

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**CASO DE ESTUDIO:**

**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL  
ÁREA PRODUCTIVA DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA EN MEXICALI,  
BAJA CALIFORNIA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:**

**BERNARDETTE EUNICE GÓMEZ CÓRDOVA**

**Dr. Juan Benito Vela Reyna**

**Mexicali, B.C.**

**Diciembre 2019**

## **Resumen**

El presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y reconocer el efecto que generan el adoptar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en los trabajadores del área de producción de una empresa del sector manufactura de la Ciudad de Mexicali, Baja California, para ello se analizó primeramente la literatura para identificar y validar este comportamiento mediante un modelo ya propuesto y que incluyera un instrumento que permitiera explicar la relación existente en los variables referentes al aspecto del cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, desarrollo profesional y empleabilidad y el alcance que pueda llegar a tener en el ámbito familiar de los colaboradores, la muestra fue trazada bajo un universo en estudio perteneciente a tres turnos de operatividad laboral de la empresa, de los cuales, los principales hallazgos consistieron en identificar que la aplicación de prácticas de RSE son detectadas positivamente por los trabajadores quienes reconocieron que la empresa realiza actividades para el desarrollo dentro y fuera de su área de trabajo, lo cual proporciona un sentido de pertenencia y calidad de vida.

## **Abstract**

The purpose of this case study is to identify and recognize the effect generated by adopting the Corporate Social Responsibility practices in the workers of the production area of a manufacturing sector company in the City of Mexicali, Baja California, for which it was first analyzed Literature to identify and validate this behavior through an already proposed model that includes an instrument that would explain the relationship in the variables related to the aspect of health care, safety and working conditions, professional development and employability and the scope that may have in the family of employees, the sample was drawn under a universe under study belonging to three shifts of labor operability of the company, of which, the main findings were to identify that the application of CSR practices are positively detected by workers who rec They noted that the company carries out development activities inside and outside its work area, which provides a sense of belonging and quality of life.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a mi familia, mis padres Blanca Córdova y Bernardo Gómez por su apoyo incondicional en esta etapa, sus consejos académicos, sus apapachos en momentos de cansancio, a mi hermana Janice Gómez quién siempre con bromas y juegos me motivaba a seguir adelante en el transcurso de mis clases, quiero agradecer enormemente a mi esposo Alonso Laredo quién fue una parte esencial en este camino, al haber realizado esta maestría juntos y ser de gran soporte emocional, académico y de gran orgullo y logro de haber tenido esta oportunidad y experiencia juntos como familia.

Además, quiero agradecer a la Dra. Lourdes Montaña, quién fue impulsora en una charla a darme cuenta que no se me presentaría tal oportunidad en otro momento y tomar la decisión de una semana a otra de someter mi propuesta al programa de maestría del cual hoy me encuentro egresando, gracias doctora por su apoyo y motivación para superarme.

Mi sincero y afectuoso agradecimiento al Dr. Juan Benito Vela Reyna, mi director de tesis, quién fue un soporte y mentor fundamental en el desarrollo de mi investigación, a quién le aprendí su disciplina, su genuino espíritu de servir, compartir y transmitir su amplio conocimiento de investigación y académico, siempre impulsando a buscar superar cada vez más mis logros durante el transcurso de mi maestría.

## Índice

Capítulo 1. Introducción.....	6
Capítulo 2. Marco teórico.....	15
2.1 Definiciones de empresa.....	15
2.1.1 Organización.....	16
2.2 Aspectos de interés para el trabajador.....	17
2.2.1 Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo.....	17
2.2.2 Desarrollo profesional y empleabilidad.....	17
2.2.3 Familia de los colaboradores.....	20
2.3 Responsabilidad Social Empresarial.....	21
2.3.1 Definiciones.....	21
2.3.2 La RSE desde el ámbito público y normativo.....	22
2.3.3 La RSE en México.....	26
2.3.4 Teoría explicativa de la RSE.....	26
2.3.5 Dimensión interna de la RSE.....	27
2.4 Calidad de vida laboral.....	29
Capítulo 3. Metodología.....	32
Capítulo 4. Resultados.....	34
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	56
Referencias bibliográficas.....	58

