


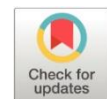


La responsabilidad social empresarial y la tecnología: factores de supervivencia de las microempresas de restaurantes

*Corporate social responsibility and technology: survival factors of
restaurant microenterprises*

- ¹ Elizabeth del Carmen Calderón Quijije  <https://orcid.org/0000-0002-5376-4798>
Universidad Nacional de Tumbes
ecalderonq@untumbes.edu.pe
- ² Wayky Alfredo Luy Navarrete  <https://orcid.org/0000-0003-0334-2498>
Universidad de Tumbes
wluyn@untumbes.edu.pe
- ³ Guillermo Roberto Abad Alvarado  <https://orcid.org/0000-0002-9781-1920>
Universidad de Guayaquil
guillermo.abad@ug.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 16/10/2022

Revisado: 09/11/2022

Aceptado: 08/12/2022

Publicado: 05/01/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2433>

Cítese:

Calderón Quijije, E. del C., Luy Navarrete, W. A., & Abad Alvarado, G. R. (2023). La responsabilidad social empresarial y la tecnología: factores de supervivencia de las microempresas de restaurantes. *ConcienciaDigital*, 6(1), 27-41. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2433>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

Responsabilidad
Empresarial,
tecnología,
supervivencia,
microempresas

Resumen

Introducción. El tema de responsabilidad social en el mundo ha cobrado gran relevancia, además de ser guiado por organismos internacionales, este concepto se refiere a la relación que tiene una empresa con la sociedad, sin que importe el tamaño de esta, o la actividad que realice. **Objetivo.** Analizar la responsabilidad social empresarial y la tecnología como factores de supervivencia de las microempresas de restaurantes. **Metodología.** Investigación documental, de tipo bibliográfica. **Resultados.** La RSE, es un compromiso voluntario que acogen las organizaciones, hacia el desarrollo de la sociedad y la conservación del medio ambiente y tiene como finalidad ocuparse de la relación de la organización y sociedad, se conceptualiza a través de cuatro elementos: la dimensión económica, la dimensión legal, la dimensión ética y la dimensión de responsabilidades filantrópicas. **Conclusión.** La RSE otorga un sin número de valores a las organizaciones, además de convertirse en una ventaja competitiva, que se orienta a la motivación de los trabajadores, logrando que estos se identifiquen con cada uno de los proyectos orientados a la mejora social, además de crear un clima organizacional agradable. Igualmente, a través de la aplicación de la RSE, se lograr aumentar la productividad y su imagen financiera, y definitivamente la comunicación entre la organización y el mercado fluye perfectamente. Por otro lado, el papel que juega la ciencia, la tecnología y la innovación para el desarrollo económico, social y cultural de las naciones, a través de las cuales se logra la integración del mundo, y que colaboran estrechamente a que la RSE pueda dar mejores resultados, que beneficien a las organizaciones, pero que, además, cumplan su cometido de beneficiar a todos los que se involucran en este proceso, desde su talento humano hasta los clientes y sociedad donde se desenvuelve.

Keywords:

Corporate
Responsibility,
technology,
survival,
microenterprises

Abstract

Introduction. The issue of social responsibility in the world has gained great relevance, in addition to being guided by international organizations, this concept refers to the relationship that a company has with society, regardless of its size, or the activity it conducts. **Objective.** Analyze corporate social responsibility and technology as survival factors of restaurant micro-enterprises. **Methodology.** Documentary research, bibliographical type. **Results.** CSR is a

voluntary commitment that organizations accept, towards the development of society and the conservation of the environment and its purpose is to deal with the relationship between the organization and society, it is conceptualized through four elements: the economic dimension, the legal dimension, the ethical dimension, and the dimension of philanthropic responsibilities.

Conclusion. CSR grants several values to organizations, in addition to becoming a competitive advantage, which is aimed at motivating workers, making them identify with each of the projects aimed at social improvement, in addition to creating a pleasant organizational climate. Likewise, through the application of CSR, it is possible to increase productivity and its financial image, and the communication between the organization and the market flows perfectly. On the other hand, the role played by science, technology and innovation for the economic, social and cultural development of nations, through which the integration of the world is achieved, and which collaborate closely so that CSR can give better results, that benefit the organizations, but also fulfill their commitment to benefit all those involved in this process, from its human talent to the clients and society where it operates.

