



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## **Sistema de gestión de responsabilidad social corporativa en GH Ortopédicos.**

### **Corporate social responsibility management system in GH Ortopedicos.**

*Est. Sergio Francisco Guillermo Zapata*

*Licenciatura en mercadotecnia*

*Dra. Aída Dinorah García Álvarez*

*ORCED 0000-0002-2846-6924*

*Profesor Investigador Dacea-Ujat*

*Dr. German Martínez Prats*

*/orcid.org/0000-0001-6371-448X*

*Profesor Investigador Dacea-Ujat*

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco / Villahermosa, Tabasco, México.

### **Resumen**

La implantación de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las organizaciones muestra el mundo globalizado en el que nos desarrollamos, siendo una medida que beneficia a todos los grupos de interés de la empresa, manteniendo un desarrollo sustentable. Las empresas que integran este sistema buscan una imagen de proyección y mayor productividad de sus procesos, preocupadas por el impacto que tiene en su entorno. Este documento muestra el alcance que puede tener la empresa GH Ortopédicos en la visión de Responsabilidad Social, la aportación de la investigación es el análisis con sustento Teórico apoyada con la información histórica del comportamiento de la empresa, con el objetivo de desarrollar medidas y estrategias sustentables, al incorporar herramientas a partir de la metodología del sistema RSC para establecer los procesos necesarios donde todos los involucrados tienen un beneficio y una formación de la responsabilidad.

**Palabras claves:** Responsabilidad Social Corporativa, Grupos de interés, Desarrollo Sustentable, Sociedad, Medio Ambiente.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

### **Abstract**

The implementation of a Corporate Social Responsibility (CSR) system in the organizations shows the globalized world in which we develop, being a measure that benefits all the company's stakeholders, maintaining a sustainable development. The companies that integrate this system look for an image of projection and greater productivity of their processes, worried about the impact they have on their environment. This document shows the scope that the company GH Ortopedicos can have in the vision of Social Responsibility, the contribution of the research is the Theory supported analysis with the historical information of the behavior of the company with the objective of developing sustainable measures and strategies, by incorporating tools based on the CSR system methodology to establish the necessary processes where all those involved have a benefit and a responsibility formation.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Stakeholders, Sustainable Development, Society, Environment.

### **Introducción**

Las medidas que se toman para establecer un sistema de Responsabilidad Social en las empresas son herramientas de carácter sustentable para causar el menor impacto en el ambiente y en la comunidad, actualmente estas empresas buscan mejorar su imagen y competir en mercados más globalizados, los nuevos consumidores prefieren productos y servicios que sean agradables con el medio ambiente y no causen riesgos.

El implantar este sistema de gestión en la empresa GH Ortopédicos podemos obtener un resultado satisfactorio para el mejoramiento total de la empresa, obteniendo desde mejores proveedores, colaboradores muy productivos hasta clientes más satisfechos y un ambiente protegido. El proceso de dicho sistema se basa en el estudio e investigación de la empresa registrando sus antecedentes en responsabilidad para determinar los nuevos estándares que se propondrán para el proceso de implantación.

El comprometerse con la sociedad y el ambiente no es tarea fácil y se necesita mucha ayuda de todas las partes interesadas de la empresa, involucrándose de manera primordial los



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

jefes y directivos, siendo estos los más importantes para la toma de decisiones y delegación de actividades de los nuevos métodos de RSC y se puedan cumplir todas las normativas de manera eficaz.

### **1.- Antecedentes**

GH ortopédicos es una empresa que se especializa en la fabricación, renta, distribución y comercialización de productos de nueva generación, para especialidades en: neurología, traumatología, angiología, medicina física en rehabilitación, ortopedia y otras especialidades. Esta empresa da inicio a sus operaciones el 25 de enero del 2000.

Trabaja junto a los profesionales del área de la salud, ofreciendo productos de alta calidad y absoluta firmeza. Posee una red de distribución nacional, la cual permite hacer frente a necesidades en cualquier parte del territorio.

Es una empresa mexicana de capitales tabasqueños. Su filosofía es trabajar bajo el concepto de calidad, calidez y seguridad total, con una vocación de servicios a sus clientes, buscando que ellos decidan el consumo de nuestros productos con factores de una competencia legal.

A partir de mayo de 2015, GH ortopédicos pasó del mercado local al regional de la zona Sur-Sureste en el suministro de equipo médico, rehabilitación, ortopedia, oxigenoterapia. Desde esta fecha el corporativo diversificó y desarrolló un esquema de trabajo subdividiendo sus productos y servicios en áreas de especialidad enfocadas al equipamiento médico en general, a la población adulta mayor, discapacitada, a la prevención y corrección de posturas.

Se puede afirmar que se encuentra entre las primeras en ofrecer artículos de calidad mundial, los beneficios se traducen de los clientes y son la base de la rentabilidad del negocio.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

### **1.- Argumentos para seleccionar la organización**

- Es una empresa mediana dedicada a elaborar productos para personas discapacitadas, adultos mayores o cualquier tipo de lesiones, apoyando a la sociedad a tener una mejor calidad de vida.
- La empresa no cuenta con un sistema de gestión de RSE estable que ayude a mejorar su imagen corporativa.
- Los directivos y empleados necesitan un régimen de responsabilidad social y ambiental para el beneficio empresa-ambiente, cultivando valores éticos en cada uno para ponerlos en práctica adentro y fuera de la empresa.
- Mejorar los materiales y recursos utilizados en la fabricación de sus productos para establecer un sistema sustentable, de manera que se brinden productos ecológicos agradables al ambiente y al consumidor.
- Tienen convenios con diferentes empresas que pueden apoyar el nuevo sistema de RSE.

