



Responsabilidad Social Empresarial en el Contexto de las Relaciones Laborales en las PYMES

Autora: Yalenis del Valle Villegas González
Universidad Fermín Toro, UFT
yalenisvill2@gmail.com
Barinas, Venezuela

Resumen

El presente artículo investigativo se desarrolló con la finalidad, de describir la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones Laborales y su contexto para generar cambios actitudinales y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) que repercutan en la transformación de los procesos empresariales, para la producción y productividad, contribuyendo al bienestar social y al medio ambiente, repercutiendo en la calidad de vida individual. La presente investigación se justifica como una visión emergente de las nuevas realidades del contexto empresariales de las Pymes. Teóricamente permite relacionar las variables, responsabilidad social empresarial, relaciones laborales y Pymes, que servirán como referencia y apoyo a otras investigaciones relacionadas a la temática abordada. Metodológicamente se empleó el método hermenéutico, orientado con una metodología de tipo documental mediante la revisión de bibliografía disponible sobre el tema, con un diseño bibliográfico de carácter descriptivo apoyada con un paradigma cualitativo. La población sometida a objeto de estudio está conformada por entrevistas de seis empresarios de forma aleatoria, el análisis discursivo de las entrevistas por las fuentes documentales, provenientes de diversos medios como son: libros, revistas, tesis, internet, artículos. Los resultados obtenidos infieren que la transformación de las políticas de empresariales y la RSE en el contexto de las relaciones laborales y con el medio deben involucrar la práctica responsable y espontánea por parte de las empresas y no como una imposición del Estado, para lograr una visión holística y sistémica con respecto a la RSE, satisfaciendo las necesidades y demandas de su entorno.

Palabras clave: responsabilidad social; relaciones laborales; relaciones entre grupos.

Fecha de Recepción: 19-05-2017

Fecha de Aceptación: 15-08-2017

Corporate Social Responsibility in the Context of Labor Relations in SMEs

Abstract

The present research article was developed with the purpose of describing Corporate Social Responsibility in the context of Labor Relations and its context to generate attitudinal changes and transformations in Small and Medium Enterprises (SMEs) that have an impact on the transformation of business processes, for production and productivity, contributing to social welfare and the environment, having an impact on the quality of individual life. This research is justified as an emerging vision of the new realities of the business context of SMEs. Theoretically, it allows to relate the variables, corporate social responsibility, labor relations and SMEs, which will serve as a reference and support for other research related to the topic addressed. Methodologically, the hermeneutic method was used, guided by a documentary methodology by reviewing the available bibliography on the subject, with a descriptive bibliographic design supported by a qualitative paradigm. The population subject to study is made up of interviews of six businessmen at random, the discursive analysis of the interviews by the documentary sources, coming from diverse means such as: books, magazines, thesis, internet, articles. The results obtained infer that the transformation of business policies and CSR in the context of labor relations and with the environment should involve responsible and spontaneous practice on the part of companies and not as an imposition of the State, to achieve a vision holistic and systemic with respect to CSR, satisfying the needs and demands of their environment.

Keywords: social responsibility; labor relations; group relations.

Date Received: 19-05-2017

Date Acceptance: 15-08-2017

1. Introducción

A través de los años, han surgido avances, que vienen a representar grandes desafíos, donde los individuos, las pequeñas y medianas empresas (Pymes), y la sociedad deben adaptarse a los cambios estructurales impuesto por el mundo actual, cumpliendo procesos complejos e importantes que permitirán su desarrollo hasta alcanzar su propia evolución. Los trabajadores al estar preparados podrán afrontar con más seguridad los cambios, que vienen a ejercer gran influencia en su porvenir, enfrentando retos, conscientes de que cada día estamos en presencia de una economía compleja y competitiva, que debido a diversos factores de índole ambiental, económica, política, social, estas pequeñas empresas tienden adaptarse fácilmente.

Desde esa perspectiva, deben plantearse nuevos enfoques sobre la gerencia, a partir de la redefinición del pensamiento de los encargados de las organizaciones, permitiendo desempeñar un mejor papel en la sociedad a medida que se transforman sus procesos y apliquen nuevas teorías emergentes, para mejorar su capacidad de respuestas, a partir de las relaciones comerciales que demandan los países en desarrollo, así, contar, con instrumentos indispensables y necesarios de creación, intercambio y difusión de conocimientos, impulsando la capacidad innovadora de los sectores productivos, contribuyendo a la producción económica.