## **Lista figuras, tablas y gráficas**

Figura 1. Esquema del Instrumento Aplicado.....	31
Tabla 1. Consistencia interna de cargas factoriales al análisis general.....	34
Tabla 2. Validez discriminante del modelo teórico.....	36
Tabla 3. Consistencia interna de cargas factoriales (análisis primer turno).....	36
Tabla 4. Consistencia interna de cargas factoriales (análisis segundo turno).....	37
Tabla 5. Consistencia interna de cargas factoriales (análisis tercer turno).....	38
Gráfica 1.....	40
Gráfica 2.....	41
Gráfica 3.....	42
Gráfica 4.....	43
Gráfica 5.....	44
Gráfica 6.....	45
Gráfica 7.....	46
Gráfica 8.....	47
Gráfica 9.....	48
Gráfica 10.....	49
Gráfica 11.....	50
Gráfica 12.....	51
Anexo 1. Instrumento aplicado al área de producción	

## **Capítulo 1. Introducción**

Hace más de un siglo se comenzó a conocer el término y parámetros sobre la responsabilidad social empresarial, en adelante la RSE, de la cual surge la necesidad de regulación y control en el entorno empresarial, buscando de esta manera proteger los intereses individuales y colectivos de la sociedad.

El interés por la RSE nace principalmente en Estados Unidos en los años treinta y cuarenta estando en recuperación de la Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial, así también con los inicios de la Guerra Fría pública la Organización Internacional del Trabajo (OIT) mostrando los compromisos del sector privado (empresas) con el progreso social calificado como el escrito de donde partía la conceptualización de la RSE.

En los años cincuenta Bowen, H. (1953), considerado el padre de la Responsabilidad Social Empresarial, en su libro *Social Responsibilities Of The Businessmen*, menciona que las empresas debían tomar en cuenta a la sociedad en las decisiones que toman, por lo cual define la responsabilidad social como las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad. Por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa.

La RSE enmarca tres aspectos o efectos de cualquier empresa, lo económico, sus procesos de generación y utilización de recursos financieros, social (capital humano), la participación que se le brinda al respeto y atención a los derechos humanos y condiciones laborales de los trabajadores de una organización, y el tercer aspecto la relación con el medio ambiente externo en materia ecológica.

En la época de los años sesenta el impacto de la RSE mostró un mayor interés dentro de la sociedad, se empezó a observar y a exigir más allá de lo económico, se incrementan los movimientos sociales y las demandas a las instituciones, por lo que las empresas debían atender el entorno social donde se desempeñan.

A partir de la década de los ochentas, el concepto de RSE evoluciona al relacionar las necesidades de la sociedad con la empresa: Responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagados y en riqueza (Druker, 1984)

En la década de los noventa surgen dos nuevos y grandes aportes al concepto de la RSE por los autores Wood y Carroll (1991). La responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados. Wood (1991, p.695)

La RSE exige a la empresa el cumplimiento de todas las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas, la RSE debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética y ser un buen ciudadano corporativo. Carroll (1999, p.43)

A partir de la década del 2000, comienzan a aparecer nuevas categorías en el concepto de RSE como son el desarrollo sostenible, la ética en los negocios, los negocios inclusivos, entre otras.

La Comisión de las Comunidades Europeas (CCE, 2001) define la responsabilidad social como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Ser socialmente

responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores, sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas (CCE, 2001, p.4)

De acuerdo al concepto de RSE de la CCE (2001), se expone en el libro verde la importancia de la creación de valor produciendo bienes y servicios que tengan como condición responder a las demandas de la sociedad generando beneficios para la misma. Una de las principales estrategias donde se centra la propuesta del libro verde son en la creación de normas, certificaciones e indicadores.

Desde los últimos años al considerarse en muchos casos la RSE como prácticas voluntarias en las empresas, han venido apareciendo en el mundo empresarial un considerable número de normas técnicas, informes y certificaciones para implementar y divulgar programas de RSE.

