



**La Universidad que Siembra**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES**

**Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL  
COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERADO A LAS EMPRESAS  
CONTRATADAS POR INDHUR COJEDES EN 2024**

**AUTORAS:**

Torres, Gernarys Anahis C.I. 12.248.701

Ulacio, Eliana Maileth C.I. 15.237.071

**TUTOR:**

MSc. Carmen Guerra C.I. 10.321.266

**SAN CARLOS, ENERO 2025**



**La Universidad que Siembra**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES**

**Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL  
COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERADO A LAS EMPRESAS  
CONTRATADAS POR INDHUR COJEDES EN 2024**

**Requisito parcial para optar al grado de *Licenciada en Administración***

**AUTORAS:**

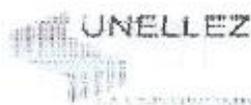
Torres, Germarys Anahis C.I. 12.248.701

Ulacio, Eliana Maileth C.I. 15.237.071

**TUTOR:**

MSc. Carmen Guerra C.I. 10.321.266

**SAN CARLOS, ENERO 2025**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LA FUERZA ARMADA BOLIVARIANA  
"FRANCISCO DE MIRANDA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES

**ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN: **ADMINISTRACIÓN**

FECHA DE APROBACIÓN: **18/02/2025**

AUTOR (ES):  
**ULACIO ASTUDILLO, ELIANA; C.I. 15.237.071**  
 Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
**TORRES, GERMARYS ANAHIS; C.I: 12.248.701**  
 Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
 Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE  
COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERADO A LAS  
EMPRESAS CONTRATADAS POR INDHUR COJEDES EN 2024**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

1.- TUTOR:	GUERRA RODRÍGUEZ	CARMEN DINOIRA	C.I. 10.321.266
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	<i>Páez Guillén</i>	<i>Francis Zunith</i>	<i>12368422</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL:	<i>González S</i>	<i>Quila R</i>	<i>8671283</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



REPROBAR



*[Signature]*  
 FIRMA (1): TUTOR

*[Signature]*  
 FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL  
COORDINADOR



*[Signature]*  
 FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios padre por darme el privilegio de la vida, ser siempre mi guía en cada meta que me he propuesto.

Especialmente a mis dos hijos Ángel Fernando y Ángel Francisco por su amor incondicional y su constante apoyo emocional. Su confianza en mí me ha motivado a seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes.

A mi querido Esposo, Alexis José, por ser mi complemento, mi compañero y mi fortaleza.

A mis amados padres por alimentarme el alma con sus palabras de orgullo.

A mi adorada hermana Yoryelys por darme el ímpetu para lograr esta meta.

A mis Yernas, Daniela y Carla, lindas niñas que con su juventud y alegría hace que todo sea más motivador.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ, por acogerme en su digna casa de estudio y hacer integrante de este prestigioso gremio. Agradezco especialmente al Prof. Reinaldo Mujica y la Prof. Naillet Hernández quienes han contribuido a enriquecer mi formación académica.

Agradezco a mi Tutora de trabajo de aplicación MSc. Carmen Guerra, por su dulzura, confianza y su invaluable orientación, apoyo y paciencia a lo largo de este proceso.

Finalmente, quiero agradecer infinitamente a mis muchachas, así las bautice el día uno de nuestro comienzo en este hermoso camino de preparación, gracias por dotarme de sus energías, alegrías, y confianza, hicimos un grupo único e irrompible, como dijimos siete comenzamos y siete terminamos. **ÉXITOS POR SIEMPRE MIS MUCHACHAS.**

*Germay's Anahis*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la *Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ* , Por permitirme lograr dar un paso más hacia el éxito. Por convertirme en una profesional competitiva, llena de conocimientos y expectativas. También quiero agradecer de manera muy especial a todos esos profesores por darme una formación profesional con calidad. Por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de manera especial. que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta. muchísimas gracias por todo.

A mi tutor de trabajo de aplicación profesora Carmen Guerra por su valioso aporte para nuestra investigación.

A mis compañeras que gracias al equipo que formamos llegamos hasta el final del camino que hasta el momento seguimos apoyándonos.

Eliana M. Ulacio. A

## **DEDICATORIA**

A ti mi bebe ANGEL MAXIMILIANO, que estas comenzando la vida, dedico mis logros para que te apoyes en ellos y en su momento sea motivo de orgullo y deseo de superación. El aprendizaje no solo te ayudara a conseguir éxitos, sino a saber usarlo y así descubrir la magia de lograr lo que quieras.

*Tu Abuela Anais Anais...*

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. su guía, sabiduría y fuerza me han permitido llegar a este punto donde me vuelvo toda una profesional.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, mis hijos, esposo, hermanos, familia y todas aquellas personas maravillosas que están a mi alrededor que siempre fueron inspiración, apoyo suficiente, fortaleza y por el valor mostrado para salir adelante y no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

## ÍNDICE GENERAL

	Pp
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULOS I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Justificación de la investigación.....	9
1.4 Alcances y Limitaciones.....	10
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Investigaciones previas.....	12
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.2.1 Teoría del Intercambio Social.....	17
2.2.2. Teoría de la Actuación Social de la Empresa.....	19
2.2.3. Teoría General de la Administración.....	22
2.3. Constructos Teóricos	22
2.3.1. Procedimientos.....	22
2.3.2. Procedimientos Administrativos.....	24
2.3.3. Compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.....	24
2.3.4. Procedimientos Administrativos para el Cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.....	27
2.4 Bases Legales.....	29
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo de Investigación.....	32
3.2 Diseño de la Investigación.....	32
3.3 Nivel de la Investigación.....	33
3.4 Modalidad de la Investigación.....	33
3.5 Población y Muestra.....	34
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	34
3.7 Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	35
3.8 Técnica de Análisis de la Información.....	36
<b>CAPITULO IV RESULTADOS Y CONCLUSIONES</b>	
4.1 Presentación y Análisis de la Información.....	37
4.2 Síntesis de los resultados de la Investigación.....	43
<b>CAPITULO V PROPUESTA</b>	
5.1 Presentación.....	45
5.2 Fundamentación.....	46
5.3 Objetivos de la Propuesta.....	52

5.3.1	Objetivo General.....	52
5.3.2	Objetivos Específicos.....	52
5.4	Factibilidad de la Propuesta.....	52
5.4.1	Factibilidad Técnica.....	53
5.4.2	Factibilidad Operativa.....	54
5.4.3	Factibilidad Económica.....	54
5.5	Estructura de la Propuesta.....	54
5.6	Contenido Programático.....	55
5.7	Planificación de los Talleres.....	56
5.8	Cronograma de Ejecución y Control.....	60
	Referencias Bibliográficas.....	61
	Anexos.....	64

**LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>Pp</b>
1	Operacionalización de las Variables.....	31
2	Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los encuestados para la variable procedimientos administrativos en su dimensión administrativa.....	38
3	Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los encuestados para la variable responsabilidad social empresarial en su dimensión Social.....	41



**La Universidad que Siembra**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES**

**Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL  
COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERADO A LAS EMPRESAS  
CONTRATADAS POR INDHUR COJEDES EN 2024**

**AUTORAS:** Torres, Gernarys Anahis C.I. 12.248.701  
Ulacio, Eliana Maileth C.I. 15.237.071  
**TUTOR:** MSc. Carmen Guerra C.I. 10.321.266  
**Año:** 2025

**RESUMEN**

El objetivo principal de la presente investigación fue Proponer un plan de Procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024. El estudio se enmarcó en una investigación de campo, apoyado en un diseño no experimental, con un nivel descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible. Para la recolección de información se utilizó una encuesta y como instrumento, un cuestionario contentivo de 15 ítems de tipo dicotómicos, con alternativas de respuestas: sí y no; la validez del instrumento se realizó a partir del juicio de expertos y la confiabilidad a través de la prueba kuder Richardson 20, arrojando como resultado un coeficiente de 0,894 siendo este un índice confiable. A los resultados obtenidos, se les aplicó estadística descriptiva, con el cálculo de frecuencias y porcentajes, los cuales se presentaron en tablas. Se analizaron los datos, mediante cálculos porcentuales y se obtuvieron las siguientes conclusiones: Aunque se han establecido ciertos lineamientos formales para la responsabilidad social, su implementación presenta debilidades que pueden comprometer la efectividad del cumplimiento de los compromisos adquiridos. La falta de claridad en la comunicación de las normas, la ausencia de seguimiento y evaluación periódica, así como la escasez de reportes documentados, sugieren la necesidad de fortalecer los procedimientos administrativos. Para mejorar esta situación, se recomienda establecer mecanismos más rigurosos de supervisión, comunicación efectiva y planificación estratégica que garanticen una mayor coherencia y compromiso en el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las empresas contratadas. Cabe destacar que el Instituto a materializado parte de los lineamientos necesarios para ser el enlace entre empresas y sociedad, garantizando la corresponsabilidad jurídica y social..

**Descriptor Clave:** procedimientos administrativos, compromiso de responsabilidad social, contrataciones públicas, cumplimiento del compromiso.



**La Universidad que Siembra**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES**

**Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración**

**ADMINISTRATIVE PROCEDURES FOR COMPLIANCE WITH THE  
COMMITMENT TO SOCIAL RESPONSIBILITY GENERATED FOR  
COMPANIES CONTRACTED BY INDHUR COJEDES IN 2024**

**AUTHORS:** Torres, Gernarys Anahis C.I. 12.248.701  
Ulacio, Eliana Maileth C.I. 15.237.071  
**TUTOR:** MSc. Carmen Guerra C.I. 10.321.266  
**Año:** 2025

**ABSTRACT**

The main objective of this research was to propose a plan of administrative procedures for the fulfillment of the social responsibility commitment generated to the companies contracted by INDHUR Cojedes in 2024. The study was framed in a field research, supported by a non-experimental design, with a descriptive level under the feasible project modality. For the collection of information, a survey was used and as an instrument, a questionnaire containing 15 dichotomous items, with answer alternatives: yes and no; the validity of the instrument was carried out based on the judgment of experts and the reliability through the Richardson 20 Kuder test, resulting in a coefficient of 0.894, this being a reliable index. Descriptive statistics were applied to the results obtained, with the calculation of frequencies and percentages, which were presented in tables. The data were analyzed using percentage calculations and the following conclusions were obtained: Although certain formal guidelines for social responsibility have been established, their implementation presents weaknesses that may compromise the effectiveness of compliance with the commitments made. The lack of clarity in the communication of the standards, the absence of periodic monitoring and evaluation, as well as the scarcity of documented reports, suggest the need to strengthen administrative procedures. To improve this situation, it is recommended to establish more rigorous mechanisms for supervision, effective communication and strategic planning that guarantee greater coherence and commitment in compliance with social responsibility by contracted companies. It should be noted that the Institute has materialized part of the necessary guidelines to be the link between companies and society, guaranteeing legal and social co-responsibility.

**Key Descriptors:** administrative procedures, commitment to social responsibility, public procurement, compliance with the commitment.

## INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de la responsabilidad social es un tema crucial que refleja el compromiso de las empresas con el bienestar social, ambiental y económico del país. En un contexto marcado por desafíos socioeconómicos, políticos y ambientales, las empresas contratadas por el gobierno deben jugar un rol activo en la mejora de la calidad de vida de las comunidades y en el desarrollo sostenible del país. La responsabilidad social empresarial es un principio que no solo se refiere al cumplimiento de las normativas legales, sino que abarca también la implementación de prácticas que beneficien a los grupos vulnerables, promuevan el desarrollo local y contribuyan a la conservación del entorno.

Uno de los aspectos más importantes del cumplimiento de este compromiso es el impacto directo que tiene en el fortalecimiento del tejido social, las empresas, al cumplir con sus responsabilidades sociales, pueden ayudar a reducir las desigualdades y fomentar la inclusión. En Venezuela, donde existen significativas disparidades sociales y económicas, las empresas que son contratadas por la administración pública tienen una oportunidad única para generar cambios positivos. Mediante el acceso a servicios de calidad y el apoyo a proyectos comunitarios, las empresas pueden convertirse en agentes de cambio y contribuir al desarrollo de una sociedad más equitativa.

Además, la implementación de la responsabilidad social en las empresas contratadas por la administración pública tiene un impacto positivo en la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones. En Venezuela, donde la desconfianza en las autoridades públicas es alta, las empresas que demuestran un compromiso real pueden generar una mayor percepción de transparencia y responsabilidad en la gestión pública. La ciudadanía, al ver que las empresas actúan en beneficio del bien común, puede recuperar la confianza en las instituciones gubernamentales y en el proceso

de contratación pública, contribuyendo a una gobernanza más participativa y eficiente.

Finalmente, el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las empresas contratadas por la administración pública en Venezuela también representa un mecanismo de control y evaluación del uso de los recursos públicos. Las políticas de responsabilidad social, cuando son monitoreadas y reguladas adecuadamente, permiten que las autoridades públicas puedan asegurar que los fondos públicos se estén utilizando de manera eficiente y en beneficio de la sociedad. Esto no solo garantiza que los contratos se ejecuten de acuerdo con los intereses del pueblo, sino que también promueve una mayor rendición de cuentas en el ámbito empresarial, reduciendo el riesgo de corrupción y mal manejo de los recursos asignados para proyectos de desarrollo social.

Partiendo de lo anterior surge la presente investigación, la cual tiene como propósito proponer mecanismos basados en los procedimientos administrativos para fortalecer el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas por la empresa INDHUR del estado Cojedes, en aras de contribuir con el avance económico y social de la región. Partiendo de ello, el trabajo se estructura de la siguiente manera:

El capítulo I comprende el problema, planteamiento, los objetivos generales y específicos de la investigación, justificación, limitaciones y alcance. El capítulo II conformado por el fundamento teórico e institucional, el marco legal, el mapa de variables. El capítulo III, comprende la metodología utilizada en la investigación, el capítulo IV donde se plantean los resultados con su respectivo análisis y el capítulo V se presenta la propuesta junto a las conclusiones, finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La responsabilidad social es un concepto que ha adquirido relevancia significativa en las últimas décadas debido a la creciente preocupación por el impacto de las actividades corporativas en el entorno social, económico y ambiental. Este compromiso implica que las empresas no solo persigan beneficios económicos, sino que también asuman un papel activo en la mejora de la sociedad, está representa una estrategia integral que vincula ética, sostenibilidad y eficiencia empresarial.