Las organizaciones están en procesos de desarrollo, las tecnologías de información y la comunicación han incorporado en la organización de las empresas un elemento transcendental y transformador, el modelo de producción se ha transfigurado a partir de esta nueva realidad. En tal sentido las organizaciones deben ajustarse a los cambios y ajustarse al medio donde actúan y responder a las necesidades de sus dolientes. Se encuentran los cambios de estructuras, de información, de comunicación, que se van distinguiendo otra forma de estructura de la empresa y su sistema organizativo en función de hacerlo más productivo y eficiente dentro de la realidad social

donde se encuentra. En tal sentido con el presente artículo se pretende hacer un análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el contexto de las relaciones laborales en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) a objeto de formar conciencia colectiva entre el personal y orientar los procesos de tal manera que no afecte al medio ambiente, la sociedad y los individuos.

2. El Problema

En el desarrollo de la investigación se han obtenido orientaciones para dirigir el curso del estudio sobre la responsabilidad social empresarial, dice Ferrer (2013), “es un concepto donde la empresa integra de forma voluntaria la dimensión social y medio ambiental con las relaciones que establece con los grupos de interés”. (pág. 03), es decir, las empresas realizan sus actividades de producción de una forma integrada y con responsabilidad y con conductas aceptables en los parámetros normales, sin afectar a los individuos, la sociedad y el medio ambiente.

Por otro lado, la Pymes se caracterizan por tener políticas que, en su mayoría, van en función de los propios intereses personales. Los gerentes en la actualidad actúan con pocas bases a la complejidad de ideas, aplicando por lo general un estilo lineal a la aplicabilidad de principios básicos de la empresa, las Pymes muestran del todo no estar comprometidas con las nuevas prácticas empresariales de responsabilidad social, bien sea, por la falta de conocimiento de la visión holística y sistémica, al no involucrarse de forma directa con las necesidades, demandas e intereses de su entorno.

En cuanto a las relaciones laborales, el incentivo provisto por parte de los patrones, esta es en buscar la solución de los problemas directo de la empresa, tal situación es reflejada cuando los gerentes centran su atención específicamente, en la producción y productividad de la empresa, sin buscar implementar nuevas medidas e innovar estrategias, que mejoren las

relaciones y condiciones laborales. El talento humano, es visto, sólo, como mano de obra calificada para prestar un servicio, generar rentabilidad a la empresa, por tal motivo a la hora de ejecutar sus funciones, muestra desinterés, apatía y poco compromiso con la empresa.

Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), responde a que pequeñas y medianas empresas, tratan de ejecutarlas pero, en su gran mayoría, tienden a darle otra connotación, que no es la más viable, y que no se ajusta a los intereses de forma integral, en algunos casos, es empleado para reducir impuestos y en contribuir algún beneficio a la comunidad, y dejan a un lado o se olvidan que dentro de las funciones que ellas realizan deben tener conductas o comportamientos que sean socialmente responsables en todos los ámbitos, con el ambiente, con los trabajadores, proveedores, en cumplir y hacer las leyes venezolanas de las cuales toda actividad económica debe regirse para actuar con ética. Pero es un reto que estas enfrentan, porque no se vuelven alturitas por convicción si no por obligación, dejando a un lado los compromisos que deben atenderse fuera de estas, con los involucrados que guardan una estrecha relación con la misma como se dijo anteriormente donde se involucra directamente el empleado, ambiente, proveedor y clientes.

Es necesario que las Pymes asuman la Responsabilidad Social Empresarial, como verdadero compromiso. Bajo esta premisa, se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los basamentos teóricos vinculadas a la responsabilidad social empresarial en el contexto de las relaciones laborales, que promuevan nuevos esquemas de trabajo en las Pequeñas y Medianas Empresas? ¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones laborales aplicadas a las Pequeñas y Medianas Empresas?

3. Objetivos de la Investigación

El objetivo central del presente artículo es describir la Responsabilidad

Social Empresarial en el contexto de las relaciones Laborales y su contexto para generar cambios actitudinales y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas.

