

Responsabilidad Social Empresarial: perspectiva de los empleados de un establecimiento comercial en Venezuela

Corporate Social Responsibility: perspective of the employees of a commercial establishment in Venezuela

Ixen Flores-González, Andreina Fernández-Pulido, Yeicy Bermúdez-Colina

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, empleados, análisis factorial

Key words: corporate social responsibility, employees, análisis factorial

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial es un estilo de gestión organizacional que trae múltiples beneficios a una empresa, dicha gestión puede ser enfocada hacia el interior o exterior de la organización. Basado en estos lineamientos se propone crear mejoras socioeconómicas para los trabajadores de un establecimiento comercial. Se describió la situación actual con respecto al cumplimiento de prácticas en el ámbito interno. Metodológicamente se considera un proyecto factible, de nivel descriptivo y bajo el diseño de investigación de campo. La obtención de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario tipo Likert, basado en el cuestionario del Instituto Ethos. El tratamiento de los datos se hizo a través del análisis factorial con el método extracción de componentes principales y método de rotación Varimax con Kaiser haciendo uso del programa estadístico SPSS. En sus conclusiones se destaca que la dimensión más afectada es acciones gerenciales justas, lo que indica una carencia de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y políticas de remuneración poco flexibles por parte de la gerencia, lo que incide en la satisfacción laboral y a su vez en el índice de rotación del personal.

ABSTRACT

Corporate social responsibility is a style of organizational management that brings multiple benefits to a company. Such management can be focused on the inside or outside of the organization. Based on these guidelines, it is proposed to create socioeconomic improvements for the workers of a commercial establishment. The current situation regarding compliance with practices at the internal level was described. Methodologically, it is considered a feasible project, at a descriptive level and under the field research design. Data collection was carried out using the survey technique and a Likert-type questionnaire was used as an instrument, based on the Ethos Institute questionnaire. Data treatment was done through factor analysis with the principal components extraction method and Varimax rotation method with Kaiser using the SPSS statistical program. In its conclusions, it is highlighted that the most affected dimension is fair managerial actions, which indicates a lack of Corporate Social Responsibility practices and inflexible remuneration policies on the part of management, which affects job satisfaction and, in turn, the staff turnover rate.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la sociedad en general requiere de una nueva forma de realizar las actividades empresariales, a partir de la cual la propia gestión interna debe basarse en la ética y la transparencia de las acciones económicas, sociales y ambientales, con el fin de mantener un equilibrio que beneficie a las organizaciones y las comunidades donde establecen sus actividades.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema contemporáneo y de amplio debate en muchos países preocupados por su mejora dentro del mercado para la supervivencia de sus empresas y colaboradores; para lo cual se implementan estrategias cada vez más consolidadas para alcanzar resultados a largo plazo, siendo un reto económico y laboral implementándolo en áreas de trabajo, familia y sociedad (Constantino & Sánchez, 2023). La RSE es una estrategia empleada por las empresas que generan impacto en la sociedad para lograr un vínculo entre la compañía y los grupos de interés, creando valor y contribuyendo a la mejora de la calidad de vida (García et al., 2023); se refiere a la contribución de una organización al bienestar de la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los miembros de esa comunidad (Montoya & Chilcon, 2023).

La RSE es un factor clave en la sostenibilidad organizacional, la cual debe atraer a sus grupos de interés con argumentos diferenciadores, donde se destaca la actitud responsable; la implementación de prácticas de RSE y su

vinculación con los grupos de interés, se está extendiendo gradualmente en las empresas como resultado de las demandas de su entorno (Orta, 2023).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024), señala en último informe, que actualmente no se ha alcanzado una total recuperación económica y social tras la pandemia del COVID 19 y el progreso de la justicia social se está ralentizando; también indica algunos puntos críticos para el empleo en el mundo, como lo es, la escasez de mano de obra y de competencias, el desequilibrio sectorial debido a la dificultad para cubrir los puestos de trabajo en sectores específicos, la desigualdad de género en las tasas de participación en la fuerza laboral y la complicada situación de los jóvenes para adentrarse en un mundo laboral a largo plazo (OIT, 2024).

