

# Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes: aproximación de un modelo con base en juicio de expertos

Yeicy Bermúdez Colina<sup>1</sup>; Agustín Mejías Acosta<sup>2</sup>; Mayra D'Armas Regnault<sup>3</sup>

## Resumen

Responsabilidad social empresarial como estilo de gestión organizacional con múltiples beneficios, una estrategia organizacional que contribuye al bienestar de la sociedad, al lograr impacto positivo entre la compañía y grupos de interés, crear valor y mejorar la calidad de vida de los interrelacionados. Sin embargo, la forma de medición no ha tenido consenso entre los investigadores. En este sentido, esta investigación no experimental del tipo transversal enmarcada dentro del paradigma investigativo interpretativo, se identifican los factores de la referida responsabilidad en pequeña y mediana empresa, con el análisis cualitativo/cuantitativo de expertos, y se establece el modelo teórico de RSE adaptado al contexto. Se identificaron seis factores fundamentales: ecosistema social, prácticas justas de operación, impacto económico, seguridad social, procesos internos y clientes. La responsabilidad social empresarial se adapta a las peculiaridades del contexto.

**Palabras clave:** análisis cualitativo; análisis cuantitativo; pequeñas empresas y medianas empresas; Pymes; responsabilidad social.

## Corporate Social Responsibility in SMEs: an approach to a model based on expert judgment

### Abstract

Corporate social responsibility as an organizational management style with multiple benefits, an organizational strategy that contributes to the well-being of society, by achieving a positive impact between the company and stakeholders, creating value and improving the quality of life of those interrelated. However, the form of measurement has not been agreed among researchers. In this sense, this non-experimental cross-sectional research framed within the interpretative research paradigm, identified the factors of the aforementioned responsibility in small and medium-sized enterprises, with the qualitative/quantitative analysis of experts, and the theoretical model of CSR adapted to the context was established. Six fundamental factors were identified: social ecosystem, fair operating practices, economic impact, social security, internal processes and customers. Corporate social responsibility is adapted to the peculiarities of the context.

**Keywords:** qualitative analysis; quantitative analysis; small and medium-sized enterprises; SMEs; Social Responsibility.

**Recibido:** 10 de marzo de 2025

**Aceptado:** 26 de abril de 2025

<sup>1</sup> Universidad de Carabobo, Venezuela. Email: [ybermudez@uc.edu.ec](mailto:ybermudez@uc.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4978-9028>

<sup>2</sup> Universidad de Carabobo, Venezuela. Email: [amejiasa@uc.edu.ec](mailto:amejiasa@uc.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6887-1836>

<sup>3</sup> Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Email: [mdarmasr@unemi.edu.ec](mailto:mdarmasr@unemi.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6288-1566>

## I. INTRODUCCIÓN

Dado que las empresas son el reflejo del entorno y tienen peso en la transformación de la realidad que les rodea, a las organizaciones se les exige una renovada forma de actuación, un modo de desempeño y de generar beneficios, en el cual la responsabilidad social empresarial (RSE) apunta como necesaria para su sostenibilidad, al ser ésta la integración equilibrada de los aspectos sociales, económicos y ambientales en los negocios y las operaciones; por lo que cada vez se le reconoce en mayor medida su papel estratégico para el éxito empresarial a largo plazo (Tomás de Cavia, 2024). En este sentido, tal como lo indican Huamaní et al., 2025, la RSE refleja ideologías organizacionales y prácticas vinculadas a expectativas sociales. El interés internacional por RSE ha crecido, se ve como la posibilidad de equilibrar el desarrollo económico y social, visualizándose como elemento clave de la gestión empresarial que afecta directamente en los resultados de los negocios. Sobre todo porque se revela asociación significativa y positiva entre la RSE y la sostenibilidad empresarial (Çera & Ndou, 2024), además ayuda a mejorar significativamente el rendimiento general de las empresas (Azam & Jamil, 2024).

Como lo reconocen Matthews & Ingram (2024), en su sentido más general, la RSE puede entenderse como el reconocimiento de que las empresas tienen un compromiso hacia la sociedad que incluye el desempeño económico, pero no se limita a este, el impacto social requiere medir diferentes tipos de efectos positivos y negativos, en los clientes, los empleados, los proveedores y las comunidades de una empresa; el reto es lograr una representación completa y exhaustiva de estos impactos (Kaplan & Spitzer, 2024). Se tiene certeza que las empresas deben superar las expectativas, económicas, legales, éticas y filantrópicas de la sociedad, pero es poco probable que el debate sobre cuáles y cómo deben cumplirse se resuelvan de manera concluyente en el corto plazo, si es que alguna vez se resuelve. Para las empresas que deseen sobrevivir, tienen el compromiso de adoptar una postura firme de RSE con tendencia a un liderazgo proactivo con posturas fuertes y estratégicas (Carroll, 2021).

Las investigaciones indican que la RSE tiene un efecto positivo en las empresas de cualquier tipo.

Esta relación apoya la noción de que las empresas socialmente responsables pueden contribuir a la sostenibilidad financiera a largo plazo, lo que indica que estas deben tener en cuenta las preocupaciones de las diversas partes interesadas, incluidas la sociedad y el medio ambiente, para lograr el desarrollo sostenible, asumiendo el rol de agentes de cambios, a la par de fortalecer la reputación, promover la equidad, la inclusión social, la colaboración entre organización y comunidades (Naseer y Bagh, 2024; Pantoja et al., 2024). Este es un concepto con una visión poliédrica que se conecta con la teoría que establece que debe existir proximidad con los grupos de interés y estos deben incorporarse a la gestión para lograr éxito organizacional (Fernandez-Vila, et. al, 2024).

El concepto de RSE se circunscribe en el desarrollo de actividades propias de la empresa, su trayectoria en el ámbito gerencial es conocida a escala mundial por el crecimiento de experiencias en grandes empresas, situación que no se evidencia en igual proporción en las pymes. A pesar de estos indicios de diferencias, las pymes no pueden marginarse, la forma en que actúan y reaccionan a las necesidades de un futuro más sostenible es crucial para el bienestar en todos los ámbitos. Sus logros agregados, tienen efecto importante en el mundo, al representar alrededor del 99% de todas las empresas, contribuyendo a más del 50% del empleo, y hasta con el 40% del ingreso nacional (PIB) en las economías emergentes (Santini & Caputo, 2024). Otro aspecto importante sobre las pymes es su consideración creciente en las investigaciones científicas (Bermúdez, 2020).

En este orden de ideas, en Latinoamérica, a pesar de las dificultades, desarrollo insuficiente y la inexistencia de políticas públicas en la región; existe la necesidad de un sector privado responsable teniendo las empresas un amplio margen para desplegar actividades sociales y ambientales. En países en desarrollo la RSE se encuentra en etapa temprana, se equipará con filantropía y no con un compromiso sustantivo de la misma; es de especial importancia alinearla con las competencias y las estrategias básicas o con las necesidades más apremiantes del contexto por lo que son necesarias directrices prácticas en relación a como pasar a un enfoque más estratégico de la misma. Considerando así que este es un campo de estudio peculiar que requiere un

enfoque que permita una visión intrínseca frente a las limitaciones de la región (Osorio Mogollón et al., 2022; Bermúdez y Mejías, 2018).

