, sociales y medioambientales de una manera unificada, todo ello para dar satisfacción a las necesidades del colectivo. Así pues, a nivel internacional existen diferentes organismos y grupos multisectoriales, que han ayudado a fortalecer la práctica y aplicabilidad de la responsabilidad social dentro de las comunidades. Estas acciones llevadas a cabo día a día, permiten mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos sin importar al grupo social al cual pertenezcan, ni mucho menos sin que interese el provecho que de dichas prácticas se obtenga, vale decir, sin afectar las vinculaciones internas y externas de los entes del Estado ni los particulares en sí. De allí que, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), así como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea, son parte de los más importantes organismos internacionales que vienen trabajando arduamente para fortalecer el tema de la Responsabilidad Social, a nivel mundial.

Sin embargo, las diversas legislaciones han establecido un marco regulador y de inversión responsable, donde la idea es exigir al sector público, y este a los conciudadanos, el proporcionar una respuesta eficaz y efectiva a la realidad globalizada y cambiante, a través de un nuevo modelo de gestión administrativa, que contenga la usanza de las prácticas de la responsabilidad social, lo que conlleva a la armonía de ejecución, convivencia y de gestión gerencial, que beneficia y promueve insumos o herramientas administrativas que permiten el desarrollo de estándares, códigos de conducta, directrices, normas y otros instrumentos para facilitar la puesta en práctica de la responsabilidad social en la gestión de las instituciones que pertenecen a los diferentes sectores de la economía como lo son el sector privado, público y de economía solidaria, asumiéndose desde entonces, cada vez más en aquellas empresas que desean ser socialmente responsables. Así pues, en el ámbito nacional, el modelo actual de la Responsabilidad Social, parte de lo previsto en el texto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. De allí que, la Carta Magna, dispone en el Artículo 2 que Venezuela es un Estado democrático y social de Derecho, que se fundamenta en diferentes valores donde destaca la responsabilidad social. La responsabilidad social, dentro del texto de la constitución es referida como la participación potestativa, comprometida y reflexiva de parte de los diferentes actores sociales, la cual emana como un deber dispuesto en el Artículo 132 del mismo texto de la Carta Magna, el cual comprende "Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales (...)".

De ahí que, la finalidad de la responsabilidad social, es ser elemento fundamental para coadyuvar a alcanzar los fines supremos del Estado y consecuentemente, satisfacer las necesidades vitales de la comunidad en general, donde se incluye a los administrados tales como personas naturales como jurídicas, así como también a la administración, bajo un proyecto de rentabilidad económica lógicamente basado en la gestión de sus rentas, todo ello en función del paradigma de la gerencia del nuevo tiempo, o también conocido como el paradigma de la Nueva Gestión Pública. La concepción paradigmática de la Nueva Gestión Pública, emerge como un nuevo enfoque de la gerencia actual, contaría a los modelos o paradigmas reduccionistas, prescriptivos y normativos (González, 2008), que se fundamentan el burocratismo excesivo, en el que la corrupción, el clientelismo eran la orden día en el pasado reciente. En razón de ello, hay aspectos que deben considerarse dentro de esa revolución gerencial. De allí que esas particularidades y condiciones han sido impulsados por la globalización, las tecnologías de la información y el compromiso que debe privar entre quienes son administrados y la administración propiamente dicha.

El municipio, es la unidad descentralizadora y desconcentrada de poder del Estado. Es concebida, dentro del texto de la Constitución Nacional como la unidad política primaria de la organización nacional, con personalidad jurídica propia y autonomía dentro de los límites que le fija la Constitución de la República y las leyes venezolanas. Como sujeto de derecho que es, las actuaciones de la municipalidad son llevadas a cabo a través del Alcalde, quien ejerce según el Artículo 174 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) "el gobierno y la administración del Municipio"; ello, a través de la

Alcaldía. Así pues, la Alcaldía, es un ente organizativo, desde donde se promueve un plan de gobierno en pro de la comunidad y cuyas directrices son propuestas por la máxima autoridad de gobierno local, todo ello en el ámbito de su competencia y de las leyes que lo rigen, tal como se evidencia del contenido del Artículo 5 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010).

Entre las funciones del municipio está, la de contribuir y promover la ejecución del compromiso de Responsabilidad Social; pues como lo contempla el Artículo 141 de la Constitución de la República (1999) “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública (...) lo que conlleva a inferir que como el municipio es parte de la Administración Pública, debe con sus actuaciones y gestión administrativa, promover y procurar la responsabilidad social de parte de los administrados, sean estas personas naturales o personas jurídicas, que como administrados establezcan relaciones jurídicas con el Municipio. Así pues, la responsabilidad social, debe promover una serie de iniciativas, en donde, se propugne el compromiso de satisfacer el mayor cumulo de necesidades públicas, a través de aportes financieros, y dedicación voluntaria en actividades filantrópicas, lo cual puede alcanzarse por medio de un enfoque de negocios en el cual se concentran vinculados los valores éticos, políticas y programas diseñados para sustentar la toma de decisiones, ampliando la visión empresarial de lo estrictamente económico a la preocupación por el impacto de estas en su entorno social y natural.

De manera que, la responsabilidad social a su vez, es una herramienta que aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados internamente en el proceso de globalización, en que se visualiza un nuevo concepto de negocio, que viene a responder las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la empresa. En este contexto, los municipios al ser parte de la estructura estatal, deben cumplir con los parámetros del concepto de Responsabilidad Social, diversificando entre las operaciones que por entorno le conciernen (Misión) y las políticas y normas que le permitan implementar programas de carácter voluntario. Este concepto, que es propio de la gerencia del nuevo tiempo, es un reto para las Alcaldías de estado Táchira, dentro del ámbito de su transversalidad entendida como lo señala, Pérez, (2014) como el conjunto de elementos que conforman una acción (p. 34); pues los servicios que ofrece la municipalidad, deben permitir solventar las dificultades que atraviesa el municipio, sean estas internas como externas, todo ello en función de contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Así pues, las Alcaldías, desde el punto de vista gerencial, no pueden ser ajenas al concepto de responsabilidad social. Estas deben por el contrario, convertirse en intérpretes de la realidad, proveyendo el incommensurable crecimiento del campo de la gerencia, para hacer eficaz y efectiva la gestión administrativa, en la que se permita abiertamente la participación ciudadana como compromiso social. Por tanto, los distintos participantes o actores sociales y los ciudadanos que hacen vida pública (Arcila, 2010, p. 60) en el municipio y que se vinculan a través de las relaciones jurídicas que emergen de la gestión gerencial y de las relaciones de la administración pública con el municipio, deben ser agentes generadores de progreso. Estos agentes generadores de progreso dentro del municipio, deben establecer una estructura dentro del gobierno y la gestión local, que como lo señala Etkin (1989) “refiera al modo de relación espacio-temporal entre las partes, las funciones, actividades en las organizaciones complejas para un momento determinado” (p. 111), por lo que las relaciones deben ser tanto estructurantes y estructuradas entre los diferentes agentes o actores sociales de las relaciones gerenciales del municipio, en otras palabras, las relaciones deben ser transcomplejas, verificándose con ellas un “aprendizaje organizacional” (Senge, 1992, p. 179), que vaya en búsqueda de soluciones simplistas a los problemas de la comunidad y consecuencialmente de los ciudadanos, sin limitar tal actuación solo al ámbito impositivo, vale decir a la tributación municipal.

