

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FILOSOFIA DE GESTION DE LA INGENIERIA DE SEGURIDAD PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LAS EMPRESAS.

Manuel Díaz <sup>(p)</sup>

UNET

### **Abstract**

The companies are in changing surroundings in all the scopes, as much at technological level, as of management systems. It entails to that they must deliver attacks important to adapt quickly to new situations to continue being competitive and efficient, these and other factors determine that substantial modifications in the organizational culture are taking place. The enterprise social responsibility is a concept that includes the necessity and obligation of the companies, to maintain a conduct respectful of the legality, the ethics and the moral. It is the commitment of the company in the contribution to the sustainable development; which implies the adoption of a new ethics in its performance in relation to environment and the society, the sense of responsibility to save the conditions that sustain the life in the planet, the tribute to the quality of life of the interest groups (stakeholders), their families and the community. The present work proposes to contribute with the modernization and development of the companies, starting off of the social responsibility of these specifically to count on a new culture in engineering of security and labour health, where exists the commitment and interrelation of the employers, workers and the government.

*Keywords: Responsibility, Security, Company.*

### **Resumen**

Las empresas se encuentran en un entorno cambiante en todos los ámbitos, tanto a nivel tecnológico, como de sistemas de gestión. Ello conlleva a que deban hacer esfuerzos importantes para adaptarse rápidamente a nuevas situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes, éstos y otros factores determinan que se estén produciendo modificaciones sustanciales en la cultura organizacional. La responsabilidad social empresarial es un concepto que abarca la necesidad y obligación de las empresas, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética y la moral. Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación al medio ambiente y la sociedad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo a la calidad de vida de los grupos de interés (stakeholders), sus familias y la comunidad. El presente trabajo propone contribuir con la modernización y desarrollo de las empresas, partiendo de la responsabilidad social de éstas para contar específicamente con una nueva cultura en ingeniería de seguridad y salud laboral, donde exista verdaderamente el compromiso e interrelación de los empleadores, trabajadores y el gobierno.

*Palabras clave: Responsabilidad, Seguridad, Empresa.*

## **1. Introducción**

En la actualidad el tema de la responsabilidad social en las empresas esta tomando especial importancia, y paulatinamente se está convirtiendo en un contenido estratégico para el proceso de desarrollo sostenible, lo que permite el progreso de los objetivos y proyectos de cualquier organización, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de protección en aspectos ambientales, económicos y sociales.

Indiscutiblemente la seguridad, higiene y salud laboral es un componente esencial de la responsabilidad social, van de la mano, pues no se puede concebir el logro empresarial sin garantizar unas condiciones laborales sanas y seguras y la conservación del ambiente externo. Esto representa una variedad de oportunidades y desafíos para las empresas que se comprometen con la responsabilidad social, así como para los profesionales dedicados al ramo de la seguridad industrial, higiene y salud ocupacional

La responsabilidad social como filosofía de gestión de la ingeniería de seguridad, es aplicable para las grandes, medianas y pequeñas empresas, que se dediquen a cualquier actividad económica, ya sea de producción o servicio, permitiendo de esta forma crear un equilibrio tanto en la organización, como en la comunidad y en el entorno que las rodea.

Una empresa socialmente responsable establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, la moral, los principios cívicos y ciudadanos y todo lo referente a sus valores. Una empresa es realmente la mejor cuando además de lograr los objetivos empresariales, aporta beneficios al individuo, a sus colaboradores, a los grupos familiares de los mismos y cuando al hacer una evaluación pueda comprobar que ha cumplido cabalmente con todos los principios cívicos y ciudadanos, así como, con la normativa legal a la que pertenece, en fin, cuando a conciencia puedan estar seguros de que actuaron siempre en la vía correcta y no causaron daño alguno.

Las empresas si quieren enfrentar exitosamente los cambios con mejores herramientas, para seguir en el proceso de desarrollo y jugar un rol protagónico dentro de los nuevos esquemas económicos y empresariales, deben estar capacitadas para responder a obligaciones éticas, morales y legales orientadas a implementar y mantener una cultura socialmente responsable que permita la búsqueda constante del mejoramiento continuo y la excelencia; atendiendo con especial esmero al talento humano en cuanto a sus condiciones de trabajo, el ambiente interno y externo donde se desarrollan, así como a la calidad de los procesos productivos velando para que todas las actividades y condiciones laborales tengan repercusiones positivas sobre los empleadores, trabajadores, el medio ambiente y el gobierno.

