



## Responsabilidad social en instituciones de administración pública Social responsibility in public administration institutions

**Greicy Janeth Castillo-Chirinos**

Universidad Politécnica Territorial Alonso Gamero (Venezuela)

greicyjcastillo@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9522-9734>

### RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo analizar la responsabilidad social en instituciones de administración pública, desde el contexto de Dirección de Equilibrio Territorial de la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón – Venezuela, durante el primer semestre del 2019. Metodológicamente, se efectuó desde el enfoque cuantitativo, apoyándose en un tipo descriptivo no experimental con diseño de campo, siendo la muestra poblacional de 11 personas. Se concluye que, en un departamento perteneciente a una institución de administración pública, debe existir la equidad en todo el sentido amplio de la palabra, tanto de modo interno como externo, la cual debe estar por encima de cualquier interés particular o grupal que pueda existir. Por otro lado, se evidenció que, en la dirección de equilibrio territorial, existe una planificación para la elaboración de las obras que realizan, asimismo, se evidencia el cumplimiento de normas para el buen desempeño de los funcionarios en sus puestos de trabajo.

**Descriptor:** administración local; responsabilidad social; bienestar social. (Fuente: Tesoro UNESCO).

### ABSTRACT

The current study had as a main objective to analyze social responsibility in public administration institutions from the context of the Territorial Balance Management of the Mayor's Office located in Miranda Municipality, Falcón State, Venezuela, during the first semester of 2019. Methodologically, it was developed under the quantitative approach and a non-experimental descriptive type with a field design. The population sample consisted of 11 persons. The study allowed concluding that equity must exist in all the broad sense of the word, both internally and externally in a department of a public administration institution. The principle of equity must be above any particular or group interest and in the direction of territorial balance. On the other hand, it was also evident that there is a planning for the development of the works they carry out as well as compliance with standards for the good performance of officials in their jobs.

**Descriptors:** local government; social responsibility; social welfare. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 15/9/2020. Revisado: 22/9/2020. Aprobado: 26/11/2020. Publicado: 01/01/2021.

**Sección: Artículos de investigación**



## INTRODUCCIÓN

El Estado Venezolano ha venido promoviendo en los últimos años, acciones que conlleven la participación ciudadana de un modo activo en las diversas acciones que el gobierno toma por medio de sus empresas públicas, entendiéndose como empresas públicas, lo referente a las acciones que ejecuta el gobierno nacional, regional, municipal, local, en pro de la consolidación de una nueva sociedad. En este sentido, estas instancias de gobierno han desarrollado diversos departamentos por medio de los cuales pueden ejecutar obras que beneficien al colectivo y que procuren una mejor calidad de vida del mismo.

Es así, como cada uno de estos entes se encuentran obligados por la Ley Orgánica de La Administración Pública (2001) a rendir cuentas de las acciones que desarrollan al colectivo, tal como lo indica el artículo 138. En este sentido, los órganos por los cuales el Estado Venezolano ejecuta las obras que beneficien al colectivo, se encuentran en la obligación legal y moral de rendir cuentas a la población, más aún de prestar un servicio de calidad, estas acciones que buscan garantizar al colectivo la mayor satisfacción posible se puede denominar, "responsabilidad social" (Publicada en Gaceta Oficial N° 37305 de fecha 17 de octubre de 2001).

La responsabilidad social debe ser ejecutada por las empresas públicas, porque es un principio humano, debido que se constituye en un valor universal de preservación de la vida en todas sus dimensiones. Las empresas públicas venezolanas deben estar signadas por fuerte compromiso de aplicar la responsabilidad social en las acciones que ejecuta, con el fin de cumplir preceptos constitucionales que obligan tal acción, pero como se ha mencionado, deben hacerlo más allá de lo que imponga el derecho, debido que una de las principales acciones de la política y del Estado es la preservación de la vida y del medio ambiente; por lo tanto, la responsabilidad social debe ser ejercida en los entes públicos en función de beneficiar al colectivo (Guzmán-González, 2016).

Sin embargo, podrían existir problemas dentro de los entes gubernamentales, en especial de orden municipal, los cuales son derivados de una práctica inadecuada de la responsabilidad social, causada por varias fuentes, dentro de la misma organización y por todos los estamentos de un Estado, entendido como elemento de orden de un país, donde se presentan políticas frágiles, indefinidas; gobiernos favorables a actos de corrupción; aunado a la falta de una conducta ética, entre otros, pueden promover actuaciones de forma irresponsable o desfavorables para el crecimiento social (Camacho-Solís, 2015).