En este sentido, las alcaldías del Estado Táchira, específicamente la Alcaldía de Cárdenas, Capacho Nuevo y San Cristóbal, al igual que las demás existentes a lo largo y ancho del territorio venezolano, a diario atiende un gran número de habitantes, procedentes de la zona rural y urbana, ya que en palabras de Gómez (2011) “Los municipios o alcaldías son uno de los ámbitos gubernamentales que están más cerca del ciudadano: las alcaldías estaban a la vuelta de la esquina” (p. 71), lo que quiere significar que, la gestión local de manera desinteresada debe atender a los administrados del municipio, tal como lo preceptúa las disposiciones legales vigentes venezolanas. No obstante, poca ha sido la literatura venezolana dispuesta hasta el momento que permita conocer la incidencia y la satisfacción de los usuarios con la atención ofrecida en las diferentes dependencias, oficinas y/o secretarías que la conforman, especialmente si se tiene en cuenta la clase de servicios ofrecidos, que en todo sentido pretenden el bienestar de los usuarios de los mismos; de esta manera, existe incertidumbre en cuanto a lo normativo, operacional, económico, social y ambiental; pues no se ha realizado una constante evaluación que considere una medición de los atributos de servicio al usuario presentes en las alcaldías venezolanas, y de manera particular en las Alcaldías del estado Táchira, y si esta gestión se orienta al cumplimiento de los principios de la responsabilidad social.

La falta de un análisis detallado en la materia de responsabilidad social empresarial y de sus indicadores de gestión, ocasionará incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de la Alcaldía en su municipio, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer para su crecimiento y desarrollo, especialmente cuando la responsabilidad social es un asunto que le atañe a todas las empresas y/o instituciones en la actualidad, lo que demanda de las empresas mayor responsabilidad social, además de un comportamiento más ético y transparente. Así pues, el concepto de responsabilidad social empresarial, debe romper el paradigma de donaciones y acciones de caridad. Pues si ello no ocurre los empresarios no se estarán acercando más a aquellos sectores de bajos recursos y estos a su vez, no podrán ser beneficiados de la praxis real de la responsabilidad social, pues la responsabilidad social, no puede girar en torno al beneficio del ente como organización social, sino debe procurar el beneficio colectivo, en función del bien común, lo cual involucra a la administración, la empresa y los administrados, dentro de un contexto geográfico, delimitado por el territorio de una municipalidad.

Por ello, las compañías como organizaciones sociales, deben asumir y desarrollar entonces una nueva estrategia gerencial, donde esté presente la inclusión de este sector de una manera justa y transparente. El reto es romper el paradigma anterior con las brechas existentes, cambiando la cultura organizacional e incluyendo nuevos actores en la economía global. Empero, es oportuno señalar que muchos empresarios dentro de las Alcaldías de los diferentes municipios, no conocen a la población ni mucho menos las necesidades que deben sortear la población de bajos recursos, lo cual raya en la vulneración de los valores superiores dispuestos en el Artículo 2 de la Constitución de la República, dentro de los que se menciona la responsabilidad social. A partir de este planteamiento, se observa como la Constitución de la República, contempla en la categoría de valores superiores, no sólo a la vida, la libertad, la igualdad, la justicia, la democracia y los derechos humanos, sino también a la solidaridad y la responsabilidad social, sin exigirle sólo al Estado su cumplimiento, protección y garantía, sino que extiende el deber a todos los actores de la sociedad, en otras palabras amplía el deber a todo ciudadano de cumplir con esos principios con base en la solidaridad y la corresponsabilidad social, tal como se evidencia del contenido del Artículo 132 ejusdem.

Por estas razones, las Alcaldías del estado Táchira especialmente las señaladas para el presente estudio, deben estar conscientes que como parte de la Administración Pública, deben coparticipar y coadyuvar en el cumplimiento del deber de responsabilidad social de los diferentes actores sociales que forman parte de las organizaciones sociales-empresariales y consecuentemente se constituyen como los

administrados dentro de esas unidades políticas primaria de la organización nacional; por lo que algunas han puesto en marcha planes, que involucran a la comunidad en general, sin que ello conlleve una verdadera planificación que pueda ser evidencia en un modelo de gestión administrativa municipal exitosa, ni muchos apegada a la ejecución y los costos en los cuales incurren el municipio para llevarlos a cabo, como tampoco a la normativa legal vigente que regula la materia, con la finalidad de tener información fiable acerca de donde proviene esos recursos y cuáles serán los beneficios para la institución y la comunidad o sector donde será implementado el compromiso de responsabilidad social.