## **2. Objetivo**

La responsabilidad social empresarial implica que las organizaciones reconozcan la interdependencia existente entre todos los elementos que conforman la sociedad, sin embargo, objetivamente son pocas las empresas que han reconocido esta dinámica social; esta investigación tuvo por objetivo analizar la cultura organizacional venezolana en cuanto a la relación que existe entre la administración de talento humano y la gestión de la ingeniería de seguridad como conexiones claves para el ejercicio de la responsabilidad social y con base a esto proponer las recomendaciones necesarias y suficientes para el éxito de la gestión empresarial.

### 3. Metodología

El tipo de investigación desarrollado fue documental y de nivel descriptivo, pues se trabajó directamente con información consultada en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente (Hernández, 2005), es decir, al que se pudo acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se alterara su naturaleza o sentido, para que aportara información específica de la condición de la ingeniería de seguridad en las empresas y el compromiso y responsabilidad social de estas con los trabajadores, empleadores, gobierno y ambiente. Las fuentes documentales revisadas fueron documentos escritos, como libros, periódicos, revistas, decretos, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos; documentos grabados y documentos electrónicos como páginas Web.

### 4. Resultados

La responsabilidad social se caracteriza por su visión en dos dimensiones tal y como lo propone (Medina, 2006), la primera está asociada a la dimensión externa relacionada con las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible. La otra dimensión es la interna, asociada al talento humano que comprende aspectos como competencia y calificación del trabajador, prácticas no discriminatorias, facilidades de información, mayor equilibrio entre trabajo y familia, seguimiento de discapacitados, aprendizaje, derecho a afiliación, salud y seguridad en el puesto de trabajo y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales renovables.

Con este trabajo se pretendió hacer especial énfasis en la segunda dimensión de la responsabilidad social, específicamente en la responsabilidad que tienen las empresas venezolanas en materia de seguridad e higiene industrial e impacto ambiental, calidad y competitividad.