Introducción

La creciente integración de las economías en el mundo, en los aspectos de comercio, flujos financieros, avances tecnológicos, han obligado a las organizaciones a implementar acciones orientadas a la innovación y mejores prácticas, por lo cual, la responsabilidad social empresarial se ha convertido en una tendencia organizacional.

En este sentido, la responsabilidad social empresarial forma parte de la gestión empresarial de cualquier organización, la cual busca tener una mayor participación e integración con la sociedad, que forma parte del ámbito donde se desenvuelve, con miras a no solo lograr su beneficio económico, sino también, beneficiar a la sociedad.

En este sentido, cabe mencionar lo expuesto por Ormazá et al. (2020), quien indica que la responsabilidad social empresarial es una base primordial para el desarrollo de la sociedad actual, donde sus actividades conllevan a la supervivencia estratégica y sostenible de las organizaciones dado a la globalización, por lo cual se deben acoplar a los cambios y enfrentar los problemas sociales de su entorno directo e indirecto.

A fin de que los procesos de responsabilidad social empresarial logren su cometido, es importante lograr un acoplamiento y aprovechamiento de las Tecnologías. Por cuanto, la tecnología según lo menciona Quezada et al. (2018), se refiere a un grupo de conocimientos e información, considerada como una fuente de competitividad, experiencia, equipos, instalaciones y software sostenibles, orientados al desarrollo económico, social y ambiental. Por lo que representan un apoyo al desarrollo organizacional de las empresas.

Asimismo, es necesario que adopten lo contemplado en la Agenda 2030 sobre los Objetivos de desarrollo sustentable, tal y como lo menciona Ríos (2020), es necesario asumir este reto con miras a erradicar la pobreza, promover la paz y la igualdad, alcanzar un crecimiento económico inclusivo, y con mayor énfasis proteger el medio ambiente, incluyendo tanto los sectores públicos como privados. De igual forma, asevera que la responsabilidad social empresarial juega un papel muy importante para contribuir en el logro de los objetivos planteados en este plan.

Por tanto, el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, permitirán que una organización pueda llevar a cabo sus procesos con eficiencia y responsabilidad social, a través del ofrecimiento de sus productos o servicios dentro del mercado.

Además, de los recursos tecnológicos, la responsabilidad social empresarial está estrechamente ligada al talento humano y la innovación, definiciones que se abordaran más adelante.

Con base en lo anterior el objetivo de esta investigación es analizar la responsabilidad social empresarial y la tecnología como factores de supervivencia de las microempresas de restaurantes, a través de una investigación documental de tipo bibliográfica.

Metodología

El desarrollo del presente artículo se realizó bajo la metodología de investigación documental, de tipo bibliográfica, donde se consultaron diversos documentos científicos como artículos de revista, publicaciones académicas, medios electrónicos, a través de los cuales se pudieron extraer las consideraciones más importantes sobre el tema: “La responsabilidad social empresarial y la tecnología: factores de supervivencia de las microempresas de restaurantes”.

Hoy en día para que las empresas puedan garantizar su supervivencia, sin importar su tamaño o actividad, es necesario que estas asuman los retos y adaptarse a los cambios constantes producidos por la globalización y la innovación tecnológica, aspectos que afectan de manera directa su operatividad, acogiendo las mejoras prácticas en cuanto a la responsabilidad social, innovación, gestiones de talento humano y ambiental, y de esta manera acoplarse a los cambios y garantizar su crecimiento.

Resultados y discusión

Responsabilidad Social Empresarial

Según lo plantea Uribe et al. (2018), la Responsabilidad Social Empresarial, es un compromiso voluntario que acogen las organizaciones, hacia el desarrollo de la sociedad y la conservación del medio ambiente.