Por tal motivo surgen y cobran gran importancia varias normas y guías, entre las más sobresalientes está el Pacto Mundial, el Global Reporting Initiative (GRI), SA 8000, AA1000, la ISO 26000, AECA, los indicadores Ethos de RSE, entre otros.

La Guía del Pacto Mundial, no define a la RSE, sin embargo considera que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas (Pacto Mundial, 2013)

El objetivo y función de la GPM es integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión,

estrategia, cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de cuatro ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

La ISO 26000 proporciona orientación y guía a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública, su función es ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible (ISO 26000:2010, p.1)

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) define la RSE como el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa (AECA, 2003, p.9).

La AECA tiene como objetivo dentro de su comisión de RSE acordes a su misión y visión, el desarrollo científico de la RSE, implantación generalizada de RSE en las organizaciones, difusión de las técnicas de la dirección y gestión centradas en RSE, promoción de la colaboración entre personas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la RSE (AECA, 2003, p.1).

### **Planteamiento del problema**

Asumir una posición frente a la responsabilidad social influye sobre diversos aspectos de la gestión organizacional y la gestión de lo humano como uno de los elementos críticos al respecto, pocos estudios se han realizado enfocado a este aspecto con relación a la RSE.

La RSE ha tomado fuerza y protagonismo en muchas de las empresas en la actualidad, sin importar su tamaño o giro, como resultado de una búsqueda de consolidarse

como empresas que implementan y proveen el bienestar social (capital humano) dentro de las prácticas de RSE que implementan.

El enfoque de la RSE ha despertado un enorme interés en el sector empresarial, las escuelas de negocio, los inversores e incluso algunos gobiernos (De la Cuesta, 2004) por lo que su implementación ha permitido extender su capacidad y visión en los distintos tipos de organizaciones; a este interés se le suma la influencia y valor que ejerce la gestión humana en estas mismas organizaciones al facilitar y generar competencias específicas para la empresa (García, 2008), y combinar a los grupos sociales para aportar mayor eficacia en el logro de los objetivos organizacionales (Pfeffer, 1998). La implementación de prácticas de RSE más allá de enfocarse a los impactos positivos sobre el aspecto económico y ambiental, debe hacer un análisis profundo sobre el aspecto del capital humano.

La RSE actualmente en México se está adoptando cada vez más como reconocimiento a la empresa generando con ello valor añadido a sus gestiones estratégicas.

Una organización con una responsabilidad social empresarial bien establecida y gestionada genera beneficios como mejor capacidad de contratación y permanencia del capital humano, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen, de la marca y una de las más importantes la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Este estudio de caso se enfocará en una empresa con distintivo de empresa socialmente responsable en diferentes certificaciones, imagen, productos a identificar si las prácticas de RSE son claramente enfocadas, explicadas y entendidas por su capital humano, obteniendo así un mejor desempeño en las actividades dentro de la empresa y una calidad de vida laboral de los trabajadores.

La dirección de personas en las organizaciones apunta a mejorar las exigencias de hoy en día de los individuos por una mejor calidad de vida, y este se logra siempre y cuando se desarrollen sobre bases justas de integridad y respeto que propicien el desarrollo humano y profesional en ambientes estimulantes, participativos, creativos y no discriminatorios.

Las prácticas de RSE para el capital humano deben ir de acuerdo a tres tipos de prácticas: las destinadas a mejorar las competencias (formación y desarrollo); las orientadas a promover la discrecionalidad del trabajador (atracción y retención de talentos, compensación y evaluación apropiados, retroalimentación) y las destinadas a mejorar la participación (motivación, adecuación a la cultura, liderazgo y estilos de dirección), (Berg, 1999)

Fenwick y Biereman, (2008), Mencionan que existen cinco acciones que están estrechamente asociadas y deben ser preocupación de la gestión humana de las empresas: aprendizaje del capital humano, desarrollo organizacional, educación y RSE, a las cuáles se agrega el fomento de la seguridad y el respeto por los empleados.

