



Tipo de artículo: Investigación

Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Multinivel: Un Estudio sobre la Calidad de Vida Laboral en Guayaquil

Corporate Social Responsibility Strategies in the Multilevel Marketing Sector: A Study on the Quality of Work Life in Guayaquil

Autores:

Angel Edder Arevalo Caceres

¹Ministerio de Educacion, Ecuador, angel.arevalo@educacion.gob.ec, <https://orcid.org/0009-0001-8920-6747>

Corresponding Author: *Angel Edder Arevalo Caceres*,
angel.arevalo@educacion.gob.ec

Reception: 01-Julio-2024 **Acceptance:** 20- Julio -2024 **Publication:** 26- Julio -2024

How to cite this article:

Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Multinivel: Un Estudio sobre la Calidad de Vida Laboral en Guayaquil. (2024). *Sapiens Sciences International Journal* , 2(1), e-21007. https://sapiensdiscoveries.com/index.php/sapiens_sciences/article/view/67



Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad examinar la calidad de vida laboral como una estrategia vinculada a la responsabilidad social corporativa interna, dentro del contexto de las empresas dedicadas al sistema de ventas multinivel en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El enfoque metodológico adoptado fue de tipo descriptivo y de campo, sustentado en un diseño no experimental de corte transeccional. La población objeto del estudio estuvo constituida por cuarenta (40) colaboradores pertenecientes a dichas organizaciones. Para la recolección de la información se empleó la técnica de encuesta bajo la modalidad de observación, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de cuarenta y cinco (45) ítems, dirigido al personal operativo y administrativo. La validación del instrumento fue realizada por un panel conformado por tres (3) especialistas en el área organizacional, mientras que la confiabilidad del mismo fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0,96, lo cual se considera estadísticamente confiable. Los hallazgos obtenidos revelaron que las empresas evaluadas cumplen de manera parcial con los estándares relacionados con la seguridad y la higiene laboral. No obstante, se identificó una notoria deficiencia en la implementación de acciones que promuevan el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal. En lo concerniente a los derechos laborales fundamentales, se observó que estas organizaciones adoptan medidas preventivas contra la discriminación, el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Sin embargo, se concluyó que el área de gestión del talento humano requiere incorporar herramientas que permitan una mayor flexibilidad y capacidades de negociación, con el propósito de optimizar los resultados organizacionales.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Gestión Organizacional, Sostenibilidad Corporativa, Recursos Humanos

Abstract

The purpose of this research was to examine the quality of work life as a strategy linked to internal corporate social responsibility, within the context of companies dedicated to the multilevel sales system in the city of Guayaquil, Ecuador. The methodological approach adopted was descriptive and field, supported by a non-experimental cross-sectional design. The population object of the study consisted of forty (40) collaborators belonging to these organizations. For the collection of information, the survey technique was used under the observation modality, using as an instrument a structured questionnaire of forty-five (45) items, directed to operational and administrative personnel. The validation of the instrument was carried out by a panel made up of three (3) specialists in the organizational area, while its reliability was determined by the Cronbach's Alpha coefficient, yielding a value of 0.96, which is considered statistically reliable. The findings obtained revealed that the companies evaluated partially comply with the standards related to occupational safety and hygiene. However, a notable deficiency was identified in the implementation of actions that promote a balance between work responsibilities and personal life. Regarding fundamental labor rights, it was observed that these organizations adopt preventive measures against discrimination, forced labor, and child labor. However, it was concluded that the area of human talent management requires incorporating tools that allow for greater flexibility and negotiation capabilities, with the aim of optimizing organizational results.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Organizational Management, Corporate Sustainability, Human Resources



1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la gestión empresarial, los retos contemporáneos son tan complejos como estimulantes, destacándose entre ellos la necesidad de armonizar los intereses económicos del empresario con el bienestar integral de los trabajadores. En el Ecuador actual, como en muchas otras sociedades en transformación, se demanda que la producción de bienes y servicios se desarrolle bajo condiciones laborales que promuevan tanto la autorrealización como el desarrollo profesional, asegurando el bienestar físico y mental, así como espacios para el crecimiento y el esparcimiento de los colaboradores. Tal como lo señala Larraechea (2011), en un futuro próximo, las economías podrían restringir el acceso a bienes y servicios que no cumplan con estándares básicos de bienestar laboral.