Por otro lado, según Jaimes et al. (2021) la RSE tiene como finalidad ocuparse de la relación de la organización y sociedad. Esta se conceptualiza a través de cuatro elementos: la dimensión económica, que va orientada a obtener ganancias, sin comprometer ningún interés de algunos grupos de interés, la dimensión legal, la cual indica que se pueden mantener utilidades suficientes, respetando las leyes y regulaciones gubernamentales, la dimensión ética, se debe evitar acciones que puedan ser rechazadas por algún sector de la sociedad, y la dimensión de responsabilidades filantrópicas, donde se debe dar respuestas a la demanda social como un acto voluntario y con discreción corporativa necesaria.

Además, Bom (2021), menciona que el concepto de responsabilidad social empresarial ha venido cambiando con el tiempo, ajustándose a los distintos cambios producto de la globalización. Algunos de los conceptos incluidos son: teoría de los *stakeholders*, ética empresarial, ciudadanía corporativa, desempeño socio corporativo, desarrollo sostenible, negocios inclusivos, además de involucrar temas como el medio ambiente.

En este mismo sentido, Lara & Sánchez (2022), destaca que el objetivo principal de la responsabilidad social empresarial es lograr la satisfacción de las necesidades de todas las partes involucradas: clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad que está cerca de la organización, contribuyendo de forma positiva tanto internamente como externamente, generando beneficios sobre la competitividad a largo plazo.

Igualmente, es importante señalar que la responsabilidad social es promovida por organizaciones como la (OEA) a través de la Comisión de Economía para América Latina y el Caribe (CEPAL), tal como lo menciona Rojas et al. (2021), para pequeñas y medianas empresas en el Caribe, quienes definen la RSE como la forma en que opera un negocio y la forma como cumple las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas, que no solo se orientan a prácticas incentivadas por el mercado, relaciones públicas u otros beneficios, sino que corresponde a políticas, prácticas y programas que integradas a través de la operatividad del negocio y los procesos de toma de decisiones que son apoyadas y reconocida por la alta administración de las organizaciones.

Cabe destacar, lo mencionado por Méndez et al. (2019), el cual señala que se han venido analizando distintos factores que afectan la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunos de estos son:

- Tamaño de la organización: el tamaño de la organización produce un efecto positivo en el desempeño del RSE, cuando se trata de empresas grandes estas añaden prácticas socialmente responsables y sus resultados son más visibles que aquellas organizaciones de menor tamaño, por tal motivo suelen estar más expuestas a daños en su reputación.
- Desempeño financiero: Existe una teoría conocida como teoría de holgura de recursos, la cual explica que un buen desempeño financiero resulta en una viabilidad de holgura de recursos que suministra a las organizaciones la posibilidad de invertir en prácticas sociales. Por lo cual, si una organización cuenta con suficiente holgura de recursos, tendrá un mejor desempeño en su RSE, dado a que la rentabilidad es un factor que admite y motiva a las organizaciones a la asignación de recursos para realizar programas e incrementar su nivel de RSE.
- Riesgo: Es posible que las características de financiamiento de una organización presenten mayor importancia para establecer el desempeño de RSE en los mercados emergentes, que en países desarrollados. Al existir un menor endeudamiento, se puede tener mayor flexibilidad para el financiamiento de actividades que se relacionan con el RSE.

Es por ello por lo que se hace necesario que las organizaciones cuenten con una gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Niño & Cortes (2018), señalan que hoy en día la gestión de Responsabilidad Social Empresarial se compromete con las causas sociales, económicas y ambientales, con ética y transparencia. Manteniendo una organización conectada con todas las partes interesadas. Lo cual origina que la gestión de RSE impacte en el posicionamiento de marca, la reputación, la imagen y la lealtad con la organización de parte de los consumidores.

Por otro lado, cabe destacar que la responsabilidad social, está estrechamente ligada a la tecnología, innovación, competitividad, la gestión de talento humano y con la gestión ambiental, y además esta influenciara determinadamente la supervivencia de cualquier organización.