Cabe agregar, que existe evidencia de que pequeñas empresas con gestión socialmente responsables se han mantenido a pesar de situaciones adversas, como es el caso de económicas deprimidas por la problemática de salud mundial que se vivió de 2019, y han podido mantener sus empresas laborando, programado inversiones, aplicando estrategias comerciales y acciones que las diferencian de la competencia, y así enfrentar con sus trabajadores dichas situaciones negativas que aún los presionan (Díaz Restrepo, et al, 2023).

En el caso de Venezuela, con su problemática estructural a nivel social-económico-político requiere transformación con hincapié en la innovación y desarrollo; igual que en el resto del mundo, las Pymes representan un eslabón importante y seguro en este proceso de relanzamiento, reactivación y desarrollo sostenido de la economía, con su contribución en la generación de empleo, propiciar la democratización del capital, generar emprendedores creativos e innovadores; es un sector dinámico social y económico que tiene potencial, capacidad de respuesta ante situaciones de crisis, flexibilidad a adaptarse a las condiciones del mercado y a las escasas o erradas políticas públicas orientadas a este sector. Sin embargo, enfrentan problemas como las barreras financieras que obstaculizan su desarrollo económico. Adicionalmente, tanto a los empresarios como a los que no lo son, les falta mucho para internalizar sobre la RS como instrumento que contribuirá a mejorar su vulnerabilidad, por ello esta se he quedado en el discurso (Rey, 2024).

Sobre la base de lo expuesto, este documento contiene una parte de un extenso estudio doctoral, donde se analiza la pequeña empresa venezolana en un región significativa en el ámbito industrial de este país, con el objetivo de diseñar un modelo teórico que permita identificar los aspectos clave de la RSE de estas pymes de acuerdo a su entorno.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación de enfoque mixto bajo el paradigma positivista, pretende evaluar y cuantificar atributos clave de RSE de acuerdo con el entorno y público de actuación de las Pymes del estado Carabobo

en Venezuela (Hernández et al., 2018, p. 108). Así también, esta investigación palpa el enfoque émico, también llamado enfoque interno, dado que se centra en los miembros de las Pymes, sus percepciones como principales fuentes de información usadas para comprender la cultura y construir una realidad cooperativa (Corona & Maldonado, 2018).

En este orden de ideas, y considerando que la multidimensionalidad del constructo subyacente en el concepto de RS y su dependencia del contexto donde se mida, características que dificultan su medición y el establecimiento preciso de las variables que tienen mayor o menor influencia (Bermúdez, 2018). La extensa cantidad de factores y variables arrojadas dificulta su manipulación para la aplicación de la técnica de la encuesta. Esto motivo la búsqueda de una metodología que contribuyera a la delimitación de esta información. Dada la perspectiva teórica de esta etapa, el método Delphi apuntó a ser el indicado, sin embargo, se presentaron coyunturas como las siguientes que hicieron pensar en mejoras en el método (Ayala, 2024; Rodríguez & Miqueli, 2019; Alarcón et al, 2018; Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016; Tilt, 2016; Bravo & Arrieta, 2005; Guallar, et al, 1997 ).

1. La aplicación de la técnica Delphi, considera el principio de inteligencia colectiva. Esta técnica que explora elemento que mezclan evidencia científica y valores sociales. Cuenta con encuestados relevantes por lo que los resultados pueden representar el pensamiento de un grupo especial. Es recomendada en escenarios donde la información para la toma de decisiones es insuficiente o cuando se requieren opiniones consensuadas y representativas de un colectivo. Sin embargo, la calidad de la información que se somete a la revisión por expertos no ha superado completamente algunas limitantes, y no es aún considerado perfecto. El consenso no garantiza modelo correcto, luego de la primera vuelta, algunos participantes caen en la tentación de sumarse a la puntuación más cercana al resto, sin argumento propio
2. Entre los elementos de éxito del método Delphi, se tiene el proceso de selección y formación del grupo que suministrará la

información. Tiene para considerar a diversos colectivos, amplia muestra y capacidad para la interacción entre participantes, es una opción metodológica sólida y adecuada cuando se abordan valores y principios.

3. La definición de las variables relacionadas a la RSE es un proceso complejo y multifactorial dada su relación con el entorno, estas deben reflejar apropiadamente el contexto en que se desarrollan. La revisión de la literatura muestra diversidad de aspectos a considerar, pero es necesario un proceso a través del cual se definan las variables a transformar, traducirlas empíricamente para que se puedan operar y hacerlas accesibles a la medición, apuntando así a variables más cercanas a la realidad. El surgimiento de diversas investigaciones en relación a la RSE en países en desarrollo, demanda la debida atención y consideración del contexto donde se realice; destacando que este tipo de investigaciones deben ser transdisciplinarias dado lo esencial de las perspectivas de las ciencias políticas, filosóficas y económicas. Si esta contextualización no se realiza, se corre el riesgo de que los entendimientos erróneos. En este sentido, una agenda sugerida para las investigaciones es considerar a profundidad el contexto. Solo con una comprensión profunda y contextualizada se puede implementar holística, eficiente y consistentemente la naturaleza de la actividad de RSE.
4. En este caso, se puede distinguir dos grupos expertos: a) un grupo de relacionados con el tema o los afectados o implicados en la situación, los cuales, con independencia de sus títulos o jerarquías, son los que en conocen la realidad estudiada; y b) otro grupo se encuentra los experimentados, que poseen trayectoria académica, méritos, rasgos y experiencia profesional, considerados los especialistas en el tema.
5. Apoyado en esta disertación, y con la intención primaria de apuntar a que las consideraciones de la RSE deben ser relacionadas con el entorno, y por ello se debe garantizar la participación del sector

involucrado. Así también, para contribuir a la priorización de factores de RSE en Venezuela y en el sector en estudio en las condiciones económicas actuales, se consideró factible la aplicación de una técnica inspira en Delphi donde se combinen dos grupos de evaluadores o jueces.

6. En este orden de ideas, con base en basado en Marín-González et al., 2021; Martínez-García et al, 2019; Doi et al. 2018 y Rodríguez, 2015, se desarrolló una metodología que pudiera reflejar la opinión de expertos en RSE y también el sector específico afectado. Resultado un método híbrido donde en una primera intervención participaron expertos/catedráticos en el tema de RSE, y en una segunda etapa participaron gerentes de la PYME venezolana, específicamente del estado Carabobo. Este método de evaluación se denominó análisis cualitativo-cuantitativo de expertos basado en Delphi y consta de los pasos ilustrados en los resultados.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es relevante indicar, que previo a la aplicación de este análisis cualitativo-cuantitativo de expertos, se realizó una revisión de la literatura que aportó la información relacionada a la RSE y las pequeñas y medianas empresas. En esta se seleccionaron 681 documentos, con los criterios de búsqueda siguientes: a) se consideraron estudios empíricos en diversos contextos desde el año 2012 al 2020 que mostraran los instrumentos de evaluación de las dimensiones/variable y uso de técnicas estadísticas multivariante; b) descriptores: Pymes, RSE, medición, multivariante; CSR, SMEs, measurement, multivariante; c) idioma: inglés y español; d) criterios de inclusión: artículos científicos con investigaciones empíricas en las que se muestren las dimensiones/variables de la RSE; e) criterio de exclusión: artículos de conferencias; teóricos; sin análisis cuantitativo; con menos de 35 referencias; sin estado del arte; sin dimensiones de RSE; f) buscadores: scholar.google.es, sciencedirect.com (buscadores de libre acceso dada la limitación de recursos del investigador).