En este sentido, la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón, tiene diversos entes para promover una mejor calidad de vida al colectivo y, por ende, aplicar la responsabilidad social en las comunidades, siendo uno de estos entes, la Dirección de Equilibrio Territorial, la cual tiene como función primordial "la ejecución de obras de acuerdo a las necesidades y problemáticas existentes en los diferentes sectores del Municipio Miranda". Por medio de la Dirección de Equilibrio Territorial, la Alcaldía del Municipio Miranda delega profesionales capacitados y responsables en las inspecciones de obras tomando en cuenta el medio ambiente y la prioridad establecida para dar respuestas exhaustivas referentes al avance físico de las obras inspeccionadas, controlando su ejecución desde su inicio y terminación.

Otro de los atributos de la Dirección de Equilibrio Territorial es la de desempeñar con los sectores de la comunidad y departamentos implicados en la Alcaldía del Municipio Miranda, la entrega de informes del avance físico de las obras, tomando en cuenta la Ley de Contrataciones Públicas, sus reglamentos y demás normas vigentes, para la correcta ejecución de la obra con eficiencia, eficacia y efectividad. Prosiguiendo con las responsabilidades de esta dirección, se encuentra la de establecer los procesos de contratación de empresas contratistas para la ejecución de obras, así como establecer los procesos de contratación de empresas contratistas para la adquisición de bienes que permitan la optimización de los servicios públicos prestados en el Municipio, financiados con recursos públicos.

Como puede apreciarse la Dirección de Equilibrio Territorial de la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón, tiene una serie de responsabilidades frente a la comunidad, siendo así que estas deben ser cumplidas no solo de acuerdo a lo que dictaminan las leyes vigentes, sino, en base a los principios que rigen la responsabilidad social, con el propósito de optimizar el servicio



que se presta al colectivo, siendo así una oportunidad para que la sociedad crezca en calidad de vida en la medida que participa activamente dentro de la contraloría social de las obras ejecutadas.

En este sentido, las personas que laboran en la Dirección de Equilibrio Territorial no solo deben velar porque las contrataciones sean transparentes y apegadas a la ley, sino que deben procurar que los trabajos que se realicen sean de calidad. Como se ha descrito, para esto la Dirección de Equilibrio Territorial en conjunto con la comunidad, debe convertirse en aliados para establecer vínculos que les permitan ejercer la responsabilidad social.

Por otro lado, la Dirección de Equilibrio Territorial debe exigir tener un plan de acción social que beneficie a la colectividad inmediata donde se realice la obra a las empresas que realizan obras en el municipio, puesto que no basta con solo ejecutar la obra, sino se trata de brindar otros beneficios que puedan contribuir con el desarrollo integral de la comunidad. Asimismo, debe promover la formación necesaria para que éstos puedan prestar un servicio de calidad al colectivo entre las personas que trabajan en esta dependencia. Esta formación debe ser un valor agregado que contribuya al fortalecimiento de las competencias que los empleados poseen, de ese modo, se estaría frente a una forma de realizar responsabilidad social.

En razón de lo planteado, la investigación se circunscribió al objetivo de analizar la responsabilidad social en instituciones de administración pública, desde el contexto de Dirección de Equilibrio Territorial de la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón – Venezuela, durante el primer semestre del 2019.

## MÉTODO

Metodológicamente, se efectuó desde el enfoque cuantitativo, apoyándose en un tipo descriptivo no experimental con diseño de campo, siendo la muestra poblacional 11 personas que laboran en la Dirección de Equilibrio Territorial de la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón – Venezuela, recolectándose la información mediante encuesta y cuestionario de 16 ítems en escala de Likert de cuatro alternativas de respuestas, el cual fue validado por el juicio de 3 expertos. La prueba piloto se aplicó a cinco personas con características similares a la población de estudio, sin ser parte de la misma, calculándose así el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,91 siendo denominado como confiable. Se aplicó estadística descriptiva para procesar los resultados (Hernández-Sampieri, et al., 2014).