Tecnología

Según lo plantea Condom (2020), la definición de tecnología es muy amplia, por lo que hay diversas opiniones sobre su definición, por un lado, la identifican con los ordenadores, el internet, el móvil, en otras palabras, todo lo digital, o que son aquellas máquinas que observamos en las fábricas, o los robots o inteligencia artificial. Otros se referirán a definiciones teóricas como tecnologías blandas y duras. Sin embargo, lo que, si es cierto, es que hay diversos ámbitos tecnológicos que cambian al mundo, como la nanotecnología, biotecnología, la realidad virtual o aumentada, la robótica, la inteligencia artificial, la impresión 3D, las tecnologías emergentes, los *blockchain* y ordenadores cuánticos. La industria 4.0, los coches autónomos. Sin embargo, asegura que la tecnología

no solo es lo físico, también encierra los softwares o la comunicación, así como el conocimiento y las habilidades de las personas.

Por su parte, Alarcón (2018) asegura, que potenciar el uso de la ciencia y la tecnología es conducirse hacia la optimización de recursos, cubrir demandas, satisfacer las necesidades humanas, reducción de pobreza, lograr un desarrollo sustentable y sostenible, y mejorar la calidad de vida de las naciones.

Innovación

Según lo expone Canizalez (2020), inicialmente la innovación era vista como un proceso operativo que era exclusivo del departamento de I+D de una organización, sin embargo, esta conceptualización fue sufriendo una transformación y se ve como un proceso estratégico y estructural que involucra a toda la organización, contribuye a la competitividad y afecta a toda la sociedad. Por cuanto, es vista como un proceso que involucra a toda la organización y se integra a la visión estratégica de esta.

Por ello, la innovación está unida a la visión de la organización, por lo cual que estas cuenten con una visión claramente establecida: saber dónde va y que cambios quiere alcanzar, arrojará como resultados la obtención de cambios más naturales y espontáneos.

Por otro lado, Salaiza et al. (2020), menciona que la innovación es un proceso el cual le permite a las organizaciones, generar o mejorar producto o servicios, realizar nuevos procesos de fabricación o distribución, usar distintos procesos de mercadeo y efectuar cambios en la gestión del negocio. Todo esto para lograr el desarrollo sostenible y garantizar su subsistencia, asegurando tanto el respeto al medio ambiente como a la sociedad.

Competitividad

Según lo expone Acuña et al. (2019), la competitividad les agrega valor a las organizaciones, siendo uno de estos la capacidad que posea para responder a las necesidades y requerimientos de los *stakeholders*, lo cual es conocido como responsabilidad social empresarial, lo cual genera a las partes estratégicas beneficios económicos, sociales y ambientales, aumentando de esta forma la percepción de bienestar social. Además, Zayas (2019) afirma que la competitividad se logra por medio de diferentes mecanismos que permiten su desarrollo, siendo uno de estos la responsabilidad social empresarial.

Gestión de talento humano

Otro de los procesos que tiene un gran auge en la actualidad es el talento humano, ya que representa un valor único para las organizaciones, por lo cual que se busca que el personal se sienta satisfecho con el trabajo que realiza y con la organización. Para ello la

organización debe implementar estrategias que le permitan que su personal se identifique con ella y trabaje en función de lograr las metas plantadas.

Por cuanto la gestión de talento humano es definida según Pantoja (2019), como un recurso organizacional que forma parte de los activos intangibles y que es de gran importancia para el logro de los objetivos de la empresa. Lo cual significa, que a pesar de que no se puede cuantificar la labor del talento humano, esta contribuye en lograr los objetivos de una organización.

Gestión ambiental

La gestión ambiental desde la óptica de las empresas, según lo mencionado por Malavé & Fernández (2020), representa a un grupo de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, que conllevan a garantizar el uso y administración de los recursos naturales, asegurando la conservación, mejoramiento, monitoreo y control de las actividades que efectúa el ser humano. Por ello, es necesario la aplicación de políticas ambientales, tomando en cuenta la cultura de la sociedad, la experiencia y la participación ciudadana.

