



Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia
Revista Venezolana de Investigación Estudiantil

REDIELUZ

Sembrando la Investigación Estudiantil

Vol. 15 N° 1

Enero - Junio 2025



ISSN: 2244-7334
Depósito Legal: pp201102ZU3769



VAC

Universidad del Zulia
Vicerrectorado Académico

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DESDE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EL CAMBIO EN LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO

Information and communication technologies from corporate social responsibility, the change in the digitalization of the banking sector

Reynaldo Jiménez E¹, Anarilis J. Gómez G¹, Oscar Martínez Ardila²

¹Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Escuela de Trabajo Social. Maracaibo-Venezuela.

²Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maestría Gerencia de Empresas. Maracaibo – Venezuela.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2841-8084>, <https://orcid.org/0000-0003-0057-6870>, <https://orcid.org/0009-0006-7594-1894>.

r.jimenez@sed.luz.edu.ve, a.gomez@sed.luz.edu.ve, oscar.martinez@ujgh.edu.ve.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo se enfocó en analizar la gestión de las Tecnologías de información y comunicación en la Responsabilidad Social dentro de la banca privada del municipio Maracaibo. A respecto se fundamentó en teóricos tales como Carneiro (2008), Libro Verde (2001), Pizzolante (2017), Grasso (2023), Blanco (2017). La investigación fue de tipo descriptiva. El diseño se estableció no experimental, transaccional, de campo. Conformó la población los colaboradores que prestan sus servicios en diferentes instituciones financieras. La recolección de datos se ejecutó con la técnica de observación, a través de la encuesta. Para ello, se configuró un cuestionario de tipo estructurado con preguntas cerradas, con validación por cinco (5) expertos y cuya aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, generó un resultado de 0.87, con alta confiabilidad. El análisis estadístico fue descriptivo, presentado mediante tablas sinópticas. Los resultados expusieron que existe consistente plataforma tecnológica de información y comunicación, con suficiencia en el uso, en cuanto sistemas en línea y redes en las aplicaciones de comunidades virtuales como herramienta colaborativa, mientras que en lo referente a las áreas de trabajo de la responsabilidad social, factores como identidad, motivación y liderazgo se reconocen de modo favorable dentro de las relaciones mientras presentan debilidades para la adaptación al cambio y limitación de sus

beneficios potenciales, en cuanto a la mejora en la gestión laboral e impacto medioambiental.

Palabras Clave: Tecnologías de información y comunicación, responsabilidad social, banca privada.

ABSTRACT

The objective of this work was focused on analyzing the management of information and communication technologies in Social Responsibility within the private banking of the Maracaibo municipality. In this regard, it was based on theorists such as Carneiro (2008), Green Book (2001), Pizzolante (2017), Grasso (2023), Blanco (2017). The research is descriptive. The design was established as non-experimental, transactional, field. The population was made up of collaborators who provide their services in different financial institutions. Data collection was carried out with the observation technique, through the survey. For this, a structured questionnaire was configured with closed questions, with validation by five (5) experts and whose application of the Cronbach's Alpha coefficient generated a result of 0.87, with high reliability. The statistical analysis was descriptive, presented through synoptic tables. The results showed that there is a consistent information and communication technology platform, with sufficient use, in terms of online systems and networks in virtual community applications as a collaborative tool, while in relation to the

work areas of social responsibility, factors such as identity, motivation and leadership are recognized favorably within the relationships while presenting weaknesses for adaptation to change and limitation of their potential benefits, in terms of improvement in labor management and environmental impact.

Keywords: Information and communication technologies, social responsibility, private banking.

Recibido: 09-12-2024 Aceptado: 27-01-2025

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones conforman sistemas sociales complejos donde convergen la generación productiva, con sus procesos, inversión, capacidad humana así como la articulación de la tecnología dirigida a alcanzar objetivos propuestos; considerando fortalecimiento de capacidades frente al entorno en aras del éxito empresarial. De igual modo, surgen desafíos frente al conjunto de vertientes ante cambios emergentes en el contexto socioeconómico producto de la globalización en donde la perspectiva gerencial tiene importancia decisiva, que abarca desde la rentabilidad hasta la innovación, pasando por la gestión del talento.