El estudio pretende justificarse al considerar que la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial viene hacer un medio para mejorar la acción gerencial y generar un cambio en las relaciones laborales en las Pymes y sus relaciones con los interesados, sirviendo como soporte teórico, por el aporte de los autores suministrados, para llevar a cabo estos enfoques. Esta investigación se justifica como una visión emergente de las nuevas realidades del contexto empresarial de las Pymes, permite relacionar de forma teórica, las variables Responsabilidad Social Empresarial, Relaciones Laborales, con el medio ambiente y sus interesados (stakeholders), es decir, “interesado” o “parte interesada”, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa que servirán de gran ayuda para otras investigaciones que se pretendan desarrollar y que están relacionadas con la temática planteada. Presenta una línea de investigación en marcada en la Responsabilidad Social de la Empresa. En el aspecto metodológico se tomaron en cuenta, la opinión de seis (6) empresarios, a través de un entrevista enfocada en preguntas puntuales relacionadas con el tema para conocer la opinión que tienen ellos con respecto a la responsabilidad social, observándose en los resultados respuestas bastante parecidas en un cien por ciento (100%); así como también, los antecedentes, bases teóricas, consultas bibliográficas, reflexiones finales, que las mismas contribuyen a tener una descripción sobre la responsabilidad social.

La temática bajo estudio es considerada importante, dada a la relevancia en la gestión de empresas, esto se debe al impacto, que el comportamiento responsable puede generar en una empresa sin importar el tamaño que esta represente, grande, mediana o pequeña y de igual manera

pueda trascender en la sociedad.

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), concibe la Responsabilidad Social Empresarial, como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los grupos de interés. Es por ello, que se evidencia que cuando una empresa incorpora aspectos de responsabilidad social empresarial es notable que la gerencia es más flexible, humana, sensible y preocupada por su entorno. Cuando se actúa bajo un enfoque de RSE, las empresas dan respuestas a las expectativas de los sectores y a los agentes internos externos con los cuales interactúa. (Caracciolo 2008).

Desde un punto vista estratégico, las iniciativas de Responsabilidad Social desarrolladas por la empresa, han de generar ventajas competitivas, que la diferencia de sus competidores, crean valor, e incrementan los beneficios financieros. En tal sentido la Responsabilidad social Empresarial, asume compromisos hacia lo interno de la empresa los trabajadores y hacia el entorno en el que se inserta; de esta manera supera las actuaciones, tradicionales y donativos filantrópicos (Machado y Caraballo, 2002).

4. Elementos Teóricos

Algunas investigaciones fueron sometidas a revisión para dar mayor veracidad al estudio; siendo consideradas estudios relacionados a la temática, entre las investigaciones que se han destacados, se encuentran:

Barrios(2016), en su tesis doctoral “La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa”, que concluye que la RSE supone un planteamiento estratégico alineado con la visión y valores de la organización, así mismo es un concepto inserto en los stakeholder (parte interesada o dolientes) de la organización a los cuales se dirige las acciones de RSE, donde se involucran la evolución del entorno en las fases de planificación, implementación,

seguimiento y control de acciones comunicativas, por lo que ve a la RSE como un eje transversal a la organización; por lo tanto sigue como principios básicos la transparencia, verificabilidad, visión, amplia y naturaleza social de la organización.

De igual manera, Ferrer (2013), en su artículo publicado se le atribuyó: Describir la Dimensión Externa de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), evidenciando la presencia de elementos dirigidos a diferentes ámbitos y beneficiarios. Sin embargo, la promoción y divulgación de los programas sociales desarrollados resultan insuficientes para estimular la participación de la comunidad, así como la de aliados sociales. Dado el carácter estratégico que se le concede a la Responsabilidad Social Empresarial, los resultados de la inversión social de la entidad tendrán una repercusión importante en sus beneficios financieros en la medida en que sus logros sociales tengan una mayor divulgación.

Habitualmente las empresas han manejado equivocadamente el concepto de responsabilidad social, por lo que nos encontramos la afirmación de Solís (2008), quien expresa que la RSE tiende a orientarse hacia inversiones filantrópicas estratégicas, donde la empresa no sólo busca el bien público sino, también fundamentalmente, el propio beneficio. Sin embargo, muchas empresas hoy día, de cualquier tamaño, se suman a las prácticas de comportamiento responsables, lo que permite mejorar la imagen de la empresa y disminuir sus costos, así como dar una mejor proyección en los procesos de producción, relaciones laborales, propiciando un clima laboral propicio para el personal y excelentes contratos laborales; eficiencia en la capacidad de respuestas a proveedores y clientes en el manejo de información, gracias al cumplimiento de las regulaciones gubernamentales, en materia legal, laboral, y medioambiental. Permitiendo ofrecer al mercado productos que sean atractivos y de calidad, que satisfacen las necesidades del consumidor sin afectar al ambiente, la salud de la comunidad y de sus

trabajadores.