Posteriormente los documentos obtenidos, se sometieron a revisión exhaustiva considerando los criterios de inclusión y exclusión, pasando primero

por el resumen, la metodología y las conclusiones; y luego la información relacionada a la medición de los factores y variables de RSE que considera cada estudio. Este análisis favoreció a veintiséis (26) investigaciones en varios contextos, con ciento cuarenta y siete (147) factores y quinientos treinta y ocho (538) variables de RSE. Ver Tablas 1 y 2.

Paso seguido, información que se esquematizó y analizó usando hoja de cálculos Excel® lo que permitió al investigador realizar ajustes de redacción, depurar, identificar y eliminar variables en caso de repitencia y agrupar por afinidad las variables y conformar instrumento de trabajo preliminares con escala de Likert 1-5, representando este el insumo inicial de la presente investigación (las Tablas 1 y 2 contienen los grupos de factores y las investigaciones escogidas, sin embargo, la lista de 538 variables se

dificultó anexarlas por su extensión, están contenidas en la tesis que generó esta publicación).

La información encontrada en la revisión sistemática de la literatura, se sometió al análisis cualitativo/cuantitativo, el cual reflejó la percepción de los expertos sobre la información recopilada y analizada. Resalta, que este análisis cualitativo/cuantitativo, constituye una forma de valorar la validez de contenido de instrumento a usar en la medición la RS en el contexto de estudio, debido a que evalúa la correspondencia entre lo que se pretende verificar por el instrumento, procedimiento o método y lo que realmente se mide o evalúa (Torres-Malca et al, 2022). Se corresponde con una acción de revisión de la calidad de dicho instrumento y su relevancia técnica.

**Tabla 1.** Estudios de RSE escogidos en la revisión de la literatura, cantidad factores y variables

<b>Autor</b>	<b>Contexto</b>	<b>Factores</b>	<b>Variables</b>
González (2012)	España	5	27
Gómez Lemus (2012)	México-Tabasco	20	29
Benito y Esteban (2012)	Pymes generales	9	-
Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013)	España-Extremadura	3	-
Zapata-Gómez y Sarache-Castro (2013)	Colombia	4	4
Orjuela (ISO26000)	Global	7	62
Dopico y Rodríguez (2014)	España	5	29
Pérez et al.(2014)	Venezuela-Zulia	3	12
Urdaneta (2014)	Venezuela-Zulia	10	42
Sámano et al.(2014)	México Tlaxcopec	4	7
Hernández Perlines (2015)	España	6	24
Martínez et al. (2015)	México	4	4
López et al.(2015)	Colombia-Sincelejo	6	65
Cubillo et al. (2016)	Colombia-Tolimenses	7	33
Herrera et al. (2016)	España-Murcia	6	58
Amato et al. (2016)	Argentina-Córdoba	3	9
Wendlandt et al. (2016)	México	3	12
Famiyeh (2017)	Ghana	3	3
López et al.(2017)	México	8	16
Stoian y Gilman (2017)	U. K	5	-
Chimborazo (2017)	Ecuador-Tungurahua	4	-
Forética (2017)	Global	12	49
Sinha et al. (2018)	Delhi	4	17
Luo (2018)	Macao	3	16
Herbas et al. (2018)	Bolivia	3	3
Ojeda et al. (2019)	México	7	17
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>538</b>

Tabla 2. Grupos de RSE producto de la revisión de la literatura

Grupo	Cantidad de variables
Impacto económico	18
Clientes	72
Comunidad (entorno local)	27
Administración Directiva	87
Características de Sociedad (entorno global)	32
Trabajadores (Asociados)	90
Relación con el gobierno y el sector público	11
Cumplimiento normativo y legal	54
Medioambiente sostenible	95
Competencia	9
Proveedores	37
Prácticas justas de operación	6
<b>Total</b>	<b>538</b>

Con la información previamente recopilada, se aplicó el procedimiento de análisis cualitativo-cuantitativo de expertos, definido de la siguiente manera:

**Paso 1.** Se seleccionaron los expertos RSE. Los criterios fueron: venezolanos, con publicaciones

científicas en el área de RS, con disposición a participar. Se nominaron diecisiete (17), diez (10) respondieron a la solicitud (Tabla 3), es decir, el 58,8% de los nominados participaron. La solicitud de participar se realizó a través de correo electrónico.

Tabla 3. Expertos seleccionados para primera intervención

Experto	Conocimiento / Experiencia				Ocupación	Grado Académico
	Publicaciones en RS/PYMES	Experiencia en área de RS/PYMES	Trabaja en el área de RS/PYMES			
1	Si (varios)	Si (RSE)	Si	Director de Competere, empresa consultora en sostenibilidad. Ex Profesor Stanford University en USA	PhD	
2	Si	Si (tesis doctoral)	Si	Profesor Universidad de Carabobo	PhD	
3	Si	Si (RSE)	Si	Consultor Creador del Programa de Emprendimiento Sostenible Auditor. Msc. en RSC EOI - Consultor en RSE	MSc	
4	Si	Si (pymes)	Si	Gerente empresa Capital Humano	PhD	
5	Si	Si (pymes)	Si	Profesor Universitario. Consultor	PhD	
6	Si	Si (RSE)	Si	Profesor Universitario. Asesor	PhD	
7	Si	Si	No	Profesor universitario. Experta en liderazgo pymes	MSc	
8	Si	Si	Si	Profesor Universitario. Consultor	MSc	
9	Si	Si	Si	Profesor Universitario. Consultor	MSc	
10	Si	Si	Si	Profesor Universitario. Consultor	MSc	

**Paso 2.** Se realizó la autoevaluación de expertos de la apropiación de la temática o grado

de conocimiento (GC). Cada experto se valoró este aspecto del 1 al 10, valor que se dividió entre 10

arrojó un (1) arbitro con 0,7; cinco (5) árbitros con 0,8 y cuatro (4) con 0,9 puntos, indicando que todos califican (Dois et al. 2018)

**Paso 3.** Se evaluó el grado de influencias de la fuente de argumentación (GI). Para ello se realizó una adaptación a lo indicado por Marín-González et al., 2021 (referenciado de Dobrov y Smirnov, 1972). Se adicionó la participación en proyecto entre las

fuentes de argumentación, aspecto relevante para ganar información sobre el entorno venezolano. La Tabla 4 presenta el consolidado de los valores resultantes de multiplicar cada autovaloración de los árbitros por el peso correspondiente, según los criterios establecidos en la Tabla 5. Esta última detalla los parámetros de evaluación considerados y los pesos asignados a cada uno.