Sobre la base de lo anterior, la administración pública es el pilar fundamental para el desarrollo de un estado, ya que a través de sus organismos y funciones garantiza la ejecución de políticas que buscan el bienestar social. Su papel es crucial en la prestación de servicios esenciales como educación, salud, seguridad y transporte, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y transparente. Además, su estructura jerárquica y normativa permite la regulación de diversas actividades económicas y sociales, promoviendo el orden y la estabilidad en un país. Por lo cual, si existe desconocimiento sobre la aplicación de los procesos esto puede influir directamente en la confianza de los ciudadanos en sus instituciones, ya que una gestión eficiente fortalece la gobernabilidad y la democracia.

No obstante, la misma enfrenta diversos desafíos, por lo que es fundamental la implementación de estrategias que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas y la modernización de los procesos administrativos, asimismo, la capacitación continua de los funcionarios públicos y la participación ciudadana en la toma de decisiones son clave para fortalecer la gestión pública. En este sentido, una administración pública eficiente y comprometida

con los valores democráticos no solo mejora la calidad de vida de la población, sino que también impulsa el desarrollo sostenible y la equidad social.

Ahora bien, en el ámbito administrativo, ésta tiene a su disposición la vía de la planificación, la cual a grandes rasgos comprende el estudio y análisis de ciertos aspectos de la realidad, para luego en base a los resultados obtenidos proponer los mecanismos adecuados para el alcance metas definidas o de algún fin u objetivo propuesto, la llamada situación deseada. Por lo tanto, la planificación es una herramienta gerencial en toda organización moderna, con ella se evalúan los posibles escenarios que pueden presentarse al momento de emprender la ejecución de los procesos de cada organización pública, para ello se deben considerar los recursos materiales, tecnológicos y financieros, así mismo el talento humano.

En este orden de ideas, González (2020), explica que considerando que el Estado venezolano tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, no importando su condición social y económica, y que dicha premisa, le impone como obligación a quienes ejercer la función de gobierno, el diseño de políticas públicas dirigidas a mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes, tomando en cuenta aspectos fundamentales como la seguridad alimentaria y el respeto a los derechos humanos.

Es indispensable señalar que, en Venezuela, el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social ha cobrado gran relevancia, especialmente en aquellas empresas que mantienen relaciones contractuales con el Estado. En este contexto, la Ley de Contrataciones Públicas (2008), establece criterios específicos que regulan las actividades de estas empresas, asegurando que contribuyan al desarrollo del país de manera equitativa y sostenible.

Considerando dicha Ley, y en materia de contratación pública se incorpora una institución jurídica denominada Compromiso de Responsabilidad Social que, puede ser considerada como una cláusula social, ya que, esta institución busca que la contratación pública tenga un impacto

social positivo en las comunidades vecinas, bien del contrato adjudicado o bien del ente contratante, para ello se comenzaron a desarrollar un conjunto de normas de rango legal y sublegal que dan forma a la responsabilidad social en el marco de la contratación pública venezolana.

En su exposición de motivos, de acuerdo con Rodríguez (2019), el legislador indica que el compromiso de responsabilidad social busca “promover la participación de los oferentes en aspectos asociados a la inversión social y a la satisfacción de las necesidades prioritarias de las comunidades” (p. 25). Evidenciando entonces, que la intención del legislador con la institución del compromiso de responsabilidad social está dirigida a satisfacer las necesidades sociales prioritarias de las comunidades utilizando la contratación pública como medio para tal fin. Sobre la base de lo anterior, y considerando lo expresado por Rojas y Pérez (2020), se puede definir entonces el compromiso de responsabilidad social, como

Todos aquellos acuerdos que los oferentes establecen en su oferta, para la atención de por lo menos una de las demandas sociales relacionadas con: la ejecución de proyectos de desarrollo socio comunitario, la creación de nuevos empleos permanentes, formación socio productiva de integrantes de la comunidad, venta de bienes a precios solidarios o al costo, aportes en dinero especies a programas sociales determinados por el Estado o a instituciones sin fines de lucro, cualquier otro que satisfaga las necesidades prioritarias del entorno social del órgano o ente contratante (p. 47).

En este sentido, estas normas dejan en evidencia, que la principal finalidad del compromiso de responsabilidad social es la atención de requerimientos, demandas o necesidades sociales del entorno social o comunitario donde se ejecuta un contrato administrativo o de la comunidad del entorno del ente contratante, en el marco de un contrato adjudicado de conformidad con la Ley de Contrataciones Públicas y su Reglamento (ob. cit.). En todo caso, entendemos que el compromiso de responsabilidad social busca generar un impacto positivo en el marco de la contratación pública venezolana, por lo que, se puede afirmar, que se constituye como una verdadera cláusula social en materia de contratación pública.

En este orden de ideas, dicha Ley establece normas para la transparencia, eficiencia y equidad en los procesos de contratación con el Estado venezolano, destacando que toda empresa contratada debe asumir compromisos de responsabilidad social como parte de su obligación contractual, esto significa que no solo deben enfocarse en la ejecución del contrato, sino también en la generación de impactos positivos en la comunidad y en el ambiente.

Concatenado con lo anterior, y en aras de la regulación del cumplimiento del compromiso de responsabilidad social, el Estado Venezolano, promueve el Fondo Negro Primero, el cual es un servicio desconcentrado creado mediante Decreto 1941, de fecha 19/08/2015, supervisado e integrado al Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno, al que le corresponde entre otros, la recepción, custodia, administración, inversión y disposición eficiente y eficaz de los aportes provenientes del Compromiso de Responsabilidad Social, en aras de atender demandas sociales y de esta manera satisfacer las necesidades comunitarias, cumpliendo con el compromiso de respeto a los derechos humanos.

Sin embargo, es indispensable señalar, que según Rojas y Pérez (ob. cit.), “la responsabilidad social empresarial en Venezuela ha evolucionado en respuesta a la normativa estatal, pero, aún existen retos en la implementación efectiva de políticas sostenibles” (p. 45). Este análisis resalta que, aunque las empresas han avanzado en el cumplimiento de las regulaciones, todavía se enfrentan desafíos en la integración real de prácticas responsables en su gestión diaria.

Lo cual permite deducir, que no todas las empresas cumplen cabalmente con sus responsabilidades sociales, en este sentido, la supervisión estatal juega un papel fundamental en garantizar que las mismas cumplan con sus compromisos y manejen los procedimientos administrativos acorde con el proceso desarrollado, en este particular, es necesario fortalecer los mecanismos de control y evaluación para asegurar que las obligaciones establecidas en la Ley se traduzcan en beneficios tangibles y que las comunidades puedan verse realmente beneficiadas a

partir de este proceso.

Así pues, de acuerdo con Rodríguez (2019), “la supervisión efectiva de los contratos públicos es clave para garantizar la ejecución de proyectos con responsabilidad social y evitar desviaciones en el cumplimiento de los compromisos adquiridos” (p. 32). Esto enfatiza la importancia de una vigilancia constante por parte de las instituciones encargadas de la fiscalización de los contratos, estableciendo un marco normativo que promueve la equidad, la sostenibilidad y la transparencia en la gestión empresarial. Por lo cual, para que el compromiso de responsabilidad social tenga un impacto real, es imprescindible una supervisión efectiva y un compromiso genuino por parte de las empresas en la implementación de prácticas sostenibles y responsables.

Considerando todo lo anterior, contextualizando la investigación, el Instituto de Desarrollo Habitacional Urbano y Rural (INDHUR), plantea por ante el Gobierno del estado Cojedes solicitar recursos para los fines propuestos aunado a la operatividad de la organización, esto es posible gracias a la coordinación de cada uno de los departamentos que proporcionan en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas. En sus líneas de acción se encuentran ejecutar y administrar la política de vivienda conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo del Estado y las políticas nacionales que en esa materia formule el Ejecutivo Nacional.

En la búsqueda de lograr sus objetivos, la institución ha conseguido en este periodo un significativo aporte para el desarrollo de proyectos a través de los organismos nacionales, tales como, el Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI) y la introducción de propuesta en espera de su aprobación por parte del Fondo Intergubernamental para la descentralización (FIDES) conjuntamente con el aporte local para él, con el financiamiento de la Ley de Asignaciones Especiales (LAEE), y el Fondo Intergubernamental de Compensación Interterritorial (Consejo

Federal). Asimismo, este instituto regional ha conseguido con sus recursos provenientes del situado nacional, la consolidación de proyectos que han beneficiado a un gran número de comunidades en los distintos municipios del estado.

Por lo tanto, el INDHUR, por medio de la dirección de administración, por un lado planifica, administra, dirige y controla la ejecución de operaciones financiera de los aportes asignados y del patrimonio propio del Instituto, con ocasión del registro y pago de los compromisos válidamente adquiridos por el mismo, con la finalidad de lograr la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos del sector público y por otro lado debe velar por el cumplimiento de las actividades de recaudación, comercialización, protocolización, y cualquier acto de disposición que se realice con las empresas que suscriban contratos tanto de ejecución de obras, compras de materiales e insumos, prestación de servicios y otros que estén acoplados a la ley de contrataciones públicas.

Ahora bien, INDHUR, es una institución que por ser un ente altamente social donde se reciben a diarios un sinnúmero de solicitudes enmarcada al tema de viviendas en toda su extensión, por lo que uno de los principales aspectos que se toman en cuenta es garantizar que a través de las empresas contratadas se pueda promover el apoyo social de estas solicitudes y así concretar el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social de las empresas en cuestión, tal como lo disponen las leyes y reglamentos que rigen la materia.

De allí que surja la iniciativa de realizar una descripción sobre el manejo de los procedimientos administrativos para el correcto cumplimiento de este compromiso, profundizando tanto en lo administrativo como en la asignación social, garantizando que las inversiones sociales tengan un impacto significativo y sostenible en las comunidades del estado Cojedes. Basado en esto surge la presente investigación, la cual se plantea las siguientes interrogantes de estudio:

¿Cuál será la situación actual sobre los procedimientos administrativos para el cumplimiento de compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024?, ¿Cuál será la factibilidad del diseño de un plan de Procedimientos administrativos para el cumplimiento de compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024?, ¿Cómo será el diseño de un plan de Procedimientos administrativos para el cumplimiento de compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024?.

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer Procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de los procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024.

Determinar la factibilidad del diseño de un plan de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024.

Formular un plan de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024.

### **1.3. Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene como finalidad proponer los aspectos administrativos, fondos de retención, leyes relacionadas, unidades de costo, que garantizan el cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social en las empresas contratadas por INDHUR Cojedes. Esta problemática resulta esencial para optimizar las relaciones entre el sector público y privado, promoviendo el desarrollo sostenible de las comunidades. Por lo cual, la misma se justifica desde diferentes puntos de vista tales como el teórico, práctico, económico, social y metodológicos.

En primer lugar, un aporte teórico, ya que la investigación contribuye al entendimiento de las bases conceptuales y normativas relacionadas con el compromiso de responsabilidad social y su aplicación en el contexto de la contratación pública en Venezuela. Se ampliará el marco teórico sobre los procedimientos administrativos, ofreciendo un análisis crítico de las leyes y regulaciones que rigen el tema.

En cuanto al aporte Práctico, se busca identificar y proponer soluciones que faciliten la implementación de la responsabilidad social en las empresas contratadas por INDHUR, al diseñar lineamientos claros, y facilitar el acompañamiento y supervisión a las empresas, esta investigación proporcionará herramientas útiles tanto para las empresas como para las instituciones públicas, fomentando un cumplimiento efectivo y transparente de los compromisos. Por su parte, los aportes metodológicos se plantean al promover una metodología que podrá ser replicada en otros contextos y entidades gubernamentales, ampliando su aplicabilidad y utilidad en el ámbito de la contratación pública y la responsabilidad social.

En otro orden de ideas, desde una perspectiva económica, el estudio resaltaré cómo un adecuado cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE en adelante) puede traducirse en beneficios financieros para las empresas, además, se evidenciará el impacto positivo

de las inversiones sociales en el desarrollo económico de las comunidades locales, garantizando la mejora de la calidad de vida.

Se justifica además desde el punto de vista social, ya que permitirá diseñar estrategias que respondan a las necesidades reales de las comunidades, promoviendo la equidad y el bienestar social. Esto contribuirá a fortalecer el vínculo entre las empresas y las comunidades, minimizando conflictos y generando beneficios tangibles para las partes involucradas. Y empresarial debido a que el estudio proporcionará una guía clara para cumplir con sus obligaciones sociales, mejorando su desempeño organizacional y su relación con las comunidades. Asimismo, se destacará cómo la implementación de prácticas de responsabilidad social puede posicionar a las empresas como agentes de cambio positivo en el entorno donde operan.

#### **1.4. Alcances de la Investigación**

La presente investigación pretende proponer procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes en el año 2024, para de esta forma poder garantizar que la empresa pueda desarrollar este tipo de procedimientos de manera eficiente y eficaz que promuevan la transparencia del proceso a partir del cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

Por otro lado, las principales limitaciones de esta investigación radican en la posibilidad de que los procedimientos administrativos propuestos no puedan ser implementados de manera efectiva debido a restricciones de recursos, tanto financieros como humanos, dentro de INDHUR Cojedes. Además, la variabilidad en las capacidades y disposición de las empresas contratadas para adoptar prácticas de responsabilidad social puede generar obstáculos en la estandarización y aplicación de estos procedimientos. Otro factor limitante podría ser la falta de un marco normativo

claro o actualizado que apoye el cumplimiento de estos compromisos, lo que podría generar dificultades en la supervisión y evaluación del cumplimiento. Finalmente, la resistencia al cambio por parte de las empresas contratistas o la falta de sensibilización sobre la importancia de la responsabilidad social podría dificultar la aceptación y ejecución de las propuestas planteadas en la investigación.