#### **1.3 Antecedentes de la organización acerca de la RSE**

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene una organización a través del efecto que otorgan sus decisiones y actividades que ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento transparente y ético que: ayude al desarrollo sostenible, incluyendo el bienestar social; tome en cuenta las partes interesadas, cumpla la legislación y sea coherente la normatividad; se integre toda la organización y se lleve a la práctica.

En este sentido, GH Ortopédicos no cuenta con un sistema de políticas de Responsabilidad Social, sin embargo, esta empresa cuenta con proyectos y convenios con diferentes empresas e instituciones, como: el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco (SUTSET), Sindicato Industrial de



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

Trabajadores Eléctricos y de Telecomunicaciones (SITET), la Comisión Federal de Electricidad (CFE), la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) y doctores particulares. Apoyando a personas que no tengan los recursos para obtener algún artículo ortopédico.

## **2.- Marco metodológico para la recolección de información y diseño del sistema de RSC.**

Análisis de la investigación.

En este análisis se expondrá la metodología utilizada para la implantación de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Esta responsabilidad se vincula en la forma en que se maneja y gestiona una organización hacia el exterior, podemos decir que conlleva a todas aquellas decisiones que beneficia la relación del entorno que opera, ya sea social, económico o ambiental. Últimamente la globalización de nuevos productos y mercados que apoyan el sistema ambiental han provocado un giro en los estándares estratégicos de las empresas para integrar sistemas ecológicos, haciendo aportaciones que benefician al medio que se vinculan.

En GH Ortopédicos se manejaron los principios y valores que componen el marco de acción para las medidas tomadas para esta responsabilidad.

- **Respeto por la legislación:** El cumplimiento de las leyes es de gran importancia para las todas empresas que integran un sistema de responsabilidad social de manera comercial y de los derechos humanos; la ISO 26000, dirigida a las organizaciones para implementar y gestionar sistemas de Responsabilidad Social y ambiental.
- **Globalidad y Transversalidad:** Muchas empresas están aplicando nuevos métodos y sistemas sostenibles gracias al nuevo mercado que se ha globalizado por la demanda de productos y servicios ecológicos. En la empresa se podrán aplicar estándares para mejorar la calidad del producto y que no tenga impacto ambiental.
- **Ética y coherencia:** La Responsabilidad Social debe ser coherente con los métodos que marca, tener ética con el compromiso que se adquiere para llevar un trabajo



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

responsable y los valores corporativos se puedan implementar mediante las acciones, proyectos y sistemas establecidos.

- **Gestión permanente del impacto social:** La revisión, análisis, evaluación de las actividades son constantes, el objetivo siempre será medir el impacto que tiene en la sociedad, en lo ambiental y comercial.
- **Satisfacción de necesidades y expectativas:** Lo primordial de la empresa es la satisfacción de las necesidades del cliente, si el sistema de Responsabilidad Social es eficiente la demanda de la sociedad será satisfactoria.

### 3.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos en la aplicación de un sistema de RSC se describen a continuación:

*Investigación documental.* Mediante esta técnica de recolección de datos se revisaron documentos y archivos que contengan tópicos relacionados con el objeto de estudio previamente mencionado en la delimitación del tema de estudio.

*Entrevistas.* Se recuperó información con el dueño y gerente general de la empresa GH Ortopédicos, con la finalidad de obtener información general, conocer la historia, así como su filosofía.

*Cuestionarios.* Estos se aplicaron al personal de la empresa para obtener información y efectuar un diagnóstico.

*Observación.* A través de esta técnica se pudo apreciar el desarrollo de los diferentes procesos que se realizan dentro de la entidad objeto de estudio.

Procedimiento



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

Se describe el desarrollo de planificación de las herramientas utilizadas en la recolección de los datos.

#### **4.- Recogida y análisis de datos**

GH Ortopédicos, por los datos recaudados en su base de datos, es una empresa que brinda un servicio de calidad con productos novedosos especializados en neurología, traumatología, angiología, medicina física en rehabilitación, ortopedia y otras más. Trabaja de la mano de profesionales del área de salud, ofreciendo productos de alta calidad y absoluta firmeza.

Aplicándose las técnicas para la recaudación de datos, se entrevistó a los dueños haciéndoles unas pequeñas preguntas para conocer más sobre el negocio, de igual manera se hizo una breve encuesta a los empleados para saber la situación referente a la RSC y la percepción de ellos, logrando ver que:

- Los sistemas con los que cuenta la empresa son: estándares de calidad y reglamento interno, sin embargo, no existe control sobre su aplicación
- No cuentan con un sistema de gestión de RSC.
- Cuentan con manuales de calidad, pero no se da a conocer a los empleados.
- La relación y comunicación entre el administrador y los empleados es buena, sin embargo, hace falta más confianza para plantear los sucesos que se presentan dentro y fuera de la empresa.
- Los empleados no están 100% comprometidos con las diversas actividades que realizan.
- El gerente general ejerce poco control y dirección sobre las actividades realizadas por los empleados, necesitando más autoridad y vigilancia.

Propuesta y alternativa de solución



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

- Establecer políticas y normas de Responsabilidad Social Corporativa para el mejoramiento social, económico y ambiental.
- Mejorar los manuales de calidad y otorgarlos a los gerentes y empleados de la empresa para que tengan conocimiento de estos procesos.
- Motivación y/o incentivos y capacitación para los empleados, para que realicen sus actividades de manera productiva y eficaz.
- Cultivar un compromiso social y valores distribuidos entre empleados y efectuarlos hacia los clientes impulsando una comunicación clara y responsable.
- Impulsar y participar en iniciativas colaborando con los programas de prevención ambiental.