Tradicionalmente, las empresas privadas han sido concebidas con el propósito primordial de generar utilidades para los accionistas. Friedman, citado por Uribe (2018), sostenía que: "Las organizaciones comerciales no deben tener un involucramiento directo en cuanto a responsabilidad social corporativa, dado que esta no es una función empresarial." Desde esta perspectiva, la responsabilidad social era entendida como una obligación individual y no como una práctica organizacional.

No obstante, experiencias recientes, especialmente en países europeos, han demostrado que el éxito organizacional está estrechamente ligado al grado en que las empresas contribuyen al bienestar de sus comunidades. Esto se materializa a través de programas que mejoran las condiciones laborales, ofrecen beneficios sociales más allá de las disposiciones legales y desarrollan iniciativas para proteger el medio ambiente y fomentar la sostenibilidad. En esta línea, la Unión Europea define la responsabilidad social como la incorporación voluntaria, por parte de las empresas, de preocupaciones sociales y ambientales dentro de sus operaciones (Alsina & Fernández, 2011). Estos autores destacan que ser socialmente responsable implica superar las exigencias legales, invirtiendo en capital humano, en el entorno y en la relación con la comunidad.

Esta concepción también comienza a ganar terreno en Ecuador, donde se reconoce que las acciones sociales empresariales no solo tienen impacto en la productividad, sino que también mejoran la competitividad y promueven el desarrollo social.

Según García (2012), el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) se consolida desde la década de los años 50 en Estados Unidos, cuando las acciones filantrópicas tradicionales evolucionan hacia estrategias de gestión integral, considerando que las empresas manejan recursos que inciden en diversos actores sociales.



En América Latina, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) documenta el caso de Brasil, donde el 95% de las empresas con más de 500 trabajadores han priorizado la inversión social, manteniendo proyectos comunitarios (Correa & Amit, 2004). En contraste, en países como Argentina, la RSE adquirió relevancia a raíz de la crisis económica del 2001, siendo percibida aún desde una lógica filantrópica. De forma similar, en Venezuela, las empresas se ven sujetas a regulaciones estatales sobre sus aportes sociales, mientras que en naciones desarrolladas, los consumidores privilegian aquellas organizaciones que integran plenamente los tres pilares de la RSE: económico, social y ambiental.

En Ecuador, esta tendencia también se observa de forma progresiva. Cada vez más empresas reconocen que implementar prácticas de responsabilidad social empresarial redundará en beneficios organizacionales, fortaleciendo su reputación, fidelizando a sus clientes y mejorando el compromiso de sus colaboradores.

Dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social interna se refiere a aquellas prácticas que afectan directamente a las actividades controladas por la empresa, particularmente en lo que respecta a las condiciones laborales. En Ecuador, muchas de estas prácticas aún no han sido plenamente institucionalizadas, debido a la falta de sistemas de compensación equitativos y políticas organizacionales que fomenten el sentido de pertenencia y el bienestar colectivo.

Según Sanz (2022), esta carencia puede estar vinculada a una limitada capacidad para identificar las necesidades reales de los trabajadores, generando una gestión empresarial reactiva. Por ello, es fundamental que las organizaciones ecuatorianas conciban la RSE no como un acto de beneficencia, sino como una estrategia sustentable basada en el compromiso continuo con sus colaboradores y en la capacidad de anticiparse a sus demandas.

A partir de lo expuesto, esta investigación se propone analizar la calidad de vida laboral como una estrategia de responsabilidad social corporativa interna en empresas del sector comercial en Ecuador, con el propósito de establecer directrices teóricas para la implementación de prácticas que mejoren las condiciones de trabajo y, en consecuencia, el bienestar de los empleados.

Calidad de vida laboral

Para Molina et al. (2018) y Fernández (2005), la calidad de vida laboral es un concepto multifacético cuya evaluación depende de factores como los valores personales, creencias, trayectorias de vida y contexto cultural de cada individuo. Esto implica que su apreciación es subjetiva, y se relaciona estrechamente con los niveles de bienestar y satisfacción percibidos.



Carneiro (2004) destaca que este concepto ha evolucionado, desde el énfasis en las condiciones físicas y psicológicas del trabajo, hasta la inclusión del respeto por los derechos fundamentales (como la igualdad y la estabilidad contractual), y la promoción de ambientes laborales adecuados para el desarrollo humano. En Ecuador, estos elementos se tornan especialmente relevantes en un contexto donde las condiciones laborales son diversas y en algunos casos precarias, particularmente en el sector informal.