**Tabla 4.** Autoevaluación del grado de influencias de la fuente de argumentación (GI) de cada arbitro

Fuentes de Argumentación	Arbitro 1			Arbitro 2			Arbitro 3			Arbitro 4			Arbitro 5		
	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión	0	0,25	0	0	0	0,3	0	0,25	0	0	0,25	0	0	0	0,3
Experiencia Obtenida	0	0	0,45	0	0,3	0	0	0,3	0	0	0,3	0	0	0	0,45
Participación en proyectos	0	0,05	0	0	0,05	0	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0,05
Trabajo de autores Nacionales	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0,05
Trabajo de autores Extranjeros	0	0,05	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0,05	0
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero	0	0	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0	0,05
Su Intuición	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0	0,05	0,05	0	0	0	0	0,05
Total por GI	0	0,4	0,5	0,05	0,45	0,35	0	0,65	0,15	0,15	0,65	0	0	0,05	0,95
<b>Total Fuente Argumentación</b>	<b>0,90</b>			<b>0,85</b>			<b>0,80</b>			<b>0,80</b>			<b>1,00</b>		

Fuentes de Argumentación	Arbitro 6			Arbitro 7			Arbitro 8			Arbitro 9			Arbitro 10		
	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión	0	0,25	0	0	0	0,3	0	0	0,3	0	0	0,3	0	0	0,3
Experiencia Obtenida	0	0	0,45	0	0	0,45	0	0,3	0	0	0	0,45	0	0	0,45
Participación en proyectos	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0,05	0	0	0,05
Trabajo de autores Nacionales	0	0,05	0	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0,05	0	0	0,05	0
Trabajo de autores Extranjeros	0	0,05	0	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0	0,05	0	0	0,05
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero	0	0,05	0	0	0	0,05	0	0,05	0	0,05	0	0	0	0	0,05
Su Intuición	0,05	0	0	0	0	0,05	0	0	0,05	0,05	0	0	0	0,05	0
Total por GI	0,05	0,4	0,5	0	0	1	0	0,4	0,45	0,1	0,05	0,85	0	0,1	0,9
<b>Total Fuente Argumentación</b>	<b>0,95</b>			<b>1,00</b>			<b>0,85</b>			<b>1,00</b>			<b>1,00</b>		

Tabla 5. Parámetros y pesos de la fuente de argumentación de los árbitros

Fuentes de Argumentación	Grado de influencia de las fuentes (GI)		
	GI Bajo	GI Medio	GI Alto
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión	0,15	0,25	0,30
Experiencia Obtenida	0,10	0,30	0,45
Participación en proyectos	0,05	0,05	0,05
Trabajo de autores Nacionales	0,05	0,05	0,05
Trabajo de autores Extranjeros	0,05	0,05	0,05
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero	0,05	0,05	0,05
Su Intuición	0,05	0,05	0,05

Fuente: Adaptado de Dobrov y Smirnov, 1972, referido por Marín-González et al., 2021

**Paso 4.** Se calculó el coeficiente de competencia de experto (K) como el promedio entre GC y GI;  $K = (GC + GI) / 2$ . La exigencia necesaria para la validación del diseño es un K igual o superior a 0.8 (Dois et al. 2018). En este caso todos los expertos califican (ver Tabla 6).

Tabla 6. Coeficiente de competencia de expertos (K)

Experto	GC	GI	$K = (GC + GI) / 2$
A1	0,8	0,90	0,9
A2	0,8	0,85	0,8
A3	0,8	0,80	0,8
A4	0,7	0,80	0,8
A5	0,9	1,00	1,0
A6	0,8	0,95	0,9
A7	0,9	1,00	1,0
A8	0,8	0,85	0,8
A9	0,9	1,00	1,0
A10	0,9	1,00	1,0

**Paso 5.** Paso seguido, cada experto evaluó los factores y las variables de RSE en escala 1-5. Todas las valoraciones se analizaron usando la hoja de cálculo Excel®, se calculó suma, media, varianza, desviación estándar, para conseguir coeficiente de variación (CC), este mide la variabilidad relativa o dispersión respecto a la media. El CV se calcula como la desviación estándar dividida entre la media aritmética. El criterio estadístico usado en la selección

de las variables evaluadas por el grupo de expertos fue primero coeficiente de variación y luego media. El coeficiente de variación se en 0.2. Un ejemplo se ilustra en la tabla 7 para el factor impacto económico, quedando integrado por 7 variables que tiene CV menor a 0.3 y la mayor media. De la revisión de expertos, y de la comparación entre las definiciones de las variables, se consigue una propuesta de la pretendida operacionalización, ayudó y permitió depurar las variables para obtener una primera versión del instrumento. Resultando once (11) factores con ciento ocho (108) variables relacionadas. Las dimensiones resultantes fueron: impacto económico, cliente, comunidad, administración, entorno global, trabajadores o colaboradores, relación con el gobierno-sector público, ambiente, proveedores, participación justa de operación y procesos internos. Un aspecto que resalta, es que la dimensión “cumplimiento normativo y legal fue excluida, por consenso entre los expertos, al considerar que los aspectos legales son de obligatorio cumplimiento y el primer paso para una empresa que se considere socialmente responsable. Aspecto que es consistente con la investigación de Bernal y Alpuche (2023), el cual indica que la responsabilidad legal tiene importancia marginal, prescindible y que pueden resultar entre las primeras comprometidas si representarán un obstáculo para obtener beneficios empresariales.

**Tabla 7.** Ejemplo de Resultados del Instrumento después de la revisión expertos RSE. Factor Económico

Factor	Variables	Media	CV
Impacto económico	Asegura su supervivencia y éxito a largo plazo	4,6	0,15
	Evitar infringir la ley, incluso si esto ayuda a mejorar el rendimiento	4,6	0,15
	Aprovechar nuevas oportunidades de ingresos	4,4	0,16
	Generar valor económico e intangible	4,2	0,19
	Debe controlar estrictamente sus costos de producción	3,9	0,19
	Debe mantener flujo de efectivo suficiente para sus operaciones y el pago de las obligaciones con los grupos de interés	4,3	0,22
	Generan alto impacto socio-económicos	4	0,24
	Uso de presupuesto de acuerdo a un plan de acción de RSE	3,9	0,25
	Tener Certificación de Calidad	3,85	0,30

**Paso 6.** En una segunda intervención, la información se evaluó en plenaria con los gerentes de pymes. Esta fue integrada por seis (6) gerente/administradores de pymes de Carabobo. Estos sometieron a consideración la información proveniente de la fase anterior, con protocolo similar al anterior, primero se autoevaluaron y posteriormente evaluaron los bloques o factores

definidos y las variables con escala de Likert de 1 al 5. Identificaron que las practicas justas de operación, impacto económico, seguridad social, procesos internos y el ecosistema social, son los elementos fundamentales para el contexto de estudio. En Tabla 8 se muestran la evaluación, y en la Tabla 9 se muestran los factores resultantes con el criterio media por encima del promedio y CV menor a 0.2.