## 5- Descripción del entorno de la organización y sus desafíos en términos de RSC

**Tabla 1.**

*Entorno y desafíos de la organización en términos de RSC.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
Eficiencia y sostenibilidad en la producción.	Que el sistema de RSC no se cumpla de acuerdo a los estándares.
Mejor comunicación y mayor confianza entre empleados y los dueños y gerentes de la empresa.	No haya compromiso de los colaboradores y proveedores.
Productos innovadores elaborados con materiales ecológicos.	No encontrar materiales ecológicos resistentes o de buena calidad.
Una cultura ambiental dentro y fuera de la empresa.	Los valores establecidos no se cumplan fuera de la empresa.
Generar nuevos clientes en los diferentes mercados.	Competencia de nuevas empresas del mismo giro.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

Se puede apreciar en la tabla el entorno de la empresa en cuestión de sus fortalezas y el desafío que puede tener como las amenazas de acuerdo al sistema de RSC.

## **6.- Pre-condiciones de la organización**

GH Ortopédicos ha establecido convenios con diferentes empresas, instituciones y profesionales para el apoyo a personas que cuentan con escasos recursos económicos para que puedan obtener productos ortopédicos con descuentos o con diversas opciones de pago. GH Ortopédicos se ha consolidado como una empresa distribuidora de productos de primera calidad, va a la vanguardia de las nuevas tecnologías que la hace altamente competitiva; no cuenta con un sistema de RSC o acciones sociales representativas, sin embargo, está dispuesta a apoyar programas sociales e iniciativas del cuidado ambiental y con las cuales puedan tener beneficios la sociedad, el medio ambiente y la empresa misma.

La empresa tiene claro que la satisfacción del cliente es primero, en cuanto a la atención del cliente los empleados manejan un sistema de control interno, donde sus procesos organizacionales muestran las acciones que se deben tomar para informar a los clientes de los productos y servicios que manejan, o sobre alguna queja que tengan, sin embargo, presenta fallas en su control y comunicación sobre los estándares que se deben de manejar.

## **7.- Análisis de la concordancia entre: estrategia de la empresa, políticas de rsc y aplicación real de la misma**

**Misión:** Conformar una empresa a nivel internacional que mediante la manufactura, mercadotecnia y distribución participe con éxito en el mundo médico-ortopédico Comprometiéndose con la población que lo necesite al ofrecer un servicio de alta calidad a través de la elaboración y venta de productos médicos-ortopédicos de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes, con un costo significativamente bajo y la seguridad que se encuentra en manos expertas.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

**Visión:** Convertirnos en una de las industrias más importantes y reconocidas de la región y del país, buscando la presencia de nuestras marcas en un ambiente globalizado, manteniendo una imagen de calidad y responsabilidad social ante todos nuestros clientes.

### **Objetivos**

**General:** Ofrecer productos y servicios ortopédicos de carácter ecológico, de alta calidad al mejor precio y con la confianza y seguridad que nuestros clientes merecen. Promoviendo una cultura de responsabilidad social y ambiental a nuestros proveedores y clientes.

### **Específicos:**

- Brindar productos ecológicos de calidad a todos los clientes.
- Gestionar y ejercer las normativas y acciones de Responsabilidad Social y Ambiental en la empresa.
- Mejora continua del sistema de Responsabilidad Social Corporativa.
- Darnos a conocer en los diferentes mercados del mundo.

### **Políticas:**

- Proporcionar a nuestros clientes un servicio oportuno y confiable dispuesto a satisfacer sus expectativas bajo un sistema de Responsabilidad Social Corporativa.
- Atender bien a nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios sustentables que satisfagan sus necesidades en tiempo y forma.
- Adoptar una postura preventiva, buscando siempre mejorar los métodos de los modelos y sistemas implementados.
- Informar a los colaboradores y trabajar con métodos eficientes y equitativos.

Las nuevas estrategias implementadas al sistema de RSC ayudan a la empresa a mejorar sus métodos de planeación y control de las actividades que realizan los empleados, generando



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

una productividad eficaz, eficiente y satisfactoria para las partes interesadas y los clientes. Las políticas de igual manera son un factor importante para el funcionamiento pleno del sistema y los gerentes puedan evaluar el desempeño y compromiso de todo el personal con las nuevas tácticas que se pretenden realizar. Aplicando todo esto, la empresa podrá desarrollar nuevas medidas que ayuden a crecer y mantenerse en el mercado como una de las mejores.

#### **8.- Identificación de sugerencias para ajustar el modelo de rsc y que sea más eficiente para esta organización**

- Alta dirección este de acuerdo con las estrategias y la planeación de implementar un sistema de gestión de RSC, tomando la opinión de las partes interesadas.
- Definir las normas y políticas que se seguirán, teniendo un control de las actividades y de la producción para su buen funcionamiento.
- Los empleados siendo un recurso muy importante para la empresa, demostrarles apoyo, otorgando incentivos para su bienestar y motivación para la productividad de sus actividades.
- Garantizar el dialogo, transparencia y calidad de los productos y servicios del cliente, siendo uno de los objetivos básicos para el sistema de RSC.
- Involucrarse en la comunidad, realizar acciones sociales dando apoyos monetarios o invirtiendo en programas de mejora social y ambiental, motivando a los empleados y a los clientes.
- Medir y evaluar el desempeño del sistema de gestión implementado, mejorando los métodos de forma continua.