Como lo señala, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), la baja actividad económica entre los años 2023 y 2024 de la región de América Latina y el Caribe trae consigo la desaceleración del crecimiento del empleo, lo cual impacta en la calidad del mismo, dado que probablemente los trabajadores se vuelvan más vulnerables, el nivel de protección social disminuya y se establezcan en trabajos menos productivos. Las empresas pueden orientar sus prácticas responsables hacia el interior o el exterior de la misma. En cada caso, existen diferentes grupos hacia donde puede focalizar sus acciones y es importante analizar qué impacto puede producir entre

la empresa y los llamados grupos de interés (*stakeholders*).

A medida que se difunde la percepción de la necesidad de la RSE, aumenta el interés en estas actividades entre las partes interesadas, como consumidores, comunidades locales, gobierno, empleados y accionistas (Kim & Lee, 2022); es esencial comprender sus expectativas y alinear las actividades de la empresa con sus intereses (Vuong & Bui, 2023).

Llevar a cabo esta primera reflexión es fundamental para la organización, porque le permite identificar cuáles son los grupos de interés de más impacto o riesgo para ella y cuales no le afectan.

Dado que los empleados, en particular, son fundamentales para el éxito y el desempeño financiero de una corporación, es crucial comprender sus percepciones sobre la RSE (Huang et al., 2024). Para Kim & Lee (2022), los empleados son una de las partes interesadas más importantes de una empresa y tienen acceso a más información sobre RSE que otras partes interesadas externas; agregan que, los empleados tienen un doble papel de observación y participación en la RSC, y que, las percepciones de los empleados sobre la autenticidad de la RSE desempeñan un papel clave en los efectos positivos de esta. Schaefer et al. (2024), plantean que las percepciones de los empleados sobre la autenticidad de los esfuerzos de RSE de su organización pueden crear resultados beneficiosos como lealtad y confianza en la dirección, y, para los empleados como satisfacción laboral y bienestar emocional.

Desde esta perspectiva interna, tomando en cuenta las percepciones de los trabajadores, López et al. (2016), analizan los factores que impactan la RSE, y concluyen que la misma está en función de las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente. Severino-González et al. (2021), exploran la percepción de los trabajadores de la salud, y encuentran cuatro dimensiones: discernimiento ético, comunidad, medioambiente e imaginario sobre responsabilidad social que construyen el concepto de RSE en ese sector; analizan los factores que involucra la RSE y la percepción que tienen los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel, para el desarrollo de un modelo estratégico alineado a los principios de la RSE, que cumpla con las expectativas de los grupos de interés. De tipo descriptiva. Por su parte, Cabrera-Segarra & Vásquez-Erazo (2022), encontraron que los empleados relacionan a la RSE con generar mejoras significativas en el servicio ofertado a los grupos de interés; Miller (2023), encontró que este grupo de partes interesadas racionaliza, percibe y se identifica con los esfuerzos socialmente responsables de sus empleadores, y que, además, comprenden la RSE tanto a nivel macro como micro, así como la realidad de la RSE dentro de organizaciones particulares desde un punto de vista operativo.

Comprender los diferentes efectos de la RSE en los empleados ayuda a las organizaciones a diseñar e implementar

estrategias y políticas de RSE que fomenten las actitudes y comportamientos positivos de los empleados, así como a prevenir o reducir los efectos negativos y, por tanto, crear un negocio con valor y crecimiento sostenible para la empresa (Yassin & Beckmann, 2024).

La RSE incluye una amplia gama de estándares nacionales e internacionales con el objetivo de mejorar el desempeño social, ético y ambiental de las organizaciones, codificando aspectos de comportamiento de la organización (Oliveira & Carraro, 2021). En las últimas décadas, un aspecto bastante discutido es el problema de la medición de la RSE, que, aunque se evidencia la realización de esfuerzos en este sentido, aún no existe consenso en la solución de este problema por las dificultades objetivas y subjetivas encontradas en su medición y la gran diversidad de indicadores que no permite una aplicación eficaz de los mismos en las dimensiones reconocidas de la RSE: social, ambiental, ética y económica (Cruz-Bravo et al., 2021).