## **CAPÍTULO II**

## MARCO TEÓRICO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2012), el marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente” (P.23). Por lo cual, es considerado como el resumen de investigaciones relacionadas con el problema y su importancia para el análisis del mismo, presenta como el estudio será insertado en un cuerpo teórico acerca del tema a investigar.

### 2.1. Investigaciones previas

En el ámbito venezolano, Ramírez, Alemán, Herrera y Antequera (2022), presentaron una investigación que lleva por título “Dimensiones de la responsabilidad social corporativa: análisis en las cámaras de comercio”, la misma analiza las dimensiones de la responsabilidad social corporativa de las cámaras de comercio de Colombia y Venezuela. Se aplica una metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, mediante un diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizan la prueba de Kolmogorov-Smirnoff, varianza (ANOVA), prueba de diversos rangos de Tukey, y la prueba t de Student, la población para la ejecución del estudio está compuesta por las cámaras de comercio de Barranquilla (Colombia) y de Maracaibo (Venezuela).

Los resultados muestran la ausencia de diferencias estadísticamente significativas de la responsabilidad social externa e interna en la población de estudio, categorizadas como moderadamente pésimas. Se concluye que aun cuando las dimensiones de la responsabilidad social corporativa pueden aplicarse de manera dependiente o independiente, de acuerdo con las necesidades de la organización y su entorno, estas afectan los resultados e impacto social, ambiental y económico en la estrategia del negocio, potencial de su capacidad competitiva y administración

estratégica.

Se pueden vincular los estudios debido a que se aborda el impacto de la responsabilidad social en el contexto organizacional, y se maneja la importancia de contar con procedimientos administrativos claros y eficaces, para garantizar que las empresas contratadas efectivamente implementen estrategias que tengan un impacto real y significativo. Así, ambas investigaciones convergen en la necesidad de una gestión estratégica de la responsabilidad civil que no solo se base en el cumplimiento de formalidades, sino en la creación de resultados concretos que fortalezcan la competitividad y la sostenibilidad.

En otro orden de ideas, Galindo (2022), generó un estudio denominado “La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela”, el artículo tiene como objetivo analizar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones venezolanas, y así contribuir al conocimiento de una realidad en el plano organizacional y social que coadyuve a la acción responsable de la gerencia. Este estudio se llevó a cabo desde el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, en el que participaron 94 gerentes provenientes de tres estados de la República Bolivariana de Venezuela (Distrito Capital, Miranda y Carabobo).

Tras la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), los resultados evidenciaron la existencia de grandes retos en el tejido empresarial venezolano en la ejecución de acciones que concuerdan con la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde resaltan las debilidades referentes a la integración de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones, visión estratégica en el asunto, socialización de este tema con los trabajadores, desarrollo y respeto del talento humano, cuidado de los recursos naturales y desarrollo de acciones concretas en la comunidad donde se encuentra insertada la entidad.

Ambos estudios pueden vincularse debido a que se persigue la intención de profundizar el

estudio sobre el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social analizando las variables que afectan dichos procesos y la importancia del conocimiento de las leyes que permiten trabajar de manera segura y exacta con los procedimientos administrativos acordes a lo que se exige en los reglamentos venezolanos.

Por último, Peralta (2020), produjo su trabajo de grado al que denominó “Los compromisos de responsabilidad social contenidos en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de contrataciones públicas son una nueva forma de tributación”, en el mismo señala que la teoría general del tributo establece tres categorías generales de tributos: impuestos, tasas y contribuciones especiales. Aquellos gravámenes que no encuadran en estas categorías suelen ser denominadas como exacciones parafiscales, aunque todas las que son agrupadas no cumplan entre sí con características similares. La parafiscalidad suele relacionarse con contribuciones económicas cuyo cometido no necesariamente es la recaudación de fuentes de ingresos para la satisfacción de necesidades colectivas, pero si el cumplimiento de los fines del Estado, soliendo enfocarse en la asistencia y seguridad social, aunque sus aportes, de igual forma, sean de valoración pecuniaria, pero no obligatoriamente con cumplimiento monetario.

El problema central reside en la interacción entre las formas clásicas de tributación y las exacciones parafiscales, pues la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que el sistema tributario debe respetar los principios constitucionales de la tributación para ser armónico, y aunque dichos principios son múltiples y resulta innecesario enunciarlos aquí, entre ellos destacan la armonización del sistema tributario y la progresividad, garantías que protegen los derechos patrimoniales de los contribuyentes frente al poder impositivo del Estado. En esta investigación se estudian los Compromisos de Responsabilidad Social contenidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas, a nivel descriptivo y de tipo documental, abarcando su desenvolvimiento histórico, prestaciones de acuerdo a las modalidades

de cumplimiento, impacto económico normativo, características jurídicas, naturaleza jurídica y finalmente se determina su relación con el derecho tributario, concluyéndose que son una nueva forma de tributación.

En este contexto, se puede realizar una vinculación, ya que se describe cómo los procedimientos administrativos para el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social en las empresas contratadas por INDHUR se insertan dentro de este marco normativo y tributario. Si bien los Compromisos de Responsabilidad Social, según el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas, constituyen una forma de tributación que trasciende las categorías tradicionales de los tributos, su aplicación efectiva depende de la existencia de mecanismos administrativos claros y eficientes. El estudio de estos procedimientos permite comprender cómo las empresas contratistas cumplen con sus obligaciones dentro del marco legal vigente, garantizando que sus aportes respondan tanto a los principios de la tributación como a los fines del Estado, particularmente en materia de asistencia y desarrollo social.

## **2.2. Bases Teóricas**

Las bases teóricas en una investigación se refieren al punto de partida y contexto actual de un determinado campo o tema de estudio. Constituye una revisión exhaustiva y sistemática de la literatura, incluyendo artículos científicos, libros, estudios y otras fuentes relevantes, que abarca los avances más recientes y significativos relacionados con el tema en cuestión. Es crucial para los investigadores comprender el estado del arte, ya que les permite identificar los vacíos en el conocimiento, las áreas que requieren mayor investigación y cómo su estudio se sitúa y aporta al conocimiento existente. Esta etapa proporciona una base sólida para diseñar enfoques innovadores y lograr contribuciones significativas a la comunidad científica, al tiempo que evita redundancias

en la investigación. En esencia, el estado del arte es una brújula que guía a los investigadores hacia la frontera del conocimiento en su campo de estudio.

### **2.2.1. Teoría del Intercambio Social**

La Teoría del Intercambio Social se fundamenta en la idea de que las relaciones humanas y organizacionales están regidas por un sistema de transacciones en el que los actores buscan maximizar beneficios y minimizar costos. En el contexto organizacional, este intercambio se manifiesta a través de actividades voluntarias que generan interdependencias entre los participantes, lo que influye directamente en la capacidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos.

Desde una perspectiva organizacional, el intercambio no necesariamente debe ser recíproco en términos inmediatos o equivalentes. Levine y White (1961), destacan que las relaciones entre organizaciones pueden ser unidireccionales y, aun así, representar una forma de intercambio. Sin embargo, estas relaciones crean una red de dependencia mutua donde cada entidad tiene la capacidad de influir en la conducta de la otra. Este fenómeno refuerza la necesidad de establecer mecanismos de control y regulación que aseguren un equilibrio en la relación de intercambio.

En este sentido, Cook (1977), amplía esta visión al señalar que los intercambios organizacionales pueden incluir no solo bienes y servicios, sino también aspectos intangibles como la reputación y la responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, las organizaciones no solo buscan beneficios económicos, sino que también responden a las expectativas de las comunidades en las que operan. La RSC se convierte en un componente clave dentro de esta dinámica, ya que representa un mecanismo mediante el cual las empresas retribuyen a la sociedad, asegurando su sostenibilidad y legitimidad a largo plazo.

Otro aspecto relevante de esta teoría es su conexión con la economía y la sociología, Homans (1961), plantea que uno de los principales aportes de la Teoría del Intercambio Social es su capacidad para vincular disciplinas, lo que amplía su aplicabilidad en el análisis de las relaciones organizacionales. En este contexto, la justicia distributiva juega un papel fundamental, ya que sugiere que los actores que asumen mayores costos en la relación de intercambio deben recibir beneficios proporcionales. Esto cobra especial importancia en entornos empresariales donde la equidad y la percepción de justicia pueden influir en la lealtad y el compromiso de los actores involucrados.

Por otro lado, la teoría no solo se limita al intercambio de bienes materiales, sino que también considera el valor de los recursos intangibles, como el reconocimiento y el prestigio. En el ámbito de la RSC, estos elementos adquieren una relevancia significativa, ya que las organizaciones pueden obtener legitimidad y diferenciación competitiva mediante acciones que beneficien a la comunidad. De este modo, el intercambio social trasciende lo meramente económico y se convierte en una estrategia clave para fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés.

En consecuencia, la Teoría del Intercambio Social ofrece un marco interpretativo valioso para comprender la dinámica de las relaciones organizacionales, al integrar principios de diversas disciplinas, esta teoría permite analizar la interdependencia entre actores y la forma en que las organizaciones construyen y mantienen sus relaciones en función del beneficio mutuo. La RSC emerge como un eje central dentro de este intercambio, consolidando el papel de las empresas como agentes de cambio y desarrollo en la sociedad.

### **2.2.2. Teoría de la Actuación Social de la Empresa**

La teoría de la actuación social de la empresa surge como un enfoque para entender cómo las organizaciones no solo buscan maximizar sus beneficios económicos, sino que también deben

considerar su impacto en la sociedad y el entorno. En un contexto global donde la responsabilidad social empresarial ha adquirido una importancia central, esta teoría plantea que las organizaciones deben adoptar una actuación que no solo beneficie a los accionistas, sino que también responda a las expectativas y necesidades de los grupos de interés (stakeholders).

En este sentido, el concepto de responsabilidad social de la empresa ha evolucionado significativamente desde sus inicios, pasando de un enfoque puramente económico a uno más integral que incluye consideraciones sociales, ambientales y éticas. Según Carroll (1991), la responsabilidad social corporativa "se refiere a los compromisos y esfuerzos de las empresas para ir más allá de los fines comerciales, adoptando una actitud responsable hacia la sociedad" (p. 40). Este enfoque resalta la importancia de que las empresas consideren el bienestar de los empleados, la comunidad, el medio ambiente y otros actores clave, no solo de los accionistas.

La teoría de la actuación social de la empresa parte de la premisa de que las organizaciones deben ser responsables de las consecuencias sociales y ambientales de sus acciones, este modelo sugiere que, aunque la principal función de una empresa sigue siendo generar valor económico, también debe cumplir con obligaciones éticas y contribuir al bienestar social. La actuación social de la empresa no se trata solo de dar respuestas a las demandas externas, sino de integrar estas preocupaciones en las decisiones estratégicas a largo plazo.

Uno de los elementos fundamentales de la teoría es la idea de los stakeholders o grupos de interés. Estos incluyen no solo a los accionistas, sino también a los empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general. La empresa, según este enfoque, debe balancear sus responsabilidades hacia estos diferentes grupos, reconociendo que sus acciones tienen un impacto directo en su entorno. Según Freeman (1984), "la empresa debe ser vista como una red de relaciones con actores clave que no pueden ser ignorados si se busca el éxito a largo plazo" (p.25). Este enfoque amplía el campo de acción de la empresa más allá de los límites

tradicionales del mercado.

El impacto ambiental es uno de los principales ejes de la actuación social de las empresas en la actualidad, las organizaciones deben ser conscientes de las implicaciones que sus procesos productivos tienen sobre el entorno y tomar medidas para mitigar los daños. En este sentido, muchas empresas han adoptado políticas de sostenibilidad, buscando reducir su huella ecológica a través de la eficiencia energética, el uso de materiales reciclables y la implementación de tecnologías limpias. Este cambio de mentalidad refleja una creciente conciencia de que la competitividad a largo plazo depende de la adaptación a las demandas ambientales y sociales.

El concepto de sostenibilidad en la actuación social de la empresa se complementa con la ética empresarial, las decisiones empresariales deben estar alineadas con principios éticos que aseguren no solo el cumplimiento de las normativas legales, sino también el respeto por los derechos humanos, la equidad y la justicia social. Las empresas que adoptan este enfoque buscan ganar la confianza y el respeto de sus stakeholders, generando un valor intangible que refuerza su reputación y solidez a largo plazo. La ética, en este sentido, se convierte en un factor clave para el éxito en un mundo cada vez más consciente de los efectos de las decisiones empresariales en la sociedad.

Desde una perspectiva administrativa, la integración de la responsabilidad social en las empresas requiere de un enfoque sistemático, los líderes empresariales deben ser capaces de identificar los intereses de los diversos stakeholders y desarrollar políticas que respondan a estos intereses de manera equilibrada. Este proceso implica la implementación de prácticas de gobernanza corporativa que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la participación activa de los grupos de interés en la toma de decisiones. La teoría de la actuación social, por lo tanto, también implica un cambio cultural dentro de las organizaciones, donde la responsabilidad social se considera un principio fundamental en la gestión empresarial.

Es importante destacar que, en muchos casos, las empresas que adoptan una actuación social activa pueden enfrentar retos significativos, especialmente en mercados donde los valores de responsabilidad social no son ampliamente comprendidos o priorizados. Sin embargo, aquellos que logran integrar la responsabilidad social empresarial en su estrategia organizacional obtienen beneficios tangibles, como una mayor lealtad de los clientes, una mejor relación con la comunidad y, en última instancia, un mejor desempeño financiero. Esto refleja la interdependencia entre la responsabilidad social y la rentabilidad a largo plazo.