Todo ello, incide al momento de notificar a una empresa dentro de la municipalidad, para que esta ejecute su cuota de la responsabilidad social. Pues muchas de ellas, desconocen el ámbito de planificación, cuáles son los costos en los que se incurre por realizar dicha actividad. Así pues, como consecuencia de lo explicitado debe señalarse que las empresas no tienen información fidedigna a la hora de tomar decisiones en función del cumplimiento del deber constitucional y legal de la responsabilidad social; además de que no conocen con exactitud cuáles son las actividades que se están llevando a cabo en la comunidad y cuál es el costo que se le ha ocasionado, lo que en un mediano plazo podría desestabilizar la situación financiera de dichas empresas. De allí que la presente investigación busca analizar la Responsabilidad Social, dentro del ámbito de la municipalidad, que como la ha definido Brewer Carias (2007) “es una institución política territorial de rango Constitucional” (p. 15) pues tal como lo contempla el texto constitucional, es unidad política primaria dentro de la organización pública nacional, lo que conlleva, a que producto de un modelo de descentralización política, tenga su propio gobierno, a través del Alcalde (como la primera autoridad ejecutiva) quien detenta una administración local. En función de lo anterior, vale la pena considerar, el régimen de responsabilidad social, que posee ciertas Alcaldías del estado Táchira, vale decir: la Alcaldía del Municipio Cárdenas, la Alcaldía del Municipio Capacho Nuevo, así como la Alcaldía del Municipio San Cristóbal; y con ello detallar los elementos, caracterizar el desempeño e identificar la normativa legal de esta corresponsabilidad social.

Metodología

El tipo de investigación que sustentó al presente trabajo se fundamentó en una investigación de campo, de carácter descriptivo, respaldado en una revisión bibliográfica y documental (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2011). La investigación descriptiva garantizó la evaluación de la Responsabilidad social de las Alcaldías del estado Táchira analizando la Alcaldía de Cárdenas, la Alcaldía de Capacho Nuevo y la Alcaldía de San Cristóbal en cuanto al cumplimiento del compromiso de responsabilidad social con la comunidad considerando la relación necesidad beneficio, en consecuencia, la investigación descriptiva define las principales pautas que a su vez identificaron los elementos, componentes y su interrelación (Méndez, 2002). En este mismo contexto cabe destacar que se ha seleccionado una investigación sustentada en un estudio documental para lo cual se consideró necesario una revisión bibliográfica, con el fin de poder apoyar el marco teórico del presente trabajo dándole una justificación y basamento en diversos referentes teóricos en la materia central y objeto de esta investigación.

La muestra estuvo integrada por 24 empleados de las alcaldías. Como instrumento de recolección de datos se utilizó, el cuestionario que permitió determinar la información que se desea buscar. Y consecuentemente las técnicas a utilizar son la observación directa en el sitio de estudio, la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento base para la toma de los datos correspondientes; formado por una serie de 20 ítems que permitió obtener la información para las respectivas

conclusiones como aporte investigativo. El procesamiento se realizó mediante una escala de estimación, según formato Likert disponiendo de las siguientes alternativas: sí (S), no (N) y no sé (NS) (Palella & Martins (2013) y Sabino (2013)).

Revisión literaria

Responsabilidad social

Para algunos autores el concepto de responsabilidad social, se desarrolló, cimentado en principios filantrópicos de gestión, manifestaciones paternalistas del poder organizacional (Carroll, 1999) y cuidado del medio ambiente, para otros doctrinarios, la noción de responsabilidad social surgió) defienden que la responsabilidad social surgió como una noción teórica con capacidad explicativa de la realidad de la empresa (Giménez, Gómez & Villegas, citado en Martínez, Juanetey & Da Silva 2010). Partiendo de esas consideraciones, resulta importante lo que Cortina (2003) citado por Crespo (2010) señala sobre el concepto de responsabilidad social. Al efecto, Cortina, dispone que, en la primera década de este siglo, el concepto de la responsabilidad social, reposa en el espíritu ético de la modernidad, sin dejar de lado el principio de libertad, el cual se debería trazar paralelamente a la responsabilidad (p. 124).

Ahora bien, sin importar bajo que esfera emergió el concepto de Responsabilidad Social, Velez & Cano (2016) presentan una noción basada en los siguientes términos: “La responsabilidad social se identifica con el cumplimiento del compromiso u obligación de los individuos, ya sea de manera particular o como grupo social, hacia sí mismos o hacia la sociedad en sentido general.” (p. 116). En el mismo sentido, Martínez, Juanetey & Da Silva (2010) señalan que:

El concepto de responsabilidad social se relaciona con un proceso de correspondencias con cuestiones específicas del tiempo y de espacio, de evolución de pensamiento y de prácticas relacionadas a situaciones circunscritas a determinados organismos – sistemas económicos y políticos vigentes en algunos países y organizaciones. Es un proceso dinámico que refleja el propio medio social en lo cual se cruzan diversos factores de origen económicos, políticos y culturales. (p. 23)

De las consideraciones generales antes presentas por la doctrina calificada en materia de Responsabilidad Social, se puede inferir que la responsabilidad social, es un concepto que involucra aspectos éticos y legales, los cuales deben ser asumidos y honrados por los componentes de la sociedad, bien de forma individual o de manera conjunta, en donde convergen diferentes elementos económicos, sociales, ambientes, políticos, normativos, culturales y empresariales, para satisfacer las necesidades colectivas propias de la comunidad. Por tanto, la noción de Responsabilidad Social, comprende la planeación y ejecución estratégica de una serie de actividades para lograr una armonía social, empresarial, medioambiental y gubernamental y aminorar los efectos perniciosos que ha generado la irrupción de la mano del hombre y de la industria en estos aspectos.

En cuanto a los tipos de responsabilidad social, Vélez & Cano (2016) señalan que “De la responsabilidad social como categoría general emergen varios conceptos de la aplicación de ésta a varias áreas, donde se establecen las particulares necesarias para cada una de ellas. (p. 120)”. Así pues, soportada la responsabilidad social en un concepto generalizador, debe establecerse que la misma presenta dentro de sus arquetipos más importantes a la responsabilidad social individual, responsabilidad social gubernamental y la responsabilidad social empresarial o también llamada responsabilidad social corporativa.

Sobre la responsabilidad social individual, poco se ha escrito. Sin embargo, este tipo de responsabilidad social está vinculado a la actuación del individuo de forma personal a través del voluntariado que el individuo haga a causas filantrópicas y de apoyo a las actividades de la comunidad.

Sobre la responsabilidad social gubernamental, Vélez & Cano (2016) señalan que:

Es entendida como la capacidad de respuesta que tiene las organizaciones gubernamentales frente a los efectos de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. En sí mismas se puede decir que por lo general su esencia es socialmente responsable. (p. 123)

Lo que quiere significar que la misma comprende el conjunto de estrategias gerenciales diseñadas por los órganos, entes e instituciones del Estado, para ejecutar políticas públicas que van perfiladas a sectores de la comunidad que son considerados como vulnerados, mediante acciones socialmente responsables en donde tenga cabida los entes del Estado y la participación ciudadana, permitiendo en toda la rendición de cuentas a dichas gestiones.