**Tabla 8.** Evaluación de bloques o dimensiones por panel gerentes

Dimensión (clasifiquela del 1 al 5)	Gerentes pyme						Suma	Media	Standard	CV
	A	B	C	D	E	F				
5 Sociedad (entorno global)	4	3	3	4	3	3	20	3,3	0,5	0,15
10 Prácticas justas de operación	5	3	4	4	4	4	24	4,0	0,6	0,16
3 Comunidad	5	4	3	4	5	4	25	4,2	0,8	0,18
1 Impacto económico	5	3	4	4	3	4	23	3,8	0,8	0,20
6 Asociados o trabajadores	5	3	4	4	3	4	23	3,8	0,8	0,20
11 Procesos internos	3	3	5	4	4	4	23	3,8	0,8	0,20
7 Relación con el gobierno y el sector público	3	2	4	4	3	3	19	3,2	0,8	0,24
4 Administración	3	3	5	3	3	4	21	3,5	0,8	0,24
2 Cliente	5	3	4	3	3	5	23	3,8	1,0	0,26
8 Medioambiente	5	2	4	3	3	4	21	3,5	1,0	0,30
9 Proveedores	3	3	4	4	1	4	19	3,2	1,2	0,37

Tabla 9. Factores y variables RSE resultantes de la plenaria de gerentes

Factores		Variables	
Ecosistema social	Se consideró el área que delimita el comportamiento y al trato equilibrado, las relaciones con la comunidad local, con la sociedad en general y con los entes gubernamentales del entorno.	ES1	Promover el trabajo voluntario de sus colaboradores o empleados en acciones sociales.
		ES2	Ejecutar acciones de la empresa relacionadas con educación
		ES3	Proporcionar igualdad de oportunidades
		ES4	Ofrecer oportunidades de trabajo a la comunidad local
		ES5	Identificar de los impactos que ocasiona en la comunidad por la actividad que realiza.
		ES6	Mantener relaciones estrechas con la comunidad en busca del mejoramiento de la misma.
Prácticas justas de operación	Engloba la protección de la propiedad intelectual de la empresa, sin caer en competencia injusta y corrupción, y la divulgación de actividades de RSE	PJ1	Se establecen estrategias para evitar prácticas monopolísticas y desleales con la competencia
		PJ2	Cuenta con políticas para evitar el soborno en cualquiera de sus formas
		PJ3	Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y física.
		PJ4	Cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en políticas anticorrupción.
		PJ5	Comunica las acciones de RSE
Impacto económico	Incluye lo relacionado con la toma decisiones basadas en los estados económicos y financieros	IE1	Generar valor económico e intangible
		IE2	Generan alto impacto socio-económicos
		IE3	Evitar infringir la ley, incluso si esto ayuda a mejorar el rendimiento
		IE4	Aprovechar nuevas oportunidades de ingresos
		IE5	Debe mantener flujo de efectivo suficiente para sus operaciones y el pago de las obligaciones con los grupos de interés
Seguridad social	Delimita el comportamiento y el trato equilibrado al personal, así como trabajo en condiciones dignas para el grupo de interés interno de la organización.	SS1	Contar con mecanismos que impidan que exista trabajo infantil en las operaciones de su organización.
		SS2	Garantizar la seguridad y salud en el trabajo
		SS3	Definir criterios claros para la selección y vinculación de personal, acorde a las exigencias legales que eviten situaciones de discriminación.
		SS4	Contratar de empleados en el marco de la formalidad.
		SS5	Contar con mecanismos para evitar la discriminación en cualquiera de sus formas.
Procesos internos	Considera elementos de las empresas relacionados a ambiente interno, enfocados a minimizar/eliminar impactos negativos y por consiguiente al desarrollo sostenible de las actividades de la empresa	PI1	Contar con mecanismos de prevención y minimización de impactos por ruido, olor, luz, vibraciones y contaminación del suelo en el lugar en que opera.
		PI2	Realizar periódicamente controles ambientales por la contaminación causada por procesos, equipos, maquinaria, vehículos propios o de terceros a su servicio.
		PI3	Identificar, gestionar y minimizar aspectos asociados a su operatividad y sus impactos sobre el medioambiente (como consumo de materia prima, agua, energía, generación de residuos, emisiones de gases de efecto invernadero, otros gases contaminantes y partículas, emisiones acústicas, vertidos sobre agua o suelo, afecciones a la biodiversidad y espacio naturales)
		PI4	Realiza auditorías internas del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable

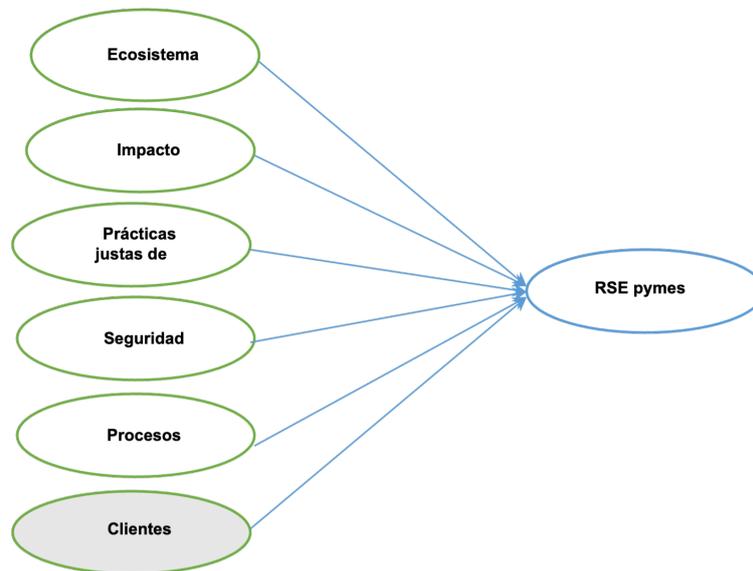
A continuación, se explican los factores con favorecidos y con su denominación final:

- Ecosistema social. Agrupa sociedad y comunidad, se trata de relaciones humanas en acción, Hordijk y Glad (2022) manifiestan la urgencia del entorno en afrontar desafíos sociales, ambientales y económicos; el desarrollo de los ecosistemas sociales son una herramienta aceleradora de la transformación social y económica, a partir de la interacción entre humanos, que con base a lo que se conoce de la naturaleza ambiciona ordenar y explicar el mundo humano.
- Practicas justas de operación. Protección de la propiedad intelectual, sin competencia injusta y corrupción, y divulgación de RSE. Las empresas deben trascender y diferenciarse con su público objetivo, la promoción de crecimiento inclusivo y sostenible y políticas orientadas al bienestar y desarrollo. Acciones laborales éticas, que aseguren un sistema interno justo con sus grupos de interés, Usuriaga-Medrano, et. al (2023).
- Impacto económico. En el mantenimiento sostenible de cualquier organización., la RSE ayuda obtener ventaja competitiva y es un componente estratégico en entornos altamente cambiantes, impulsa a la rentabilidad y a obtener ventajas competitivas; resaltando con esto que la RSE es parte estratégica y clave para las operaciones comerciales (Omoyebagbe, et al, 2023).
- Seguridad social. Acciones relacionadas al comportamiento y trato equilibrado al personal, trabajar en condiciones dignas y seguras para el grupo de interés interno de la organización. La RSE mejora la satisfacción laboral de los trabajadores, moderando la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral (Khan, et. al, 2023).
- Procesos internos. Implementación de políticas, procedimientos y controles de los procesos internos para prevenir y corregir

desviaciones, y asegurar el cumplimiento de normas, leyes y estándares de la industria a la que pertenece. Resalta la RSE desde esta perspectiva de conformidad organizacional, en especial la cadena de suministro (Falcone y Ridge, 2024). Minimizar, con tendencia a cero, los impactos negativos conexos a procesos, humanos, entorno y hasta éticos.