#### **9.- Retos y oportunidades derivadas de la posible implantación de un nuevo sistema de RSC en la organización**



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

**Tabla 2.**

**Retos y oportunidades de un sistema de RSC en la organización.**

<b>Retos</b>	<b>Oportunidades</b>
Que los directivos se pongan de acuerdo en los métodos establecidos para el sistema de RSC.	Mejorar los modelos de calidad y el sistema de RSC ayude al crecimiento y desarrollo de la empresa.
Ofrecer mejores artículos ortopédicos elaborados con materiales ecológicos.	Minimizar el impacto ambiental con los nuevos materiales ecológicos de producción.
Contar con el presupuesto para la implantación del RSC.	Generar más productividad y financiamiento en la empresa.
Evaluar y medir el impacto que tendrá en la empresa y en la sociedad.	Entrar a nuevos mercados, ganar más clientes.
Trabajar con nuevos equipos tecnológicos.	Colaboradores más capacitados.

Fuente: Elaboración propia.

Como se plasma en la tabla que antecede se proponen los retos y oportunidades que la empresa GH Ortopédicos puede tener en la implantación del sistema de RSC.

**Diseño del sistema de gestión, análisis en tres niveles:**

Área económica

Para Friedman (1970) existe una y solo una responsabilidad social de la empresa: utilizar sus recursos y comprometerse en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios en la medida en que permanezca dentro de las reglas de juego. Saavedra (2011) afirma que: "Si no obtiene unos beneficios al menos iguales a sus costos totales, es socialmente irresponsable, pues despilfarra los recursos de los accionistas". Con base en los autores anteriores se puede decir,



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

que sin los recursos necesarios para realizar actividades sociales no puede ser actuar responsablemente.

Los beneficios que puede tener GH Ortopédicos con el sistema de RSC sirve de motivación para adoptarlo, los aspectos principales que podemos encontrar son:

Reducción de costes: uno de los puntos importantes para este beneficio es contar con proveedores que conlleven igual una responsabilidad social, es necesario un trabajo que concorde con los principales acuerdos de esta responsabilidad para reducir riesgos en cuanto a la reputación y costes de la empresa, la selección de los proveedores ayudará a tener una buena calidad de los materiales de los productos, así como en el proceso de suministro, teniendo una relación de confianza y fidelidad entre los diversos actores.

Aumento de ingresos: los clientes son la principal fuente de ingresos de la empresa, actualmente los mercados están totalmente globalizados las personas buscan nuevos productos y servicios ecológicos, más limpios y duraderos, gracias a esto las empresas con RSC tienen más oportunidad de negocios contando con productos con valor añadido permitiendo aumentar la competitividad y los ingresos a la empresa.

Las empresas responsables socialmente que ponen en práctica sus actividades pueden ayudar a la sociedad a mejorar su acceso a bienes y servicios, empleos de calidad y nuevas oportunidades de actividades económicas, ofreciendo un mejor crecimiento y desarrollo sostenible. Aportar donaciones en programas o instituciones de Responsabilidad Social mejoran la imagen de la empresa, y por consecutivo dan un mensaje positivo de ética a los trabajadores y clientes cultivando valores más solidarios y de respeto para los demás.

Políticas propuestas:

- Gestionar y establecer relaciones de confianza y responsabilidad con los grupos de interés.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

- Gestionar los riesgos y oportunidades para la reducción de los costes.
- Proporcionar productos y servicios de calidad sustentable satisfaciendo las expectativas de los clientes.
- Colaborar y participar con instituciones y programas de mejora social.

#### Área ambiental

El enfoque del sistema de RSC no sólo se aplica en el ámbito social y financiero, las partes involucradas buscan un impacto positivo para el ambiente, hoy en día muchas empresas e instituciones tienen consciencia de las afectaciones que ha tenido el medio ambiente durante muchos años por las prácticas industriales y el agotamiento de recursos que se presenta actualmente. Los mercados van evolucionando y muchas personas buscan productos y servicios agradables con el ambiente, es por ello que, empresas buscan tener una logística sustentable como estrategia empresarial.

Todas las acciones que genera una empresa al elaborar productos o prestar un servicio tiene un impacto, ya sea negativo, como los procesos industriales al extraer o explotar los recursos naturales, el alto consumo de energía y los desechos que se ocasionan, y de igual forma positivo, por ejemplo, la reforestación de un bosque o el tratamiento de aguas y prevención de riesgos ecológicos.

Las ventajas al gestionar esta medida de RSC en GH Ortopédicos, son las siguientes:

- Mejorar la eco eficiencia, obtener mejores resultados financieros ahorrando costes y minimizando riesgos ambientales.
- Ahorro de materiales, reutilizar o reciclar materias primas que se han desechado, o generar una nueva fuente de ingreso vender residuos que puedan utilizar otras empresas.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

- Productos más innovadores de mejor calidad, obteniendo una mejor reputación y atrayendo más clientes.
- Empleados mejores capacitados con consciencia ambiental.

Esta gestión ambiental aporta un beneficio en la administración y dirección corporativa y cambia la forma de ver el medio ambiente como parte de nuestra calidad de vida, dándole una mayor importancia para mantenerla y cuidarla.