Gibson (2006) y Rivero (2012) definen la calidad de vida laboral como una filosofía organizacional que busca incrementar la productividad mediante la dignificación del trabajo y la eliminación de factores disfuncionales en el entorno laboral. Esto incluye el diseño de puestos adecuados, la promoción del respeto y la conciliación entre el trabajo y la vida personal. Asimismo, condiciones de seguridad y salud ocupacional eficientes cumplen un rol preventivo vital, al mitigar riesgos de salud y discapacidad.

Carneiro (2004) subraya que la estabilidad laboral, el tipo de contrato, las condiciones de higiene y seguridad, y una remuneración justa, constituyen indicadores esenciales de calidad de empleo. En Ecuador, la alta rotación, la contratación por servicios ocasionales o de forma informal, así como la limitada cobertura de seguridad social, son desafíos que deben ser abordados para mejorar la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral.

En este sentido, Fernández (2005) identifica como dimensiones clave de la calidad de vida laboral: la seguridad e higiene, las medidas de conciliación entre trabajo y vida personal, y el respeto por los derechos fundamentales. Estos factores, aunque a menudo se definen de forma distinta según el entorno, resultan cruciales para cualquier evaluación del bienestar laboral en las organizaciones ecuatorianas contemporáneas.

2. METODOLOGÍA

Desde un enfoque positivista, el presente estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental y un corte transeccional de campo. La población objeto del estudio estuvo compuesta por la totalidad de los colaboradores (40) pertenecientes a cuatro empresas ecuatorianas dedicadas a la comercialización multinivel, formalmente registradas en el cantón Guayaquil, específicamente en la parroquia Tarqui. Debido a que la población fue considerada finita, se procedió a efectuar un censo poblacional.

La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la observación estructurada, aplicada a través de una encuesta. Para los fines de esta investigación, el instrumento utilizado fue dirigido al personal de las compañías involucradas en el sector de ventas multinivel y constó de cuarenta y cinco (45) ítems formulados en formato de respuesta múltiple bajo la escala



tipo Likert de Rensis. Dicha escala se estructuró en cinco opciones: las respuestas con menor puntuación fueron "Siempre" (1) y "Casi siempre" (2), asociadas a percepciones positivas; la opción "Algunas veces" (3) representó una postura neutral; y las categorías con mayor puntuación, "Casi nunca" (4) y "Nunca" (5), indicaron tendencias negativas por parte de los encuestados.

La validez del instrumento fue establecida a través de un proceso de validación de contenido, realizado por un comité de expertos ecuatorianos en calidad de vida laboral y responsabilidad social interna. Estos profesionales evaluaron la congruencia entre los ítems del instrumento y las variables, dimensiones e indicadores planteados. Para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto aplicada a diez sujetos con características similares a las de la población objetivo, pero que no formaban parte de ella. El cálculo de la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,96, lo cual evidenció una alta consistencia interna del instrumento.

Análisis e interpretación de los datos

El tratamiento de los datos se basó en el análisis interpretativo del contenido recogido a través de las encuestas, complementado con la interpretación de las respuestas emitidas por los participantes. La dimensión cuantitativa del estudio se desarrolló mediante la evaluación de los resultados numéricos obtenidos, los cuales fueron representados en cuadros, tablas y medidas estadísticas.

A nivel estadístico, se empleó la media como medida de tendencia central para categorizar los niveles de presencia de las dimensiones e indicadores correspondientes a la variable estudiada. La interpretación de los resultados se realizó con base en un baremo de referencia, mostrado en la tabla 1, el cual permitió clasificar los aspectos evaluados en niveles de desempeño según el promedio obtenido.

Tabla 1. Baremo para la interpretación de los resultados de la investigación

Escala	Categoría
1 – 2,33	Alto
2,34 – 3,67	Moderado
3,68 – 5	Bajo

En el presente estudio, el baremo fue diseñado por el propio investigador, considerando los rangos derivados de las puntuaciones asignadas a las opciones de respuesta del instrumento aplicado. De esta forma, se estableció si los aspectos evaluados se ubicaban en un nivel bajo, moderado o alto.



3. RESULTADOS

Tabla 2: Variable: Calidad de vida laboral

Indicadores	Media aritmética	Categoría según baremo
Condiciones de Seguridad e higiene	3,38	Moderada
Medidas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal	3,48	Moderada
Derechos fundamentales	1,90	Alta
Promedio de la Variable	2,92	Moderada

Una vez examinados los indicadores vinculados a la variable Calidad de Vida Laboral, se obtuvo una media general de 2,92, lo que sitúa esta variable en un nivel moderado. Este resultado revela que, en el contexto ecuatoriano, las empresas que operan dentro del sector de ventas multinivel implementan, de forma moderada, estrategias dirigidas al bienestar laboral. Esto se manifiesta en políticas orientadas a promover condiciones seguras y equitativas que favorecen tanto el crecimiento personal como profesional de sus colaboradores, permitiendo así que las organizaciones puedan enfrentar de mejor manera los desafíos del entorno empresarial.