5. Elementos Teóricos

5.1.1. La Responsabilidad Social Empresarial

Analizando algunos conceptos de autores como Reyno, (2006) y González y López (2003), podemos decir que la Responsabilidad Social Empresarial es una actitud que toman los dueños de empresas y sus empleados de actuar éticamente, fundamentado en llevar bienestar al colectivo en general y la de no afectar al ambiente de manera sustentable y sostenible

De acuerdo con la investigación, se puede decir, que la Responsabilidad Social Empresarial, se define como todas aquellas actividades que las empresas practican como estrategias de negocios, con la finalidad de evitar daños al ecosistema, pero produciendo al mismo tiempo bienes y servicios para todos los involucrados como: empleados, comunidad, gobierno, empleados, entorno social, medioambiente, accionistas.

Para Ferrer (2013), “Es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria la dimensión social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés” (pág. 03). Es aquí donde las empresas realizan sus actividades de producción de una forma integrada y con responsabilidad con conductas y comportamientos apegados a las normativas, leyes, que regulen su funcionamiento, donde puedan funcionar sin causar efectos adversos a la sociedad, ya que existen empresas que para alcanzar sus objetivos y metas de producción, no miden las causas y daños que pueden ocasionar al ambiente y en muchos casos para lograr sus metas su personal se ve obligado a realizar actuaciones en contra de su voluntad, y de igual manera sus derechos son vulnerados.

La adopción de la Responsabilidad Social Empresarial debe ser vista como una estrategia empresarial que permita a la empresa conectarse con la

comunidad en general y crear un ambiente de confianza entre los stakeholder y no debe ser vista como una forma de campaña publicitaria llegando hacer actividades que están consideradas como actividades filantrópicas con el único propósito de aprovecharse algunas exoneraciones impositivas del Estado.

La Responsabilidad Social Empresarial ejecutada por las PYMES, debe ser dirigida para lo que fue diseñada, ya que en su mayoría no todas las prácticas que realizan las empresas no son realmente prácticas de RSE. Se dice que una empresa es socialmente responsable, cuando realiza sus actividades empresariales, económicas, sociales, laborales, de producción, ofreciendo un servicio o producto de buena calidad para sus clientes obteniendo rentabilidad económica y al mismo tiempo emplea y transforma esos recursos protegiendo al medio ambiente y velan por la integridad de sus trabajadores y la sociedad, brindando calidad de vida a los ciudadanos.

Por su parte Coase (1992), sostiene que la práctica responsable se genera de manera espontánea por parte de las empresas sin la necesidad de intervención del gobierno logrando un óptimo comportamiento social mediante la negociación entre los distintos agentes siempre y cuando los costos de transacción no afecten la rentabilidad de las empresas. Estas nuevas prácticas empresariales deben ser abordadas sobre el área de RSE en el contexto de las relaciones laborales, logrando una estrecha relación entre los gerentes y el talento humano a mantenerse activo y estar vinculado y comprometido a los procesos comerciales, productivos y financieros que vienen a determinar la supervivencia de las Pymes, dentro de una economía globalizada, que al no entrar en ella el empresario estará en la incertidumbre de poder ir evolucionando y verse limitado para poder compitiendo con las demás empresas, no pudiendo mantenerse en la nueva economía emergente que ofrece cambios de crecimiento y desarrollo.

5.1.2. Entorno de la Responsabilidad Social Empresarial

Según González (2003), la influencia de la RSE en su entorno presenta dos puntos de vistas el entorno interno y el externo:

1. El Entorno Interno: se consideran todos los involucrados los directivos, los empleados en general, los accionistas los dueños de las empresas, así como los escenarios donde se desarrolla las actividades de la empresa, como es el proceso de producción y la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiestan una serie de compromisos como por ejemplo de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer: La Comunidad Interna, Conducta Empresarial, Relación con los recursos naturales.
2. El Entorno Externo: el desarrollo de actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de .la Sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de este. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son: Relación con los Proveedores, Relación con los Clientes, Relación con los Competidores, Relación con los Clientes, Organismos no Gubernamentales.