Políticas propuestas:

- Control y planeación de la producción sostenible, teniendo una productividad eficiente y verde.
- Prevenir y mitigar los riesgos ambientales de la empresa
- Incentivar a los empleados y sensibilizar ambientalmente a los proveedores y clientes para fomentar una cultura ecológica.
- Gestión de residuos, esto comprende el manejo en su totalidad de los desperdicios, la aplicación de las 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar).

Área social

Respecto a la sociedad y comunidad, Arteaga (como se citó en Magaña, s.f.) menciona que:

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede definirse como “El compromiso que asumen las organizaciones con el desarrollo social de la comunidad en que se encuentran insertas, así como con sus trabajadores y empleados, a través de sus planes estratégicos, con las necesidades que emanan de las políticas internas y externas más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza.

El objetivo es claro, es satisfacer a todos los involucrados de la sociedad que tienen un impacto significativo por las actividades que la empresa realiza, para que la sociedad pueda



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

mejorar y desarrollarse sosteniblemente. La RSC debe ser una herramienta de conciliación y reestructuración de la comunidad, el desempeño que tenga la sociedad para mejorar debe partir de las oportunidades que empresas pueden otorgar a las personas para mejorar su calidad de vida.

García Hernández, fundador y Director del corporativo GH, asegura tener claro que lo principal de una responsabilidad social es el bienestar de los empleados, mantener un ambiente de armonía y calidad ayuda al buen desempeño las actividades que realizan, tomando en cuenta los incentivos y motivación empresarial, como mantener una relación duradera y de confianza con los proveedores, teniendo como consecuencia a clientes más satisfechos ofreciendo mejor atención y calidad de los productos obteniendo lealtad y buena reputación con ellos, en cuanto a la comunidad, lleva a tener un mejor entorno con oportunidades de crecimiento y desarrollo en actividades económicas o ambientales y teniendo un cambio de valores sociales y ambientales.

Políticas propuestas:

- Tener una comunicación constante y de confianza con los empleados y proveedores.
- Incentivar monetariamente y de reconocimiento, para una productividad eficiente.
- Una atención de cordialidad y de respeto al cliente.
- Apoyar a programas e instituciones de mejora social.

## **10.- Implantación**

### **10.1-Asignación de responsabilidades de la dirección/consejo (declaración de política y objetivos)**

**Política:** A través de la implementación del sistema RSC, de una planeación y desarrollo adecuado, se pretende generar valor para los stakeholders, que tenga como resultado el reconocimiento y la fidelización de la empresa. ¿Cómo se pretende lograrlo? Por medio de capacitaciones a los involucrados de GH ortopédicos, elaborando una planeación adecuada con



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

base a lo que es una correcta gestión de la RSC, estableciendo indicadores que nos permita evaluar periódicamente dicho sistema y con esto poder corregir o mejorar.

**Objetivos:** Tomar en consideración las opiniones de los stakeholders para que exista una mejor una interconexión de ellos con la empresa a través de actividades que favorezcan al medio ambiente, a la sociedad y a la misma empresa.

## **10.2.- Identificación de las expectativas de las partes interesadas**

**Propietarios:** Los dueños de la empresa GH Ortopédicos esperan una mejora y reconocimiento de la empresa, donde haya una cambio positivo no solo adentro sino afuera ya que contribuirá a un mundo mejor, en el cual poco a poco se vaya dando un retorno de capital satisfactorio.

**Empleados:** Esperan un ambiente positivo donde exista un entorno de respeto, que se logre trabajar por un mismo objetivo, capacitación constante, incentivos, promoción del desarrollo personal, y motivación profesional. Siendo necesidades concretas que ayudan a la productividad y eficiencia de estos, manteniendo una comunicación de confianza y respetuosa.

**Clientes:** Las expectativas son claras y concretas, calidad y seguridad de los productos, así como un precio justo, fiabilidad, información clara de los procesos de compra y venta, buena atención al cliente y comunicación confiable. Aunque muchos clientes desconocen del sistema de RSC ya que los confunden con actividades de filantropía, donación o ayuda, ya poco a poco se está logrando esa cultura de consumo responsable donde se cuida al medio ambiente y a la sociedad.

**Proveedores:** Siempre busaran mantener una relación de confianza y beneficio mutuo con la empresa, basada en la libre expresión, donde puedan dar sus opiniones, así como la transparencia y confiabilidad de los procesos, el cumplimiento de las políticas y los contratos



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

establecidos, promover la cooperación de la inversión para la mejora continua de los productos y servicios.

**Comunidad:** Este aspecto abarca desde los empleados, sociedad, clientes, instituciones y el Estado, esperando una relación respetuosa y transparente. La comunidad no debe confundirse con el marketing o las relaciones publicas, siendo esta separada manteniendo el dialogo y confianza. Cada parte, tiene una expectativa diferente pero es necesario la capacitación y seguimiento de la RSC para responder las inquietudes e integrar las opiniones de la comunidad, manteniendo un ambiente de responsabilidad, respeto y solidaridad.