En el ámbito internacional, la teoría de la actuación social cobra una relevancia especial en un contexto de globalización, donde las empresas operan en múltiples países con normativas sociales y ambientales diversas. Las multinacionales deben adaptar sus estrategias de responsabilidad social a las realidades locales, sin perder de vista los principios universales que guían la ética empresarial. De este modo, la actuación social de la empresa se convierte en un desafío complejo, pero también en una oportunidad para establecer una presencia global con un impacto positivo en las comunidades.

Finalmente, es necesario reconocer que la implementación efectiva de la actuación social de la empresa requiere de un compromiso auténtico por parte de los líderes empresariales. No basta con aplicar políticas superficiales o reactivas ante la presión social, las empresas deben integrar la responsabilidad social como un componente esencial de su visión y misión corporativa. Solo así podrán garantizar un impacto duradero en sus stakeholders y en la sociedad en general.

La teoría de la actuación social de la empresa, que subraya la importancia de integrar la responsabilidad social en la estrategia organizacional, se encuentra estrechamente vinculada con el estudio sugiriendo que las empresas deben ir más allá de la maximización de beneficios y considerar su impacto social y ambiental, así pues, resalta cómo la responsabilidad social debe ser parte integral de la gestión administrativa, adaptándose a las necesidades sociales y contribuyendo

al bienestar general. Ambos enfoques coinciden en que la responsabilidad social empresarial no es solo un requisito ético, sino también una herramienta estratégica para fortalecer las relaciones y mejorar el impacto social de las organizaciones.

### **2.2.3. Teoría General de la Administración**

Tomando en consideración lo expresado por Chiavenato (2007), el mundo actual es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones todas las actividades relacionadas con la producción de bienes, (productos) o con la prestación de servicios (actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen y controla las organizaciones; a estas le constituyen personas y recursos no humanos (físicos y materiales) financieros, tecnológicos, mercadológicos etc.

La vida de las personas depende íntimamente de las organizaciones y estas dependen del trabajo de las primeras, en la sociedad moderna las personas nacen, crecen, aprenden, viven, trabajan, y se divierten, se relacionan y mueren dentro de las organizaciones. Estas son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características y estructuras y objetivos son diferentes, existen instituciones lucrativas llamadas empresas y otras no lucrativas como el ejército, la iglesia, los servicios públicos, las entidades filantrópicas, las organizaciones no gubernamentales entre otras.

## **2.3. Constructos Teóricos**

### **2.3. 1. Administración Pública**

La administración pública solo se lleva a cabo para gestionar el capital necesario para que una empresa, organización o institución pueda cumplir con sus funciones, más no necesariamente

para generar ganancias. En cambio, cuando hablamos de administración privada nos referimos al mismo proceso de gestión, pero, de establecimientos privados que necesitan llevar un control constante de sus bienes económicos para eventualmente registrar ganancias.

Son todos aquellos conjuntos de organismos e instituciones del Estado que ejecutan las funciones administrativas del Estado nacional. En general abarca a los distintos entes y dependencias que integran el Poder Ejecutivo Nacional contribuyendo con el desarrollo gubernamental. Según Allán Brewer Carías (2008), es el conjunto de órganos del Estado, o más propiamente de las personas jurídicas estatales que como sujetos de derecho administrativo que actúan en el mundo de las relaciones jurídicas; y por la otra, con dicha noción se identifica también a un conjunto de actividades que resultan de la gestión del interés general (acto administrativo) realizada generalmente por esos mismos órganos.

La administración pública tiene características muy particulares como es la existencia del recurso humano que viene a ser el medio que enlaza el gobierno con la ciudadanía. Por otro lado, permite el manejo de tributos como impuestos, aranceles, tasas etc., provenientes de otros sectores de la economía y del pueblo; los mismos para el uso operativo de las funciones Estadales.

Tiene como finalidad principal velar por el correcto funcionamiento de un Estado ya que es gracias a las acciones que se realizan a través de estos organismos que se pueden poner en práctica todas las decisiones que se toman. La administración pública existe desde aproximadamente el mismo tiempo que los mismos Estados y esto es así porque sin ella no podrían funcionar correctamente.

La administración pública es indispensable para la sociedad, ya que es la parte del gobierno que vela por su bienestar y trabajando arduamente con el único fin de proveerle y mejorarle su calidad de vida a los ciudadanos de una nación.

El interés público esto aquello que persigue una determinada comunidad, pensando en su

propio beneficio en muchos casos se apoya en la acción del Estado como representantes de los ciudadanos, y esta es la forma más ordenada y eficiente de perseguir acciones en beneficio de todos; esta Teoría del Interés influye directamente en La participación del Estado en sus políticas de Regulación y Desregulación.

La Administración tiene como función propia realizar los diversos fines públicos materiales pero debe hacerlo dentro de los límites de la ley Para Héctor Escola “La Administración Pública como función estatal, debe dar respuesta a las necesidades colectivas de los gobernados, y para ello requiere de una organización eficiente, debe tener unidad, uniformidad, singularidad, responsabilidad, subordinación y procedencia.”

La finalidad de toda Administración pública moderna consiste en encauzar concretamente las manifestaciones vitales del pueblo hacia el bienestar general, determinar la materia de los actos que en su naturaleza están ya ordenados al bien común y finalmente definir las nuevas formas de actuación para mantener la paz social.

El Estado no tiene fines propios que sean diferentes o vayan en contra de la sociedad en su conjunto, esto es a lo que aspira toda sociedad democrática; que el Estado represente sus intereses, permitiendo una ida desarrollada bajo los ideales de seguridad, orden y la subsistencia y de esta manera lograr una convivencia civilizada.

### **2.3.2. Procedimientos**

Rodríguez (2012), expresa que los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. El principal objetivo de los procedimientos es el de obtener la mejor forma

de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

### **2.3.3. Procedimientos Administrativos**

Los procedimientos administrativos, para Catacora (2007), son: “Aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.71). Considerando al autor ya mencionado los procedimientos administrativos se refieren al ciclo de registros que va desde el registro inicial de las transacciones hasta los estados financieros finales. En este sentido, se puede indicar que los pasos del proceso administrativo son:

- a) Balance General al principio del periodo reportado: Consiste en el inicio del ciclo contable con los saldos de las cuentas del balance de comprobación y del mayor general del periodo anterior.
- b) Proceso de análisis de las transacciones y registros en el diario: consiste en el análisis de cada una de las transacciones para proceder a su registro en el diario.
- c) Pase del diario al libro mayor: Consiste en registrar en las cuentas del libro mayor los cargos y créditos de los asientos consignados en el diario.
- d) Elaboración del Balance de Comprobación no ajustado o una hoja de trabajo (opcional): Consiste en determinar los saldos de las cuentas del libro mayor y en comprobar la exactitud de los registros. Con la hoja de trabajo se reubica los efectos de los ajustes, antes de registrarlos en las cuentas; transferir los saldos de las cuentas al balance general o al estado de resultados, procediendo por ultimo a determinar y comprobar la utilidad o pérdida.
- e) Analizar los ajustes y las correlaciones, registrarlos en el diario y transferirlos al mayor: Consiste en registrar en el libro diario los asientos de ajuste, con base en la información contenida

en la hoja de trabajo, en sus columnas de ajustes; se produce luego a pasar dichos ajustes al libro mayor, para que las cuentas muestran saldos correctos y actualizados.

f) Elaboración de un balance de prueba ajustado.

g) Elaboración de los estados financieros formales: Consiste en reagrupar la información proporcionada por la hoja de trabajo y en elaborar un balance general y un estado de resultados.

h) Cierre de libros: Consiste en contabilizar en el libro diario los asientos para cerrar las cuentas temporales de capital, procediendo, luego a pasar dichos asientos al libro mayor, transfiriendo la utilidad o pérdida neta a la cuenta de capital. Los saldos finales en el balance general se convierten en los iniciales para el periodo siguiente.

Para poder realizar el análisis teórico conceptual acerca de las estrategias y gestión financiera en las empresas, es necesario profundizar en los elementos referidos al proceso administrativo, el cual es definido por Mejías (2000), cuando plantea que “Toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan con el cliente. Todo lo que hacemos es un proceso” (p. 3) destacando así la importancia de los mismos en las empresas.

En tal sentido, diversos autores se han pronunciado, con referencia a los procesos, entre los cuales se cita a Hampton (2008), quien analiza los procesos administrativos que se encuentran presentes en toda organización y plantea al respecto que: “La perspectiva tradicional de la administración ve en ella un conjunto común de procesos que, cuando se efectúan debidamente, favorecen la eficacia y eficiencia organizacionales. Los procesos básicos son planeación, organización, dirección y control” (p.22).

#### **2.3.4. Compromiso de Responsabilidad Social Empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que implica que las empresas

asuman una serie de compromisos éticos hacia la sociedad, el medio ambiente y los trabajadores. Esto no se limita únicamente a la generación de beneficios económicos, sino que involucra también una contribución positiva al bienestar colectivo, garantizando que las actividades empresariales no perjudiquen ni al entorno ni a las comunidades. Es un modelo de gestión que reconoce que las empresas son actores clave en la construcción de una sociedad más justa y sostenible.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se fundamenta en el principio de que las empresas tienen una responsabilidad que va más allá de la maximización de sus beneficios económicos. En lugar de centrarse únicamente en los resultados financieros, las organizaciones deben atender sus impactos sociales, contribuyendo de manera activa al desarrollo económico y la equidad social. De acuerdo con Carroll (1999), la responsabilidad social empresarial se puede conceptualizar en cuatro niveles: responsabilidad económica, legal, ética y filantrópica, lo que hace que las empresas sean responsables tanto ante sus accionistas como ante la sociedad en su conjunto.

En otro orden de ideas, de acuerdo con Rivero (2022), el compromiso de responsabilidad social en la contratación pública trasciende su naturaleza contractual al integrar un propósito de beneficio comunitario. Aunque en Venezuela formalmente responde a un marco jurídico establecido en la Ley de Contrataciones Públicas y su Reglamento, su esencia radica en la satisfacción de necesidades sociales del entorno en el que se ejecuta el contrato. Este carácter social lo convierte en una cláusula social, es decir, un mecanismo legal diseñado para generar impactos positivos más allá de la relación contractual entre el ente contratante y el contratado.

Estas aseveraciones sugieren que el compromiso de responsabilidad social no es una mera obligación administrativa, sino una manifestación de la interdependencia entre el sector público y la sociedad. Al integrarse como parte esencial de la contratación pública, se busca no solo cumplir con objetivos institucionales, sino también fortalecer el bienestar de la comunidad y mejorar su calidad de vida. Esto refuerza la idea de que ninguna entidad opera de manera aislada, sino que

forma parte de un ecosistema social que demanda equilibrio entre intereses económicos y justicia social.

### **2.3.3. Procedimientos Administrativos para el Cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial**

Para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, las empresas deben llevar a cabo diversos procedimientos administrativos que garanticen la correcta implementación y seguimiento de sus políticas y acciones sociales y medioambientales. A continuación, de acuerdo con Kotler y Lee (ob. cit.), se describen los principales procedimientos administrativos que deben ser considerados:

**Definición de la Estrategia de RSE:** el primer paso es definir una estrategia clara para la RSE que se alinee con los valores y objetivos de la empresa. Esto incluye identificar las áreas clave en las que la empresa quiere impactar (social, medioambiental, económico) y cómo estas áreas se integrarán en la estrategia general del negocio. Es importante que esta estrategia sea específica, medible, alcanzable, relevante y con un tiempo determinado.

**Elaboración de Políticas Internas:** una vez definida la estrategia, es necesario elaborar políticas internas que guíen las acciones de la empresa en relación con su responsabilidad social. Estas políticas deben abarcar áreas clave como el respeto por los derechos humanos, el trato justo a los empleados, la sostenibilidad ambiental, la ética empresarial y las contribuciones a la comunidad. Las políticas deben estar claras y ser de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los empleados.

**Asignación de Responsabilidades:** la responsabilidad de la RSE debe ser delegada a un equipo o persona dentro de la organización. En algunas empresas, se crea un departamento de RSE

o se asigna esta responsabilidad a un gerente o director de sostenibilidad. Este equipo debe ser el encargado de implementar, supervisar y hacer un seguimiento de las actividades relacionadas con la RSE, además de coordinar las iniciativas con otros departamentos de la empresa.

**Desarrollo de Programas y Proyectos:** las empresas deben diseñar e implementar programas y proyectos específicos que aborden las áreas de impacto identificadas en la estrategia de RSE. Estos programas pueden incluir iniciativas de educación, desarrollo comunitario, sostenibilidad medioambiental, reducción de huella de carbono, entre otros. Es esencial que estos proyectos sean viables, con objetivos claros y recursos asignados para su desarrollo.

**Identificación de Stakeholders:** un componente clave de la RSE es la gestión de los stakeholders (partes interesadas). Las empresas deben identificar y mapear a sus grupos de interés, como empleados, clientes, proveedores, comunidades locales, ONGs, gobiernos, etc. Esto permite comprender sus expectativas y necesidades, y diseñar estrategias que favorezcan una relación win-win, en la que tanto la empresa como la sociedad se beneficien.

**Establecimiento de Indicadores y Objetivos:** para medir el progreso de las acciones de RSE, se deben establecer indicadores y objetivos claros y medibles. Estos pueden incluir indicadores de reducción de emisiones, horas de voluntariado de los empleados, inversiones en proyectos comunitarios, entre otros. La medición de estos resultados es crucial para evaluar el impacto real de las acciones de RSE y realizar ajustes cuando sea necesario.

**Comunicación Interna y Externa:** la comunicación es esencial para garantizar el éxito de las iniciativas de RSE. A nivel interno, la empresa debe informar a todos los empleados sobre las políticas, proyectos y objetivos relacionados con la RSE. A nivel externo, las empresas deben promover la transparencia y dar cuenta de sus logros a los stakeholders a través de informes de sostenibilidad, presentaciones públicas y otros canales de comunicación.