Por otro lado, Vidal & Asuaga (2021), señalan que la gestión ambiental persigue la conservación de los recursos naturales y a ayudar al desarrollo ecológico sustentable, por lo que es una estrategia usada por las organizaciones para estudiar todo aquello que afecta al medio ambiente y poder conseguir una buena calidad de vida, a través de la prevención o mitigación de los problemas ambientales.

Esta gestión está contemplada, expuesto por Castro & Suysuy (2020), en la norma ISO 14001, la cual permite a las organizaciones implementar un sistema de gestión ambiental y control de su impacto a sus actividades, hace el papel de un reglamento de mejora continua. Lo cual hace empresas sostenibles y que cumplan con las legislaciones ambientales vigentes.

Microempresas

Las microempresas, también conocidas como Pymes, son organizaciones pequeñas, que cuentan un bajo número de empleados, generalmente un máximo de diez, sin embargo, cuentan con un alto porcentaje de participación dentro de un país, generando empleo y contribuyendo al crecimiento económico. Fernández (2019), las define como organizaciones económicas que disponen el capital, trabajo, y medios productivos, para obtener bienes o servicios que cubran las necesidades de un determinado sector o un mercado determinado.

Según lo comentado por Landaeta (2021), la ONU señala que las Pymes formales e informales representan un 90% de todas las empresas y además ocupan el 70% del empleo total y participan en un 50% en el PIB de un país, por lo que se consideran actores claves

para la economía. Generalmente nacen como emprendimientos unipersonales, familiares o compartida a través de sociedades, con el objetivo de lograr ganancias.

Bajo la modalidad de microempresas, se encuentran los restaurantes, los cuales según lo señala Campos (2019), son establecimientos que ofrecen comidas y bebidas de distintos tipos para el consumo, por cuanto las personas asisten a estos lugares y seleccionan lo que desean comer y beber en una carta o menú, siendo atendidos por un camarero.

Sin duda, este tipo de microempresas tienen una alta presencia en la mayoría de los lugares, dado a que presentan una alta demanda por los servicios que presta, sin embargo, están expuestas a su extinción por falta de asumir gestiones eficientes en todos los ámbitos, a manera de que puedan tener supervivencia en el tiempo.

En cuanto a la supervivencia, Valenzuela et al. (2019), aseguran que existen diversas perspectivas para analizar este concepto, por lo que hay estudios que vinculan la supervivencia empresarial está ligada a condiciones macroeconómicas como las tasas de interés, políticas proteccionistas o el desempleo, también se considera las características individuales de los dueños como edad y sexo.

Además, Hernández et al. (2020), señalan que ninguna empresa puede trabajar aislada de otras, por lo que debe aprender a trabajar con otras que se desenvuelven dentro de su mismo mercado, además de implementar estrategias que impulsen su presencia.

Por otro lado, Arriaga et al. (2018), indican que para que las empresas puedan gozar de una supervivencia es necesario que están implementen estrategias de comercialización, contar con un plan de negocios, planificar, ser organizados.

Dentro de los factores que condicionan la sobrevivencia de las organizaciones, Sansores et al. (2020), los describe según se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Factores que condicionan la sobrevivencia en las empresas

Factores	Descripción
Edad	Riesgo ante lo nuevo
Tamaño	Riesgo del crecimiento Riesgo por la obsolescencia Riesgo a lo pequeño
Dinámica del nicho	Especialización Generalización Concentración
Dinámica poblacional	Crecimiento Capacidad de los recursos Heterogeneidad
Densidad	Numero de organizaciones Proximidad geográfica

Tabla 1*Factores que condicionan la sobrevivencia en las empresas (continuación)*

Factores	Descripción
Interdependencia	Articulación productiva Demanda de recursos Arreglos institucionales
Entorno	Número de competidores Política industrial

Fuente: Sansores et al. (2020)

Es evidente que la supervivencia de las empresas está sujeta a varios factores, como los mostrados en la tabla anterior, sin embargo, su supervivencia dependerá de la gestión y compromiso que estas asuman para hacer de ellas organizaciones más productivas y puedan mantenerse en el tiempo.