Por lo anterior el presente estudio toma como caso de estudio a una empresa del sector manufactura situada en la ciudad de Mexicali, Baja California, por el número de empleados sería considerada como grande, la cual cuenta con un distintivo de empresa socialmente responsable, otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) en sus estadísticas del año 2017, la empresa se ubicó en el año 2016, 2017 y 2018 dentro del ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en el mundo, por sus destacadas actividades dirigidas a sus trabajadores, así como otros reconocimientos.

Esta investigación, pretende identificar y demostrar a través del análisis de datos generado a partir de la aplicación de encuestas aplicadas a los empleados del área de producción, permitiendo entender el impacto y la trascendencia con la implementación de este tipo de prácticas relacionadas con la RSE, que particularmente se orientan en el conocimiento, desarrollo y efectos de su capital humano, específicamente del área de producción, en la calidad de vida.

Por lo anterior el principal reto recae en poder evaluar las estrategias implementadas para que la empresa logre mantener su certificación de RSE, e identificar si existen resultados positivos en el desempeño del trabajador perteneciente al área de producción de una empresa manufacturera situada en la ciudad de Mexicali, Baja California; para lograr esto se pretende realizar una búsqueda e identificar las principales teorías que expliquen de la RSE, y que conlleven a una clara apreciación del personal sobre su cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y empleabilidad y el alcance que pueda llegar a tener en el ámbito familiar de los colaboradores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Evaluar las estrategias alcanzadas por la adopción de la RSE en la dimensión del capital humano del área productiva en cuanto al desarrollo profesional y calidad de vida con el cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, así como en el ámbito familiar recreativo y de integración, en una empresa manufacturera en la Ciudad de Mexicali, Baja California.

### **Objetivos Específicos:**

- a) Distinguir de la teoría un modelo que permita validar los alcances la responsabilidad social adoptada en la organización como parte de sus estrategias por ofrecer una calidad de vida laboral y su trascendencia en el aspecto personal del área productiva.
- b) Analizar los factores que propician en el capital humano del área productiva con la implementación de acciones y/o prácticas de responsabilidad social empresarial.
- c) Demostrar si existe una relación de mejora entre las prácticas de adopción de la responsabilidad social empresarial con la calidad de vida laboral del trabajador.

## **Hipótesis**

H1. La adopción de la responsabilidad social empresarial en el área de producción de una empresa de manufactura ha generado resultados positivos en el desarrollo profesional y un alcance en el ámbito familiar del trabajador.

## **Justificación**

Este caso de estudio tiene como objetivo el poder instituir un instrumento que le permita a la empresa manufacturera conocer los efectos y valores que otorga la implementación de prácticas sobre RSE, y así poder dar seguimiento a los procesos de desarrollo en el capital humano del área productiva, a través de la investigación realizada e implementación de conocimientos en el área de las ciencias administrativas y la metodología aplicada a este estudio. Con el fin de aportar alternativas hacia la demanda de investigación enfocada a la responsabilidad social.

## **Capítulo 2. Marco Teórico**

El estudio sobre la RSE es un concepto ampliamente debatido y de gran trayectoria histórica a lo largo del siglo pasado e inicios del presente siglo, en el cual ha retomado gran auge y desarrollo en el ámbito empresarial. Para comprender de mejor manera la línea de investigación de este estudio, se definirán conceptos clave de estudio.

### **2.1 Definiciones de Empresa**

Para Idalberto Chiavenato, la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”.

Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, la empresa se le puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”.

Para Simón Andrade, la empresa es, "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"

Por lo anterior se puede enfatizar que para denominar a una organización como empresas esta debe de contar con elementos básicos en su estructura como son; elementos humanos, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales, capacidades técnicas, capacidades financieras, producción, transformación y/o prestación de servicios, para llegar a lograr la satisfacción de necesidades e incluso deseos de distintos tipos de consumidor.

### **2.1.1 Organización**

Partiendo de la organización identificada como la unión de dos o más personas que realizan una serie de actividades para el cumplimiento de objetivos y metas de los cuales se obtienen resultados económicos, posicionamiento, entre otros; citaremos a algunos autores que nos hablan de la organización de las empresas.