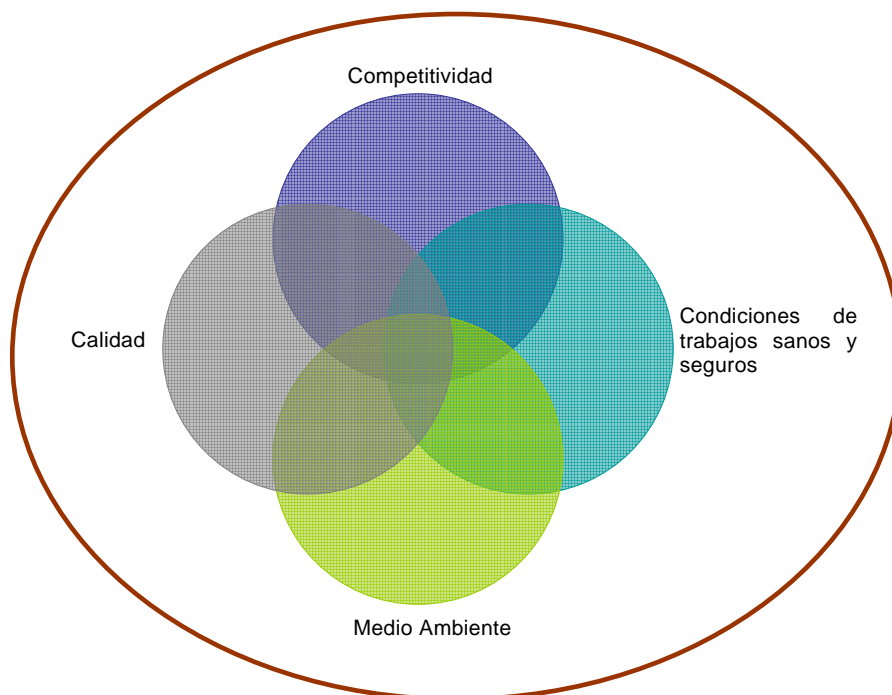


Figura 1. Sistema Integrado de Gestión

La situación actual de seguridad y salud laboral en Venezuela viene dada por una serie de factores políticos, económicos, sociales y culturales que han derivado en daños o deterioro a la salud de los trabajadores, entre otras cosas, por las diferentes formas, condiciones y esquemas de organización del trabajo no controlado. Por otra parte, los empleadores se han caracterizado por la falta de acción constante y decidida en pro de la garantía de condiciones seguras y dignas de trabajo, aunado a la nula o escasa participación de los trabajadores en la mejora de sus condiciones y ambientes tanto internos como externos de trabajo, contribuyendo a que no se activaran los mecanismos de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Actualmente en Venezuela gracias a la promulgación de leyes como la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y la creación de organismos que velan por el bienestar de los trabajadores, como lo es el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), obligan a las diferentes empresas ya sean de producción o servicio a brindar a su personal condiciones óptimas, métodos, normas y procedimientos de seguridad, salud ocupacional y bienestar en el trabajo a través de la elaboración e implementación de un Programa de Seguridad y Salud Laboral; de tal forma que los trabajos se ejecuten con mínimo riesgo, preservando su salud e integridad física, mental y social, así como de los activos de la empresas y de terceros, respetando los valores de las comunidades vecinas, cumpliendo con las normas y regulaciones vigentes.

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo forma un eje transversal para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, como un instrumento de dominio del colectivo que responda a la realidad social, laboral, política y económica; donde el papel activo y protagónico debe ser de los trabajadores, traducido en una construcción colectiva, que responda a la integración de los conocimientos, a fin de lograr la unidad de criterios y la consecución de sus objetivos, rompiendo de esta manera con esquemas o paradigmas de trabajo, todo esto bajo el auspicio directo y constante del Estado venezolano en su política de desarrollo de una sociedad más justa; sin embargo se puede apreciar que aún y cuando es significativo el esfuerzo y los logros que se han obtenido en materia de ingeniería de seguridad en el país, todavía hay muchos aspectos que se deben desarrollar en las empresas venezolanas para garantizar que sean socialmente responsables y contribuyan al desarrollo sostenible y progreso de la nación, es decir que se puedan abarcar e implementar mejoras considerables en temas inimaginables actualmente como es el compromiso de cumplir tranquila y educadamente con las responsabilidades tributarias, con el respeto hacia la sociedad a través de los medios de comunicación, con el respeto a los derechos humanos, con mejores condiciones de vida para los trabajadores de una empresa, con su capacitación y desarrollo profesional, con facilidades para los discapacitados que les permita integrarse en una forma activa a las actividades del ciudadano común, dándole facilidades de transporte, facilidades de acceso a locales comerciales y edificaciones y a desarrollar una cultura de preservación del medio ambiente.

Con base a lo expuesto anteriormente se propone implementar la responsabilidad social como una filosofía de gestión en los quehaceres de las empresas bajo un modelo de un sistema integral incorporando y desarrollando primordialmente la ingeniería de seguridad así como la calidad y preservación del medio ambiente para la mejora de las condiciones laborales a través de un compromiso voluntario por parte de las empresas cuyos objetivos y actuaciones estén dirigidos siempre como lo establece (Herrera, 2007), a los niveles máximos de protección de los trabajadores bajo preceptos éticos, legales y morales claramente definidos que garanticen a todos los involucrados una producción limpia, ambientes de trabajo (internos y externos) sanos y seguros, equilibrio entre trabajo y ocio, altos índices de productividad y calidad que favorezcan a los trabajadores, sus familias, las empresas, el gobierno, la sociedad en general y el entorno que los rodea, por ello se

propone enmarcar todo esto en un proceso de mejora continua a través de la planificación, la ejecución, la comprobación y el ajuste que se tenga que realizar en cualquiera de los aspectos de responsabilidad y compromiso empresarial tanto en el ambiente interno como externo.



Figura 2. Modelo de un Sistema Integral de Responsabilidad Social Empresarial

El modelo diseñado cumple el requisito principal de un sistema de gestión: la existencia de un proceso sistemático y cíclico de mejora continua, que se efectúa en cuatro fases: Planificar, Ejecutar, Comprobar y Ajustar la gestión, asegurando con ello niveles de comportamiento cada vez mejores.

**Planificar:** es la parte más importante y compleja del ciclo. Las demás fases dependen de ésta.

**Ejecutar:** implica llevar a cabo lo que se decide en la fase de planificación. Contempla una preparación profunda y sistémica de lo previsto, una aplicación controlada del plan de acción y su respectiva verificación.