Uno de los enfoques para medir la RSE son los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (2012), que constituyen, en conjunto, una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones (Cruz-Bravo et al., 2021); son una herramienta que sirve para medir el grado de RSE y la contribución de la empresa con el desarrollo sostenible, y, usado para implantar cambios en las

organizaciones a lo interno en búsqueda de emplear acciones más eficaces en cuanto a la RSE (Saá et al., 2020).

Dentro de este orden de ideas, la situación económica de Venezuela ha tenido una influencia negativa en el empleo y calidad de vida de los trabajadores. En este contexto y bajo el panorama global de los factores que mayor impacto tienen en la fuerza laboral, se introduce la RSE como alternativa para la mejora de los puestos de trabajo existentes y los que se crearán.

Para observar más de cerca este enfoque empresarial, en esta investigación se tomó como caso de estudio un establecimiento comercial ubicado en la ciudad de Maracay, Venezuela, dedicado al expendio de alimentos y rubros de consumo masivo. La información, obtenida por observación directa y por medio de entrevistas, puso en evidencia un aumento del porcentaje de ausentismo en el año 2022 con respecto al año 2021, sin embargo, en el año 2023 disminuyó, en ese mismo año la empresa hizo entrega de algunos beneficios sociales a sus trabajadores en fechas importantes para la organización, por lo cual la gerencia está interesada en determinar la relación que existe entre la disminución del ausentismo y los beneficios sociales hacia los trabajadores; entre otros aspectos de interés.

El objetivo de esta investigación es conocer la percepción que tiene el público interno, específicamente los empleados, sobre la RSE, y que le permita a la organización diseñar planes estratégicos.

METODOLOGÍA

El presente estudio constituye una investigación de campo con nivel descriptivo debido a que permite visualizar y recopilar los datos solicitados de forma directa, por medio de los empleados y encargados de la empresa, para posteriormente describir su situación actual en tema de RSE.

La técnica para la recolección de los datos utilizada en esta investigación es la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario, el cual está conformado por veintidós ítems, basados en las dimensiones del público interno tomado de una adaptación de Bello y Silva (2019) del cuestionario de indicadores del instituto Ethos (2007), con el fin de conocer opiniones orientadas al cumplimiento de la RSE, ver tabla 1. Este cuestionario ha sido aplicado por diversos autores para sustentar diferentes perspectivas de la

RSE, desde la percepción de las partes interesadas, entre los que se encuentran García et al. (2023), Morell-Jiménez (2019), entre otros.

Luego de la recolección de los datos, producto de la aplicación de las encuestas, se llevó a cabo el tratamiento de los datos obtenidos haciendo uso del programa SPSS versión 29.0.2.0. Para el análisis estadístico de los datos, se usó el análisis factorial exploratorio (AFE), usando el método de componentes principales y rotación de varimax. El AFE tiene como objetivo definir la estructura subyacente de un conjunto de datos, analizando las interrelaciones o correlaciones entre variables, las cuales son agrupadas en conjunto de componentes o factores, y busca componentes o factores que expliquen la mayor parte de varianza total (Pizarro & Martínez, 2020).

Tabla 1. *Indicadores para la Responsabilidad Social Empresarial*

Dimensión	Indicador	Preguntas- Items
Diálogo y Gestión participación participativa		1.-La empresa tiene valores bien definidos que la distinguen de la competencia
		3.-Los trabajadores (o un representante de ellos) participan en la toma de decisiones que les afectan diariamente
		4.-La gerencia de la empresa se asegura de mantener informados a los trabajadores sobre cambios o acciones importantes
		15.- La empresa promueve actividades que influyen en un clima laboral participativo con los trabajadores
		16.-La empresa se asegura de que sus trabajadores conozcan su descripción de cargo comprendiendo como el logro de los objetivos individuales contribuye a lograr la misión de la empresa
		2.-La empresa promueve el diálogo permanente entre los trabajadores y la gerencia