Por consiguiente, las organizaciones deben asumir todas las herramientas y estrategias como la responsabilidad social empresarial y todo lo que la integra, para asegurarse su permanencia en el tiempo.

Conclusiones

- La responsabilidad social empresarial otorga un sin número de valores a las organizaciones, además de convertirse en una ventaja competitiva, ya que se orienta a la motivación de los trabajadores, logrando que estos se identifiquen con cada uno de los proyectos orientados a la mejora social, además de crear un clima organizacional agradable, y se les brinda una mejor atención a los clientes, lo cual genera una excelente imagen de responsabilidad social. Igualmente, a través de la aplicación de la responsabilidad social empresarial, se logra aumentar la productividad y su imagen financiera, y definitivamente la comunicación entre la organización y el mercado fluye perfectamente.
- Por otro lado, el papel que juega la ciencia, la tecnología y la innovación para el desarrollo económico, social y cultural de las naciones, a través de las cuales se logra la integración del mundo, y que colaboran estrechamente a que la responsabilidad social empresarial pueda dar mejores resultados, que beneficien a las organizaciones, pero que además, cumplan su cometido de beneficiar a todos los que se involucran en este proceso, desde su talento humano hasta los clientes y sociedad donde se desenvuelve.
- Por consiguiente, toda organización que quiera posicionarse en un mercado ya alcanzar su ventaja competitiva, deberá asegurarse cumplir con una responsabilidad social empresarial responsable con miras a no solo alcanzar sus objetivos económicos y financieros, sino alcanzar el bienestar y aceptación, de todos los sectores con que se involucra.

- Igualmente, para que las organizaciones puedan sobrevivir en el mundo de los negocios es necesario la implementación de la responsabilidad social, así como de todos los factores que se involucran en ella: tecnología, innovación, talento humano, gestión ambiental, para poder alcanzar su continuidad en el tiempo.

Conflictos de interés

Los autores del presente artículo científico de revisión bibliográfica manifiestan que no poseen ningún tipo de conflicto de interés en relación con la presente investigación.

Referencias bibliográficas

- Acuña, O., Severino, P., & Cires, A. (Julio de 2019). Responsabilidad social empresarial y ventaja competitiva. Es estudio de pequeñas empresas mineras de Chile. *Revista Encuentros*, 17(2), 178-186. <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661510015/476661510015.pdf>
- Alarcón, M. d. (2018). Estudio de la Ciencia-Tecnología en la Responsabilidad Social y el Talento Humano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775012/29058775012.pdf>
- Arriaga, F. G., Martínez, E., & Avalos, D. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco. *Revista Ra Ximhai*, 14(3), 17-28. <https://www.redalyc.org/journal/461/46158064001/>
- Bom, Y. I. (Abril-Junio de 2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII (2), 130-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927655>
- Campos, R. M. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el Distrito de Sullana año 2018*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canizalez, L. D. (Junio de 2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78/163>
- Castro, A., & Suysuy, E. J. (Noviembre- Diciembre de 2020). Herramientas de gestión ambiental para reducir el impacto de los costos ambientales en una empresa de construcción. *Revista Universidad Y Sociedad*, 12(6).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600082

Condom, P. (2020). *Ciencia, tecnología y startups*. (U. d. Barcelona, Ed.) Barcelona. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P40FEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=responsabilidad+social+empresarial+y+la+tecnologia&ots=VrvLzZuHrN&sig=5yUkn_0cLmGwSdiFfy8A8v-wy70#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20la%20tecnologia&f=false

Fernández, M. R. (2019). *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. El Progreso, Chimbote, 2017*. Tesis, Universidad Católica de Chimbote, Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14325/ATENCION_AL_CLIENTE_FERNANDEZ_CUEVA_MAE_ROXANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernández, A., Velázquez, E. B., & Quintero, M. L. (2020). Cadenas de valor en empresas de dulces típicos en Ciudad Nezahualcóyotl. *VínculaTégica EFAN*. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/74%20HERNANDEZ_VELAZQUEZ_QUINTERO.pdf