## RESULTADOS

Se muestran los resultados del proceso de recopilación de información durante la fase de campo de la investigación:

**Tabla 1:** Principios de la responsabilidad social

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Se genera un clima de equidad en la dirección, con el fin de prestar un servicio de calidad y en igualdad de condiciones a todos los clientes	2	18	3	27	2	18	4	37
2	Las comunidades deben tener una participación activa en la planificación, elaboración y control, de las obras a desarrollar en su entorno	6	67	3	33	0	0	0	0



3	Consideras que a todos los funcionarios se les brinda la misma oportunidad para realizar del mejor modo posible su trabajo	2	18	1	9	4	37	4	36
4	Consideras que se promueve el trabajo en igualdad de condiciones en pro de beneficiar a la comunidad	2	18	4	37	3	27	2	18

De acuerdo a los datos recopilados en el ítem 1, se evidencia que un 18% responde a la opción siempre, otro 27% a la alternativa casi siempre, un 18% en cuanto a la opción casi nunca y para la opción nunca 37%. En cuanto al ítems 2, se tiene que un 67% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 33% lo hizo para la opción casi siempre, y el resto de las alternativas se mantuvo en un estado neutro o sin calificación alguna.

En base a los datos recopilados en el ítem 3, se evidencia que un 18% responde a la opción siempre, otro 9% para la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 37% y para la opción nunca 36%. En cuanto al ítems 4, se tiene que un 18% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 37% lo hizo para la opción casi siempre, la opción casi nunca tuvo una respuesta del 27% y la alternativa nunca del 18%.

**Tabla 2:** Fomento Humano

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
5	Se educan a las comunidades para el mantenimiento adecuado de las obras ejecutadas	1	9	1	9	4	36	5	46
6	Es necesario exigirle a las empresas que realicen aportes que contribuyan al crecimiento integral de las comunidades en las cuales ejecutan obras	6	55	5	45	0	0	0	0

Desde la perspectiva de los datos recopilados en el ítem 5, se evidencia que un 9% responde a la opción siempre, otro 9% para la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 36% y para la opción nunca 46%. En cuanto al ítems 6, se tiene que un 55% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 45% lo hizo para la opción casi siempre. No existiendo respuestas al resto de las alternativas.



**Tabla 3:** Preservación de la herencia ecológica

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
7	Las acciones que realiza la empresa se encuentran dirigidas a mantener el equilibrio ecológico	4	40	3	30	2	20	1	10
8	La empresa debe informar a la comunidad sobre el impacto ecológico que ocasiona una obra y los riesgos que esta puede ocasionar a lo ecológico	5	46	4	36	1	9	1	9

En consideración a los datos recopilados en el ítem 7, se evidencia que un 40% responde a la opción siempre, otro 30% a la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 20% y para la opción nunca 10%. En cuanto al ítems 8, se tiene que un 46% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 36% lo hizo para la opción casi siempre. La opción casi nunca tuvo una respuesta del 27% y la alternativa nunca del 18%.

**Tabla 4:** Hacia grupo familiar del trabajador

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
11	Se patrocinan actividades orientadas a la familia del empleado: grupo de la tercera edad.	1	9	2	18	4	37	4	36
12	Se crean eventos familiares para que participen todos sus miembros	2	18	1	9	4	37	4	36

Partiendo de los datos recopilados en el ítem 11, se evidencia que un 9% responde a la opción siempre, otro 18% para la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 37% y para la opción nunca 36%. En cuanto al ítems 12, se tiene que un 18% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 9% lo hizo para la opción casi siempre. La opción casi nunca tuvo una respuesta del 37% y la alternativa nunca del 36%.

**Tabla 5:** Acciones responsables hacia la comunidad

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
13	Establece operaciones que contribuyen al perfeccionamiento de las actividades sociales	3	27	2	18	5	46	1	9



14	Se ejecutan acciones hacia el mejoramiento de las relaciones con los clientes externos	1	9	1	36	4	46	5	9
----	--	---	---	---	----	---	----	---	---

En cuanto a los datos recopilados en el ítem 13, se evidencia que un 27% responde a la opción siempre, otro 18% para la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 46% y para la opción nunca 9%. En cuanto al ítems 14, se tiene que un 9% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 36% lo hizo para la opción casi siempre. La opción casi nunca tuvo una respuesta del 46% y la alternativa nunca del 9%

**Tabla 6:** Acciones responsables hacia los clientes

Nº	Planteamiento	Siempre		Casi Siempre		Casi nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%
15	Se realizan jornadas sociales en beneficio de las comunidades a la hora de entregar una determinada obra	1	9	2	18	6	55	2	18
16	Realiza actividades sociales que contribuya al mejoramiento de la sociedad	2	18	1	9	3	27	5	46

Partiendo de los datos recopilados en el ítem 15, se evidencia que un 9% responde a la opción siempre, otro 18% para la alternativa casi siempre, en cuanto a la opción casi nunca un 55% y para la opción nunca 18%. En cuanto al ítems 16, se tiene que un 18% respondió a la alternativa siempre, mientras que un 9% lo hizo para la opción casi siempre. La opción casi nunca tuvo una respuesta del 27% y la alternativa nunca del 46%.