### **Planificación estratégica**

A continuación, se presenta el plan de las estrategias para la implementación del sistema de RSC:

- **Análisis de la empresa:** Es necesario conocer en qué situación se encuentra la empresa, estudiar los antecedentes, desde sus normas y auditorias como también las opiniones y criticas de todas las partes interesadas para conocer el entorno de la empresa. Por último, tomar en cuenta el impacto de las actividades que causa en la sociedad y en el ambiente.
- **Desarrollo y establecimiento de responsabilidades:** En este punto, ya están desarrolladas las políticas y objetivos a largo plazo que efectuara la empresa contando con valores, visión y misión establecidos, logrando determinar las fortalezas y los riesgos que pueden surgir en el sistema.
- **Planteamiento de la estructura organizacional, involucrando a los grupos de interés:** Las responsabilidades ya establecidas se delegan a todos los involucrados de la empresa, contando con empleados más capacitados y directivos comprometidos a un sistema de RSC, involucrando a los stakeholders para mantener un diálogo y compromiso más sólido y de confianza.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

- ***Diseño e implantación de los procedimientos:*** Se efectuaron los procedimientos adaptados de RSE, estableciendo procesos de información y participación de las partes interesadas (especialmente los trabajadores, proveedores y clientes) reforzando la comunicación interna y externa. Todos los involucrados deberán estar capacitados e informarse de las acciones que se realicen en cuestión de RSC, estableciendo un grupo de trabajo de RSC que comunique el correcto cumplimiento de los compromisos y sea supervisado para detectar algún riesgo o mejora.
- ***Evaluación y control del desempeño:*** Realizar mediciones periódicamente, los directivos y la persona encargada de la RSC evaluarán el cumplimiento del plan de acción donde calcularán los indicadores de cumplimiento, analizar los riesgos que se pueden generar y determinar propuestas para prevenir o mejorar los procedimientos.

### **10.3- Gestión de los recursos, procesos y sistemas**

Para la implementación de la RSC se requiere de la generación de recursos donde la empresa pueda reconocer que sus actividades, servicios y productos, generan ciertos impactos en la sociedad, en el medio ambiente y en la economía. Involucra cambiar y restaurar el proceso que se tenía planificado recabando maneras más sostenibles y con menor impacto ambiental para beneficio de la empresa.

Los procesos y sistemas que ya están establecidos también necesitan una renovación de estrategias y acciones para que sea responsable, desde la extracción de materias primas de los productos hasta la salida del producto obtenida por el cliente. Para la aplicación del sistema de RSC los sistemas de calidad establecidos en GH Ortopédicos deben llevar estándares de acuerdo a la responsabilidad social y ambiental.



**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

### Medición y análisis

**Tabla 3.**

**Medición de indicadores de RSC en GH Ortopédicos.**

<b>Dimensión</b>	<b>Criterio de diagnóstico</b>	<b>Punto crítico</b>	<b>Indicador</b>
Directivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retribución transparente</li> <li>- Cumplimiento de leyes</li> <li>- Relaciones constructivas y sólidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cumpla la legislación, obligaciones y parámetros ambientales</li> <li>- Relación y comunicación escasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de legislación laboral, obligaciones tributarias, parámetros ambientales y de seguridad</li> <li>- Buena relación con las partes interesadas.</li> </ul>
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad y Honestidad</li> <li>- Cumplimiento de normas y políticas</li> <li>- Capacitación y formación</li> <li>- Productividad eficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de ética y valores</li> <li>- No se cumplan los lineamientos adecuadamente</li> <li>- No exista formación</li> <li>- No haya productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores éticos establecidos</li> <li>- Cumplimiento de políticas y actividades ejercidas</li> <li>- Todos sean capacitados y formados continuamente</li> <li>- Mayor productividad</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación y transparencia</li> <li>- Cumplimiento de obligaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No exista una relación estable y transparente</li> <li>- No se cumpla lo establecido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones transparentes y duraderas</li> <li>- Tomar en cuenta las opiniones e informar oportunamente de actividades y decisiones</li> </ul>



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

Clientes	- Calidad, Honestidad y Respeto - Informar correctamente	- Falta de ética y cumplimiento - No se dé un buen servicio	- Cumplir con los estándares de calidad - Veracidad en la información - Cultura de valores sociales y ambientales
Competidores	- Respeto y tolerancia	- Actuar con malas estrategias - Competencia agresiva	- Competir con ética - Demostrar respeto
Comunidad	- Contribución y apoyo social - Generación de empleos	- No se contribuya a instituciones o programas sociales - Discriminación	- Integración y crecimiento social - Respeto y honestidad - Apoyo a programas sociales y ambientales
Medio Ambiente	- Seguridad, cuidado y prevención de riesgos - Sostenibilidad	- El cuidado del ambiente se nulo, no haya protección y seguir causando impacto	- Reducción y prevención de riesgos ambientales - Cuidado del agua y energía - Productos con materiales ecológicos

Análisis de indicadores y puntos críticos para gestión del cambio y mejora continua.

*Profundizar en los valores de la empresa:* Reestablecer el manual de calidad, cultivar valores internos y externos de la empresa.

*Hacer visible la RSC en la empresa:* editar memoria de sostenibilidad, comunicación de logros de RSC a todas las partes interesadas, premios y reconocimientos. Se muestra en la tabla las dimensiones de la empresa para evaluar y medir los estándares del sistema de RSC en la empresa GH Ortopédicos mostrando la eficiencia del sistema.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

En la implantación de un sistema de RSC existen oportunidades y riesgos que puede contener y es necesario evaluar el progreso de dicho sistema para hacer mejoras e integrar más estrategias. Podemos ver el alcance que puede tener en la empresa ortopédica y las grandes ventajas para su desarrollo y crecimiento.

### **Gestión del cambio y mejora continúa**

Los resultados de la medición del sistema de RSC deben aportar información, siendo un instrumento para detonar las estrategias de mejora en los aspectos de gestión de la RSC en la empresa. Estos informes servirán para tomar en cuenta la reformulación de responsabilidades (misión, visión, objetivos, políticas, etc.) teniendo un nuevo plan de acción.