**Capacitación y Sensibilización:** las empresas deben llevar a cabo programas de capacitación

y sensibilización para sus empleados en temas relacionados con la RSE. Esto no solo aumenta el compromiso interno con las iniciativas sociales y ambientales, sino que también fomenta una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la ética. Es fundamental que todos los empleados comprendan la importancia de sus acciones y cómo contribuyen a los objetivos de la RSE.

**Monitoreo y Evaluación de Resultados:** se deben establecer mecanismos para el monitoreo y evaluación constante de las iniciativas de RSE. Esto implica realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas y objetivos establecidos. Además, se deben realizar revisiones y auditorías externas para verificar la veracidad y efectividad de los resultados alcanzados.

**Ajuste y Mejora Continua:** las acciones de RSE deben ser vistas como un proceso dinámico. Con base en los resultados de la evaluación y las necesidades cambiantes del entorno, la empresa debe estar dispuesta a realizar ajustes y mejoras continuas en sus políticas y programas. La mejora continua asegura que las empresas mantengan la relevancia y efectividad de sus estrategias de RSE.

**Transparencia y Reportes:** la transparencia es clave para asegurar que las acciones de RSE sean percibidas como genuinas. Las empresas deben emitir informes de sostenibilidad donde se detalle el impacto social, ambiental y económico de sus actividades. Estos informes deben ser accesibles a los stakeholders y seguir estándares internacionales, como el Global Reporting Initiative (GRI), para garantizar su credibilidad.

**Certificaciones y Reconocimientos:** obtener certificaciones de responsabilidad social (como el sello ISO 26000, B Corp, entre otros) puede ser un procedimiento administrativo valioso. Estas certificaciones reconocen el cumplimiento de la empresa con altos estándares de sostenibilidad y ética, lo cual puede mejorar su reputación y atraer tanto a clientes como a inversionistas interesados en apoyar a empresas responsables.

En consecuencia, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial requiere una estructura administrativa clara y procedimientos específicos que abarcan desde la definición de la estrategia hasta la evaluación de resultados y la mejora continua. Implementar una RSE efectiva no solo mejora la reputación corporativa, sino que también contribuye al desarrollo social y ambiental, beneficiando tanto a la empresa como a la comunidad.

#### **2.4. Bases Legales**

El compromiso de responsabilidad social en el marco de la legislación venezolana encuentra su fundamento en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, particularmente en el Artículo 2, que establece los principios de un Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia. Este precepto constitucional impulsa la responsabilidad social como un valor supremo, lo que ha dado lugar a una evolución normativa que se materializa en la Ley de Contrataciones Públicas (2014) y su Reglamento.

Desde un punto de vista interpretativo, el compromiso de responsabilidad social tiene una doble naturaleza jurídica: contractual y social. Su carácter contractual radica en la obligatoriedad de su incorporación en contratos administrativos cuando se cumplen ciertos criterios cuantitativos. Su dimensión social se manifiesta en su objetivo de satisfacer necesidades de las comunidades donde se ejecutan estos contratos. En consecuencia, este compromiso se concibió como una cláusula social que promueve el desarrollo comunitario mediante la ejecución de proyectos sociales.

Sin embargo, hay que destacar una problemática derivada de la reforma de la Ley de Contrataciones Públicas en 2014, que centralizó los aportes monetarios destinados a este compromiso en el Fondo Negro Primero, bajo la administración y supervisión directa del Presidente de la República. Desde esta perspectiva, se argumenta que dicha centralización limita

la capacidad de los órganos y entes contratantes para aplicar estos recursos en beneficio de las comunidades locales, lo que pone en riesgo la naturaleza jurídica social del compromiso de responsabilidad social. Esta contradicción entre la intención normativa y la aplicación práctica evidencia una falla en el diseño legal, ya que no garantiza la asignación efectiva de los recursos a las necesidades comunitarias.

El texto propone una solución pragmática para mitigar los efectos negativos de esta centralización: evitar el uso del mecanismo de aportes monetarios previsto en el literal “e” del Artículo 6.24 de la Ley de Contrataciones Públicas y optar por otras formas de cumplimiento que mantengan el carácter social del compromiso sin estar sujetas a restricciones de recaudación, administración o ejecución. Además, se sugiere que una futura reforma legislativa descentralice nuevamente estos aportes, permitiendo a los órganos contratantes gestionar los recursos con mayor autonomía y eficiencia en beneficio de las comunidades.

En consecuencia, el análisis del compromiso de responsabilidad social dentro del ordenamiento jurídico venezolano revela una tensión entre su intención original y su aplicación actual. La centralización de los aportes monetarios ha generado limitaciones que afectan su propósito social, por lo que se recomienda tanto la aplicación de mecanismos alternativos en la actualidad como una reforma futura que restituya su naturaleza jurídica social de manera efectiva. Este debate refleja la importancia de una legislación coherente y alineada con los principios constitucionales para garantizar un verdadero impacto positivo en la sociedad.

**Tabla 1.** Operacionalización de las Variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Procedimientos Administrativos</b>	González (2020), el procedimiento administrativo se define como "la forma jurídica mediante la cual la Administración Pública actúa para la consecución de sus fines, asegurando la participación ciudadana y la observancia del principio de legalidad".	<b>Administrativa</b>	Difusión de normativa Planificación Comunicación inicial Formalización de compromisos Presentación de planes Seguimiento periódico Supervisión y asignación de roles Documentación de avances Asignación de recursos	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	Se define como el compromiso que asumen las organizaciones para contribuir al desarrollo sostenible, actuando de manera ética y transparente, lo que implica un equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental en sus operaciones y decisiones. De acuerdo con Carroll (1991), la RSE abarca "las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento determinado".	<b>Social</b>	Definición de consecuencias Evidencia del cumplimiento Participación comunitaria Auditoría Evaluación de impacto Comunicación de resultados	10 11 12 13 14 15

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

De acuerdo con Hurtado (2012), el marco metodológico puede definirse como “el estudio de los métodos las técnicas, las tácticas, estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su investigación” (p.105). de lo anterior se desprende que, una vez formulado el problema, delimitado los objetivos y asumidas las bases teóricas que orientarán el sentido de la investigación de manera precisa, es necesario indicar el tipo de datos que se requiere indagar, y el recorrido metodológico que se seguirá, para ello se seleccionarán los distintos métodos y técnicas que posibilitarán la información, en este sentido se elabora el marco metodológico.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Para el presente estudio, se consideró el tipo de investigación de campo, que de acuerdo con Arias (2012), es un “tipo de investigación aplicada que se caracteriza por el estudio directo de la realidad en el lugar donde ocurren los hechos o fenómenos”. Este permite obtener información primaria, es decir, datos originales de fuentes directas, a través de la observación, entrevistas, encuestas, o cualquier otro instrumento diseñado para recopilar información en el sitio donde se desarrollan los eventos estudiados. En este sentido, el presente estudio persigue recolectar los datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, no se manipuló o controló ninguna variable, es

decir, no se alteraron las condiciones existentes dentro del contexto de estudio.

### **3.2. Diseño de Investigación**

El diseño del estudio fue no experimental, que es definida por Arias (ob. cit.), como es un tipo de investigación en la que el investigador no manipula deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, con el fin de analizarlos y describirlos. En este tipo de investigación, el estudio se centra en identificar relaciones entre variables sin intervenir en su dinámica. El autor, aclara que en la investigación no experimental no se generan situaciones ni condiciones artificiales, lo que implica que el investigador no altera el entorno ni controla las variables. En su lugar, se limita a observar, medir y analizar fenómenos que ya han ocurrido o están ocurriendo. Este enfoque es adecuado cuando no es posible o ético manipular las variables, y es común en estudios descriptivos, correlacionales y ex post facto.

### **3.3. Nivel de la Investigación**

Según Hurtado (ob. cit.), el nivel descriptivo "... tiene como objetivo obtener una caracterización del evento de estudio, detallar sus características dentro de un contexto particular." (p.246). De lo anterior se desprende entonces, que se busca diagnosticar e identificar la situación actual sobre los procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes durante el año 2024.

### **3.4. Modalidad de la Investigación**

El presente estudio estuvo enmarcado en la modalidad Proyecto Factible propuesta por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2022), dicha modalidad es definida como la investigación, elaboración, y desarrollo de una propuesta que parte de un modelo operativo que tiene viabilidad y permite solucionar problemas, y necesidades, en la misma se pueden formular de políticas, tecnologías y métodos o procesos.

Ahora bien, se consideró como un proyecto factible por cuanto consiste en proponer un plan de Procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes durante el año 2024. Y cumple con las fases de diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta.

Fase I. Diagnóstico: durante esta fase se aplicó el instrumento de recolección de la información, y se pudo observar la realidad en estudio, lo cual permitió conocer cuál es la situación actual y desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

Fase II. Factibilidad: Esta fase se desarrolló a través de la recolección de datos a fin de recopilar la información de los sujetos de estudio pertinente para el diagnóstico de las necesidades.

Fase III. Diseño de la Propuesta: En ésta se diseñó la propuesta basada en un plan de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social generado a las empresas contratadas por INDHUR Cojedes durante el año 2024.

### **3.5. Población y Muestra**

La población en una investigación es definida por Arias (2012), “como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. La misma queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio” (p. 81), en este caso, la población estuvo representada por diez (10) personas, las cuales se encuentran ligadas directamente al departamento administrativo de INDHUR en el estado Cojedes. Esta población por ser pequeña y conocida por las investigadoras, se tomó en su totalidad como una población censal.

Sobre la base de lo antes referido, para la muestra, se consideró lo indicado por Arias (ob. cit.), y se tomó una muestra censal, la cual es definida como “un grupo pequeño, que incluye toda la población para realizar el estudio, evitando así incurrir en errores propios del muestreo, se tuvo la posibilidad de obtener conclusiones sin riesgo a hacer generalizaciones que puedan ser posiblemente ciertas” (Pp. 65). De lo anterior se desprende, que se tomó la representación de las 10 personas que involucran la población completa, para la facilidad de la producción de conclusiones y obtención de resultados.

### **3.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Al respecto Arias (ob. cit.), considera que la “técnica es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, el referido autor, señala que instrumento: “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p.69). Se le denomina cuestionario auto administrado, porque

debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta, en su modalidad de cuestionario, el mismo estuvo estructurado en quince (15) ítems con alternativas de respuesta de tipo dicotómicas con 2 alternativas de respuesta, cuyas opciones fueron si y no, dirigido a los miembros del departamento administrativo de INDHUR en el estado Cojedes.

### 3.7. Confiabilidad y Validez del Instrumento

Sobre este particular, la Universidad Santa María, en su manual de normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado (2018), señalan que, para determinar “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.” (p. 25). Es por ello, que la confiabilidad se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a un pequeño grupo de diez (10) personas que son similares o poseen las mismas características de la muestra seleccionada para el estudio.

Para ello se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson 20, y se empleó el paquete estadístico SPSS 2020, el cual arrojó como resultado 0,89 resultando este ser un índice confiable.

$$K_r20 = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum p^2}{n} \right\}$$

Dónde:

C= Coeficiente de confiabilidad.

N= número de Ítems de la evaluación.

$\Sigma p*Q$ = Sumatoria de la varianza por cada pregunta.  $S2t$ = varianza total.

Por otro lado, Palella y Martins (2012), definen la validez, “como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (Pp 26). Con este procedimiento, se corrigen ambigüedades de forma o de contenido en el cuestionario. Es importante destacar que la esencia de la validez se centra en el grado de seguridad en que cada pregunta identifica una acción negativa o positiva presente en un sujeto o problema dado. Para el proceso de validación del instrumento, se realizó a través del Juicio de Expertos, mediante la noción de tres (3) especialistas: uno (1) en Metodología de la Investigación, dos (2) especialistas en contenido específicamente en el área de la administración.

Para ello, a cada uno de los expertos se le entregó un cuestionario, además de los objetivos de la investigación, las variables del estudio, y un formato de validación donde emitieron los juicios que determinaron la congruencia entre objetivos, variables e ítems, relacionados con la redacción, claridad y pertinencia, para su aplicación a la muestra seleccionada.

### **3.8. Técnicas de Análisis de los Datos**

Arias (ob. cit.), afirma que en este punto se “describen las distintas operaciones a las que fueron sometidas los datos que se obtuvieron: clasificación, registro, tabulación o codificación si fuere el caso” (p.26). Y en lo referente al análisis se definen “las técnicas lógicas o estadísticas que se emplearon para descifrar lo que revelaron los datos recolectados” (p.26). Una vez que se aplique el instrumento, los datos obtenidos a través de

la encuesta se agruparon utilizando la estadística descriptiva e inferencial y el análisis porcentual, presentándose la información en cuadros y gráficos de barra, de acuerdo a cada dimensión e indicador de la variable, para posteriormente dar respuesta a los objetivos específicos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y Análisis de los Resultados

En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en el caso propuesto se utilizó un cuestionario contentivo de quince (15) ítems de tipo dicotómico con opciones de respuesta sí o no, el mismo fue aplicado a diez (10) sujetos, todos miembros del departamento administrativo de INDHUR en el estado Cojedes, los mismos fueron presentados tomando en cuenta la recomendación de Arias (2012), quien expresa que:

Se presentan en cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes por cada dimensión, con sus respectivos indicadores derivados de las variables objeto de estudio, y así mismo la representación gráfica, para la interpretación de los resultados en donde se dan respuesta a cada uno de los objetivos específicos (p.103).

Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento permitieron la estructuración de los datos a través de la estadística descriptiva y se construyeron tablas de distribución de frecuencias y porcentajes ítems por ítems, considerando los respectivos indicadores de acuerdo a la dimensión de la variable, además se calcularon los totales promedios de cada opción de respuesta presentados en cada una de las tablas, igualmente se hace un análisis e interpretación de los resultados obtenido ítems por ítems contemplando lo establecido en la tabla de operacionalización, quedando los resultados de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los encuestados para la variable procedimientos administrativos en su **dimensión administrativa**.