A principios del siglo XX, el interés de las compañías se concentraba primordialmente en la maximización de las ganancias y el crecimiento industrial. Ello ha evolucionado en el presente hacia una concepción de la gestión socio organizacional sustentada en relaciones sólidas, que enfatizan no sólo en sus resultados financieros, sino en el impacto que sus actividades pudiesen ocasionar en sus stakeholders en tanto se constituyen sus colaboradores, proveedores, accionistas, así como la comunidad, ambiente o sociedad en general, concienciando sobre su propuesta de valor.

En la denominada cuarta revolución industrial (Schwab, 2016) las eminentes tecnologías digitales de comunicación e información así como la automatización detentan una influencia fundamental en el desarrollo económico de los países, por cuanto representan alta prevalencia a escala mundial, en distintos ámbitos que abarcan desde la agroindustria, minería, petróleo, manufactura, hasta el sector comercial, financiero, de los servicios, empresa naranja entre otros. Por lo tanto, los impactos que producen sus actividades se ven reflejados ampliamente puesto que aportan celeridad para el acceso, almacenamiento y transmisión de datos en tiempo real, lo cual incidiría directamente en las organizaciones, la perspectiva gerencial, proyección

hacia los equipos de trabajo, así como inmersa de la sociedad en la cual participan.

FUNDAMENTACIÓN TEMÁTICA

Se reconoce mundialmente a las Tecnologías de Comunicación e información desempeñando un papel indispensable, preponderante y único en cuanto a lo laboral, las demandas personales, educativas, de salud, seguridad o el entretenimiento, transformando el modo convencional de comunicación humana (Said-Hung y Valencia, 2014). La aplicación de las facilidades ofrecidas mediante estas ha innovado las formas de comunicación, colaboración y el acceso a la información en el contexto empresarial.

Además, facilitan a las empresas la recopilación, análisis y manejo de una amplia data, lo cual brinda mejor conocimiento de clientes, mercados y operaciones. Sin embargo, su uso también plantea nuevos desafíos, como la protección de data, control de acceso, gestión de ciberseguridad y el reconocimiento de principios éticos, todo ello bajo una mirada estratégica frente a las oportunidades que ofrecen a los distintos ámbitos empresariales.

Se hace esencial para el impulso de la productividad y desarrollo de cualquier organización la implementación de las TICs. Este principio se considera asimismo por el sector bancario, que según Grasso (2023) se actualizó tecnológicamente para mejorar sus capacidades innovadoras ya que su manejo resulta crucial para adaptación en entornos tan variables. La ampliación de infraestructura permite servicios eficientes adentrándose en la implementación digital, la automatización y más recientemente con aplicaciones de inteligencia artificial (IA) que mejoren la oferta y permita la analítica de datos de forma síncrona, dirigida a la toma de decisiones, así como que garantice alta seguridad en la prevención de riesgos.

La amplia digitalización ha permitido al sector el acceso a un mayor número de personas, promoviendo la inclusión financiera y reduciendo las barreras de acceso a servicios bancarios. Además, la adopción de plataformas de banca en línea han facilitado la interacción en un entorno que contribuye a una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de recursos.

Todo ello involucra diversos elementos atinentes a la Responsabilidad social empresarial de manera significativa la cual se asume, producto de la particularidad contextual en cuanto a la temática. Actualmente, la RSE se considera como un conjunto

de estrategias, a través de las cuales se incorporan, atienden, anticipan e incluso sobrepasan necesidades, demandas, capacidades de los grupos de interés, por lo tanto cubrirán expectativas de los agentes internos y externos quienes interactúan continuamente (Pizzolante, 2017). De igual manera, las organizaciones contemplan en diversa medida la inversión que representa la mejora en condiciones de índole laboral u ocupacional posibilitando equilibrio entre la calidad de vida, fortalecimiento relacional y el compromiso con su entorno.