... continuación **Tabla 1. Indicadores para la Responsabilidad Social Empresarial**

Dimensión	Indicador	Preguntas- Items
Respeto al individuo	Valoración de la diversidad	6.- En general, esta empresa es diversa y promueve la inclusión de diversidad de personas de diferente edad, raza, condiciones sociales y físicas
		7.-La gerencia de la empresa está comprometida con la inclusión de personas con discapacidad en la organización
		8.-Si se presentara una situación de discriminación en la empresa por parte de un compañero de trabajo o cliente, podría denunciarlo abiertamente con su superior (gerente/ supervisor/encargado)
		9.-Los trabajadores de esta empresa tienen igualdad de condiciones para el desarrollo laboral y profesional
	Compromiso con la equidad racial	10.-El origen étnico, racial o nacionalidad de trabajador no influye en los procesos de selección, contratación o promoción dentro de la empresa
Trabajo decente	Compromiso con la equidad de género	11.-La empresa mantiene un trato igualitario con sus trabajadores sin importar su género
		12.Las diferencias de salarios entre los trabajadores se presentan en base a su desempeño y calificación profesional sin importar su género
	Cuidado con salud, seguridad y condiciones laborales	5.-La empresa se asegura de ofrecer condiciones laborales específicas para los trabajadores
		17.-La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal vigente de materia de higiene y seguridad industrial
		18.- La empresa implementa mejoras de seguridad laboral de ser necesario
	Política de remuneración, prestaciones y carrera	13.- La empresa está comprometida en ofrecer una remuneración que permita un nivel de vida adecuado para los trabajadores y sus familias
		14.-La política de remuneración de la empresa es justa y se basa en principios de inclusión, equidad y transparencia
		21.-Los despidos en la empresa siguen un proceso impersonal basado en el desempeño y las competencias técnicas del trabajador
		22.-La empresa ofrece un programa de seguridad social complementario para sus trabajadores
	Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad	19.-La empresa promueve la mejora continua de los conocimientos/habilidades de los trabajadores con miras al desarrollo de las competencias específicas requeridas
		20.-La empresa ofrece posibilidades de completar estudios de educación primaria, media o diversificada a aquellos trabajadores que así lo requieran

RESULTADOS y DISCUSIÓN

El análisis de los datos se realizó siguiendo las recomendaciones y criterios de Lloret-Segura et al. (2014), y Alaminos et al. (2015), para el AFE.

Para evaluar la matriz de correlaciones y su pertinencia para el análisis, se obtiene la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), .

El cual dio como resultado un valor de 0.887, siendo un valor cercano a 1, por lo que los datos obtenidos con el el instrumento son idóneos para un AFE.

Con la ayuda del SPSS se extrajeron los factores seleccionando el método de componentes principales, y el criterio de selección los valores propiso mayor a 1; y se realizó la rotación usando el método ortogonal varimax, donde se usó la matriz de correlación anti-imagen para analizar las 22 variables que pudieran

estar cercanas a 0, siendo esta la variable 1 correspondiente a “Valores definidos” con 0.784 y la de mayor puntuación fue la variable 22 correspondiente a “Seguridad laboral” con 0.938.

Ahora bien, a partir de los resultados obtenidos con la primera corrida de datos se decidió eliminar el ítem 1, por ser la de puntuación más baja en la matriz anti-imagen. Al realizar la segunda corrida de los datos, la matriz anti-imagen muestra valores altos por encima de 0.821 lo que significa que las 21 variables que se encuentran presentes son idóneas para realizar el análisis factorial; el cual permitió extraer 4 dimensiones que consiguen explicar un 66,24% de la varianza de los datos (ver tabla 2), dando como resultado una estructura de 21 variables y 4 dimensiones, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 1. Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,254	44,068	44,068	9,254	44,068	44,068	5,156	24,550	24,550
2	2,173	10,348	54,416	2,173	10,348	54,416	3,181	15,147	39,697
3	1,434	6,829	61,245	1,434	6,829	61,245	2,912	13,865	53,562
4	1,049	4,997	66,242	1,049	4,997	66,242	2,663	12,680	66,242
5	,862	4,106	70,348						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 2. *Matriz de componente rotado*