En cuanto a la responsabilidad social empresarial, Castillo Clavero (1986) citado por Carneiro (2004) señala que:

La Responsabilidad Social supone que la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales totales de sus acciones sobre el entorno social, internalizando unas pautas de comportamiento que representen una actitud más positiva en la consideración de los valores e intereses sociales. Como consecuencia de este cambio de mentalidad, surgen presiones sobre la institución empresarial, que reclaman un control efectivo de las externalidades y costos sociales generados por la actividad económico-empresarial, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio como único índice expresivo de la eficiencia socio-económica de la entidad (p.33).

Por lo que, la responsabilidad social hace referencia a la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores, es trabajo de una organización que cumple o excede las perspectivas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad posee de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad. Para Drucker (1984), citado por Crespo (2010) "las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, son una oportunidad para las empresas, ya que es la posibilidad de convertir un problema social en una oportunidad económica, en aspectos como la generación de ganancias, la capacidad productiva, las competencias humanas, etc." (p. 123). De allí que, la responsabilidad social busca dentro de la empresa como organización, ofrecer soluciones o remedios a los problemas surgidos en la colectividad; por lo que el éxito empresarial, no solo está referido al rendimiento o lucro obtenido a través del objeto social empresarial, sino que va a un aspecto más filantrópico como lo es, contribuir con una comunidad en el sentido más amplio. Lo que supone que la responsabilidad social empresarial, lleva inmersa la libertad, además del conjunto de deberes que emanan de leyes y reglamentos dictados por el Estado, para que los ciudadanos en función de estos coadyuven responsablemente al logro del bien común, satisfaciendo el mayor número de necesidades del colectivo, lo que significa que debe enfocarse a una práctica responsable y no a un beneficio meramente lucrativo, lo que conlleva a implementar acciones de ayuda, a conseguir respaldo y, de alguna forma, a impactar en las políticas de los gobiernos o de organizaciones internacionales.

Por ello, si se persigue el desarrollo de la empresa se necesita también el desarrollo de la sociedad de la cual forma parte y esto pasa por el reconocimiento de los derechos humanos de las personas, de acuerdo a principios éticos a los cuales debe estar supeditado a la obtención de utilidades por parte de

la empresa privada. En otras palabras, la responsabilidad en la empresa, también denominada responsabilidad social corporativa, es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Por ello, el investigador, pasa a presentar un gráfico con los términos más coincidentes de la doctrina referida en función del concepto la responsabilidad social. Así pues, debe considerarse cada uno de los elementos dispuestos en gráfico anterior, que emergieron de las referencias doctrinales y que deben ser explicitadas. Al respecto:

- Obligaciones y compromisos de carácter legal y ético (nacional-internacional): esto debido a que la responsabilidad empresarial o corporativa, se fundamenta en un deber. El deber, forma parte de los valores morales que debe privar en aquellas personas naturales que conforman los órganos sociales de los entes u organizaciones colectivas (personas jurídicas); así como a una responsabilidad que emerge del ordenamiento jurídico en donde está domiciliado el ente colectivo como tal. En otras palabras, la responsabilidad social empresarial, se cimienta en el orden social de la conducta humana denominada moral o ética, y en el orden normativos de la conducta humana como lo es el Derecho, pues en este caso, la fuente primordial o principal de la misma es la Ley, y a ella debe someterse cualquier actuación sea de una persona natural o jurídica, tal como lo dispone el Artículo 7 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución.
- Empresas: debe considerarse que estas, son los sujetos pasivos u obligados a la prestación de la responsabilidad social empresarial o corporativa. Por tanto, deben según la legislación venezolana, revestir alguna de la forma dispuesta en la ley; en otras palabras, alguno de estos arquetipos tales como: asociaciones corporativas, sociedades civiles, sociedades mercantiles y dentro de éstas: sociedades de personas (sociedades en nombre colectivo y sociedades en comandita) y sociedades de capital (sociedades anónima y sociedades de responsabilidad limitada), o bien como empresas de carácter unipersonal como la firma personal. Importante señalar que, las empresas, deben estar domiciliadas para tal efecto, en un municipio dentro del territorio nacional. Pues para vincular la prestación de ese deber legal y compromiso social, debe existir seguridad jurídica para localizar a los obligados de la relación jurídica que se genera entre el Estado, representado por la municipalidad y las personas jurídica que se configuran como sujetos pasivos, cumpliendo así las normas dispuestas tanto en el Código Civil, Código de Comercio y demás leyes nacionales.
- Bien común: el bien común es considerado como el bienestar de todos por el todo; y en función de ello, y basado en los valores superiores dispuestos en la Constitución de la República (la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social), debe fundamentalmente cumplirse ese deber, para satisfacer las necesidades de la colectividad.
- Solventar o mitigar los problemas de la comunidad: pues ese es el fin del Estado en cualquiera de sus niveles verticales (nacional, estatal y municipal), y una de las maneras para cubrir las necesidades colectivas, fuera de la imposición o tributación, es a través de la responsabilidad social empresarial, que debe ser no solo exigida por el Estado, sino que debe ser prestada por las empresas a manera de retribuir a la colectividad, todo aquello que la colectividad hace por la sociedad en general, en otras palabras, ese compromiso de aminorar y ser un paliativo de las necesidades propias de la comunidad, es lo que hace referencia a las diferentes acciones tomadas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que se dirigen hacia la comunidad en las cuales opera. Cuando dichas acciones son ejecutadas de

manera programada y estratégicamente no solo se entrega un valor agregado a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las empresas, sus marcas y productos en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales, así como en el resto del mundo.

Vistos, desde la perspectiva privada empresarial, los esfuerzos de las empresas están siendo motivados por los beneficios económicos que conlleva un mayor involucramiento con la sociedad. Esto incluye el incremento de las ventas, mejora en la moral de los empleados, refuerza la habilidad de competir en el mercado regional, como consecuencia de empleados calificados y el ser un vecino predilecto de la comunidad. Muchas empresas también reconocen la oportunidad y necesidad de destinar recursos privados hacia problemas sociales particulares, supliendo el rol del gobierno en distintas áreas. Ahora bien desde el punto de vista público, las instituciones tienen la obligación de incorporar dentro de las condiciones del contrato los criterios o elementos que deben comprometerse a cumplir los contratistas, en función de esa naturaleza contractual que adquiere el compromiso de responsabilidad social.