## DISCUSIÓN

En un departamento que pertenece a una institución de administración pública, debe existir la equidad en todo el sentido amplio de la palabra, tanto de modo interno como externo. Este principio de equidad debe estar por encima de cualquier interés particular o grupal que pueda existir, debido que, por medio de ella, las comunidades y particulares que acuden a la dirección de equilibrio territorial en búsqueda de apoyo para poder construir una determinada obra, deben encontrar un trato basado en la equidad y en los principios universales del ser humano (Olvera-Esquivel, et al., 2015).

Esto hace posible que la responsabilidad social pueda desarrollarse del mejor modo posible en beneficio del colectivo, es así como la empresa (en este caso pública) puede no solo cumplir con la obligación que las leyes le encomiendan, sino que lo hacen desde una perspectiva humanista, basada en principios de responsabilidad social que beneficien al colectivo en todos los aspectos que involucra la construcción de una obra.

Sin embargo, por medio de la recopilación de información, se evidencia que no se produce del todo la equidad óptima en el departamento y, con ello, se ve mermada la responsabilidad social desde esta perspectiva, lo que contradice lo planteado por (Yucra-Mamani, 2016), por cuanto la prioridad de los pobres no se verá del todo atendida desde los principios de la responsabilidad social, ya que dicha palabra debe ser entendida como aquel que carece de algo o necesita de algo.

Por consiguiente, cada persona o comunidad que recurre a los servicios de la dirección de equilibrio territorial, debe encontrar respuestas favorables a sus inquietudes, pero no solo propicias desde el punto de vista tangible para poder construir una obra, sino que, en el proceso de construcción de la misma, deben estar implícitos los principios de la responsabilidad como



norte de servicio en beneficio de los particulares y comunidades que se acercan a esta dirección, como parte de una gestión de procesos que conlleva a la calidad del servicio prestado (Cabrera, et al., 2015).

Parte de la responsabilidad social tiene que ver con la justicia, concebida como un referente para elevar la calidad de vida laboral, pero no puede existir una verdadera calidad si los funcionarios manifiestan no existir equidad y justicia hacia ellos y hacia las comunidades que solicitan servicio en la dirección. Al no existir un proceso justo para el talento humano en aras de promover una cultura organizacional eficiente y justa, le afecta y la responsabilidad social se ve mermada, por cuanto se evidencia que no existe un buen desarrollo de la justicia en la institución objeto de estudio. Tal realidad puede traer como consecuencia un mal servicio al público, desinterés o desmotivación por parte de los funcionarios a realizar sus labores, entre otras situaciones, que pueden dejar de lado los más altos valores sociales y morales del ser humano, lo que podría ocasionar inconvenientes y malestar entre las personas a quienes se les presta el servicio (Sacristán, 2016).

Se evidencia que las comunidades no son educadas desde la dirección de equilibrio territorial para que puedan ejercer la contraloría social de las mismas, desde este punto de vista no existe una acción educativa que promueva el fomento del ser humano como principal valor de la sociedad. En contraste a la visión que tienen los funcionarios de tal dirección, quienes expresan que es necesario que las empresas brinden aportes en lo social para el fortalecimiento holístico de las comunidades. En este sentido, se hace notorio que la principal oficina responsable de supervisar y realizar todo lo relacionado a la construcción de obras no deja huellas más allá de lo meramente formal que le toca realizar en la comunidad, sin embargo, tienen la visión de que las empresas externas sí deben realizar tal aporte. En ambos casos, el fomento humano se ve entorpecido, debido que no existe una planificación que involucre el crecimiento de las personas más allá de recibir la obra, por lo cual no se les brinda la suficiente educación para mantener y hacer vida de la misma en las mejores condiciones posibles (Ordóñez-Barba & Ruiz-Ochoa, 2015).

En cuanto a la herencia ecológica, se tiene que los funcionarios que la empresa toma en cuenta la preservación de la misma, así mismo, manifiestan que es importante educar a la comunidad en lo referente al impacto ecológico que puede ocasionar una determinada obra. De esta manera, se estaría frente a la posibilidad del acatamiento de la responsabilidad social en un área que, hoy día, es de vital importancia para el ser humano como lo es lo ecológico (Marí-Farinós, 2016).