Se reconoce como tema de relevancia para las grandes corporaciones, al tiempo que para las ONGs; direccionando especialmente en Latinoamérica la atención ante los organismos internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como entes multilaterales; por cuanto se asume como alternativa viable a, por su énfasis en una nueva cultura empresarial centrada en el clima laboral, cuidado del ambiente, los vínculos con sus grupos de interés y acciones éticas. Particularmente en Venezuela enfrenta desafíos importantes, como la integración de necesidades de las partes interesadas e implementación de acciones concretas para apoyar a las comunidades que favorezcan la sostenibilidad (Aular, 2022)

Las acciones responsables en materia social impactan prioritariamente a la población, en tanto tratan la subvención a la salud, la seguridad, así como la inversión humana y en innovación, mientras que las prácticas consideradas hacia el ecosistema se refieren al cuidado de los recursos naturales requeridos por la industria, con lo cual apertura canales de transformación hacia el desarrollo social con sostenibilidad. (Libro Verde, 2001).

En líneas generales, contiene el respeto a los derechos laborales, la legislación, el ambiente y las normas internacionales, aspectos que la RSE interna aborda de manera sistemática, la resolución de nuevas exigencias que los integrantes de diversas organizaciones requieren prioritariamente de la función de gestión humana, agregando favorables resultados y logros. (Carneiro, 2008). Ello propone un apoyo sostenido mediante tecnologías de la información y comunicación, dada la rapidez, eficiencia e interactividad que amerita el análisis, codificación y procesamiento de la data, (Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017), facilitando almacenamiento, localización, disponibilidad y resguardo electrónico, cuya implementación telemática aumenta la operatividad y gestión organizacional.

OBJETIVO

La presente investigación se planteó analizar la aplicación de las tecnologías de comunicación e información en la responsabilidad social interna dentro de la banca privada del municipio Maracaibo, Ello orientado a la identificación de herramientas digitales que conlleva a la determinación y potencialidad de aquellos factores que influyen en las relaciones laborales.

METODOLOGÍA

El presente estudio se definió bajo la corriente positivista, investigación cuantitativa, de tipo descriptiva, cuyo diseño de investigación fue no experimental, transversal de campo, por cuanto las variables del trabajo no fueron objeto de controles previos (Hernández, et al. 2014). cuyos eventos contemplados evidenciaron datos objetivos, recopilados en un momento y tiempo único.

A los efectos se conformó una población de treinta y ocho (38) trabajadores integrantes de entidades financieras, constituidas por tres (3) bancos privados universales, representativos de su flujo de capitales durante el año 2023 de acuerdo a la clasificación establecida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Vzla, dentro del Municipio Mbo, Estado Zulia.

La recolección de datos se efectuó bajo la técnica de la observación, mediante encuesta (Arias, 2012), con un cuestionario estructurado con treinta y seis (36) preguntas cerradas, escala tipo Likert y opciones de respuestas múltiples, validado por cinco (5) expertos, cuya confiabilidad obtenida mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, se realizó mediante una prueba piloto con sujetos externos al grupo en estudio, arrojando un resultado de 0.87, altamente confiable.

La estadística aplicada fue descriptiva a través de tablas de frecuencias absolutas, relativas y tablas sinópticas. Además se utilizó la media o el promedio aritmético (\bar{X}), valor éste que permitió la categorización de los indicadores.

Para tal fin, se utilizó un cuadro de intervalo, rango y categoría, sobre la base de la puntuación más alta – más baja de la escala de referencia a utilizar (5 – 1).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se estableció análisis de resultados configurado con base a la variable y discriminado en sus las dimensiones, cuyas tablas se exponen seguidamente:

Tabla 1. Variable: Tecnologías de la información y la comunicación

DIMENSIONES	Escala de Respuestas					TOTAL	\bar{x} Media Aritmética
	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo / Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo		
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)		
Herramientas de comunicación asíncrona	44,44	20,12	14,41	11,71	9,31	100	3,79
Herramientas de comunicación síncrona	2,70	5,86	10,81	43,69	36,94	100	1,94
Promedio Variable	23,12	12,61	12,54	27,70	23,57	100	2,86