**Indicadores:** Difusión de normativa, planificación, comunicación inicial, formalización de compromisos, presentación de planes, seguimiento periódico, supervisión y asignación de roles, documentación de avances y asignación de recursos.

<b>Nº</b> <b>Ítem</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>S/R</b>	<b>%</b>	<b>Total</b> <b>Personas</b> <b>Encuestadas</b>	<b>Total</b> <b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	3	30	7	70	0	0	10	12.5
<b>2</b>	2	20	8	80	0	0	10	12.5
<b>3</b>	2	20	8	80	0	0	10	12.5
<b>4</b>	7	70	3	30	0	0	10	12.5
<b>5</b>	2	20	8	80	0	0	10	12.5
<b>6</b>	3	30	7	70	0	0	10	12.5
<b>7</b>	6	60	4	40	0	0	10	12.5
<b>8</b>	3	30	7	70	0	0	10	12.5
<b>9</b>	8	80	2	20	0	0	10	12.5
<b>Total</b>		<b>39</b>		<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

Considerando la tabla 2, en la cual se presentan los resultados para la variable procedimientos administrativos en su dimensión administrativa, se obtuvo como resultados en el ítem 1, donde se indaga si la empresa contratada recibió la normativa vigente de responsabilidad social al momento del contrato, 70% manifestó que no, y el 30% restante explicó que si, estos datos permiten inferir a las investigadoras que no se han desarrollado acciones para proveer a las empresas las normas en tanto al compromiso que deben cumplir a partir del contrato.

En el ítem 2, donde se indaga si se establecieron plazos claros para el cumplimiento de los compromisos sociales 80% manifestó que no, y el 20% restante señaló que si, a partir de estos datos las investigadoras pueden deducir, que no ha sido claro la manifestación de los

plazos para el cumplimiento del compromiso contraído mediante el proceso de convenio.

Asimismo, el ítem 3, con relación a si se realizó una reunión inicial para comunicar los requisitos de responsabilidad social, 80% explicó que no, mientras que el 20% indicó que si, por lo cual, se puede manifestar de acuerdo con la mayoría de los encuestados que no se desarrolló una participación a la empresa contratada al iniciar la relación sobre el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

Con relación al ítem 4, sobre si se firmó un acta de compromiso social entre la empresa contratada e INDHUR, 70% de muestra indicó que si, y 30% aseguró que no, lo que hace deducir a las investigadoras que existe un acuerdo de compromiso para el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las empresas contratadas.

El ítem 5, respecto a si la empresa contratada presentó un plan de acción para cumplir con los compromisos sociales, 80% expresó que no, y 20% manifestó que sí, en este orden de ideas, estos datos permiten ver que no se presentó propuestas para las acciones que permitan asegurar el compromiso de responsabilidad social.

Por su parte, el ítem 6 sobre si se efectuaron reuniones periódicas para evaluar el avance en los compromisos de responsabilidad social, 70% aseguró que no, y 30% indicó que si, pudiendo con estos datos asegurar que no se ha desarrollado reuniones donde se evalúen los progresos con relación al cumplimiento de este compromiso.

En relación al ítem 7, respecto a si existe un equipo o persona responsable en INDHUR para monitorear el cumplimiento del compromiso, 60% de la muestra encuestada indicó que si, y 40% expresó que no, así pues, en este orden de ideas, es posible asegurar que si se evidencia un equipo que lleve a cabo la evaluación del cumplimiento del compromiso por parte de la empresa contratada.

Considerando el ítem 8, en relación a si se entregaron reportes escritos por parte de la empresa contratada sobre su avance en responsabilidad social, 70% expresó que no, y 30% manifestó que si, por ello, las investigadoras pueden inferir que no se presentan informes con relación a las etapas para el cumplimiento de los propósitos sobre el compromiso de responsabilidad social.

El ítem 9, sobre si se proporcionaron recursos por parte de la empresa contratada para implementar los compromisos sociales, 80% aseveró que si, y solo 20% restante explicó que no, por lo cual, se puede deducir que si se desarrolló la entrega de recursos por parte de las empresas contratadas durante el año 2024 para lograr el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

Los resultados reflejan en los totales promediados que en su mayoría los encuestados indican en sus respuestas que no 61% y solo 39% aseguró que si. Pudiendo concluir que las deficiencias en la gestión de los procedimientos administrativos relacionados con la responsabilidad social en las empresas contratadas por INDHUR, evidenciando la falta de comunicación de normativas, ausencia de plazos claros, escasez de reuniones iniciales y de seguimiento, así como la carencia de planes de acción y reportes escritos sobre los avances. No obstante, se reconoce la firma de actas de compromiso y la existencia de un equipo de monitoreo, aunque estas medidas resultan insuficientes sin un seguimiento riguroso. Para mejorar la implementación de la responsabilidad social, es fundamental fortalecer los mecanismos de supervisión, establecer estrategias de comunicación más efectivas y garantizar un control más estricto del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Todo lo anterior puede verse reflejado en lo indicado por Catacora (2007), quien indica que los procedimientos administrativos, son “Aquellos procesos, secuencia de pasos e

instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.71). Considerando al autor ya mencionado los procedimientos administrativos se refieren al ciclo de registros que va desde el registro inicial de las transacciones hasta los estados financieros finales.

Asimismo, es necesario profundizar en los elementos referidos al proceso administrativo, el cual es definido por Mejías (2000), cuando plantea que “Toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan con el cliente. Todo lo que hacemos es un proceso” (p. 3) destacando así la importancia de los mismos en las empresas.

En tal sentido, diversos autores se han pronunciado, con referencia a los procesos, entre los cuales se cita a Hampton (2008), quien analiza los procesos administrativos que se encuentran presentes en toda organización y plantea al respecto que: “La perspectiva tradicional de la administración ve en ella un conjunto común de procesos que, cuando se efectúan debidamente, favorecen la eficacia y eficiencia organizacionales. Los procesos básicos son planeación, organización, dirección y control” (p.22).

**Tabla 3.** Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los encuestados para la variable responsabilidad social empresarial en su **dimensión Social**.

**Indicadores:** Definición de consecuencias, evidencia del cumplimiento, participación comunitaria, auditoría, evaluación de impacto y comunicación de resultados.

<b>N° Ítem</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>S/R</b>	<b>%</b>	<b>Total Personas Encuestadas</b>	<b>Total Porcentaje</b>
<b>10</b>	3	30	7	70	0	0	10	12.5
<b>11</b>	5	50	5	50	0	0	10	12.5
<b>12</b>	7	70	3	30	0	0	10	12.5
<b>13</b>	6	60	4	40	0	0	10	12.5
<b>14</b>	7	70	3	30	0	0	10	12.5
<b>15</b>	2	20	8	80	0	0	10	12.5
<b>Total</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

Considerando la tabla 3, que presenta los resultados sobre la variable responsabilidad social empresarial en su dimensión Social, se puede observar en cuanto al ítem 10, que indaga si se establecieron sanciones por incumplimiento de los compromisos sociales, 70% de los encuestados manifestó que no, y 30% restante señaló que si, en este sentido se puede aseverar que no hubo ningún tipo de sanción por incumplimiento sobre las empresas contratadas.

El ítem 11, por su parte, sobre si la empresa contratada cuenta con evidencia documentada del cumplimiento de los compromisos, se evidencia una selección compartida donde 50% de las personas encuestadas aseguró que no, y 50% de estos manifestó que si, partiendo de estos resultados se puede evidenciar que no hay seguridad con relación a la documentación sobre la evidencia del cumplimiento del compromiso.

En cuanto al ítem 12, en relación a si se involucraron a las comunidades beneficiarias en la evaluación del cumplimiento de los compromisos, 70% señaló que si, y 30% manifestó

que no, sobre este particular las investigadoras pueden inferir que se toma en cuenta la opinión de las comunidades para hacer una evaluación sobre el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

En relación al ítem 13, sobre si se realizó una auditoría de los procedimientos administrativos relacionados con responsabilidad social, 60% indicó que si, y 40% manifestó que no, demostrando estos resultados que de acuerdo con la mayoría si se realiza auditoria sobre los procedimientos que llevan a cabo para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

El ítem 14, sobre si se efectuó una evaluación final para verificar el impacto del cumplimiento de los compromisos sociales, 70% aseguró que si, y 30% manifestó no, estos datos hacen inferir a las investigadoras que si hay un estudio que permita validar el alcance con relación al cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

Por último, el ítem 15, en relación a si se informó a las partes interesadas sobre los resultados de los compromisos de responsabilidad social, 80% explicó que no y 20% señaló que si, evidenciando que no se realiza un informe que valide los resultados en cuanto al cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

En el mismo orden de ideas, al observar los totales promediados de la variable se puede señalar que hay una opinión dividida, obteniendo 50% para el si y 50% para el no, en ese sentido, los resultados reflejan inconsistencias en el cumplimiento y la transparencia de los compromisos de responsabilidad social empresarial, aunque no se aplican sanciones por incumplimiento y existe incertidumbre sobre la documentación de estos compromisos, se destaca la participación de las comunidades en su evaluación. Sin embargo, la falta de comunicación de los resultados a las partes interesadas evidencia una deficiencia en la

rendición de cuentas, lo que podría afectar la credibilidad de las empresas en su compromiso con la responsabilidad social.

Todo esto queda contrastado, con la información suministrada por Rivero (2022), donde se asegura que el compromiso de responsabilidad social en la contratación pública trasciende su naturaleza contractual al integrar un propósito de beneficio comunitario. Aunque en Venezuela formalmente responde a un marco jurídico establecido en la Ley de Contrataciones Públicas y su Reglamento, su esencia radica en la satisfacción de necesidades sociales del entorno en el que se ejecuta el contrato. Este carácter social lo convierte en una cláusula social, es decir, un mecanismo legal diseñado para generar impactos positivos más allá de la relación contractual entre el ente contratante y el contratado.

Estas aseveraciones sugieren que el compromiso de responsabilidad social no es una mera obligación administrativa, sino una manifestación de la interdependencia entre el sector público y la sociedad. Al integrarse como parte esencial de la contratación pública, se busca no solo cumplir con objetivos institucionales, sino también fortalecer el bienestar de la comunidad y mejorar su calidad de vida. Esto refuerza la idea de que ninguna entidad opera de manera aislada, sino que forma parte de un ecosistema social que demanda equilibrio entre intereses económicos y justicia social.

#### **4.2. Síntesis de los Resultados de la Investigación**

Partiendo de los resultados obtenidos y presentados anteriormente, es posible señalar que se evidencian deficiencias significativas en la gestión de los procedimientos administrativos relacionados con la responsabilidad social en las empresas contratadas por

INDHUR. Se identificó que la mayoría de las empresas no recibieron la normativa vigente al momento de la contratación, no contaron con plazos claros para el cumplimiento de los compromisos y no participaron en reuniones iniciales para comunicar los requisitos de responsabilidad social. Además, la falta de un plan de acción y la ausencia de reuniones periódicas para evaluar los avances reflejan debilidades en el seguimiento y monitoreo de los compromisos adquiridos.

A pesar de estas carencias, se destaca la existencia de un acta de compromiso social firmada en la mayoría de los casos, lo que indica la intención formal de cumplir con la responsabilidad, asimismo, un porcentaje considerable de la muestra señaló la presencia de un equipo o persona encargada del monitoreo del cumplimiento, lo que representa un mecanismo de control.

En consecuencia, aunque se han establecido ciertos lineamientos formales para la responsabilidad social, su implementación presenta debilidades que pueden comprometer la efectividad del cumplimiento de los compromisos adquiridos. La falta de claridad en la comunicación de las normas, la ausencia de seguimiento y evaluación periódica, así como la escasez de reportes documentados, sugieren la necesidad de fortalecer los procedimientos administrativos. Para mejorar esta situación, se recomienda establecer mecanismos más rigurosos de supervisión, comunicación efectiva y planificación estratégica que garanticen una mayor coherencia y compromiso en el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las empresas contratadas.

Ahora bien, en cuanto a los resultados obtenidos sobre la variable de responsabilidad social empresarial en su dimensión social, se puede observar que existen la ausencia de sanciones por incumplimiento de estos compromisos, reflejada en un 70% de los

encuestados, indica una falta de mecanismos claros para asegurar el cumplimiento, lo cual puede dar pie a la impunidad y al incumplimiento continuado de los acuerdos establecidos.

Por otro lado, el hecho de que un 50% de los encuestados no esté seguro de si las empresas contratadas cuentan con evidencia documentada sobre el cumplimiento de los compromisos también genera incertidumbre respecto a la transparencia y la trazabilidad de estos compromisos. Esta falta de claridad podría generar desconfianza y dificultar la rendición de cuentas frente a los resultados de las acciones sociales emprendidas por las empresas.

Por otro lado, los resultados sobre la inclusión de las comunidades en la evaluación del cumplimiento de los compromisos muestran un aspecto positivo, ya que un 70% de los encuestados indicó que sí se involucraron a las comunidades beneficiarias en esta evaluación. Esto sugiere un enfoque participativo que permite a las comunidades expresar su opinión y verificar el impacto real de las acciones de responsabilidad social, lo que puede ser crucial para mejorar las relaciones entre las empresas y las comunidades.

Sin embargo, a pesar de este avance en la participación comunitaria, los resultados en relación con la comunicación de los resultados a las partes interesadas no son alentadores. El 80% de los encuestados indicó que no se informa sobre los resultados del cumplimiento de los compromisos, lo que refleja una falta de transparencia y una deficiencia en la rendición de cuentas. Esta situación podría afectar la credibilidad de las empresas en su compromiso con la responsabilidad social, ya que no se están proporcionando pruebas claras de los impactos alcanzados ni se está dando espacio para la evaluación pública de los mismos.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Procedimientos Administrativos para el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social**

##### **5.1. Presentación**

La presente propuesta tiene persigue fortalecer la aplicación de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley de Contrataciones Públicas para garantizar el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas por el Estado. La responsabilidad social empresarial es un pilar fundamental en la ejecución de proyectos con impacto social, por lo que es imprescindible establecer mecanismos claros y efectivos que permitan asegurar su cumplimiento dentro del marco normativo vigente.