Por lo tanto, es necesario que la empresa tome iniciativa para preservar el medio ecológico y para ello, se debe educar obligatoriamente a la comunidad en relación a este tema, porque se trata tanto de construir la obra como de educar, ya que la misma tiene un impacto en el medio ambiente y que de no tomarse las previsiones necesarias, el mismo puede agravarse. De ahí, la importancia de fomentar este principio de la responsabilidad social como eje fundamental del desarrollo del ser humano y su entorno, por cuanto no puede entenderse lo humano sin lo ecológico y lo ecológico sin lo humano. Ambos cohabitan y coexisten, por ende, promover el respeto del humano a lo ecológico es una tarea primordial de la empresa, con lo cual estaría cumpliendo con la responsabilidad social en pro de una mejor sociedad (Severiche-Sierra, et al., 2016).

En relación a lo expuesto, se tiene que existe una merma asistencia por parte de la dirección de equilibrio territorial hacia la asistencia del grupo familiar del trabajador, esto trae consigo, la inexistencia de una política clara que involucre directamente a los familiares de los empleados en planes que le benefician, bien sea, de modo educativo, asistencial o recreativo, con lo cual la calidad de vida directa del entorno familiar del funcionario se ve degradada, lo que desde luego, redundará en el funcionario. Esto podría traer como consecuencia que los funcionarios deban asumir responsabilidades extras sin vinculación directa con su puesto de trabajo pero que les ocasiona un desgaste emocional, físico, intelectual, entre otros (Jiménez-Figueroa & Moyano-Díaz, 2008).

Por lo tanto, se hace necesario que la dirección de equilibrio político territorial, asuma gestiones con prontitud que le permitan brindar a sus funcionarios y familiares directos, un bienestar integral



que vaya más allá del salario y otros beneficios que derivan por el servicio prestado, es decir, deben incentivar beneficios extras que satisfagan las necesidades de los funcionarios y de sus familiares, para que éstos dediquen el tiempo necesario al trabajo y a sus familias; esto es una responsabilidad social que debe asumir la dirección para el bienestar de sus funcionarios (Prieto-Fernández & García-Machín, 2012).

Los funcionarios, en su gran mayoría, expresan que, al momento de entregar una obra a la comunidad, no realizan acciones sociales extras que beneficien a la misma, es decir, se limitan al solo hecho de entregar la obra sin una mayor acción que involucre desde la información de los beneficios comprendidos en la obra hasta la realización de jornadas de índole social (Orellana-Pino & Perotti, 2014). En este sentido, se hace necesario que la dirección de equilibrio territorial plantee la realización de acciones en su planificación que permitan desarrollar la responsabilidad social en todos los ámbitos donde se desenvuelve (González, & Chuquiguanga, 2018).

Se evidencia una baja hacia el desarrollo de actividades sociales y de mejoramiento con los clientes externos; esto indica que no existe un plan de formación permanente que involucre la actualización de los funcionarios en aras de brindar un mejor servicio al colectivo, así como tampoco se les incentiva directamente a ejecutar actividades sociales en pro de la comunidad. Como consecuencia, queda relegada su labor a lo que habitualmente realizan en la oficina, siendo un desafío permanente la formación permanente y pertinente del funcionario público, con el propósito de formalizar un servicio de calidad en función de los retos sociales globales (Monje-Reyes, 2015).

## CONCLUSIÓN

En la dirección de equilibrio territorial, existe una planificación para la elaboración de las obras que realizan; de igual modo, se evidencia el cumplimiento de normas para el buen desempeño de los funcionarios en sus puestos de trabajo. Sin embargo, estas acciones deben ir más allá y deben estar en concordancia con las comunidades, debido que estas son las principales beneficiarias de las acciones que esta dirección realiza. Las instituciones de administración pública pueden implementar acciones de responsabilidades sociales orientadas a generar costos mínimos. Es así como se debe involucrar a la comunidad en el proceso de planificación, ejecución y control de las obras, solo, de esta forma, se estará frente a un compromiso por desarrollar la responsabilidad social, siendo que las comunidades puedan aportar una labor mancomunada entre una organización y otra, lo que podría traer la optimización de recursos que, a su vez, podrían beneficiar al colectivo en obras sociales.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A la Dirección de Equilibrio Territorial de la Alcaldía del Municipio Miranda del Estado Falcón – Venezuela.