Fuente: Jiménez, Gómez y Martínez (2023)

En relación a la variable, tecnologías de la Información y la comunicación; en lo correspondiente a la dimensión herramientas asíncronas, se pudo evidenciar que un 44,44% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el uso del correo electrónico de manera eficiente, como medio de información masivo entre los colaboradores que ofrece las respectivas instrucciones de trabajo. En tal sentido, el email se convierte en la aplicación más utilizada, calculándose que el volumen de información resulta superior a la suministrada en páginas Web. (García, 2008)

Asimismo, el 20,12% de los trabajadores reveló su acuerdo en cuanto a que la empresa establezca dentro de sus políticas comunicacionales el uso de las listas de distribución para envío de información tanto a sus clientes como a los colaboradores. Igualmente disminuye con esta medida el papel impreso, para la distribución de información de sus servicios u organización del trabajo acerca de la ejecución de un proceso o tareas.

La entidad bancaria emplea a su vez los grupos de noticia para publicar información de interés a todos sus colaboradores e igualmente su empleo como medio para la comunicación en la gestión humana, aplicando más enfáticamente las asíncronas con mayor efectividad. La dimensión por tanto arrojó una media aritmética de 3,79, lo cual, según el baremo manifestó significativo cumplimiento, en cuanto a la asíncrona en la interacción. En lo referente a la dimensión herramientas síncronas, se evidenció que un 43,69% de los participantes res-

pondió estar en desacuerdo en cuanto al fomento del chat como una estrategia colaborativa de comunicación.

Asimismo, el 36,94% manifestó estar totalmente en desacuerdo en cuanto a la que la organización utiliza la videoconferencia como recurso para que sus empleados interactúen entre sí o con otras instituciones, evidenciando que se desaprovechan ciertas ventajas en cuanto a la interacción simultánea. Sin embargo, un grupo minoritario se mostró de acuerdo, pues se aplica como herramienta síncrona en las actividades de capacitación interna.

Los resultados obtenidos en la dimensión indicaron una media aritmética de 1,94, lo cual según el baremo de interpretación, significa que las herramientas de síncronas son utilizadas de forma reducida, por lo que enfrentarían cierta reducción de sus beneficios mientras que la comunicación, mediada por los servicios en red (Internet - Intranet) en el trabajo, se maximizan en tiempo real.

En relación con la variable Tecnologías de la información, se apreció desacuerdo (27,70%) y totalmente (23,12%) en cuanto a que la empresa incentiva su uso, para generar intercambio de redes de conocimientos, mientras un grupo considera totalmente de acuerdo (23,12%) y muy de acuerdo (12,61%) en que se fomenta el uso de dichas tecnologías para interactuar con otras instituciones.

En este sentido, la media aritmética alcanzada fue de 2,86% lo cual según el baremo significa que obtuvo un mediano cumplimiento, ya que las empresas utilizan las TICs de manera diferenciada en

su gestión. Sin embargo, lo que resulta destacable es la manera dinámica e interconectada, para la consecución del proceso comunicacional.

Las TICS, conforman el conjunto de canales para el tratamiento y acceso a la información, apoyo y herramientas, que generan nuevos modos de

expresión, formas de acceso y experiencias de participación laboral. De igual manera, conforman el conjunto de innovadores medios de soporte informático, cuyo alcance, manejo, canales de acceso y plataformas permiten el dominio apropiado de la información.