En este sentido, la Ley de Contrataciones Públicas establece diversas disposiciones que regulan la gestión de los compromisos sociales asumidos por las empresas contratistas, sin embargo, en la práctica, se han identificado deficiencias en su aplicación, tales como la falta de auditorías regulares, la escasa documentación de evidencia y la ausencia de sanciones por incumplimiento. Estas debilidades pueden afectar la efectividad de las acciones de responsabilidad social y generar un impacto limitado en las comunidades beneficiarias.

Por ello, esta propuesta busca establecer lineamientos y estrategias para mejorar la supervisión y el control del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en los contratos públicos. Se propone la implementación de auditorías más rigurosas, la creación de mecanismos de evaluación con la participación de las comunidades y la obligatoriedad de

reportes periódicos que informen sobre los resultados y avances en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Asimismo, se plantea la necesidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el proceso, promoviendo la divulgación de información sobre la ejecución de las acciones de responsabilidad social. La participación activa de las partes interesadas, incluyendo organismos de control, comunidades y sociedad civil, permitirá garantizar que los beneficios de estas iniciativas realmente lleguen a la población y cumplan con los objetivos planteados en los contratos.

En este sentido, la aplicación efectiva de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley es clave para asegurar que las empresas contratadas por el Estado cumplan con sus compromisos de responsabilidad social. Con una mejor supervisión, auditoría y transparencia en estos procesos, se podrá optimizar el impacto social de los proyectos contratados, garantizando que los recursos destinados a este fin sean utilizados de manera eficiente y en beneficio de las comunidades.

## **5.2. Fundamentación**

### **5.2.1. Denominación**

Instituto de Desarrollo Urbano y Rural (INDHUR).

### **Registro de Información Fiscal (RIF)**

G-200014750

### **Dirección Planta Física**

Avenida Universidad antiguo edificio indeporte 2 do piso. San Carlos estado Cojedes

**Identificación de Directiva**

Designado según Gaceta Oficial N° 40.437 de la República Bolivariana de Venezuela de

Fecha 19/06/2014

Presidente. Ing. Jaime Lara

Director de Administración

Lcdo. Eduardo Muños

**Número de Teléfono**

0412-4501924

**Correo Institucional y Redes Sociales**

Correo institucional: vamosvamosindhur@ gmail.com

**5.2.2. Reseña Histórica**

El Instituto de Desarrollo Habitacional Urbano y Rural del Estado Cojedes (INDHUR), nace ante la liquidación del Instituto Regional de la Vivienda (INREVI), quien llevaba a cabo las políticas de viviendas en el ámbito regional hasta esos momentos. Fue fundado por disposición del ciudadano Gobernador del Estado, mediante Ley publicada en la Gaceta Oficial Edición Extraordinaria Nro. 68 de fecha 11 de enero de 1999. Posteriormente se realizó una Reforma Parcial a la Ley de creación del Instituto publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 208 de fecha 31 de diciembre de 2002, en esta oportunidad la responsabilidad de presidir este Instituto la cual se mantiene vigente hasta la presente fecha.

El Instituto de Desarrollo Habitacional Urbano y Rural (INDHUR) tenía domicilio en la ciudad de San Carlos, posteriormente por razones geopolíticas su sede principal fue ubicada en el sector El Topo, municipio Tinaco del estado Cojedes, la oficina de Gestión Comunitaria y Almacén siguieron funcionando en la Av. Universidad del Municipio San Carlos, actualmente desde el 07 de mayo de 2.011, por instrucciones del ciudadano Gobernador del Estado Econ. Teodoro Bolívar, fue instalada su sede principal en las instalaciones del Aeropuerto Ezequiel Zamora en la ciudad de San Carlos. En sus líneas de acción se encuentran ejecutar y administrar la política de vivienda conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo del Estado y las políticas nacionales que en esa materia formule el Ejecutivo Nacional.

En búsqueda de lograr sus objetivos ha conseguido en este periodo un significativo aporte para el desarrollo de proyectos a través de los organismos nacionales, tales como: el Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI) y la introducción de propuesta en espera de su aprobación por parte del Fondo Intergubernamental para la descentralización (FIDES) conjuntamente con el aporte local para él, con el financiamiento de la Ley de Asignaciones Especiales (LAEE), y el Fondo Intergubernamental de Compensación Interterritorial (Consejo Federal). Asimismo, este Instituto regional ha conseguido con sus recursos provenientes del situado nacional, la consolidación de proyectos que han beneficiado a un gran número de comunidades en los distintos Municipios del Estado.

### **5.2.3. Misión**

Ser líder del sector Vivienda y hábitat en el Estado Cojedes, mediante el desarrollo de

una política Integral en materia habitacional que promueva la satisfacción progresiva de una vivienda y hábitat digno, dirigidos a todos los ciudadanos, ciudadanas y familias venezolanas, especialmente la de escasos recursos.

#### **5.2.4. Visión**

Materializar el derecho a la Vivienda y Hábitat de los habitantes del Estado Cojedes, mediante el desarrollo de una política Integral en materia habitacional que promueva la satisfacción progresiva de los ciudadanos, ciudadanas y familias cojedeñas, especialmente los denominado sujetos de atención especial.

#### **5.2.5. Objetivos de la Empresa**

1. Desarrollar programas de viviendas de interés social o popular.
2. Canalizar, establecer y desarrollar programas de viviendas, destinadas a la solución del problema habitacional calificada como sujeto de protección especial en esta materia.
3. Ejecutar o controlar el desarrollo urbanístico de las áreas destinadas a la construcción de viviendas de interés social o popular.
4. Construcción y equipamiento integrar de los servicios básicos de infraestructura.
5. Ejecutar convenios con personas jurídicas y naturales, públicas o privadas, nacionales o internacionales en materia de vivienda y consolidación de barrios.

#### **5.2.6. Estructura Organizativa**

Consejo Directivo – Unidad de Auditoría Interna

- 1- Presidencia:

- 2- Recursos humanos:
- 3- Consultoría Jurídica:
- 4- Gerencia Técnica:
  - 4.1 Sub- Gerencia de Producción de Viviendas:
  - 4.2 Sub-Gerencia de Inspección
    - 4.2.1 Unidad de Inspección de Infraestructura Pública y Servicios
    - 4.2.2 Unidad de Inspección de Viviendas.
  - 4.3 Sub Gerencia de Infraestructura Pública y Servicios
  - 4.4 Sub- Gerencia de Proyectos
  - 4.5 Sub- Gerencia de Gestión Comunitaria
  - 4.6 Sub- Gerencia de Rehabilitación de Barrios Urbanos
  - 4.7 Sub- Gerencia de Comercialización
  - 4.8 Unidad de Costos
  - 4.9 Unidad de Contratación
- 5- Gerencia de Servicios Administrativos
  - 5.1 Unidad de Gestión Fiduciaria y Relaciones Comunitarias
  - 5.2 Unidad de Compras
  - 5.3 Unidad de Contabilidad
  - 5.4 Unidad de Bienes
- 6- Gerencia de Planificación y Presupuesto

### **5.2.7. Funciones del Departamento**

La Dirección de administración es responsable de todos los aspectos de la administración y gestión de los recursos humanos, actividades de formación y desarrollo del personal, gestión de los recursos de información, gestión financiera. Por otro lado se encarga de planificar, administrar, dirigir, controlar la ejecución de operaciones financiera de los aportes asignados y del patrimonio propio del Instituto, con ocasión del registro y pago de los compromisos válidamente adquiridos por el Instituto, con la finalidad de lograr la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos del sector público. Son funciones de la Dirección de Administración:

1. Ejecutar el presupuesto anual.
2. Velar por la correcta realización de los ajustes contables
3. Coordinar la elaboración de pagos.
4. Salvaguardar y preservar los bienes del instituto.
5. Supervisar la codificación y registro de las operaciones financieras.
6. Ordenar pagos por bienes obras o servicios suministrados realizados o ejecutados.
7. Garantizar el correcto registro contable de las operaciones financieras.
8. Cumplir con los compromisos tributarios retenidos por el instituto.
9. Manejar adecuadamente en conjunto con la Presidencia de la Institución los fondos del instituto.
10. Supervisar el manejo de la programación de compras del instituto.
11. Supervisar la realización de trasferencias de cuentas bancarias.
12. Manejar la caja chica.

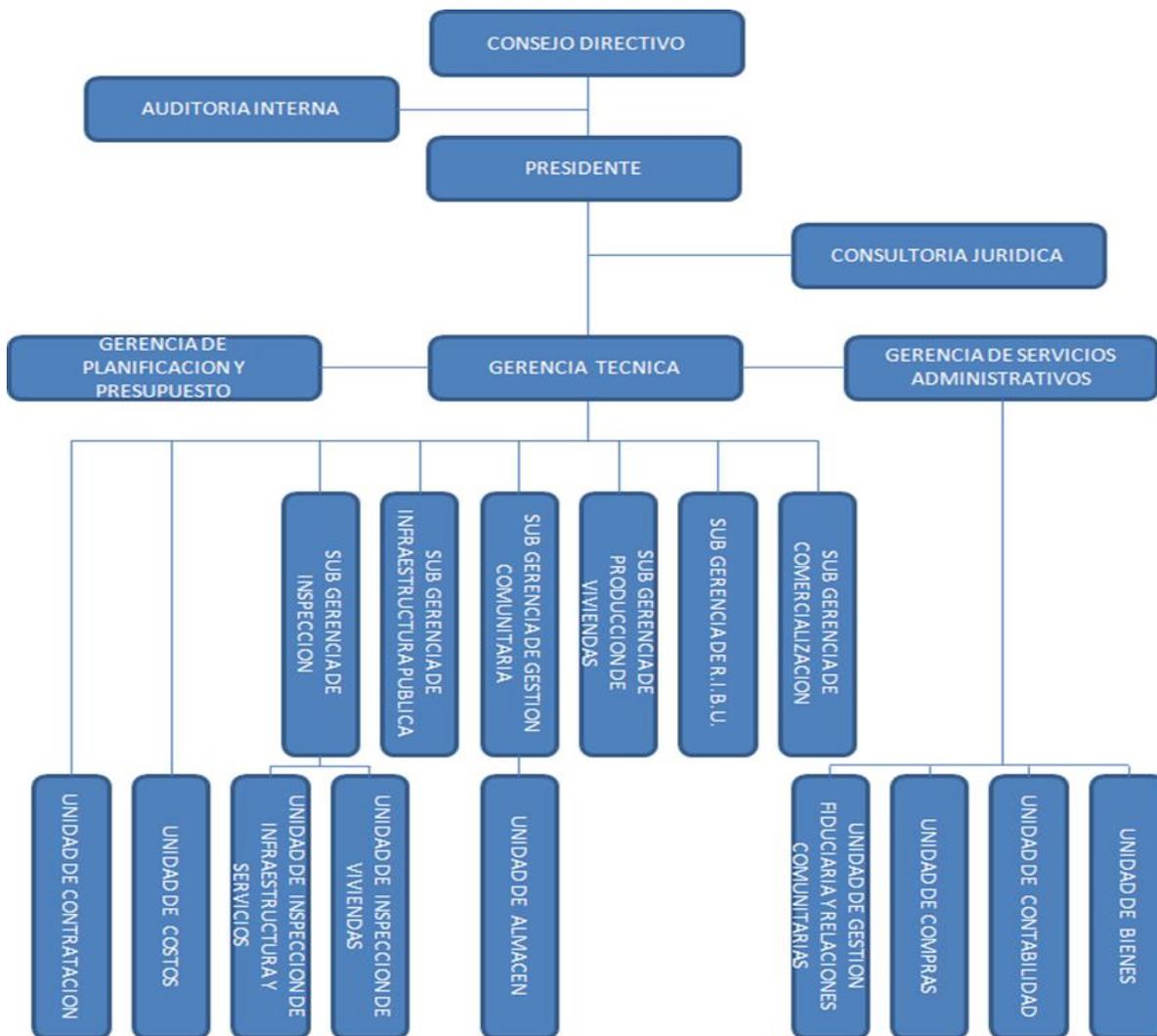
13. Mantener la integridad de los expedientes de contratación y sus pagos durante al menos tres años después de haber ejecutado la contratación.

14. Coordinar la elaboración de rendiciones ante la Gobernación del estado.

15. Ejecutar programas y/o actividades relacionadas con el cumplimiento de las políticas existentes en la Institución.

16. Garantizar el cumplimiento de las políticas normas y procedimientos en el área de Gerencia de Servicios Administrativos.

### 5.2.7. Organigrama del Departamento



### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Promover en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el manejo de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos**

Facilitar a los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las leyes relacionadas con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social de las empresas contratadas.

Profundizar con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, los términos administrativos relacionados con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.

Definir con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las Unidades de Calculo dentro de la Contratación Pública para el manejo del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.

### **5.4. Factibilidad de la Propuesta**

Durante el desarrollo de esta fase del proyecto, se estableció la factibilidad de la ejecución de la propuesta, en ella se realizaron estudios técnicos y operativos, con lo que se

demuestra la viabilidad, disponibilidad de recursos y logística que fueron requeridos para implementar el plan. A continuación, su especificación:

#### **5.4.1 Factibilidad Operativa**

La factibilidad operativa de una propuesta de procedimientos administrativos para garantizar el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas por el Instituto Nacional de Desarrollo Humano Rural (INDHUR) se basa en la capacidad de la institución para implementar un sistema eficaz que facilite el seguimiento y control de las prácticas responsables de las empresas contratistas. Este sistema debe estar alineado con los principios éticos y sociales establecidos en las políticas públicas, permitiendo que las acciones de las empresas no solo cumplan con las normativas legales, sino que también aporten positivamente al desarrollo sostenible y a las comunidades beneficiarias.