**Paso 7.** El último paso consistió en un ajuste del cuestionario. Las dimensiones y variables se revisaron rigurosamente, considerando pertinente incluir el factor cliente con la visión de obtener un modelo tendiente a la gestión estrategia responsable e integral, y garantizando los lineamientos de la gestión de la calidad como herramientas eficaces para que las empresas aumenten su competitividad. En concordancia con los siete principios de la calidad; una de las herramientas de mayor relevancia para la gestión empresarial son los sistemas de gestión de calidad. Estos principios contemplados en la norma ISO 9001 son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones (Díaz & Salazar, 2021). Destacando en este grupo, el enfoque al cliente, una organización no existiría ya que los productos y servicios se realizan de acuerdo a sus necesidades, el segundo considerado en importancia, es el compromiso con las personas, es decir otro cliente, en este caso interno, de los que depende también la existencia de la organización (Miethlich et al, 2024; ISO 2015; Mejías, 2017).

Finalmente, se presenta un modelo teórico basado en la percepción y ajustado a las Pymes carabobeñas (ver Figura 1). Este modelo será la base para evaluar la hipótesis de que la RSE tiene efecto significativo sobre el desempeño organizacional percibido en el entorno específico social de las pymes estudiadas. Considerando que la RSE apunta por aportar bienestar a los grupos de interés, por lo que deben establecerse estándares económicos, sociales y ambientales, para medir el impacto de la RS en la huella ambiental y el desarrollo social, sin el detrimento de la utilidad monetaria (Carrillo et al., 2022).



**Figura 1.** Modelo de relación RSE-desempeño organizacional percibido  
Fuente: elaboración propia

Este modelo teórico está alineado con Jerez (2022), que este contempla cuatro factores de acuerdo a la metodológica del Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE). Estos cuatro factores son afines a la propuesta presentada en esta investigación. Estos son: Visión y estrategia (con seis indicadores: inclusión de aspectos sociales, grupos de interés, sustentabilidad, aspectos ambientales, inversión en investigación y desarrollo, y participación con socios comerciales en proyectos conjuntos); Gobernanza y gestión (medida a través de: códigos de conducta, castigos formales, cumplimiento del código de conducta, comportamiento ético, prácticas anticorrupción, y, lucha contra la corrupción); Social (conformada por las subdimensiones condiciones de trabajo, relaciones laborales, relación con proveedores, relación con los consumidores y relación con la comunidad); y Ambiental (contemplando control ambiental, sostenibilidad del ecosistema, y gestión ambiental).

#### IV. CONCLUSIONES

El método planteado permitió obtener RSE un modelo teórico refinado y un diagnóstico mejorado de la RSE. Este modelo cuenta con cinco factores: entorno específico, prácticas justas de operación, impacto económico, seguridad social, procesos

internos. Al cual se agregó clientes como un ajuste alineado con los siete principios de la calidad.

Por otra parte, este análisis cualitativo/cuantitativo propuesto, al involucrar expertos y actores relacionados, constituye una forma de validación de contenido del instrumento planteado, se incluyen todos los elementos representativos de lo que se pretende medir en el contexto de estudio con lo cual se puede aproximar a las particularidades de la población analizada. Se trabajó con jueces expertos en el tema de estudio, todos alcanzaron el índice de experto esperado. Sin embargo, dada las limitaciones en la obtención de información, es recomendable extender el estudio a otras regiones y/o sectores de Venezuela.

En este mismo orden de ideas, el instrumento resultante, es el insumo principal para la recopilación de datos y medidas que permitan medir el comportamiento socialmente responsable en las pymes, aspecto necesario debido a la necesidad existente de contar con instrumentos de medición de la RSE adaptados al contexto donde se aplica el estudio y, por otra parte, que permita comparar y agregar los resultados (Jerez, 2022).

Otro aspecto relevante, es que esta investigación pone a la vista que los factores de RSE aún no sido consensuados por la comunidad científica, sin embargo, algo que sí parece estar en consenso es que se deben considerar las particularidades del entorno

donde se miden. Se comprueba que la RSE no debe ser estudiada solo desde la percepción de la gran empresa, debe considerar también la percepción de las pequeñas organizaciones.

Futuras investigaciones pudiesen estar relacionada la contabilidad socialmente responsable y el impacto de los compromisos fiscales y parafiscales en Pymes en Venezuela; debido a que a pesar de que los expertos refieren que, para ser una empresa socialmente responsable se deben cubrir estas obligaciones en primera instancia; los gerentes describen fallas en el sistema impositivo, por ello que es un tema de análisis que apunte a logra justicia fiscal.

## V. REFERENCIAS

- Alarcón, E., García, C., González, D., Valencia M. (2018). Impacto del posconflicto desde la mirada de un subsector agroindustrial regional. *Estudios Políticos (Universidad de Antioquia)*, 53, 73-99. <http://doi.org/10.17533/udea.espo.n53a04>
- Amato, C., Buraschi, M., & Peretti, M. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: identificación de variables asociadas a cada constructo. *Contaduría y Administración*, 61(1), 84-105.
- Ayala, J. (2024). *Factores determinantes para la implementación de la Administración Electrónica en el Consejo de la Judicatura Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad de Huelva]. <https://hdl.handle.net/10272/24438>
- Azam, T. & Jamil, K. (2024). Studying the role of corporate social responsibility, green HRM and green innovation to improve green performance of SMEs. *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2023-0087>
- Benito Hernández, S., & Esteban Sánchez, P. (2012). La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18, 166-176.
- Bermúdez, Y. (2020). PYMES/MIPYMES Latinoamericanas. ¿Estandarización necesaria en la región? *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 24 (2). ISSN: 1856-8327. e-ISSN: 2610-7813
- Bermúdez-Colina, & Mejías-Acosta, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 34 (3), 315-325. Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae
- Bernal López, J. & Alpuche de la Cruz, E. (2023). La responsabilidad social empresarial como estrategia organizacional: un análisis empírico para la región oriente del Estado de México. *Ciencia ergo sum*, 30(1), e183. <https://doi.org/10.30878/ces.v30n1a1>
- Bravo, M. d., & Arrieta, J. J. (2005). El método Delphi. Su implementación en una estrategia didáctica para la enseñanza de las demostraciones geométricas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(7), 1-10.
- Carrillo Montoya, T., Urrea Zazueta, M., Tereso Ramírez, L., Verdugo Araujo, L. (2022). Áreas de Responsabilidad Social Empresarial en empresas sinaloenses: Un análisis desde la innovación social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28 (6)
- Carroll, A. (2021). Corporate Social Responsibility: Perspectives on the CSR Construct's Development and Future. *Business & Society* 1–21. doi: 10.1177/00076503211001765 [journals.sagepub.com/home/bas](https://journals.sagepub.com/home/bas)
- Çera, G., & Ndou, V. (2024). The role of innovation and social media in explaining corporate social responsibility–business sustainability nexus in entrepreneurial SMEs. *European Journal of Innovation Management*. doi:10.1108/ejim-01-2024-0062
- Chimborazo, L., Vaca, H., & Calderón, M. (2017). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 905-920.
- Corona, J. & Maldonado, J. (2018). Investigación Cuali-