	1	Componente		
		2	3	4
21.-Los despidos en la empresa siguen un proceso impersonal basado en el desempeño y las competencias técnicas del trabajador	,793			
20.-La empresa ofrece posibilidades de completar estudios de educación primaria, media o diversificada a aquellos trabajadores que así lo requieran	,771			
14.-La política de remuneración de la empresa es justa y se basa en principios de inclusión, equidad y transparencia	,770			
15.- La empresa promueve actividades que influyen en un clima laboral participativo con los trabajadores	,723			
16.-La empresa se asegura de que sus trabajadores conozcan su descripción de cargo comprendiendo como el logro de los objetivos individuales contribuye a lograr la misión	,671			
2.-La empresa promueve el diálogo permanente entre los trabajadores y la gerencia	,614			
22.-La empresa ofrece un programa de seguridad social complementario para sus trabajadores	,614			
17.-La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal vigente de materia de higiene y seguridad industrial	,544			
6.- En general, esta empresa es diversa y promueve la inclusión de diversidad de personas de diferente edad, raza, condiciones sociales y físicas	,539			
12.- Las diferencias de salarios entre los trabajadores se presentan en base a su desempeño y calificación profesional sin importar su género		,853		
13.- La empresa está comprometida en ofrecer una remuneración que permita un nivel de vida adecuado para los trabajadores y sus familias		,804		
10.-El origen étnico, racial o nacionalidad de trabajador no influye en los procesos de selección, contratación o promoción dentro de la empresa		,583		
4.-La gerencia de la empresa se asegura de mantener informados a los trabajadores sobre cambios o acciones importantes		,503		
5.-La empresa se asegura de ofrecer condiciones laborales específicas para los trabajadores			,790	
8.-Si se presentara una situación de discriminación en la empresa por parte de un compañero de trabajo o cliente, podría denunciarlo abiertamente con su superior (gerente/ supervisor/encargado)			,778	
3.-Los trabajadores (o un representante de ellos) participan en la toma de decisiones que les afectan diariamente			,556	
7.-La gerencia de la empresa está comprometida con la inclusión de personas con discapacidad en la organización				,712
19.-La empresa promueve la mejora continua de los conocimientos/habilidades de los trabajadores con miras al desarrollo de las competencias específicas requeridas				,698
18.- La empresa implementa mejoras de seguridad laboral de ser necesario				,646
11.-La empresa mantiene un trato igualitario con sus trabajadores sin importar su género				,627
9.-Los trabajadores de esta empresa tienen igualdad de condiciones para el desarrollo laboral y profesional				,595

De esta forma, se pudieron estructurar 4 dimensiones de acuerdo con las variables agrupadas por el AFE. Se le asignó un indicador a cada variable con el fin de

describir la relación de los mismos en estas nuevas agrupaciones para así renombrar las nuevas dimensiones, como se observan en la tabla 3.