6. Elementos Metodológicos

La metodología en general de la investigación se ubicó bajo el paradigma cualitativo, según Martínez (2013), señala que este tipo de investigación “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (pág. 36), de acuerdo a la naturaleza que se va estudiar

específicamente se empleará el método hermenéutico, orientado con una metodología de tipo documental, con un diseño bibliográfico de carácter descriptivo. La investigación bibliográfica según Palella y Martins (2004), señalan que “se concentra exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, indaga sobre un tema en documentos escritos u orales”. Por ello, se estudió la (RSE) y las relaciones laborales que se reflejan en las PYMES.

Desde la experiencia del investigador, el propósito del presente trabajo es Describir la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones laborales para generar los cambios y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas.

Para el desarrollo de la investigación, se plantearon las interrogantes que guiaron las entrevistas a los empresarios y luego se formuló el objetivo, delimitando el problema de estudio de forma crítica y de acuerdo con la problemática estudiada. Fue precisa analizar las entrevistas cuyas respuestas fueron bastantes parecidas, se hizo una revisión de antecedentes, elementos teóricos relacionadas a la RSE, consultado las bibliografías extraídas de diversas fuentes como libros, revistas, internet, artículos, requiriendo de la técnica del subrayado, dando prioridad a la más importante para desarrollar el tema, procediendo a realizar resumen y estableciendo categorías estableciendo un registro de la información, con la ayuda del método hermenéutico fundamentado en la técnica de análisis e interpretación de textos.

7. Conclusiones

Una vez las revisiones bibliográficas y consultado algunos autores sobre el tema en cuestión y aunque los elementos aquí señalados no conforman un análisis acabado del tema de estudio, el mismo se fundamentó en la descripción de análisis de contenido, se determina como conclusión final

que la Responsabilidad Social Empresarial implica un cambio actitudinal, es decir, se hace necesaria concientizar al sector empresarial que asuman la Responsabilidad Social dentro de sus principios y valores que debe ser incorporado como una herramienta estratégica y competitiva, para que se produzcan cambios de conciencia en un orden superior para el desarrollo de la empresa, y romper con los viejos esquemas de actuación.

Esto involucra cambios, en algunas veces radicales, paradigmáticos, socioculturales, para generar relaciones interpersonales, conectadas no solo con los individuos, sino también con el medio que les circunda, en un entramado de redes que se entrelazan con una visión holística, sistémica y transdisciplinaria, con el manejo del conocimiento relacionado con los elementos que los integran o interactúan de forma directa e indirecta con las organizaciones empresariales en general, lo que generaría un flujo positivo de intercambios de beneficios para el conjunto que la constituyen.

Actualmente, el mundo empresarial se encuentra inmerso en una serie de cambios constantes. Cambios que exigen la incorporación de nuevas estrategias de mercado. La relación empresa-sociedad, ambiente cada vez son más estrechas, debido a las exigencias de un mundo más humano que contrarreste los daños causados por el uso exagerado de los recursos naturales y humanos.

A pesar de que la Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se viene manejando desde los años cincuenta del siglo pasado, que en cierta forma se desconoce el verdadero significado. Sin embargo, empíricamente lo asocian con la conducta humana, es decir, los valores personales que debe tener todo individuo. Los significados que los actores sociales de las PYMES le otorgan a la RSE son muy interesantes, considerando que temas como la comunicación, derechos humanos, resolución de conflictos, igualdad de oportunidades, medio ambiente, relaciones laborales, deben ser tomadas en cuenta por los directivos o

gerentes de las empresas como parte del desarrollo personal y estratégico de la organización.

Los valores y atributos que los actores sociales le asignan a la praxis de la responsabilidad social que realizan las PYMES se corresponden con la necesidad de aplicar planes de actividades que conlleven a las empresas a ser socialmente responsable, pero consciente de sus necesidades tanto dentro como fuera de ella, debido a que se sientes desasistida por parte de organismos que tienen los conocimientos de cómo implementar estrategias de RSE para orientar el desarrollo de actividades integrando los ámbitos económicos, medio ambientales y sociales.