No obstante, se identificaron falencias importantes en relación con las estrategias destinadas a garantizar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Por tal razón, las organizaciones deben ser conscientes de que sus colaboradores también requieren tiempo y espacio para desarrollarse fuera del ámbito laboral. Este aspecto se torna crucial al momento de fomentar la satisfacción y la productividad del personal. Las prácticas como la flexibilidad horaria y la posibilidad del trabajo remoto pueden contribuir a una mejor articulación entre las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares o de esparcimiento.

Respecto al indicador *Derechos Fundamentales*, se registró una media aritmética de 1,90, lo que denota un nivel alto de conciencia por parte de las empresas ecuatorianas en cuanto al respeto de los derechos inherentes a los trabajadores. Esto trasciende las obligaciones contractuales e incluye el reconocimiento a principios como la justicia, la dignidad, la libertad y la privacidad, elementos esenciales para un entorno laboral respetuoso y justo.

En función de lo analizado, se infiere que la calidad de vida laboral está determinada por diversos factores que van desde condiciones físicas y psicosociales del puesto de trabajo (como el esfuerzo, la monotonía o el riesgo), hasta el reconocimiento y promoción de derechos laborales



fundamentales. La equidad, la conciliación, el ambiente laboral y las oportunidades de desarrollo profesional son también elementos clave. Por tanto, las acciones adoptadas por las empresas ecuatorianas para elevar la calidad de vida de sus empleados incidirán directamente en su rendimiento y en la competitividad dentro del exigente entorno del mercado actual.

Tabla 3: Variable: Responsabilidad Social Corporativa Interna

Indicadores	Media aritmética	Categoría según baremo
Gestión de recursos humanos	3,0	Moderada
Gestión del cambio	2,85	Alta
Promedio de la Variable	2,93	Moderada

Al revisar los indicadores correspondientes a la variable Responsabilidad Social Corporativa Interna, se obtuvo una media global de 2,93, que ubica esta dimensión en un nivel moderado. Este hallazgo sugiere que las empresas de ventas multinivel que operan en el Ecuador desarrollan acciones que les permiten identificar, comprender y anticipar las necesidades de su talento humano. A través de una adecuada gestión del recurso humano y una planificación eficaz del cambio organizacional, se esfuerzan por responder a las expectativas y potencialidades de sus trabajadores.

En esta línea, el autor de referencia incorpora elementos éticos en su análisis, describiendo la responsabilidad social corporativa interna como la capacidad organizacional para proporcionar beneficios a los diferentes grupos de interés, superando las meras exigencias legales o formales. Esta perspectiva aboga por una armonización transparente de los intereses institucionales con los de los individuos que se relacionan directa o indirectamente con la organización.

En síntesis, las prácticas de responsabilidad social interna no solo impactan positivamente a los trabajadores, sino que también trazan una hoja de ruta orientada a la gestión eficaz del cambio. Además, promueven la integración entre el desarrollo social y el fortalecimiento de la competitividad empresarial en el contexto ecuatoriano.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en torno a la variable Calidad de Vida Laboral reflejan una realidad heterogénea dentro del sector de ventas multinivel en el Ecuador. El nivel moderado evidenciado (promedio general de 2,92) pone en relieve tanto avances como limitaciones en la implementación de políticas organizacionales orientadas al bienestar del trabajador. Por un lado, se constata que las condiciones de seguridad e higiene laboral se encuentran en un nivel aceptable, lo cual representa un esfuerzo por cumplir con las



normativas vigentes del Código de Trabajo ecuatoriano y con principios de salud ocupacional establecidos por organismos como el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). No obstante, el resultado también deja entrever que aún persisten brechas estructurales en materia de equidad laboral y conciliación trabajo-vida personal.

Particular atención merece el indicador relacionado con el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal, el cual, a pesar de encontrarse también en nivel moderado (media de 3,48), representa una de las dimensiones menos fortalecidas en la práctica empresarial ecuatoriana. En contextos donde predominan modelos de empleo flexible o informal, como ocurre en parte del sector de ventas multinivel, las estrategias para lograr una conciliación efectiva suelen carecer de institucionalización. Esto se traduce en jornadas laborales extensas, horarios irregulares y poca capacidad de adaptación a las necesidades familiares o personales de los empleados, especialmente de mujeres jefas de hogar, quienes históricamente enfrentan una doble carga laboral.