- tativa: Enfoque Emic-Etic. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(4), 1-4
- Conci, M.; Moine, M. y Tamagno, M. (2020). *Pymes: importancia de una gestión socialmente responsable en tiempos de crisis*. 5to Congreso de Ciencias Económicas. 9no Congreso de Administración. 6to Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República: Las ciencias económicas en tiempo de crisis, sin aporte. Villa María: Universidad Nacional Villa María
- Cubillos, C., Montealegre, J., & Delgado, A. (2016). Responsabilidad Social Empresarial y Stakeholders en Organizaciones de Tamaños y Actividades Diferentes. *Económicas CUC*, 37(2), 115-136
- Díaz Muñoz, G, & Salazar Duque, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Díaz Restrepo, C., Patiño, M., Duque, P., Cervantes Cervantes, L. & Franco Rivera, A. (2023). Rendimiento financiero en pequeñas y medianas empresas (pymes): un análisis bibliométrico de la producción científica. *Apuntes del Cenes*, 42(75). Págs. 45 - 80 <https://doi.org/10.19053/01203053.v42.n75.2023.14714>
- Dois A, Bravo, P., Contreras, A., Soto, M.G. y Mora, I. (2018). Formación y competencias para los equipos de atención primaria desde la mirada de expertos chilenos. *Rev Panam Salud Pública*, 42(147), 1-7. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.147>
- Dobrov, G. M., y Smirnov, L. P. (1972). *Forecasting as a means for scientific and technological policy control*, Technological Forecasting and Social Change, 4(1), 5-18, [http://dx.doi.org/10.1016/0040-1625\(72\)90043-1](http://dx.doi.org/10.1016/0040-1625(72)90043-1)
- Dopico Parada, A., & Rodríguez Daponte, R. (2014). Valoración de la RSC por el consumidor y medición de su efecto sobre las compras. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 39-52.
- Estanyol, E., Compte-Pujol, M. & Ferran L. (2023). Un análisis De Su visualización Por Parte De Las Agencias De Relaciones Públicas. *Revista Latina De Comunicación Social*, (82), 1-28. <https://doi.org/10.4185/rlds-2024-2181>
- Falcone, E. & Ridge, J. (2024). An investigation of corporate social responsibility conformity: The roles of network prominence and supply chain partners. *Journal of Operation Management*, 70, 600–629. doi: 10.1002/joom.1302
- Famiyeh, S. (2017). Corporate Social Responsibility and Firm's Performance: Empirical Evidence. *Social Responsibility Journal*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.1108/SRJ-04-2016-0049>
- Fernandez-Vila, S., Dopico-Parada, A., & García-Pintos, A. (2024). Análisis de la divulgación de Responsabilidad Social Corporativa en las páginas web de las diputaciones gallegas. CIRIEC-España, Revista de economía Pública, Social y Cooperativa, (110), 233–260. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.110.25784>
- Forética (2017). SGE21. *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Madrid: Forética.
- Flores, I., Fernández, A. & Bermúdez, Y. Responsabilidad Social Empresarial: perspectiva de los empleados de un establecimiento comercial en Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial actualidad y nuevas tendencias*, 17 (32), 7-18.
- Gallardo-Vázquez, D., & Sánchez-Hernández, M. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*, 38, 14-31.
- González Barón, J. (septiembre de 2012). Modelo de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para el sector de la logística y el transporte. *Departamento de Organización de Empresas Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas*. Catalunya, España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Gómez Lemus, M. (2012). *Ética y Responsabilidad Social: elementos para fortalecer el prestigio de la em-*

- presa y su permanencia en el mercado*. Universidad Politécnica de Catalunya, Departamento de Organización de Empresas. Barcelona: TDX
- Guallar, E., Conde, J., de la Cal, M., & Martín-Moreno, J. (1997). Guía para la evaluación de proyectos de investigación en ciencias de la salud. *Medicina Clínica*, 18(12), 460-471.
- Herbas, B., Björn, F., & Arandía, C. (2018). Corporate social responsibility in Bolivia: meanings and consequences. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 3(7), 1-13.
- Hernández-Pelines, F. (2015). La influencia de la responsabilidad social empresarial (RSE), en los resultados económicos (RE) de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes). *ReserchGate*.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill.
- Herrera Madueño, J., Larrán Jorge, M., Lechuga Sancho, M., & Matínez-Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 19(1), 31-44.
- Hordijk, A., & Glad, T. (2022). Ecología Social: La práctica del desarrollo de ecosistemas. Impact Hub Ámsterdam. Impact Hub Madrid. Recuperado de [https://archivo.impacthubmadrid.com/Informes/Informe\\_EcologiaSocial\\_ImpactHub.pdf](https://archivo.impacthubmadrid.com/Informes/Informe_EcologiaSocial_ImpactHub.pdf)
- Huamaní Arone, J., Vilca Narváez, J. C., Huayapa Huaynacho, M., & Meza Mescco, E. (2025). Ética y responsabilidad social empresarial en las organizaciones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 1282-1296. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3417>
- Jerez, M. (2022). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Éxito Competitivo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de Tungurahua (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Rosario
- Khan, S., Alonazi, W., Malik, A., Zainol, N. (2023). Does Corporate Social Responsibility Moderate the Nexus of Organizational Culture and Job Satisfaction? *Sustainability*, 15 (11). doi: 10.3390/su15118810
- Kaplan, R. & Spitzer, C. (2024). *A Better Way to Measure Social Impact*. Harvard Business Review. Business and Society.
- López, L., Guillén, J., & Afcha, S. (2015). Responsabilidad Social en las Mipymes de Sincelejos, Sucre. *Dimensión Empresarial*, 13(2), 185-203.
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). La responsabilidad social desde la perspectiva del capital humano. *Spanish Accounting Review-Revista de Contabilidad*, 36-46.
- Luo, J. (2018). measurement scale of corporate social. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(4), 1-16.
- Madero Gómez, S., Olivas-Lujan, M., Rubio Leal, Y, & Mohad, Y. (2022). Sustainable human resource management: Practitioners' perspectives. *Management Research*, 20(2), 111-128. <https://doi.org/10.1108/MRJA-M-07-2021-1202>
- Matthews, L. & Ingram, C. (2024). Corporate social responsibility. En Lee Matthews, Lara Bianchi, and Claire Ingram (Eds.) *Concise Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*, 43–54. <https://doi.org/10.4337/9781800880344.ch09>
- Marín-González, Freddy, Pérez-González, Judith, Senior-Naveda, Alexa, & García-Guliany, Jesús. (2021). Validación del diseño de una red de cooperación AQ< científico-tecnológica utilizando el coeficiente K para la selección de expertos. *Información tecnológica*, 32(2), 79-88. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000200079>
- Martínez-García, I.; Padilla-Carmona, M.T. y Suárez-Ortega, M. (2019). Aplicación de la metodología Delphi a la identificación de factores de éxito en el emprendimiento. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 129-146. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.37.1.320911>
- Martínez, R., Monserrat, M., & Serafín, J. (2015). Res-

- ponsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. *Revista Global de Negocios*, 3(3).
- Mejías, A. (2017) *Sistemas de Gestión de la Calidad: Referentes Clave Para Su Discusión Académica*. Ingeniería y sociedad, 12(1), pp. 62-80. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaYSociedad/a12n1/art06.pdf>
- Miethlich, B., Beliakova, M., Voropaeva, L., Ustyuzhina, O. y Yurieva, T. (2023). Internal Corporate Policy: CSR and Employee Satisfaction. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 35, pp. 127–141. <https://doi.org/10.1007/s10672-022-09406-5>
- Montoyo, D. & Chilcon, A. (2023). Responsabilidad social empresarial y su impacto en las empresas. *Revista Horizonte Empresarial*. 10 (1), 22-32. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2463>
- Mujica, M., Zizaldra-Hernandez, I., & Bribiesca, F. (2012). PymesMicros, Responsabilidad Social, Competitividad y Globalización: Experiencias Locales Venezolanas. *Décimo Congreso Internacional sobre Globalización y Crisis Financiera* (págs. 1-17). Chihuahua-México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Naseer, M. y Bagh, T. (2024). Building a Sustainable Future: The Impact of Corporate Social Responsibility on Firms' Sustainable Development. Hunjra, A. y Hussainey, K. (Ed.). *The Emerald Handbook of Ethical Finance and Corporate Social Responsibility*, Emerald Publishing Limited, Leeds, 623-646. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/978-1-80455-406-720241028/full/html>
- Santini, E. & Caputo, A. (2024). SMEs and social responsibility. En Lee Matthews, Lara Bianchi, and Claire Ingram (Eds.) *Concise Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*, 146-150. <https://doi.org/10.4337/9781800880344.ch27>
- Ojeda-Hidalgo, J. F., López-Salazar, A., & Álvarez-Orozco, D. G. (2019). Does Social Responsibility Influence Organizational Performance? *Estudios De Administración*, 26(1), 16–34. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.55404>
- Omoyebagbe, O., Onyebuchi, O., y Obafemi, O. (2023). Responsabilidad social corporativa y desempeño organizacional: una revisión teórica. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales y Gestión*. <https://doi.org/10.56201/ijssmr.v8.no4.2022.pg12.21>
- Osorio Mogollón, J., Mogrovejo Andrade, J. y Duque, P. (2022). Responsabilidad social empresarial y América Latina: una revisión de literatura. *Equidad y Desarrollo*, (40), e1420. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss40.3>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2021). *Guía de responsabilidad social ISO/FDIS 26000:2010(E)*. Switzerland: ISO
- Pantoja, Cuarán & Torres (2024). El fundamento ético en la dirección empresaria y su contribución social para la construcción de una sociedad mejor. *Revista Dilemas Corporativos. Año XI* (2), 1-17. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4029>
- Pérez, A., Pérez, I., & Añez, S. (2014). Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del estado Zulia. 13(1).
- Reguant-Álvarez, M., & Torrado-Fonseca, M. (2016). El método Delphi. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9(1), 87-102.
- Rey, R. (2024). La Gerencia y las Organizaciones en el Contexto Venezolano: realidades y perspectivas. *Revista Aula Virtual*, 5(11), 195-207. ISSN: 2665-0398
- Reyes-Ramírez, L., Leyva-del Toro, C. Pérez-Campdesuñer, R. & Sánchez-Rodríguez, A. (2022). Variables de la responsabilidad social corporativa. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 94-113. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v12n24/1390-6291-Retos-12-24-00286.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A., & Miqueli Rodríguez, B. (2019). La estructura de la variable proceso de formación de profesionales en pregrado. (U. d. Loynaz", Ed.) *Transformación*, 15(1), 110-128.
- Rodríguez, A. (2015). Fundamentos del Método Delphi.

- (U. L. México, Ed.) Recuperado el 15 de agosto de 2020, de Gaceta Escuela de Negocios: [http://www.ulm.edu.mx/revistaulm/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=119](http://www.ulm.edu.mx/revistaulm/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=119)
- Sámamo, A., Escamilla, Z., & Velázquez, E. (2014). Prácticas de responsabilidad social en materia ambiental en mipymes florícolas y financiamiento: una aproximación empírica. *Investigación Administrativa*, 114, 67-80.
- Sanso-Guerrero, E & Navarrete-Marneou, E. (2024). *Corporate Social Responsibility in Latin American: Trends and Challengers*. En Muddassar, S y Kashif, I (Eds.), *Corporate Social Responsibility. A Global Perspective*, 73-83. ISBN 978-0-85466-043-8
- Silva, P., Moreira, A. & Mota, J. (2023), Employees' perception of corporate social responsibility and performance: the mediating roles of job satisfaction, organizational commitment and organizational trust. *Journal of Strategy and Management*, 16 (1), 92-111. (<https://doi.org/10.1108/JSMA-10-2021-0213>)
- Sinha, N., Sachdeva, T., & Prasad, M. (2018). Investigating Relationship between Corporate Social Responsibility and Financial Performance using Structural Equation Modelling. *Management and Labour Studies*, 43(3), 1-17.
- Stoian, C., & Gilman, M. (2017). Corporate Social Responsibility That “Pays”: A Strategic Approach to CSR for SMEs. *Journal of Small Business Management*, 55(1), 5-31.
- Tilt, C. (2016). Corporate social responsibility research: the importance of context. *International Journal of Corporate Social Responsibility* 1(2), 2-9. doi:10.1186/s40991-016-0003-7
- Tomás de Cavia, F. T. (2024). El Valor de la Responsabilidad Social Corporativa en los Procesos de Inversión Internacional. Aproximación Teórica a un Intangible. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 12(1), 29-40. <https://doi.org/10.37387/ipc.v12i1.372>
- Torres-Malca, Jenny Raquel, Vera-Ponce, Víctor Juan, Zuzunaga-Montoya, Fiorella E., Talavera, Jesús E., & Cruz-Vargas, Jhony A. De La. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices regarding salt consumption in the population of Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 273-279. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4768>
- Urdaneta, M. (2014). *Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para las Empresas del Sector Petrolero Venezolano*. Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid, Escuela Técnica Superior, Madrid.
- Usuriaga-Medrano, D., Farro-Portocarrero, I., Fernández-Hurtado, G., & Cordova-Buiza, F. (2023). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una revisión sistemática y agenda de investigación futura. *Conferencia Europea sobre Liderazgo y Gobernanza en Gestión*. <https://doi.org/10.34190/ecmlg.19.1.1653>
- Wendlandt, T., Álvarez, M., Nuñez, M., & Valdez, D. (2016). Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México. *AD-minister*, 26, 79-100.
- Zapata-Gómez, A., & Sarache-Castro, W. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad. *DYNA*, 80(177), 31-39.