La implementación de procedimientos administrativos debe ser realista y adecuada al contexto institucional y social, esto implica diseñar protocolos claros y accesibles para las empresas contratadas, asegurando que tanto el INDHUR como las empresas puedan comprender y ejecutar las acciones necesarias para cumplir con los compromisos de responsabilidad social. Se deben crear herramientas de monitoreo y evaluación que permitan verificar de manera constante el cumplimiento de los compromisos, adaptándose a las capacidades tecnológicas y de personal disponibles dentro del INDHUR.

Un aspecto clave en la factibilidad operativa es la capacitación continua tanto del personal del INDHUR como de los responsables dentro de las empresas contratadas, para ello, es fundamental establecer programas de formación que brinden conocimientos sobre las

políticas de responsabilidad social, sostenibilidad y desarrollo humano. Estos programas deben incluir no solo aspectos normativos, sino también enfoques prácticos sobre cómo integrar las prácticas responsables en los procesos operativos de las empresas, generando un impacto positivo y duradero en las comunidades locales.

Finalmente, la factibilidad operativa también depende de la colaboración y el compromiso de las partes involucradas. El éxito de la propuesta de procedimientos administrativos se verá reflejado en la capacidad de coordinar esfuerzos entre el INDHUR, las empresas contratadas y las comunidades, creando un espacio de diálogo constante y de rendición de cuentas. La disposición de recursos adecuados, tanto humanos como financieros, y la voluntad política para llevar a cabo estas iniciativas garantizarán la efectividad de la propuesta, asegurando que se logren los objetivos de responsabilidad social establecidos.

Ahora bien, para la presente propuesta se cuentan con los diferentes recursos operativos entre los que se pueden mencionar, los empleados de INDHUR, ubicada en el municipio San Carlos del estado Cojedes, especialistas en el cumplimiento de los compromisos de responsabilidad social y de los procedimientos administrativos adecuados para tal fin, además de las investigadoras, y el personal a quienes se les facilitará la propuesta. Por otra parte, se dispone de un espacio físico que fue facilitado por la empresa para la realización de los talleres y las charlas.

#### **5.4.2. Factibilidad Técnica**

Para lograr la ejecución de la propuesta, se hacen necesarios equipos tecnológicos

como video beam, computadoras o laptop, pendriver. Por otro lado, en cuanto a los recursos materiales son necesarios láminas de papel bond, materiales impresos, lápices, colores, cuentos infantiles, materiales impresos, marcadores, hojas, entre otros que forman parte del plan.

#### **5.4.3. Factibilidad Económica**

Al haber realizado un presupuesto sobre los recursos financieros que son necesarios para llevar a cabo las jornadas para la capacitación de las personas del departamento administrativo, se pudo constatar que se requiere la cantidad de dos mil quinientos bs (2.500 bs), los cuales deben distribuirse entre la impresión del material, compra de recursos, logística y trabajo.

#### **5.5. Estructura de la Propuesta**

Jornada 1. Leyes y Reglamentos

Jornada 2. Términos y Procesos Administrativos

Jornada 3. Unidades de Cálculo

Jornada 4. Instructivos para la retención en el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social.

#### **5.6. Contenido Programático**

**Fase I:** Facilitar a los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las leyes relacionadas con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social de las empresas contratadas.

Desarrollar un seminario con contenidos relacionados a las leyes relacionadas con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social

**Fase II:** Profundizar con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, los términos administrativos relacionados con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.

Seminario relacionado con los términos y procesos administrativos relacionados con el compromiso de responsabilidad social

**Fase III:** Definir con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las Unidades de Calculo dentro de la Contratación Pública para el manejo del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.

Conocer las Unidades de Calculo dentro de la Contratación Pública para el manejo del compromiso de responsabilidad social

**Fase IV:** Fortalecer en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el uso del instructivo para el Fondo Negro Primero para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.

Profundizar las formas para el manejo del cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

### 5.7. Planificación de los Talleres

**Objetivo General:** Promover en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el manejo de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

Objetivo específico	Temática	Contenido	Estrategias	Recursos	Duración/ Fecha
Facilitar a los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las leyes relacionadas con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social de las empresas contratadas.	Leyes y reglamentos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio</li> <li>• Desarrollo: Ley de Contrataciones Públicas, Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos,</li> <li>• Reglamento de la Contraloría del estado Cojedes.</li> <li>• Cierre</li> </ul>	Presentación Simposio Debate de grupo Presentación de conclusiones Cierre	Video beam Computador Material impreso	5 Horas  Fecha a convenir

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

**Objetivo General:** Promover en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el manejo de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

Objetivo específico	Temática	Contenido	Estrategias	Recursos	Duración/ Fecha
Profundizar con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, los términos administrativos relacionados con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.	Términos y procesos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicio</li> <li>Desarrollo: procesos de retención, condiciones para el compromiso de responsabilidad social, manejo de documentos, ejecución del compromiso, evaluación del cumplimiento.</li> <li>Cierre</li> </ul>	Presentación Seminario / Taller Lluvia de ideas Conclusiones Cierre	Video beam Computador Material impreso	5 Horas  Fecha a convenir

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

**Objetivo General:** Promover en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el manejo de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

Objetivo específico	Temática	Contenido	Estrategias	Recursos	Duración/ Fecha
Definir con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las Unidades de Calculo dentro de la Contratación Pública para el manejo del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.	Términos y unidades de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio</li> <li>• Desarrollo: términos y unidades de cálculo para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.</li> <li>• Cierre</li> </ul>	Presentación  Simposio  Debate  Formulación de Conclusiones  Cierre	Video beam Computador Material impreso	5 Horas  Fecha a convenir

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

**Objetivo General:** Promover en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el manejo de procedimientos administrativos para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en empresas contratadas.

<i>Objetivo específico</i>	<i>Temática</i>	<i>Contenido</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Recursos</i>	<i>Duración/ Fecha</i>
Fortalecer en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el uso del instructivo para el Fondo Negro Primero para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.	<i>Fondo Negro Primero</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio</li> <li>• Desarrollo: Fondo Negro Primero, instructivo para el manejo del Fondo Negro Primero.</li> <li>• Cierre</li> </ul>	Presentación Taller Práctica sobre el manejo del instructivo Fondo Negro Primero Aspectos relevantes Conclusiones y aportes finales Cierre	Video beam Computador Material impreso	5 Horas Fecha a convenir

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

## 5.8. Cronograma de Ejecución y Control

A continuación, se presenta el cronograma de actividades a ejecutar para el desarrollo de la propuesta:

Actividades	2025 ABRIL			
	1	2	3	4
Facilitar a los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las leyes relacionadas con el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social de las empresas contratadas.				
Definir con los empleados del departamento administrativos de INDHUR, las Unidades de Calculo dentro de la Contratación Pública para el manejo del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.				
Fortalecer en los empleados del departamento administrativos de INDHUR, el uso del instructivo para el Fondos Negro Primero para el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social en las empresas contratadas.				

**Fuente:** Torres y Ulacio, (2025).

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias F. 2012. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica. 4ª ed. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Cedeño, J., Alejandro, C., Álvarez, H. y Domo, I. 2021. Gestión estratégica de la responsabilidad social y la ética en las empresas de dotación de producción primaria, empresas petroleras. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7485>
- Carroll, A. 1991. The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Catacora, F. 2001. Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial McGraw Hill, Caracas, Venezuela. Pp. 280.
- Cedeño, J., Alejandro, C., Álvarez, H. y Domo, I. 2021. Gestión estratégica de la responsabilidad social y la ética en las empresas de dotación de producción primaria, empresas petroleras. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7485>
- Chiavenato, A. 2007. Introducción general a la teoría de la administración. Bogotá: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA
- Cook, K. 1977. Exchange and Power in Networks of Interorganizational Relations. *The Sociological Quarterly*, 18(1), 62-82.
- Fonseca, I., Bernate, J. y Cabanzo, C. 2023. Medición de la Responsabilidad Social Corporativa en organizaciones deportivas desarrollo y validación de escala, estudio piloto. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9294850>
- Freeman, R. 1984. Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman.
- Freeman, R., y Liedtka, J. 1991. Responsabilidad social corporativa: un enfoque crítico. *Horizontes Empresariales*, 34(4), 92-98.
- González, M. 2020. Procedimientos administrativos en la gestión empresarial. Editorial Empresarial, pp. 89-92.
- Hamptom, D. 2008. Administración. Editorial Mc Graw Hill. México. Pp. 22.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. 2012. Metodología de la Investigación. México, D.F., Mc Graw Hill. Pp. 20-26
- Homans, G. 1961. Social Behavior: Its Elementary Forms. Harcourt, Brace & World.
- Hurtado, J. 2012. Metodología de la Investigación. Guía para una comprensión Holística de

la Ciencia. Bogotá. CIEA-SYPAL 4ta Edición. Pp. 112-118

- Larrea, A. y Macías, F. 2022. Responsabilidad social y corporativa y su incidencia en la gestión administrativa del GAD del cantón Pedro Carbo. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/593/5932716002/5932716002.pdf>
- Levine, S., y White, P. 1961. Exchange as a Conceptual Framework for the Study of Interorganizational Relationships. *Administrative Science Quarterly*, 5(4), 583-601.
- Mejías, A. 2000. Inventario y racionalización de medios y métodos de producción. Disponible en: <http://www.bme.es/cmejias/57.html>
- Parella, S. y Martins, F. 2012. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2ª Ed. Fondo Editorial de Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela. Pp. 52 – 115.
- Ramírez, R., Alemán, L., Herrera, B. y Antequera, R. 2022. Dimensiones de la responsabilidad social corporativa: análisis en las cámaras de comercio. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400093&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400093&script=sci_arttext)
- Rivero, D. 2022. El compromiso de responsabilidad social en Venezuela. *Revista de Contrataciones Públicas*. 8(4). Pp. 20-28.
- Rojas, L., y Pérez, M. 2020. Responsabilidad social empresarial en Venezuela: avances y desafíos. Editorial Universitaria. Pp. 43-49.
- Rodríguez, J. 2012. Los procedimientos administrativos. Editorial Ecafsa. México.
- Rodríguez, J. 2019. Supervisión de contratos públicos y responsabilidad social empresarial en Venezuela. Fondo Editorial Nacional.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 2022. Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL. 4º (Ed.) Caracas. Venezuela.
- Universidad Santa María. 2018. Manual de Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación de los Trabajos Especiales de Grado. Ediciones USM. Caracas
- Venezuela. 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial N.º 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999. Venezuela.
- Venezuela. 2008. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.895.
- Venezuela. 2014. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 1.399.

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada enunciado y marque con una "X" la opción que corresponda a su respuesta: **Sí** o **No**.

Ítem	Enunciado	Indicador	Sí	No
1	¿La empresa contratada recibió la normativa vigente de responsabilidad social al momento del contrato?	Difusión de normativa		
2	¿Se establecieron plazos claros para el cumplimiento de los compromisos sociales?	Planificación		
3	¿Se realizó una reunión inicial para comunicar los requisitos de responsabilidad social?	Comunicación inicial		
4	¿Se firmó un acta de compromiso social entre la empresa contratada e INDHUR?	Formalización de compromisos		
5	¿La empresa contratada presentó un plan de acción para cumplir con los compromisos sociales?	Presentación de planes		
6	¿Se efectuaron reuniones periódicas para evaluar el avance en los compromisos de responsabilidad social?	Seguimiento periódico		
7	¿Existe un equipo o persona responsable en INDHUR para monitorear el cumplimiento del compromiso?	Supervisión y asignación de roles		
8	¿Se entregaron reportes escritos por parte de la empresa contratada sobre su avance en responsabilidad social?	Documentación de avances		
9	¿Se proporcionaron recursos por parte de la empresa contratada para implementar los compromisos sociales?	Asignación de recursos		
10	¿Se establecieron sanciones por incumplimiento de los compromisos sociales?	Definición de consecuencias		
11	¿La empresa contratada cuenta con evidencia documentada del cumplimiento de los compromisos?	Evidencia del cumplimiento		
12	¿Se involucraron a las comunidades beneficiarias en la evaluación del cumplimiento de los compromisos?	Participación comunitaria		

Ítem	Enunciado	Indicador	Sí	No
13	¿Se realizó una auditoría de los procedimientos administrativos relacionados con responsabilidad social?	Auditoría		
14	¿Se efectuó una evaluación final para verificar el impacto del cumplimiento de los compromisos sociales?	Evaluación de impacto		
15	¿Se informó a las partes interesadas sobre los resultados de los compromisos de responsabilidad social?	Transparencia y comunicación de resultados		

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración

Nombres y Apellido: Yuruary Figueredo

Especialidad:

Fecha:

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido: Yuruary Figueredo

\_\_\_\_\_  
Firma de aprobación

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración

Nombres y Apellido: Antonio Luis Flores Díaz  
Especialidad: Ledo. – Magister en Administración / Dr. En Gerencia Avanzada  
/ Dr. En Educación / Post-Doctor en Ciencias de la Educación y Humanidades.  
Fecha: 25/01/2025

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

  
Firma de aprobación

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INGENIERIA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias y Económicas  
Licenciatura en Administración

Nombres y Apellido: **MARYURI DEL C. MERCADO B.**  
Especialidad: **MAGÍSTER EN GERENCIA PÚBLICA**  
Fecha: **24 de enero de 2024**

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido: **MARYURI MERCADO**

Firma de aprobación

## Confiabilidad

### Escala: Todas las Variables

#### Resumen del Procesamiento del Caso

		N	%
Casos	Validos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista sobre la base de todas las variables del procedimiento.

#### Estadística de Confiabilidad

Kuder Richardson	N de Items
,894	15