**Comprobar:** consiste en verificar los resultados, comparándolos con los objetivos establecidos. Por tanto, contempla la verificación de los resultados de acciones desarrolladas mediante el control de indicadores u otros parámetros y el alineamiento con los objetivos.

**Ajustar:** consiste en identificar lo que se debe mantener y lo que hay que corregir. Contempla la comunicación a los grupos de interés y la preparación de planes futuros.

El ciclo de mejora continua es muy eficaz en espacios planificables y representa una secuencia sistemática de mejora frente a situaciones cíclicas, repetitivas, con márgenes de desviación reducidos y donde los estándares de medida o indicadores están consolidados. De esta manera, su presencia junto a un adecuado equilibrio y satisfacción de las expectativas de los grupos de interés que de una u otra forma participan en una organización, hacen que el modelo de gestión de responsabilidad social se transforme en una herramienta que habilita el éxito continuo.

El modelo de gestión de responsabilidad social propuesto trata de combinar beneficios y principios, y parte de la evidencia de que los resultados empresariales mejoran si se mantienen relaciones no oportunistas con los grupos de interés afectados por la actividad empresarial, permitirá conocer sus expectativas y se actuará creando valor también para ellos, contribuyendo a un desarrollo más sostenible.

Según (González, 2005), las acciones que se pueden realizar en una empresa u organización, en los esfuerzos por desarrollar una verdadera responsabilidad social empresarial y contribuir con ello al desarrollo sostenible, deben orientarse hacia:

- Tener una política de uso racional de los recursos que evite el derroche, minimizar los problemas de basura e impacto ambiental por esta causa.
- Participar con la junta de vecinos o la acción comunal en los temas y acciones de interés del sector o comunidad a la que se pertenece.
- Servir a las entidades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible.
- El manejo ético de la imagen de los productos en los diferentes medios publicitarios.
- Crear sistemas de aislamiento de la contaminación, del ruido, de la generación de olores que creen molestia y similares a los vecinos del sector.
- Encargarse de algunas zonas verdes de la comunidad.
- Apoyar actividades de servicio comunitario del sector, escuelas, parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades.
- Mejorar procesos productivos no contaminantes.
- Crear sistemas de tratamiento de aguas residuales y de otras formas para la protección del medio ambiente por la contaminación de chimeneas u otras formas que afectan el suelo, el aire y las aguas.
- Patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.
- Patrocinar eventos comunales, de organismos cívicos, de voluntariados y similares.
- Invertir en investigaciones sociales, en la capacitación integral de los empleados.
- Invertir en la preparación del grupo de personas afectadas, para que se preparen en un nuevo estilo de vida, ayudando a abrir la visión y enseñando a manejar el poco capital con que cuentan.

La base de la responsabilidad social empresarial es vincular un conjunto de políticas transversales y buenas prácticas verificables, tanto internas como externas, alineadas a los valores y principios organizacionales, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa mejorando su competitividad, sostenibilidad y, simultáneamente, la calidad de vida de sus grupos de interés”.

Este modelo busca facilitar la adopción de principios de responsabilidad social, como la identificación, control y optimización del impacto económico y social de las actividades, productos y servicios de una empresa sobre sus grupos de interés partiendo de un sistema integrado que involucre la calidad, los aspectos medio ambientales y sobre todo la seguridad e higiene industrial.

La responsabilidad social es un compromiso en muchos aspectos que deben realizar, desarrollar e implementar las organizaciones, ahora bien, ello implica recorrer con prudencia una trayectoria que conduzca a consolidar los logros adquiridos en materia de ingeniería de seguridad y a la vez evitar el riesgo de saturar la gestión empresarial con otra nueva prioridad. Es por esta razón que se presentan las siguientes recomendaciones que permitan a las empresas ser socialmente responsables a través de una excelente gestión de la ingeniería de seguridad para la mejora de las condiciones laborales:

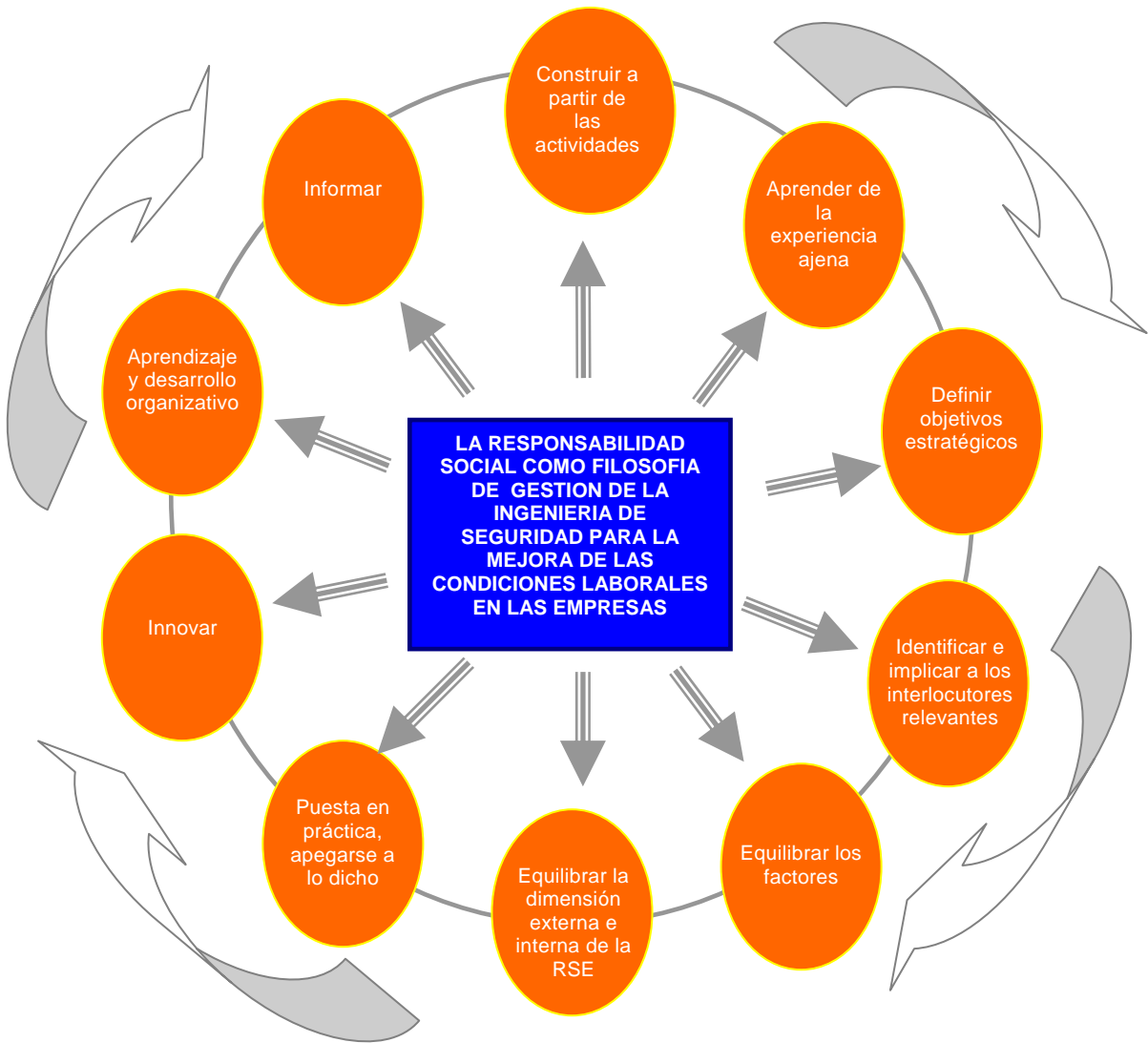


Figura 3. Recomendaciones para una Empresa Socialmente Responsable

**Construir a partir de las actividades existentes:** las empresas que se embarquen en la aplicación de una estrategia de responsabilidad social empresarial deben entender que su actuación en materia de seguridad y salud en el trabajo es ya un punto de referencia positivo y esencial. Por tanto, deben tener en cuenta las actuaciones e iniciativas que estén empleando (como: valores, política, normas) y las tomarán como punto de partida para ideas nuevas. Deben pensar formulas para integrar la seguridad e higiene industrial en diferentes departamentos, como personal, marketing, producción, mantenimiento, entre otros. Las empresas estudiarán la manera de fomentar la comunicación interna, por ejemplo en materia de seguridad e higiene industrial, a un mayor número de trabajadores.