Responsabilidad social en alcaldía

Desde una perspectiva holística, se establecen ciertos factores que inciden y afectan en la responsabilidad social como estrategia de gestión que debe consolidarse en la alcaldía como organización social. Al respecto, la gobernabilidad según Monroy (2017) debe considerarse como los compendios y tratados éticos en cada aspecto inherentes a la operación de la organización, dentro de dichos aspectos se encuentran la transparencia interna en las finanzas; es decir la contabilidad, procedimientos internos y toma de decisiones y la transparencia externa que se refiere a cómo la empresa maneja con el exterior su información, sus relaciones y otros, así como su cumplimiento legal que es la base de toda acción de responsabilidad social empresarial.

Asimismo, el público interno, se refiere a las condiciones visuales y preparadas en procesos laborales para alcanzar mayor creación y adelanto personal, con este tipo de prácticas la organización distingue un alto provecho que la hará más competidor; por todo ello debe considerarse como gestión responsable del recurso interno, que conlleva a la percepción y satisfacción de los empleados, lo cual permite detectar cualquier actividad o factor nocivo que pueda estar alterando las relaciones y el normal desenvolvimiento del desempeño laboral. Así pues, las circunstancias del público interno implican el respeto al colaborador y compromiso con sus familias, así como el diálogo y participación de los trabajadores dentro de la toma de decisiones.

La eficacia del ambiente laboral tiende a relacionarse con las políticas de recursos humanos; los cuales velan porque las empresas generen ambientes de trabajo justo y productivo, enfatizando la generación de oportunidades equitativas y no discriminatorias. Murillo (2014) imagina como favores del público interno los siguientes: identificación de los colaboradores con la empresa, menores índices de ausentismo, menor rotación de trabajadores, reducción de casos de sabotaje, motivación, mayor productividad; incremento en el valor de mercado, mayor valor intangible y mayores utilidades. Algunos hitos que las organizaciones deben tomar en cuenta sobre este eje se indican la estabilidad: Promover mecanismos que permiten conocer sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores, realizar evaluaciones de desempeño que reconocen los esfuerzos de los colaboradores a todo nivel, reconocer de alguna manera el trabajo de los colaboradores, establecer políticas que permiten la libertad de asociación de los colaboradores, sea con sindicatos, comités cívicos u otros. Las relaciones de trabajo deben basarse en el respeto mutuo. Promover el uso adecuado de las instalaciones, recursos, herramientas e implementos de trabajo.

En cuanto al medio ambiente, es un procedimiento desarrollado por entornos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son alterados por la acción humana. Se trata del entorno que establece la forma de vida en la sociedad y que encierra valores naturales, sociales y culturales que coexisten en un lugar y momento determinado, logrando el mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia y produciendo más con menos. De acuerdo con Monroy (2015), las compañías que han optado por la valoración de los productos, los procesos y servicios contribuyen con el desarrollo sostenible y minimizan los efectos adversos del daño ocasionado al planeta.

Los Medios Proveedores, son las personas o empresas que abastecen con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin, este concepto se basa en la construcción de una relación responsable y sostenible. Monroy (2015), indica que una empresa responsable exige criterios conforme a los lineamientos de su cadena productiva, basada en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas. Con ello se generan incrementos en productividad y reducción de costos, adaptándose a sus necesidades y generando los proveedores un mismo nivel de compromiso.

Comunidad, es contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe basarse en una corresponsabilidad para garantizar el fortalecimiento de la imagen de la empresa y la confianza de la comunidad. Finalmente, políticas públicas, de acuerdo con Day (2015), es contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe basarse en una corresponsabilidad para garantizar el fortalecimiento de la imagen de la empresa y la confianza de la comunidad. Aunado esblencada por las líneas del gobierno para las necesidades de la sociedad. El compromiso de responsabilidad social de los entes contratantes (entes públicos) debe ser asumido bajo los lineamientos estipulados en la Ley de Contrataciones Públicos y su Reglamento, por lo que debe cumplir y hacer cumplir lo especificado en dicha Ley, en cuanto a la selección de la modalidad de contratación, la verificación de los requisitos por parte de los oferentes, y el llevar el registro y compilación de cada documento que debe contener el expediente de la contratista.

Resultados

Del ítem 1 (¿Conoce el término responsabilidad social?), se tiene que los sujetos de estudio se inclinaron hacia la opción Si utilizando un 75,00% como respuesta sobre el conocimiento del término responsabilidad social, en tanto un 25,00% no lo conoce el alcance del mismo, lo cual refiere que un elevado número de empleados si conoce y maneja el alcance del término responsabilidad social. De acuerdo con los resultados obtenidos, es importante señalar la definición planteada por Velez & Cano (2016) , quienes presentan una noción basada en los siguientes términos: “La responsabilidad social se identifica con el cumplimiento del compromiso u obligación de los individuos, ya sea de manera particular o como grupo social, hacia sí mismos o hacia la sociedad en sentido general.” (p. 116). En el mismo sentido, Martínez, Juanetey & Da Silva (2010) señalan que:

El concepto de responsabilidad social se relaciona con un proceso de correspondencias con cuestiones específicas del tiempo y de espacio, de evolución de pensamiento y de prácticas relacionadas a situaciones circunscritas a determinados organismos – sistemas económicos y políticos vigentes en algunos países y organizaciones. Es un proceso dinámico que refleja el propio medio social en lo cual se cruzan diversos factores de origen económicos, políticos y culturales. (p. 23)

Del ítem 2 (¿Realiza informe el alcalde con contenido veraz y transparente de las actividades que se ejecutan en su área de trabajo?), se tiene que los sujetos de estudio, indicaron afirmativamente y en un

100,00% que consideran que los informes elaborados por el Alcalde en referencia a las actividades que ejecuta en su área de trabajo de su respectiva Alcaldía, deben y son veraces y transparentes. Lo cual indica la claridad del proceso. En concordancia, con los resultados obtenidos, Rabouin (2015), señala que "...el principal y mayor beneficio es hacer lo correcto y el que no lo ve así, no está entendiendo la RSE" (s/p). En consecuencia, lugares de trabajo van a ser concebidos no solo como espacios para ganar dinero, sino que van a ser diseñados para satisfacer necesidades de la colectividad a través de prácticas que están cimentadas en moral y la ley y que en conjunción benefician a la gestión de la empresa, a la gestión y satisfacción del recurso humano y al ámbito donde la empresa actúa.