Tabla 2. . Variable: Responsabilidad social interna

DIMENSIONES	Escala de Respuestas						TOTAL	\bar{X} Media Aritmética
	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo / Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Áreas de trabajo de la responsabilidad social interna	10,81	12,84	18,92	22,75	34,46	100	2,42	
Factores que influyen en las relaciones laborales	59,16	22,52	8,71	9,61	0,00	100	4,31	
Promedio Variable	34,98	17,68	13,81	16,18	17,23	100	3,37	

Fuente: Jiménez, Gómez y Martínez (2023)

En lo referente al análisis de los resultados pertenecientes a la dimensión relativa a las áreas de trabajo de la Responsabilidad Social interna, se pudo evidenciar que un 34,46% manifestó estar totalmente en desacuerdo en cuanto a que la organización realiza constante monitoreo para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad e igualmente el establecimiento de medidas para la prevención de accidentes laborales. Asimismo 22,75% de los integrantes indicó desacuerdo en torno a que el banco se integra rápidamente a los procesos de cambio, del talento Humano para las posibles contingencias organizacionales ante las diversas situaciones que se le presentan.

Aunado a lo anterior, solo el 12,84% de los sujetos consideró su acuerdo en cuanto a que la empresa, cumple con lo establecido en el marco del medioambiente, implementando políticas de reducción de energía, sin embargo, indican que colabora con programas de concientización ambiental en las comunidades aledañas. Igualmente el 10,81% manifestó total acuerdo en torno a que se establezcan normas de convivencia para garantizar un entorno laboral armónico y equilibrado.

De modo que dicha dimensión alcanzó una media aritmética de 2,42, lo cual significó evidenció deficiente cumplimiento en áreas de la responsabilidad social interna, lo cual refleja que solo algunas acometen iniciativas de gestión en las áreas de trabajo, en parcial concordancia a lo planteado por Aular (2022), donde asevera que dichas prácticas, están relacionadas firmemente al ámbito socioambiental, relativo al recurso humano, su salud ocupacional y seguridad.

Para el análisis de la dimensión factores que influyen en las relaciones laborales, se pudo evidenciar que el 59,16% están totalmente de acuerdo en que la institución brinde información abierta a sus empleados sobre los proyectos a desarrollar, haciéndose presente la valoración en cuanto, al cumplimiento de las metas pautadas por los líderes para la toma de decisiones, en tanto 22,52% respondió estar de acuerdo en cuanto al esfuerzo para lograr los objetivos institucionales, lo cual es una condición necesaria para el éxito.

En tal sentido, la dimensión obtuvo una media aritmética de 4,31, lo cual se presenta como cumplimiento muy alto, es decir, que las organizaciones manejan los factores que influyen en las relaciones

laborales, corroborando que la adecuada gestión resulta más propicia para el alcance organizacional (Arroyo, 2013), en este contexto se requeriría tener sólidas competencias como la comunicación efectiva, trabajo orientado a resultados, negociación, manejo de conflictos y el liderazgo.

En cuanto a la responsabilidad social interna el 34,98% evidenciaron total acuerdo en que la motivación forma parte de las relaciones laborales en las entidades. Asimismo, el 17,68% indicó que la comunicación lo consideran un aspecto clave en la responsabilidad social de las mismas, mientras el 17,23% considera total desacuerdo en cuanto a que la gestión de las personas en el trabajo sea objeto de la responsabilidad social. En general, la media aritmética fue de 3,37 lo cual representó aceptable cumplimiento ante la misma.

DISCUSIÓN

Se contrasta parcialmente lo evidenciado en torno a la RSI, como parte de acciones con base a la responsabilidad pertinente, que afectan a los referidos colaboradores en lo que respecta a la gestión humana, salud ocupacional, seguridad industrial y el desarrollo organizacional que amerita toda gestión (Libro Verde, 2001). Su importancia radica en que trasciende programas o proyectos sino debe constituir la forma cómo el cliente interno asume compromisos, que favorezca la estrategia y la cultura organizacional.

Se considera en cuanto a las técnicas comunicativas asíncrona, al email e intranet, con adecuado manejo para la difusión de informaciones para empleados y sus clientes. De igual manera se utiliza con pertinencia listas de distribución, optimizando así la rapidez de entrega, sin embargo, existe poca presencia, del uso de chat o videoconferencias como opciones, obviando más amplios beneficios de comunicación interna, que disminuyen el aprovechamiento óptimo.