Las acciones y procesos que realizan las PYMES para considerarse empresas socialmente responsables son interesantes porque a pesar del poco conocimiento teórico que tienen con relación a la implementación de la RSE, las PYMES a través de las partes interesadas, demuestran tener conciencia acerca del rol que desempeñan sobre todo en la conservación y cuidado del ámbito medio ambiental para lograr el desarrollo sustentable del negocio.

En cuanto a la relación de las PYMES con los actores sociales mediante la integración del significado y praxis de la responsabilidad social, se pudo constatar que mantienen buenas relaciones con sus partes interesadas (stakeholder) debido a que por ser organizaciones pequeñas existe más cercanía entre las partes interesadas y esto facilita el intercambio de información de manera más fluida y eficiente. Tanto es así, que entre las partes interesadas (empresarios, trabajadores, proveedores, entre otros) puede existir no sol relación de trabajo, sino de amistad y camarería ejerciendo una comunicación horizontal que involucra desde la gerencia hasta los consumidores, proveedores y otros.

Los elementos teóricos de responsabilidad social en las PYMES para que generen valor económico, social y medio ambiental, vienen dados por el conocimiento y estrategias que implementen los líderes o gerentes de estas

organizaciones incorporando las partes interesadas, a fin de alcanzar ventajas competitivas sólidas.

Finalmente, estas nuevas prácticas empresariales deben ser abordadas, particularmente, lo que tiene que ver con los principios de la RSE, en el contexto de las relaciones laborales logrando una estrecha relación entre los gerentes y el talento humano a mantenerse activo y estar vinculado y comprometido a los procesos, comerciales, productivos y financieros, que vienen a determinar la supervivencia de las Pymes y que sería de gran utilidad involucrar a los interesados en el proceso de la toma de decisiones de la empresa. Es necesario considerar que estamos dentro de una economía globalizada, que al no ajustarse a las nuevas teorías emergentes y realidades que se enfrentan actualmente, tendrán una repercusión que afectará no solo su imagen corporativa sino su estatus y su actuación económica, ya que a mediano plazo tendrán un efecto negativo o efecto búmeran, producto de lo que ellos han creado.

8. Referencias

- Barrios, E. (2016). **La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa**. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona. España.
- Caracciolo S., Natasha (2008). **Responsabilidad social y valores en las cooperativas de servicio del sector eléctrico del estado Zulia**. Cayapa: Revista venezolana de economía social. Volumen 8, Nro. 15, enero-junio 2008. Venezuela, pp. 92-113.
- Coase, R. (1992). **El Problema del Costo Social**. *Estudios Públicos*, 45, 81-134.
- Ferrer, M. (2013). **La Dimensión Externa de la Responsabilidad Social Empresarial de CANTV**. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Bellosó Chacín 15(3), 388-399.

- González, I. López L. (2003). **Responsabilidad Social Empresarial**. Análisis comparaciones y propuestas sobre el comportamiento Sistémico del “ciudadano y empresa”. Normativas y realidades, una visión integral incluyendo Argentina.
- Machado de Acedo, Clemy; Berti Avila, Zaira, y Caraballo Molina, Leticia (2002). **Balance social para la empresa venezolana: Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS)**.
- Martínez, M. (2013). **Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales**. Editorial Trillas. México.
- Palella, S. y Martins, F. (2004). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. (2da. ed.) FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Reyno, M. (2006). **Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva**. Universidad Técnica de Federico. Tesis de grado Universidad Santa María.
- Solís, J. (2008). **Responsabilidad Social Empresarial: Un Enfoque Alternativo**. *Análisis Económico*, 53(23), 227-252.
- Stakeholder** (s.f.). En Wikipedia. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Yalenis del Valle Villegas González
e-mail: yalenisvill2@gmail.com



Nacida en el estado Portuguesa, Venezuela. Obtiene los títulos de Técnico Superior en Administración de Empresas 2003, Técnico Superior en Educación Integral en el año 2006, en el IUTAC, Egresada en el año 2009 de Licenciado en Administración Mención Recursos Humanos, en la Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”, Barinas, realiza estudios de Diplomado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad del Zulia año 2009, posteriormente obtiene el título de Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial en la Universidad Fermín Toro - Barinas, en el año 2012, actualmente cursando estudios Doctorado en la UFT de Barinas, desempeña funciones en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas, en el área de Talento Humano, Sabaneta- Edo Barinas, y se desempeña como facilitadora en la UNESR.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#)