**Aprender de la experiencia ajena:** empresas de muy diversa índole y tamaño están poniendo en práctica iniciativas de responsabilidad social empresarial y existe mucha información disponible en Internet y en informes ya publicados. Si se desea ampliar la información, por ejemplo, sobre la puesta en práctica de políticas de responsabilidad social o sobre posibles dificultades con que pueda encontrarse al poner en práctica estas políticas, un buen inicio puede ser ponerse en contacto con alguna empresa que ya lo haya hecho; probablemente esta empresa estará dispuesta a brindar información sobre sus experiencias en este tema. Las redes de salud y de seguridad son una valiosa fuente de información, al igual que las entidades profesionales o gubernamentales, las organizaciones empresariales, los sindicatos, las organizaciones no gubernamentales, o las asociaciones existentes dentro de las comunidades locales.

**Definir objetivos estratégicos:** se puede percibir la responsabilidad social empresarial como vehículo para instaurar un nuevo marco que permita ubicar de manera más estratégica la posición que le corresponde a la seguridad y la salud en el contexto de una organización. Los objetivos de la seguridad e higiene industrial a largo plazo deben vincularse obligatoriamente con otros fines sociales estratégicos y con objetivos medioambientales o de desarrollo sostenible, de tal modo que se evite la duplicación de tareas o la descoordinación de las actuaciones. La vinculación es obvia en el caso de los problemas de salud mental, estrechamente ligados a las actuales gestiones de talento humano y la satisfacción laboral. No se debe olvidar comunicar los objetivos a los interlocutores en el seno de la empresa, especialmente a los trabajadores, que deben ser implicados en el proceso de elaboración preliminar.

**Identificar e implicar a los interlocutores relevantes:** escuchar a los interlocutores es fundamental en la responsabilidad social empresarial; por lo tanto, se procurará identificar a los más importantes, como trabajadores, clientes, accionistas, autoridades, asesores, consumidores o sociedad. Los profesionales de la seguridad y salud en el trabajo juegan un papel decisivo puesto que nadie mejor que ellos conocen lo importante que es ganarse la confianza de los trabajadores y hacerles partícipes de iniciativas estratégicas. Algunas empresas ya implican a las comunidades locales en temas de salud y en temas especialmente relacionados con la seguridad, lo cual brinda una oportunidad más de compartir y ampliar experiencias.

**Equilibrar los factores (personas, planeta y beneficio):** el concepto de responsabilidad social empresarial implica incorporar consideraciones de índole social (personas), medioambiental (planeta) y económica (beneficio) a las operaciones comerciales y a la comunicación con los interlocutores. La salud y la seguridad en el trabajo, como factor del bienestar de los empleados, es parte natural de la dimensión "personas" en la responsabilidad social empresarial. Para una empresa es fundamental conocer la percepción que tienen los trabajadores y sus familias de la seguridad y por lo tanto, es importante conocerlos y escucharlos. Los temas que planteen están más ligados a la realidad de cada día, y no deberían perder relevancia, en el marco de una política de responsabilidad social empresarial, frente a cuestiones teóricamente de mayor incidencia, como la inversión ética o el comportamiento medioambiental.



**Equilibrar la dimensión externa e interna de la responsabilidad social empresarial:** en ocasiones, la percepción de la salud y la seguridad en el trabajo queda ligada a una dimensión exclusivamente interna. Sin embargo, elementos externos, como el efecto de las prácticas de los socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción, no están al margen de la responsabilidad social. Es decir, hay que asegurarse de no externalizar los riesgos subcontratándolos a otras entidades. Es necesario generar un núcleo de valores y aplicarlos clara y firmemente tanto a nivel interno como a nivel externo.

**Puesta en práctica, apegarse a lo dicho:** es fácil perder la credibilidad; así pues, los gerentes deben dar ejemplo y evitar adoptar valores y formular compromisos que no sean capaces de mantener o que sólo apliquen como imagen inexistente. La necesidad del compromiso en los puestos directivos es un mensaje al que están habituados los profesionales de la seguridad y salud en el trabajo y que resulta igualmente válido tanto para la responsabilidad social empresarial como para la seguridad e higiene industrial. El desarrollo de iniciativas de responsabilidad social empresarial brinda la oportunidad de asignar a la seguridad e higiene industrial una mayor importancia estratégica.