Tabla 3. Dimensiones resultantes del análisis factorial

Dimensión	Ítem	Variable asociada	Indicador
Acciones gerenciales justas	21	Proceso de despido	Compromiso frente a despidos
	20	Completar estudios	Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad
	14	Remuneración justa	Política de remuneración, prestaciones y carrera
	15	Clima laboral	Gestión participativa
	16	Descripción de cargo	Gestión participativa
	2	Diálogo	Relación con los sindicatos
	22	Seguridad Social	Preparación para la jubilación
	17	Normativa HYS	Cuidado de salud, seguridad y condiciones laborales
Gestión de Talento Humano	6	Diversidad e Inclusión	Valoración de diversidad
	12	Equidad Salarial	Compromiso con la equidad de género
	13	Remuneración adecuada	Política de remuneración, prestaciones y carrera
	10	Discriminación en Reclutamiento	Compromiso con la equidad racial
Trabajo Seguro	4	Comunicación interna descendente	Gestión participativa
	5	Condiciones Laborales Específicas	Cuidado de salud, seguridad y condiciones laborales
	8	Manejo de la discriminación	Valoración de diversidad
Bienestar Laboral	3	Participación Activa	Gestión participativa
	7	Inclusión Laboral	Valoración de diversidad
	19	Superación laboral	Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad
	18	Mejoras en la seguridad	Cuidado de salud, seguridad y condiciones laborales
	11	Trato igualitario	Compromiso con la equidad de género
	9	Igualdad Laboral y Profesional	Valoración de diversidad

De los resultados obtenidos, se evidencia que la dimensión más afectada en cuanto a la aplicación de lineamientos de RSE es, Dimensiones Gerenciales Justas, debido a la cantidad de variables agrupadas en dicha dimensión, lo cual es aceptable, ya que muestra la percepción

de los empleados sobre la existencia de la practicas de RSE en la empresa y la realidad que los afecta, donde la principal preocupación es la política salarial de la organización y el clima laboral.

CONCLUSIONES

El diagnóstico de la situación actual indica que la empresa no cuenta con lineamientos claros y establecidos de RSE, lo que afecta en la satisfacción del personal y el clima laboral de la organización, haciendo que los trabajadores se desmotiven e incida en el porcentaje de rotación del personal.

Implementar lineamientos de RSE en la gestión de la empresa puede traer beneficios, como un mayor compromiso de los trabajadores con el cumplimiento de los objetivos de la organización, mejorar el clima laboral, fidelidad de los trabajadores y mejorar la imagen de la empresa tanto

interna como externamente, lo que se traduce en una mejor atención al cliente.

Con base en los resultados, se recomienda, crear un programa que involucre la participación de los empleados con la gerencia de discutir información económica-financiera, con el fin de prepararlos a colaborar en las decisiones estratégicas y condiciones del entorno en el que se enfrenta. Así mismo, desarrollar una política de compensación justa que actualice y respalde la revisión de paquetes de salarios y beneficios para seguir siendo atractivos y competitivos para los trabajadores.

REFERENCIAS

Alaminos, A.; Francés, F.; Penalva, C. & Santacreu, O. (2015). *Análisis Multivariante para las Ciencias Sociales I. Índices de distancia, conglomerados y análisis factorial*. PYDLOS Ediciones/Universidad de Cuenca.

<http://hdl.handle.net/10045/52627>

Bello, L. & Silva, N. (2019). *Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial*

Cabrera-Segarra, S. & Vásquez-Erazo, E. (2022). La responsabilidad social empresarial desde la percepción de los empleados. *Ingenium Et Potentia*, 4(1), 144–171.

<https://doi.org/10.35381/i.p.v4i1.1896>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023: El financiamiento de una transición sostenible: inversión para crecer y enfrentar el cambio climático*. Editorial CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bi>

<tstreams/1f15f6f6-df99-409b-bfa1-b8f34a72d918/content>

Constantino, P. & Sánchez, J. (2023). Algunas reflexiones en torno al concepto de responsabilidad social empresarial. *Ciencias Sociales y Económicas*, 7(2), 24-32. <https://doi.org/10.18779/csye.v7i2.468>

Cruz-Bravo, M.; Garbizo-Flores, N. & Lezcano-Gil, A. (2021). Metodología para implementar indicadores de responsabilidad social empresarial que impacten en el desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(3), 957-985. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/458>

García, D.; Baño, M. & Cevallos, R. (2023). Análisis de la responsabilidad social empresarial en las empresas petroleras. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 84-92. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.736>