Para esta mejora continua se analizaron los siguientes estándares:

- *Adaptación al cambio:* Adaptar modelos integrales de gestión, inversión, diversificación de producto y mercado, gestión del cambio.
- *Gestión financiera:* Destino de excedentes de capital a inversiones socialmente responsables, elección de entidades financieras éticas, auditorías.
- *Mantener una gestión transparente:* Creación de un sistema de información veraz, veracidad y transparencia en la producción y publicidad.

### **Impacto en las partes interesadas**

Todas las partes interesadas tienen un impacto por cualquier decisión o actividad que tome la empresa, y es de gran importancia tener una comunicación y relación estable con cada grupo de interés, estos se dividen en dos dimensiones y a continuación se describe el impacto que tiene sobre ellas:

*Dimensión interna:* se puede encontrar, las acciones de los directivos, gestión de recursos, el afecto que tiene en los trabajadores y el impacto ambiental y de los recursos. En la medición del sistema todos estos factores tienen un impacto positivo en la empresa, mejorando los



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

procesos y productos, la capacitación y seguridad de los trabajadores y un desempeño evolutivo para la mejora continua.

*Dimensión externa:* en este sentido se encuentran los proveedores, cliente, comunidad y los demás grupos de interés de la empresa. El impacto que puede generar en estos enfoques lleva a la empresa a expandir su mercado incorporando nuevas competencias en sistema globalizado, obtener nuevos clientes, mejores proveedores, menos impacto ambiental y mejor calidad a la sociedad.

### **Conclusión**

Todas las empresas reúnen en gran parte el mismo objetivo de desarrollo crecimiento y estabilización. Muchas diariamente están realizando acciones que contribuyen al mejoramiento de sus procesos, pero de igual forma al impacto que pueden tener en la sociedad.

Para el logro del éxito que se espera en toda empresa es necesario involucrar a los colaboradores y a todas las partes que intervienen, siempre como una primera etapa. La implementación del sistema RSC en la empresa GH Ortopédicos, garantiza la responsabilidad que tiene la empresa de realizar mejoras en conjunto, contando para ello con políticas y objetivos claros, procesos de implementación, que cuentan con el sistema para determinar el plan de acción, evaluando y midiendo el desempeño obtenido y así ir estableciendo cambios que benefician y nuevas estrategias.

Al implantar el RSC permitirá tener un crecimiento y un desarrollo económico donde pueda existir un equilibrio entre la empresa y la sociedad. Ya que al existir esto se logrará un beneficio para todos.



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## Referencias

Cajiga, J.F. (2019). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de [http://campusvirtual.ucimexico.edu.mx/pluginfile.php/32447/mod\\_resource/content/2/concepto\\_esr.pdf](http://campusvirtual.ucimexico.edu.mx/pluginfile.php/32447/mod_resource/content/2/concepto_esr.pdf)

OXFAM Intermón. (2017). Responsabilidad Social Corporativa ¿qué significa realmente?. Recuperado de <https://blog.oxfamintermon.org/responsabilidad-social-corporativa-que-significa-realmente/>

Amado, C.A., & Niño, J.C. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial con el Medioambiente en las Empresas de servicios públicos domiciliarios en Bogotá* (trabajo de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Villa, O.L., Muriel, J.M., & Porras, J.E. (2012). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Grupo FARO S.A.S.* (monografía de pregrado). Universidad de Medellín, Colombia.

Gomis, A., Alvares, A., Rego, G., Leira, J., Caramés, R., & Andrade, M. J. (2009). La Responsabilidad Social Corporativa como oportunidad para las empresas turísticas. *ROTUR*, (2), 11-43. Recuperado de <file:///C:/Users/cityc%20lub%201006/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialCorporativaComoOportunidadP-3137332.pdf>

KPMG (2010). *Cinco recomendaciones para mejorar la RSE de tu empresa*. Recuperado de <https://www.compromisorse.com/rse/2010/11/15/cinco-recomendaciones-para-mejorar-la-rse-de-tu-empresa/>

Gómez, D. & Scade, J. (2012). *Wiki EOI: Aspectos económicos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial*. España: EUROPEAN SOCIAL FUND. Recuperado de [https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos\\_econ%C3%B3micos\\_en\\_Responsabilidad\\_Social\\_y\\_Sostenibilidad\\_Empresarial](https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_econ%C3%B3micos_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial)



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

Saavedra, M. L. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las Finanzas. *Cuadernos de Administración*, 27 (46), 39-53. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a04.pdf>

Pérez, M. J., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISION SOSTENIBLE A FUTURO. *Universidad y Sociedad*, 8 (3), 169-178. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus23316.pdf>

Magaña, T. E. (s.f.) ISEADE: La responsabilidad social y el desarrollo de las organizaciones y las personas. La Libertad, El Salvador: ISEADE. Recuperado de <https://www.iseade.edu.sv/index.php/cpc/articulos/responsabilidad-social/84->

Moreno, R. (s.f.) Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>

Giner, F., & Gil, M. A. (2006). Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas. *Partida Doble* (182), 36-50. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jacosol/modelo-de-medicin-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-las-empresas>

Xertatu (s.f) 101 ideas para la mejora en RSE. Recuperado de <http://www.crana.org/themed/crana/files/docs/246/168/101ideas.pdf>



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## **Directorio Institucional**

**Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras**  
Rector

**Dra. Arminda Guadalupe García de León Peñuñuri**  
Secretario General Académico

**Dra. Rosa Mará Montesinos Cisneros**  
Secretaria General Administrativa

**Dra. Ramón Enrique Robles Zepeda**  
Director de Investigación y Posgrado

**Dr. Rodolfo Basurto Álvarez**  
Director de Vinculación y Difusión

**Dra. Adriana Leticia Navarro Verdugo**  
Vicerrectora de la Unidad Regional Sur

**Dr. Ernesto Clark Valenzuela**  
Director de la División de Ciencias Económicas y Sociales

**Dr. Francisco Espinoza Morales**  
Secretario de la División de Ciencias Económico y Sociales

**Dra. Leticia maría González Velásquez**  
Jefe del Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer**  
Jefe de Departamento de Ciencias Sociales



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## **Comité Directivo**

### **Editor Responsable**

Dr. Francisco Espinoza Morales

### **Directora**

Dra. Leticia María González Velásquez

### **Subdirector**

Dr. Javier Carreón Guillen

### **Editor Científico**

Dr. Cruz García Lirios

### **Master Gráfico**

M.T.I. Francisco Alan Espinoza Zallas



"Academic Research Journal Withoutborders

Nos complace anunciar que su diario, "Academic Research Journal Withoutborders" (ISSN/EISSN 2007-8870) fue evaluado positivamente en la indexación Citefactor, ahora la página de la revista está disponible en línea, en caso de cualquier problema / actualización que pueda enviarnos por correo a [support@citefactor.org](mailto:support@citefactor.org).



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## **Comité editorial**

**Dra. Angélica María Rascón Larios**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. María del Rosario Molina González**  
Universidad de Sonora

**Dra. Francisca Elena Rochin Wong**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Beatriz Llamas Arechiga**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Rogelio Barba Álvarez**  
Universidad de Guadalajara. México

**Dra. Rosa María Rincón Ornelas**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Juan Flores Preciado**  
Universidad de Colima. México

**Dr. Amado Olivares Leal. Universidad de Sonora**  
Universidad de Sonora. México

**Dr. Guillermo Velázquez Valadez.**  
Instituto Politécnico Nacional (IPN) México

**Dr. Hugo Nefstalí Padilla Torres.**  
Universidad Estatal de Sonora. México

**Dr. Luis Ramón Moreno Moreno.**  
Universidad Autónoma de Baja California. México

**Dr. Miguel Ángel Vázquez Ruiz.**  
Universidad de Sonora. México

**Dra. Lorena Vélez García.**  
Universidad Autónoma de Baja California. México



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

**Dra. Pabla Peralta Miranda.**

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

**Mtro. Roberto Espíritu Olmos**

Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

**Dr. Héctor Priego Huertas.**

Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

**Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra.**

Universidad de Sonora. México.

**MSc. Celso Germán Sánchez Zayas**

Universidad de Camagüey, Ignacio Agramonte Loynaz, Cuba

**Dra. María Luisa Quintero Soto**

Universidad Autónoma del Estado de México

**Dr. Eyder Bolivar Mojica**

Universidad Católica, Luis Amigó, Medellín, Colombia

**Revisores de Textos en Inglés**

**Mtro. Renato Encinas**

**Mtra. Cecilia Guadalupe Martínez Solano**



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**Año 13.  
Núm. 32**

( Enero – junio 2020)



**Revista de Investigación  
Académica sin Frontera  
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 3 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 16 de mayo de 2020.

## Comité científico

Dr. Rosendo Martínez Jiménez. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.

Dr. Hugo Neftalí Padilla. Universidad Estatal de Sonora

Dra. María Teresa Gaxiola Sánchez. Universidad de Sonora.

Dr. José Cesar Kaplan. Universidad Estatal de Sonora.

Dr. Alfredo Islas Rodríguez. Universidad de Sonora

Frecuencia de publicación: semestral / 2 números por año.

**Revista de Investigación Académica sin Frontera (RIASF) con (ISSN: 2007-8870)** es un interlocutor internacional de acceso abierto revisado diario en línea en el ámbito del de las Ciencias Económicas Administrativas y Sociales. Su objetivo principal es dar a los trabajos de investigación de calidad. Cubre todas las sub-campos de los campos anteriormente mencionados. Proporciona la plataforma a académicos, estudiantes y profesionales. Sólo publica trabajos de investigación y artículos de revisión inicial. Documento presentado debe cumplir con algunos criterios como, debe ser original, inédita y no estén sometidos a ninguna otra revista.

**RIASF** es una revista arbitrada / Revisión por pares International. Publicamos documentos sobre una variedad de temas, contextos y estrategias de análisis que examinan la relación entre la rápida evolución para la Sociedad y la tecnología del conocimiento.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA, Año 13, No. 32, Enero-junio 2020, es una publicación semestral de investigación científica, editada por la Universidad de Sonora, a través de las División de Ciencias Económicas y Sociales, de la Unidad Regional Sur, Blvd. Lázaro Cárdenas No. 100, Col. Francisco Villa, Navojoa, Sonora, Sonora, México, C.P. 85880. Tel. (642) 425- 99-54.

<http://www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/>, [revistaacademicasinfrontera@unison.mx](mailto:revistaacademicasinfrontera@unison.mx)

Editor responsable: Francisco Espinoza Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: **04-2013-121811323700-203** e ISSN: **2007-8870**, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derecho de Autor. Inscrita en el Directorio de LATINDEX, con Núm. De folio 20014, folio único 14590. Indexada a CiteFactor Academic Scientific Journal. Responsable de la última actualización de este Número, Unidad Informática de la Universidad de Sonora, fecha de la última modificación, 30 de junio 2020. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes en la presente publicación siempre y cuando se cuente con la autorización del editor y se cite plenamente la fuente.