En cuanto al ítem 3 (¿Considera que en todas las actividades que se ejecutan en su área de trabajo se aplican valores, éticos y transparentes?), se tiene que los sujetos de estudio, se inclinaron a opinar y consecuentemente a considerar que en referencia a su área de trabajo, lo que se ejecuta, tiene inmerso la impronta de los principios y valores éticos, morales y transparentes. Por lo que, la responsabilidad social hace referencia a la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores, es trabajo de una organización que cumple o excede las perspectivas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad posee de ella, en función de todos sus públicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, industria y comunidad. De acuerdo con las respuestas obtenidas, cabe destacar que, la doctrina calificada en materia de Responsabilidad Social, se puede inferir que la responsabilidad social, es un concepto que involucra aspectos éticos y legales, los cuales deben ser asumidos y honrados por los componentes de la sociedad, bien de forma individual o de manera conjunta, en donde convergen diferentes elementos económicos, sociales, ambientes, políticos, normativos, culturales y empresariales, para satisfacer las necesidades colectivas propias de la comunidad. Así lo afirma, Castillo Clavero (1986), citado por Carneiro (2004):

La Responsabilidad Social supone que la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales totales de sus acciones sobre el entorno social, internalizando unas pautas de comportamiento que representen una actitud más positiva en la consideración de los valores e intereses sociales. Como consecuencia de este cambio de mentalidad, surgen presiones sobre la institución empresarial, que reclaman un control efectivo de las externalidades y costos sociales generados por la actividad económico-empresarial, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio como único índice expresivo de la eficiencia socio-económica de la entidad (p. 33).

En el ítem 4 (¿En la municipalidad existe un código de ética?), Se observa que el 70,00% de los encuestados respondió que si en la municipalidad existe un código de ética; mientras que un 30,00% de los encuestados respondió no conocer de la existencia de un código de ética, obligatorio para los servidores públicos del municipio y de manera específica quienes laboran en el municipio San Cristóbal. En este sentido, el autor considera que, la responsabilidad social empresarial, se cimienta en el orden social de la conducta humana denominada moral o ética, y en el orden normativos de la conducta humana como lo es el Derecho, pues en este caso, la fuente primordial o principal de la misma es la Ley, y a ella debe someterse cualquier actuación sea de una persona natural o jurídica, tal como lo dispone el Artículo 7 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución.

Del ítem 5 (¿Ejecuta la municipalidad encuestas para conocer el ámbito?), se observa que el 30,00% de los encuestados respondió que no se realizan encuestas para conocer el ámbito laboral, o contorno o límite perimetral de un sitio, lugar, espacio o territorio. Mientras que el 70,00% responde no saber. La

idea de ámbito, por lo tanto, puede presentarse como aquella que refiere al área que está contenida o comprendida dentro de ciertos límites. En cuanto al ítem 6 (¿Existen en la municipalidad herramientas y equipos necesarios para desarrollar su trabajo?), se tiene que un 50,00% que respondió que sí cuentan con herramientas y equipos para el desarrollo del trabajo lo que permite un eficaz desempeño de la labor encomendada dentro de la manual de funciones de la administración pública municipal, en tanto, un 20,00% responde que no cuenta con herramientas y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de gestión administrativa dentro de la municipalidad; y finalmente un 30,00% responde no saber.

Del ítem 7 (¿Se promueve conciencia para el uso adecuado de las instalaciones de los recursos y herramientas de trabajo?), se tiene que el 20,00% de los mismos respondió que sí se promueve conciencia para el uso adecuado de las instalaciones de los recursos y herramientas de trabajo, en tanto que un 60,00% contestó que no se promueve conciencia para el uso adecuado de las instalaciones de los recursos y herramientas de trabajo, mientras que un 20,00% de los encuestados, se limitó a contestar que no sabe. En cuanto al ítem 8 (¿Existe el uso adecuado de las instalaciones, recursos y herramientas en su área del trabajo?) se observa que el 75,00% de los encuestados señalan que existe el uso adecuado de las instalaciones, recursos y herramientas en su área del trabajo, mientras que un 25,00% los encuestados señalan que no existe un uso adecuado de las instalaciones, recursos y herramientas en su área de trabajo.

Del ítem 9 (¿Existen mecanismos para conocer e implementar opinión, inquietud y sugerencia e iniciativas del personal?), se observa que un 75,00% de los encuestados consideran que sí existen mecanismos para conocer e implementar opinión, inquietudes, sugerencias e iniciativas por parte del personal que labora en las Alcaldías; mientras que un 25,00% de los encuestados opinaron que No. Al respecto, se considera que, la eficacia del ambiente laboral tiende a relacionarse con las políticas de recursos humanos; los cuales velan porque las empresas generen ambientes de trabajo justo y productivo, enfatizando la generación de oportunidades equitativas y no discriminatorias. Murillo (2014) imagina como favores del público interno los siguientes: identificación de los colaboradores con la empresa, menores índices de ausentismo, menor rotación de trabajadores, reducción de casos de sabotaje, motivación, mayor productividad; incremento en el valor de mercado, mayor valor intangible y mayores utilidades.

Del ítem 10 (¿Se han implementado normas que prohíben cualquier tipo de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual?), se observa que el 25,00% de los encuestados señalan que no saben si se han implementado esas normas dentro la Alcaldía en la que laboran, mientras que un 25,00% señalan que sí se han implementado esas normas para prohibir cualquier tipo de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual, y un 50,00% de los encuestados declara fehacientemente que dentro de la Alcaldía en cuestión no se han implementado dichas normativas. En cuanto al ítem 11 (¿Existen campañas de sensibilización entre colaboradores sobre la importancia de la responsabilidad social?), se observa que el 60,00% de los encuestados, declara que sí existen este tipo de campañas y un 40,00% de los encuestados indican que no se realizan este tipo de campañas de sensibilización en referencia a responsabilidad social y su importancia.