## REFERENCIAS

- Cabrera, Henry Ricardo, Medina-León, Alberto, Nogueira-Medina, Dianelys, & Núñez-Chaviano, Quirenia. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales [Revision of the state of the art for the administration and improvement of the managerial processes]. *Enfoque UTE*, 6(4), 1-22. <https://dx.doi.org/10.29019/enfoqueute.v6n4.75>
- Camacho-Solís, Julio Ismael. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas [Social responsibility laws. Their dimension in the companies' workfield]. *Revista latinoamericana de derecho social*, (20), 3-29.
- Gaceta Oficial N° 37305 de fecha 17 de octubre de 2001. Ley Orgánica de La Administración Pública. [Organic Law of Public Administration]. Recuperado de <https://n9.cl/ss4oi>



- González, Mónica Janeth, & Chuquiguanga, María Cristina. (2018). Los Planes de Desarrollo y Ordenación Territorial en Ecuador a nivel cantonal. Estudio de caso de la Zona 6 de planificación [Development and Territorial planning in Ecuador at cantonal scale. Zone 6 Planning Case study]. *Estoa. Revista de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Cuenca*, 7(13), 160-179. <https://dx.doi.org/10.18537/est.v007.n013.a08>
- Guzmán-González, María Gabriela. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos [Internal dimension of corporate social responsibility from the perspective of human resources management]. *Saber*, 28(4), 794-805.
- Hernández-Sampieri, Roberto., Fernández-Collado, Carlos., Baptista-Lucio, María del Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. [Investigation methodology]. México: Editorial Mc – Graw – Hill Interamericana. Sexta edición.
- Jiménez-Figueroa, Andrés, & Moyano-Díaz, Emilio. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida [Work factors of balance between work and family: means to improve the quality of life]. *Universum (Talca)*, 23(1), 116-133. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000100007>
- Marí-Farinós, Jesús (2016). La responsabilidad social medio ambiental. Análisis jurídico de la directiva 2004/35/ce sobre responsabilidad medio ambiental: quien contamina paga. Diferencias con la responsabilidad social empresarial (RSE) [Environmental social responsibility. Legal analysis of 2004/35 / ec directive on environmental liability: polluter pays. Differences with corporate social responsibility (CSR)]. *Revista Boliviana de Derecho*, (21), 254-273.
- Monje-Reyes, Pablo Aurelio. (2015). La profesionalización de la Administración Pública: un desafío permanente [The professionalization of Public Administration: a permanent challenge]. *Revista Enfoques*, 3(4), 49 - 57.
- Olvera-Esquivel, Johabed Georgina, & Arellano-Gault, David. (2015). El concepto de equidades y sus contradicciones: la política social mexicana [The concept of equities and its contradictions: Mexican social policy]. *Revista mexicana de sociología*, 77(4), 581-610.
- Ordóñez-Barba, Gerardo, & Ruiz-Ochoa, Wilfrido. (2015). Formación de capital social comunitario a partir de programas orientados a combatir la pobreza en México: El impacto de Hábitat [Formation of community social capital starting from programs against poverty in Mexico: The impact of habitat]. *Gestión y política pública*, 24(1), 03-49.
- Orellana-Pino, Cristian Eugenio, & Perotti, Hernán José. (2014). Iniciativas de gestión pública que promueven la productividad desde una perspectiva del género [Public management initiatives that promote gender productivity]. *Revista de Administração Pública*, 48(2), 507-528. <https://dx.doi.org/10.1590/0034-76121028>
- Prieto-Fernández, Santos, & García-Machín, Ernesto. (2012). Beneficios de aplicar políticas de responsabilidad social empresarial [Benefits of corporate social responsibility policies]. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 3-5.
- Sacristán, Estela B. (2016). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales [Efficient and ethical management in the implementation of public services related to social rights]. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(1), 125-143. Epub April 15, 2019. <https://doi.org/10.5380/rinc.v3i1.45112>
- Severiche-Sierra, Carlos, Gómez-Bustamante, Edna, & Jaimes-Morales, José (2016). La educación ambiental como base cultural y estrategia para el desarrollo sostenible [Environmental education as a cultural basis and strategy for sustainable development]. *Telos*, 18(2), 266-281.
- Yucra-Mamani, Yudi Janeh. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno [The corporate social responsibility of the media sector in Puno City]. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 497-506. <https://dx.doi.org/10.18271/ria.2016.242>