- García, D.; Bano, M. & Cevallos, R. (2023). Analysis of Corporate Social Responsibility in oil companies. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 84-92. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.736> <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-EthosVers%C3%A3o-espanhol.pdf>
- Huang, M.; Geng, S.; Yang, W.; Law, K. & He, Y. (2024). Going beyond the role: How employees' perception of corporate social responsibility fuels proactive customer service performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76(C). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103565>
- Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial (2012). Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.
- Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Brasil (2007). Indicadores-Ethos-Sebrae-de-Responsabilidade-Social-Empresarial-para-Micro-y-Pequeñas-Empresas-2007.pdf
- Interna en tres alojamientos turísticos de Puerto Ordaz [Trabajo de grado Licenciatura, Universidad Católica Andres Bello]. Repositorio UCAB. <http://catalogo-gy.ucab.edu.ve/documentos/tesis/35613.pdf>
- Kim, H. & Lee, M. (2022). Employee perception of corporate social responsibility authenticity: A multilevel approach. *Frontiers in Psychology*, 13, 948363, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.948363>
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- López, A.; Ojeda, J. & Ríos, M. (2016). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Miller, K. (2023). Employee sensemaking of CSR: on micro-discourses of corporate social responsibility. *Corporate Communications: An International Journal*, 28(3), 469-488. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-07-2022-0075>
- Montoya, D. & Chilson, A. (2023). Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en las empresas. *Horizonte Empresarial*, 10(1), 22-32. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2463>
- Morell-Jiménez, E. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: una radiografía sobre la situación actual de los grandes contribuyentes del sector comercial de la ciudad de Pilar. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(2), 339-362. <https://doi.org/10.18004/riics.2019.diciembre.339-362>
- Oliveira, E. & Carraro, N. (2021). Corporate Social Responsibility: Study in Companies in the State of Sao Paulo. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 7(3), 46-57. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.73.1005>
- Organización Internacional del Trabajo (2024). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias* 2024. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/inst/documents/publication/wcms_908148.pdf
- Orta, D. (2023). Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de negocios sostenible y responsable. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 29(2), 181-208. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ac/artic/e/view/27533/144814493304

- Pizarro, K., & Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *Journal of Science and Research*, 5(CININGEC), 903-924. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1046>
- Saá, J.; Vasco, C.; Holovaty, M. & Donoso, D. (2020). Indicadores de a responsabilidad social en las empresas. *RECIMUNDO*, 4(1), 366-378. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.366-378](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.366-378)
- Schaefer, S.; Cunningham, P.; Diehl, S. & Terlutter, R. (2024). Employees' positive perceptions of corporate social responsibility create beneficial outcomes for firms and their employees: Organizational pride as a mediator. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 31(3), 2574-2587. <https://doi.org/10.1002/csr.2699>
- Severino-González, P.; Medina-Giacomozzi, A. & Muñoz-Huaracán, S. (2021). Responsabilidad social empresarial y sistema de salud: percepción de los trabajadores de la salud en Chile. *Interciencia*, 46(3), 126-132. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/04/05_6764_Com_Severino2_v46n3_7.pdf
- Vuong, T. & Bui, H. (2023). The role of corporate social responsibility activities in employees' perception of brand reputation and brand equity. *Case Studies in Chemical and Environmental Engineering*, 7, 100313, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.cscee.2023.100313>
- Yassin, Y. & Beckmann, M. (2024). CSR and employee outcomes: a systematic literature review. *Management Review Quarterly*, 1-47. <https://doi.org/10.1007/s11301-023-00389-7>

Autoras

Ixen Asdrunay Flores-González. Ingeniero Industrial, Universidad de Carabobo, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9087-856X>

Email: ixenflores13@gmail.com

Andreina Carolina Fernández-Pulido. Ingeniero Industrial, Universidad de Carabobo, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-1483-4282>

Email: andreinafpulido@gmail.com

Yeicy Bermúdez-Colina. Ingeniero Industrial, Magíster en Ingeniería Industrial, Candidata a Doctora en Ingeniería Industrial, Universidad de Carabobo, Venezuela. Docente investigador Departamento de Gerencia, Escuela de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4867-2215>

Email: ybermudez@uc.edu.ve

Recibido: 12-04-2024

Aceptado: 18-06-2024