**Innovar:** es importante integrar la seguridad e higiene industrial en la cultura corporativa y es por ello que se deben desarrollar con regularidad actuaciones en materia de salud y seguridad. La responsabilidad social empresarial ofrece la oportunidad de emprender iniciativas diferentes y complementarias, evitando que la percepción de la seguridad e higiene industrial caiga en la rutina. Se debe tratar de ser innovador y no temer a formular declaraciones éticas: a veces surten más efecto sobre el comportamiento humano que los argumentos racionales.

**Aprendizaje y desarrollo organizativo:** la adopción o implantación de la responsabilidad social empresarial no es una solución instantánea, se precisa tiempo para desarrollar nuevos valores y para cambiar la cultura corporativa. Es decir, la responsabilidad social debe incorporarse a todas las políticas y a todos los procesos de gestión de riesgos. Formar a los trabajadores en el significado de la responsabilidad social empresarial y explicarles su participación en la misma no sólo fomenta un sentimiento de pertenencia a algo propio, sino que también les motiva a proyectar externamente una buena imagen de la empresa.

**Informar:** la información y comunicación externa es una parte esencial de la responsabilidad social empresarial y ya no está limitada a las grandes multinacionales o a las empresas que operan en sectores problemáticos. Para evitar toda sospecha de falsear la veracidad de los compromisos adquiridos, la credibilidad es esencial, y esto significa ser claro y honesto.

## 5. Conclusiones

- El compromiso adquirido por las empresas en el ámbito de seguridad tanto social como ambiental, ofrece a mediano plazo un equilibrio en beneficios obtenidos, que se reflejan en mayor productividad, posicionamiento de la empresa, nuevos inversionistas, calidad en el producto, compromisos adquiridos por profesionales que se sienten identificados y a gusto de trabajar en la organización y la preservación del medio ambiente, tema que actualmente se ha convertido en una preocupación mundial y que demanda soluciones rápidas y efectivas; así como también se velará por la protección de los trabajadores y por ende sus familias que son el núcleo de la sociedad actual.
- Se debe generar fluidez en la comunicación y divulgación por parte de las organizaciones que implementan la seguridad como parte de la responsabilidad social

para motivar que el movimiento siga creciendo, y se convierta en uno de los aspectos básicos para la conformación de una organización.

- La cultura organizacional y la administración de talento humano son conexiones claves para el ejercicio de la responsabilidad social empresarial por cuanto en la medida que se cuente con una administración de talento humano abierto a escuchar, comprender, satisfacer y conciliar las necesidades de los trabajadores y empresarios, líderizando los cambios y las transformaciones necesarias, formando y educando en valores y principios, emergerá una cultura organizacional con características positivas, que tendrá como elemento central trabajadores contentos que sientan satisfechas sus necesidades en el plano laboral y no vean vulnerados sus derechos.
- La responsabilidad social de la empresa supone, en sentido general, además del logro de los objetivos económicos; la aportación de beneficios al individuo, a los colaboradores y a la comunidad; el cumplimiento cabal de los principios éticos, cívicos y la normatividad legal; la capacitación de los empleados, no solo en asuntos relacionados con su desempeño laboral, sino también en aspectos relacionados con el mejoramiento personal, familiar y social; el aseguramiento de las condiciones laborales y de salud de las personas; así como la consideración de las decisiones en función de cuestiones éticas y ambientales.
- La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

## Referencias

González, M., "Importancia de la ética y responsabilidad social para la efectividad organizacional", Cuarta edición, Editorial McGraw-Hill, México, 2005, pp. 105 – 183.

Hernández, R., "Metodología de la Investigación", Tercera edición, Editorial McGraw-Hill, México, 2005, pp. 132.

Herrera, J., "Calidad y desarrollo humano en las organizaciones", Revista Industria y Desarrollo No. 06. Instituto Nacional de tecnología Industrial, Buenos Aires, Argentina, 2007.

Medina, L., "La responsabilidad social de la empresa", X Congreso anual de la Academia de Ciencias Administrativas. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México, 2006.

## Correspondencia

Manuel Díaz Araque.

Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET).

Decanato de Investigación – Unidad de Proyectos Especiales. Departamento de Ingeniería Industrial.

Av. Universidad C.P. 5001, San Cristóbal, estado Táchira – Venezuela.

Teléfono: 0058 276 3530422 ext. 340. / Celular: 0058 426 3753954.

E-mail: [maraque@unet.edu.ve](mailto:maraque@unet.edu.ve)