En cuanto al ítem 12 (¿Se considera los aspectos medioambientales a la hora de diseñar servicios proyectos municipales?), se observa que 60,00% de los encuestados afirman que al planear o diseñar servicios de proyectos municipales, si se consideran los aspectos medioambientales, en tanto que un 20,00% de los encuestados declara no saber y un 20,00% afirma que, en las alcaldías respectivas, no se consideran esos aspectos. Del ítem 13 (¿Se relaciona con comités y consejos locales o regionales para discutir temas ambientales?), se observa que el 50,00% de los encuestados no sabe si se vinculan la Alcaldías con los comités y consejos locales o regionales para discutir temas de carácter ambientales. En tanto que un 30,00% de los encuestados declara que, si existe la referida relación entre la Alcaldía y los

referidos antes de participación ciudadana; y un 20,00% de los encuestados afirma que no existe dicha relación entre comités y consejos locales o regionales con la Alcaldía para tratar asuntos o materia ambientales.

Respecto al ítem 14 (¿La municipalidad informa a los empleados y a la población sobre la minimización y correcta gestión de los residuos y contaminación?), se observa que en un 100,00% los encuestados de las diferentes alcaldías, declararon unánimemente, que, si se informa a los empleados de la alcaldía como ente municipal, así como también a los ciudadanos administrados de dichos municipios del estado Táchira, sobre la minimización y correcta gestión de residuos para prevenir y disminuir la contaminación ambiental. Respecto al ítem 15 (¿La municipalidad contribuye a la comunidad a través de proyectos de conservación ambiental (flora y fauna, áreas protegidas, áreas verdes)?), un 100,00% de los encuestados declara que la municipalidad contribuye con la comunidad a través de proyectos de conservación ambiental que atañen a la flora, fauna, áreas protegidas y áreas verdes.

Del ítem 16 (¿La municipalidad dirige parte de la responsabilidad social?), se observa que 75,00% de los encuestados admiten que la municipalidad dirigida por el Alcalde como la primera autoridad del municipio respectivo, dirige la Responsabilidad social; mientras que un 25,00% de los encuestados señalan que no saben quién dirige efectivamente la Responsabilidad Social dentro del Municipio, pues no saben si las normas sobre responsabilidad provienen de adentro de la municipalidad o por el contrario son normas externas a las misma. En cuanto al ítem 17 (¿El Alcalde gobierna el municipio y dirige la responsabilidad social?), se observa que el 100,00% de los encuestados saben, les consta y declaran, que el Alcalde gobierna el Municipio y dirige la responsabilidad social.

Del ítem 18 (¿La Responsabilidad Social de la municipalidad es articulada por el Estado?), se desprende que un 50,00% de los encuestados declaran que la Responsabilidad Social no es articulada por el Estado, mientras que un 50,00% declara no saber. Del ítem 19 (¿El usuario es importante en la alcaldía?), se observa que el 100,00% de los encuestados declaran que el usuario sí es muy importante para la alcaldía puesto que esta es quien marca pautas significativas para el desarrollo y expansión de la responsabilidad social. Del ítem 20 (¿El usuario aporta a la alcaldía beneficios?), se observa que un 50,00% de los encuestados señalan que el usuario aporta beneficios a la alcaldía y un 50,00% de los encuestados señala que los usuarios no aportan nada.

Conclusiones

Aun cuando existe los medios de promoción de la responsabilidad social a nivel nacional en Venezuela, y en materia local las ordenanzas municipales respectivas que rigen la materia bajo análisis en cada una de las alcaldías objeto de estudio de este trabajo de investigación, las mismas son medianamente suficientes para procesar e informar sobre las diferentes actividades planificadas y que van a ser ejecutadas en las alcaldías respectivas y que permiten la participación activa de los ciudadanos-administrados, alcanzando un número mediano de soluciones a la comunidad, por la vía de responsabilidad social.

En tal sentido se colige que los medios de promoción son escasos y se limitan en el caso de las Alcaldías de Cárdenas y Capacho nuevo (Libertad) a las simples ordenanzas de la municipalidad. En tanto que la Alcaldía del municipio San Cristóbal, usa como medios de promoción y en cumplimiento de la Ley de Info-gobierno (2013) mecanismos electrónicos como la página *Web* de la municipalidad para promover la responsabilidad social del Municipio. En cuanto a los niveles de conocimiento de la responsabilidad social y su aplicabilidad en las alcaldías, debe colegirse que en las alcaldías objeto de estudio, se evidencia, que existe conocimiento básico, elemental o primordial sobre figura de responsabilidad social que debe llevarse a cabo en la municipalidad, con alianza de los administrados.

La responsabilidad social parte según la jerarquía de la norma jurídica venezolana, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, así como la Ley Orgánica de Administración Pública; la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal; la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Ley Orgánica del Poder Público Municipal; la Ley Orgánica de la Planificación Pública y Popular y las respectivas ordenanzas municipales que se dictan al efecto como acuerdos ineludible para obtener resultados viables y significativos; debe colegirse entonces que, la misma se configura como un deber en el ámbito moral y legal, que emerge como una cláusula compromisoria, en función de la consecución de las mejoras y el logro de los fines de la municipalidad y del derecho.

En función de todo lo antes expuesto, el estudio de la responsabilidad social en el contexto de las alcaldías, se colige que todas las empresas que conforman parte de cada una de las municipalidades bajo estudio, tienen un deber con la nación y consecuentemente con el municipio el cual está basado en el cumplimiento de los compromisos cívicos, sociales y empresariales, para que se pueda preservar y mantener el medio ambiente, todo ello con el fin de vivir en orden y en armonía con la comunidad.

Referencias

- Alcedo Salamanca, Y., Martínez Nieto, D., & Weky, L. (2021). Comunidades de aprendizaje, trabajo colaborativo y pensamiento complejo: retos para la transformación de la docencia universitaria en el siglo XXI. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 76-106. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8080
- Ancos H., Sousa M., & Panas J. (2009). *Historia de la responsabilidad social. Diario de responsabilidad social empresarial y sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.exponews.com/wp-content/upload>.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Fotolito Quintana.
- Branz A. (2002). La responsabilidad en la obra de Kant: heterogeneidad y tránsito entre el derecho y la ética. *Universitas Philosophica*, 39, 119- 172.
- Bree, N. (1992). *La renovación de las empresas*. España: Mc Graw Hill
- Brewer A. (1984). *El régimen municipal en Venezuela*. Caracas: Editorial jurídica venezolana.
- Calderón, J. (2011). *El concepto de responsabilidad social empresarial* México: Cemefi.
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Barcelona, España.
- Carneiro M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna. La nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid: Editorial ESIC.
- Carreño Ríos, M., & Pérez, C. R. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), 160-177. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Con la enmienda N° 1 de fecha 15 de febrero de 2009. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 Extraordinario, del 19 de febrero de 2009.