En contraste, el indicador Derechos Fundamentales alcanzó una media aritmética de 1,90, posicionándose en un nivel alto. Este hallazgo es significativo, ya que sugiere una creciente conciencia empresarial respecto al respeto y la protección de los derechos inherentes a los trabajadores, más allá del cumplimiento contractual. En un país como Ecuador, donde persisten desafíos en el ámbito laboral como la discriminación por género o edad, el reconocimiento de la dignidad humana, la justicia y la equidad en el trato laboral representa un avance sustancial en la cultura organizacional.

En relación con la Responsabilidad Social Corporativa Interna, los resultados reflejan una gestión moderada (promedio de 2,93), aunque con fortalezas específicas en la gestión del cambio (media de 2,85). Esto sugiere que las empresas de ventas multinivel en el país están comenzando a reconocer que el compromiso con sus trabajadores no debe limitarse únicamente a obligaciones contractuales, sino que debe incluir procesos internos de transformación cultural, innovación organizacional y comunicación transparente. Sin embargo, la gestión de recursos humanos aún presenta oportunidades de mejora. La rotación de personal, la falta de planes de carrera y la escasa inversión en formación continua son limitantes que afectan directamente la sostenibilidad del desarrollo profesional de los colaboradores.

En síntesis, tanto la calidad de vida laboral como la responsabilidad social corporativa interna se erigen como factores determinantes para la competitividad de las empresas ecuatorianas en el mercado actual. La evidencia indica que las organizaciones que priorizan el bienestar integral de su talento humano logran mayores niveles de compromiso, productividad y adaptación al cambio. Por ende, resulta imperativo que las empresas del sector profundicen sus esfuerzos en políticas integrales que promuevan la salud ocupacional, la conciliación, la equidad y el desarrollo humano



sostenible. Esta visión no solo mejora el entorno laboral, sino que también fortalece la legitimidad social y económica de las organizaciones dentro del tejido productivo nacional.

5. CONCLUSIÓN

Una vez finalizado el análisis de los datos, se constató la pertinencia de profundizar en el estudio de la calidad de vida laboral como una estrategia de responsabilidad social corporativa interna en empresas del sector de ventas multinivel en el contexto ecuatoriano, específicamente en la ciudad de Guayaquil. Este enfoque permitió arribar a las siguientes conclusiones:

Condiciones de seguridad e higiene laboral

En lo referente a la seguridad e higiene ocupacional de los colaboradores que laboran en compañías de ventas multinivel en Guayaquil, los resultados arrojaron una valoración de presencia moderada. Esto evidencia que, aunque las empresas reconocen la importancia de mantener condiciones adecuadas en materia de seguridad e higiene, las acciones implementadas —como los programas de identificación de riesgos y evaluación de amenazas en el entorno laboral— no son sistemáticas ni ampliamente ejecutadas. Asimismo, se identificaron medidas correctivas orientadas a la mejora continua, aunque su aplicación aún no alcanza niveles óptimos.

Equilibrio entre vida laboral y personal

En lo que respecta a la implementación de políticas que favorezcan la conciliación entre el ámbito laboral y la vida personal de los empleados, se concluyó, a partir de la categorización del baremo aplicado, que existe una presencia moderada. Esto implica que los trabajadores perciben una escasa flexibilidad en la organización del tiempo laboral y en la posibilidad de adaptar sus jornadas a sus necesidades personales. Además, se constató que las empresas no promueven acciones orientadas a reducir la carga horaria una vez finalizadas las tareas asignadas. Sin embargo, ante circunstancias familiares como el fallecimiento de un ser querido, los empleados reconocen una actitud favorable por parte de las empresas en cuanto a la concesión de permisos.

Derechos fundamentales de los trabajadores

En relación con la garantía de los derechos fundamentales de los colaboradores en empresas de ventas multinivel en el Ecuador, los hallazgos revelaron una alta presencia. Esto sugiere que las organizaciones procuran evitar prácticas laborales coercitivas, así como cualquier tipo de presión indebida por parte de superiores jerárquicos. Del mismo modo, se identificaron políticas que restringen la participación de menores de edad en actividades laborales y se promueven principios de igualdad y no



discriminación por motivos de raza, género, religión, orientación política, nacionalidad u origen social.