En relación a la responsabilidad social interna, se determinó que algunas condiciones de la gestión en salud y seguridad en el trabajo, inducción al cambio e impacto ambiental enfrentan necesidad de reinversión o mejora, en los procesos funcionales concernientes al talento humano, que subsanen déficits en cuanto en la capacitación, difusión de políticas laborales y del medioambiente.

CONCLUSIONES

Resulta particularmente imprescindible el dominio de las TICs en cuanto al manejo eficiente, adecuado e inmediato que demandan las operaciones de servicios financieros ya que, destacan como elemento diferenciador. Estos avances han llevado a una mayor estabilidad y eficiencia en el sector bancario, creando condiciones favorables con el apoyo de nuevas tecnologías emergentes.

Estas entidades utilizan las TICs dentro de sus procesos, evidenciándose que están actualizadas en lo relativo a sistemas en línea, tecnología y redes, con base a su objeto de negocios, sin embargo, con alcance inferior a su capacidad máxima en cuanto al uso de algunas herramientas. De igual manera, los colaboradores podrían expandir la amplitud de sus aplicaciones lo cual redundaría significativamente en cuanto a RSI tanto para las empresas como para el entorno con optimización eficiente de la información hacia el crecimiento organizacional.

En lo que respecta a los factores de la gestión humana como la motivación, comunicación y el liderazgo influyente dentro de las relaciones de trabajo; los participantes manifestaron compromiso e identidad con las entidades, ya que perciben que estas valoran el esfuerzo para el logro de los objetivos organizacionales, a la vez que dirigen de forma idónea lo pertinente a la gestión de las empresas.

De manera que, revelaron que valoran la incorporación de las tecnologías de comunicación e información, sin embargo, aún cuando disponen de consistentes avances, en cierta medida, se encuentran vías hacia máximos beneficios orientados al talento, pues se hace necesaria la revisión de ciertos aspectos que favorezcan procesos internos de responsabilidad social resultando muy significativo que las buenas prácticas, constituyan estrategias oportunas que avalen su alcance.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Arroyo, R. (2013). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ediciones Ecoe. Bogotá, Colombia.
- Aular, M. (2022). La práctica de la Responsabilidad social empresarial en Venezuela, *Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar*, Vol. 5, Núm. 1. pag.

- 54-65 Disponible: <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/petroglifos-512022/> Consultado el: 05/06/2024)
- Blanco, R., Fontrodona, J., & Poveda, C. (2017). La industria 4.0: el estado de la cuestión. *Revista Economía Industrial*. 4º trimestre No. 406, 151 - 164. Disponible en: <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/406/BLANCO%20FONTRODONA%20Y%20POVEDA.pdf>. Consultado el: 15/09/2023)
- Carneiro, M. (2008). *Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos.*, Ediciones. ESIC. Madrid, España.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. COM(2001) 366 final. Bruselas. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>. Consultado el: (19/05/2023).
- García, A. (2008). *Investigación y tecnologías de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa*. Volumen 145. Series Colección. Ediciones Universidad de Salamanca, España.
- Grasso, J. (2023). *Desempeño Bancario Venezolano Logros Destacados y Desafíos por Superar*. Disponible en: <https://finanzasdigital.com/desempeno-bancario-venezolano-2023/> Consultado el 05/05/2024
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Sexta Edición, México.
- Pizzolante, I. (2017). El rol de los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las estrategias de crecimiento de las compañías que operan en Centroamérica. *Rev. El Economista*, N° 109. El Salvador.
- Said-Hung, E. y Valencia, J. (2014). Análisis del uso de las TIC como herramienta de enseñanza-aprendizaje en los docentes del distrito de Barranquilla. *Actas del VII Simposio las Sociedades ante el Reto Digital*. Asociación de comunicación y nuevas tecnologías C/ Salud, 15 5º dcha. 28013 – Madrid (España)
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Cologny/Geneva Switzerland: World Economic Forum®. Disponible en: <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab/>. Consultado el: (05/09/2023).