- Corredor, M., y Díaz, W. (2008) Funciones y competencias del municipio venezolano para el ordenamiento y desarrollo local. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 105. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/>
- Crespo (2010). Entre el concepto y la práctica. Responsabilidad social empresarial. *Estudios gerenciales*. doi: [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70137-6](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70137-6)
- David, F. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica (11ª ed.)*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Decreto Nro. 1.399 Con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas, publicada en la G.O. N° 6.154 Extraordinario del 19 de noviembre de 2014 (en lo adelante DLCP).
- Díez Picazo, J. M. (1995): *Responsabilidad de los Poderes Públicos, Derecho Constitucional*. En Enciclopedia jurídica básica, IV. Madrid. Civitas.
- Dromi, R. (2007). *Ciudad y Municipio – Gerenciamiento y Gobernabilidad Local*. Buenos Aires, Argentina: Hispania Libros.
- Eslava Zapata, R. (2020). Responsabilidad social universitaria: perspectivas en las instituciones de educación superior. En *Una Educación Universitaria de Calidad (Tomo II) (págs. 25-32)*. Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. Obtenido de <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/5154;jsessionid=B6234F5DEBDC759A3E1164CC4175E7DD>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E. J., & Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 2(1), 8-14. <https://doi.org/10.22463/27111121.2603>.
- Eslava, R. (2018). Responsabilidad social ambiental de las empresas farmacéuticas suizas en Venezuela. *En Gerencia para el desarrollo humano. Unidad en la diversidad (2ª ed., págs. 136-155)*. Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. <http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/LibroGerenciaparadesarrollohumanoVolIII.pdf>.
- Etkin, J. (1989). *La identidad de las organizaciones invarianza y cambio*. México: Paidós.
- Fernández, R. (2010). *Administración de la responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. España: Thomson. Colección negocios.
- Fomin, B. (2009). *Guía de aprendizaje sobre la implementación de responsabilidad social empresarial en pequeñas y medianas empresas*. USA: Banco interamericano de Desarrollo.
- Gallardo Sánchez, C. & Vallejo Zamudio, L. (2019). Política comercial y evolución del sector externo en Colombia 1970–2016. *Apuntes del Cenes*, 38(67). <https://doi.org/10.19053/01203053.v38.n67.2019.8935>
- Gallo, G. (2008). *La responsabilidad empresarial y responsable*. España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Gómez Portuguese, R. E., & Ureña Salazar, E. (2022). Condición laboral del personal docente y su percepción respecto al teletrabajo: el caso del Recinto de Paraíso de la Universidad de Costa Rica en el año 2020. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(13). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8782

- González, S. (2008). *Las organizaciones sociales y la gerencia del nuevo tiempo*. San Cristóbal, Venezuela: Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Gutiérrez Ochoa, S. M., & Díaz Torres, C. H. (2021). Calidad del servicio desde la escala servqual en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8717
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2016). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Quiron.
- Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40274, octubre 17, de 2013.
- Ley Orgánica de Administración Pública. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6147, (Extraordinario) noviembre, 17 de 2014.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial, 37347, Diciembre 17, 2001.
- Ley Orgánica de la Planificación Pública y Popular. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6011, Diciembre, 21, 2010
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39163, Abril, 22, 2009.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial, 38421, Abril 21, 2006.
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. En la XXI. *Revista de Educación*, 4, 167-179. Obtenido de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/viewFile/610/932>
- López, M. (2007). *Responsabilidad social empresarial en Venezuela, Análisis comparativo entre empresas pública y privada*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Martínez, Juanatey y Da Silva (2010). Percepciones del concepto de la responsabilidad social corporativa: un estudio exploratorio. Hologramática. *Revista de la facultad de Ciencias Sociales*, 13(2), 3-34. Obtenido de www.hologramatica.com.ar o www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica ISSN 1668-5024
- Méndez, C. (2002). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: Edición McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Noguera López, M. Y. (2020). Responsabilidad Social Organizacional: estado del arte y tendencias. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10), 142-161. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8099
- Ocampo López, O. L., & Álvarez Herrera, L. M. (2017). Tendencia de la producción y el consumo del café en Colombia. *Apuntes del CENES*, 36(64), 139-165. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v36n64/0120-3053-cenes-36-64-00139.pdf>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pérez, S. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pinto Martínez, M. A., & Monsalve Castro, C. (2020). Modelos de toma de decisiones en las micro, pequeñas y medianas empresas del contexto colombiano: una revisión documental entre 2010 y

2015. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10), 96-126. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8097
- Pulido Huertas, D. C. (2018). Gestión del conocimiento y las tecnologías de la información y la comunicación (tic). *Infometric@ - Serie Sociales y Humanas*, 1(1). Obtenido de <http://cienciométrica.com/infometrica/index.php/ssh/article/view/3>
- Prada Torres, O., Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. A. (2019). Gestión editorial: tratamiento de la información periodística. *Sapientia Organizacional*, 6(11), 200 – 219. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapientia/article/download/15104/21921926201>.
- Quiroz Leal, S. (2021). Tipos de liderazgo: una perspectiva liberadora desde la consejería profesional. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8715
- Rodríguez Montes, D. C., & Ortega Bonfante, J. S. (2021). La relación entre la triple hélice (universidad-empresa-estado) y el trabajo investigativo de los semilleros con noción emprendedora. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8724
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones ALJIBE
- Rodríguez, J. E. (2014). *Manual de posgrado para la elaboración, presentación y evaluación de trabajos de investigación*. Carabobo: Corporación ASM, C.A.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimiento para su diseño y validación*. Barquisimeto: CIDEG.
- Sabino, C. (2013). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Santana Martínez, J. A., Martínez Espinoza, C. E., Madrid Moreno, O. A., Romero Vásquez, E. N., & Muñoz Gilvao, K. K. (2021). Análisis a la señalética del Pueblo Mágico de Mocorito, Sinaloa, México. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 61-75. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8079
- Valcárcel Guzmán, J. A. (2018). La proliferación de lo igual el despliegue de lo digital. *Infometric@ - Serie Sociales y Humanas*, 1(1). Obtenido de <http://cienciométrica.com/infometrica/index.php/ssh/article/view/1>.