Gestión del talento humano

En cuanto a la administración del recurso humano en el ámbito de ventas multinivel, se observó una valoración moderada. Si bien existe un alto nivel de supervisión sobre las actividades de los empleados, se detecta una escasa promoción de la autonomía y la toma de decisiones, lo que limita la capacidad de los colaboradores para desempeñarse de forma independiente. No obstante, las empresas reconocen el esfuerzo de su personal mediante la entrega de salarios competitivos, bonificaciones e incentivos, lo que contribuye a mantener una fuerza laboral motivada y eficiente.

Gestión del cambio organizacional

Finalmente, en lo que respecta a la gestión del cambio dentro de las empresas analizadas, el baremo aplicado también evidenció una presencia moderada. Los resultados reflejan que las compañías ofrecen escasos procesos de formación dirigidos al manejo de transformaciones en métodos de trabajo, así como acciones limitadas para enfrentar los desafíos que implican las nuevas tecnologías. A pesar de ello, se evidencian esfuerzos orientados a fomentar una actitud positiva frente a los cambios administrativos, especialmente en el área de ventas.

Entre las principales transformaciones implementadas por las empresas destacan la reubicación de personal dentro de su estructura organizativa, la fusión de funciones para optimizar recursos, la modificación de precios de productos, la actualización del catálogo y el incremento en la disponibilidad de mercancía, incluso frente a restricciones presupuestarias, demostrando adaptabilidad ante las condiciones del mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alsina, A., Cabrera, A., & Fernández, V. (2011). Responsabilidad social empresarial. Estudio y análisis de nuevas tendencias dentro de la estrategia y gestión de las organizaciones.
- Carneiro, M. (2004). La responsabilidad social corporativa interna: La nueva frontera de los Recursos Humanos. ESIC Editorial. España.
- Carneiro, M. (2007). Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos. Documento en línea. Consultado el 15/05/2015.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Cepal.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Editorial Thomson. Convenio 111.



- Curto, M. (2012). La Responsabilidad Social Interna de las Empresas. IESE Business School. Universidad de Navarra. España.
- Del Rey, G. (2007). Estatuto de los trabajadores: comentado y con jurisprudencia. Editorial La Ley. Madrid, España.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y Control de Calidad. Editorial Cengage Learning. México.
- Fernández, R. (2005). Administración de la responsabilidad social corporativa. Editorial Thompson Colección Negocios, Madrid, España.
- Fernández, D. (2009). El Comportamiento Humano en el trabajo. Editorial McGraw Hill. México.
- Fernández, S. (2010). Calidad de vida del personal en las Organizaciones. Editorial Norma. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- García, F. N. (2012). Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica. ESIC editorial.
- Garzón, M. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Gibson, J. (2006). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Editorial McGraw-Hill. México.
- Granjo, J. (2008). Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos. Editorial Netbiblio. España.
- Guédez, V. (2006). Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Editorial Planeta Venezolana. Venezuela.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Organización para la cooperación económica y el desarrollo, Organización Internacional para las Migraciones y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- Larraechea, I. (2011). Productividad y Calidad de vida laboral. Acción RSE. Nutrirse.
- Ley Orgánica del Trabajo (2012). República Bolivariana de Venezuela. Documento en línea.
- Molina Germán, J.O., et al. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>.
- Rivero, J. (2012). Calidad de Vida Laboral del Personal Obrero De La De Oriente Núcleo De Sucre, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre Escuela de Ciencias Sociales Departamento de Trabajo Social. Año 2012.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración. Editorial Prentice Hall. México.
- Ruíz, R., Guzmán, J., & De la Rosa, J. (2007). Dirección empresarial asistida. Cómo alinear estratégicamente su organización. Editorial Visión Net. España.



- Scavone, G. M., & Viegas, J. C. (2017). Contabilidad Superior–Buenas Prácticas de Gobierno. Editorial Osmar Buyatti, 1ª ed., Buenos Aires, Argentina.
- Uribe-Macías, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., & Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63.
- Velasco, J. (2006). Responsabilidad Social Corporativa y su aplicación Ambiental. Editorial Dikonson. España.
- Ventura, B., & Delgado, S. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Ediciones Paraninfo. España.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran que no tienen conflictos de intereses relacionados con este estudio y que todos los procedimientos seguidos cumplen con los estándares éticos establecidos por la revista. Asimismo, confirman que este trabajo es inédito y no ha sido publicado, ni parcial ni totalmente, en ninguna otra publicación.