Jaimes, M. A., Jacobo, C. A., & Ochoa, S. (2021). Los beneficios de la responsabilidad social empresarial: una revisión literaria. *Revista Tiempo & Economía*, 8(2), 201-217. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/21651/document.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Landaeta, J. (2021). *Google Business como herramienta estratégica de marketing en las microempresas de restaurantes en la Ciudad de Guayaquil*. Trabajo de titulación, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58552/1/Google%20My%20Business%20como%20herramienta%20estrat%C3%A9gica%20de%20marketing%20en%20las%20microempresas%20de%20restaurantes%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf>

Lara, I. A., & Sánchez, J. (Enero-Junio de 2022). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Revista Mercados y Negocios*, 22(43). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-01632021000100097&script=sci_arttext

Malavé, E. E., & Fernández, M. A. (2020). Gestión ambiental de las empresas públicas y privadas en la ciudad de Guayaquil - Ecuador y su incidencia en el desarrollo

- sostenible. *Revista Sinergias Educativas*, 1(5).
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581012/html/>
- Méndez, A. B., Rodríguez, M. d., & Cortez, K. A. (Mayo-Agosto de 2019). Factores determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Caso aplicado a México y Brasil. *Revista Análisis y Economía*, 34(86).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552019000200197
- Niño, T. d., & Cortes, M. I. (Septiembre de 2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Revista Prisma Social* (22), 127-158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (Julio-Septiembre de 2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje es de la Agenda 2020. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI (3), 175-193. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>
- Pantoja, G. (Julio-diciembre de 2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista Escuela de Administración de negocios* (87), 13-26. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246001/20663246001.pdf>
- Quezada, W. D., Hernández, G. D., González, E., Comas, R., Quezada, W. F., & Molina, F. (Septiembre-Diciembre de 2018). Gestión de la tecnología y su proceso de transferencia en pequeñas y medianas empresas metalmeccánicas del Ecuador. *Revista Ingeniería Industrial*, 39(3). Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000300303&script=sci_arttext&tlng=en
- Ríos, G. (Noviembre de 2020). *La agenda 2030 y la responsabilidad social empresarial*. Madrid: Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Obtenido de
https://www.researchgate.net/profile/German-Rios-2/publication/346218986_La_Agenda_2030_y_la_responsabilidad_social_empresarial/links/5fbce5d9458515b79764c842/La-Agenda-2030-y-la-responsabilidad-social-e
- Rojas, I. S., Rossetti, S. R., & Coronado, M. A. (Enero de 2021). Gestión del conocimiento y responsabilidad social empresarial en agronegocios caso: Hermosillo, Sonora. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 48, 642-655.
<https://ageconsearch.umn.edu/record/312347/>

- Salaiza, F., Osuna, L., Joya, I., & Alvarado, L. (2020). Responsabilidad social empresarial en la innovación de Pymes en Sinaloa México. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 72-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7611497>
- Sansores, E. A., Navarrete, J. E., Alvarado, L. J., & Licandro, O. D. (Enero-Marzo de 2020). Diagnóstico situacional en microempresas mexicanas: Fracaso o sobrevivencia empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI (1), 61-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384406>
- Uribe, M. E., Vargas, O. A., & Paredes, L. M. (Enero-Junio de 2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Revista Entramado*, 14(1), 52-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6742085>
- Valenzuela, A., Gálvez, F., & Sepúlveda, J. (2019). Determinantes del ciclo de vida de las microempresas en Chile basado en un modelo de duración. *Revista Espacios*, 40(30), 20. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n30/19403020.html>
- Vidal, A., & Asuaga, C. (2021). Gestión ambiental en las organizaciones: Una revisión de la literatura. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 18, 84-122. Obtenido de <https://intercostos.org/ojs/index.php/riic/article/view/33/24>
- Zayas, I. (2019). La competitividad en las empresas agropecuarias a través de la responsabilidad social empresarial. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 45. <https://www.redalyc.org/journal/141/14162394001/14162394001.pdf>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