E. Mayo, (1946), Realiza un experimento sobre “Problemas humanos en una civilización industrial”, donde muestra el desarrollo de tan trascendente experimento sobre las relaciones entre la producción y las condiciones lumínicas. El estudio demostró de forma casi casual como el trabajo es la actividad social más relevante del hombre, la importancia de la psicología y la fisiología del trabajo como factores clave para mejorar el clima de trabajo y, por último, que el reconocimiento de la actividad humana dentro de la organización no se manifiesta tanto de forma individual como a través de grupos, sus relaciones entre ellos y su relación con la organización.

C. Argyris, (1957), Manifiesta que el individuo al intentar satisfacer sus necesidades entra inevitablemente en conflicto con la organización (con los métodos y objetivos formales de la misma). La organización suele exigir a sus miembros un tipo de comportamiento que impide su auto realización y autonomía. Esta circunstancia genera en la actualidad un grave trastorno toda vez que el hombre moderno discurre la mayor parte de su tiempo en ámbitos organizativos.

La organización y su aspecto humano se ha abordado desde varios autores a lo largo de la historia como parte de una actividad económica, para la cual se deben supervisar los procesos de producción para obtenerse los resultados programados. Posterior nace la

concepción de la RSE, como el valor agregado de las organizaciones hacia sus grupos de interés, para efectos de este estudio el aspecto humano e impacto social.

## **2.2 Aspectos de interés para el trabajador**

### **2.2.1 Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo**

Podemos coincidir en que el medio ambiente de trabajo es dónde los individuos se desenvuelven la mayor parte de su vida, por lo cual dependiendo la actividad que se realiza según el giro y área de la empresa es el grado de cuidados y condiciones que se deben tener para salvaguardar al trabajador.

El autor Manuel Parra (2003), comenta que el trabajo es fuente de salud ya que considera que mediante el trabajo, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud.

Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales algunos podrían ser, la obtención de un salario, actividad física y mental, contacto social, desarrollo de una actividad con sentido y la producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos o grupos.

Aplicando la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social.

El nivel de salud laboral posible de alcanzar en un momento determinado va a depender en gran medida de otras situaciones dentro de la sociedad: el nivel de empleo y desempleo, las condiciones de vivienda, la disponibilidad de infraestructura de transporte, el acceso a la educación y a la salud, las instituciones promotoras de la salud y las instituciones fiscalizadoras, el grado de organización sindical, entre otros aspectos.

### **2.2.2 Desarrollo profesional y empleabilidad**

Las actuales transformaciones del entorno socio-económico de las empresas u organizaciones ha generado que se cree una nueva atmósfera de trabajo, con más dinamismo, y otros cambios desde las áreas de recursos humanos.

Las transformaciones del entorno laboral han conducido a un cambio en la naturaleza de las relaciones entre el empleado y la organización. La globalización y el desarrollo tecnológico, entre otros factores, han contribuido a configurar un nuevo entorno para las empresas que se ha caracterizado por ser muy competitivo y dinámico (Gracia, Martínez-Tur y Peiró, 2001).

Estos cambios están generando que las empresas se adapten rápidamente y eficazmente a los cambios del entorno, se deben atender las demandas externas y a su vez se convierten en demandas para los trabajadores. Al trabajador actual se le pide también mayor capacidad de adaptación a los cambios (Peiró, García-Montalvo y Gracia, 2002).

Se espera que el trabajador ofrezca rendimientos excelentes (que cumpla con objetivos ambiciosos, exigencias de calidad, excelencia en la atención al cliente, etc.), y además que esté dispuesto a aceptar las consecuencias, no siempre positivas para él, de la

flexibilidad organizacional (contratos temporales, despidos, reestructuraciones de plantillas, prejubilaciones y trabajos multifuncionales o polivalentes).

Hoy en día se presentan escenarios y situaciones muy disyuntivas entre la empresa y trabajador, las empresas son incapaces de garantizar una estabilidad de empleo a largo plazo y, simultáneamente, exigen a sus empleados un mayor compromiso y un alto nivel de rendimiento, por lo que se puede generar un desequilibrio entre las relaciones laborales. Es posible que una forma de equilibrar la balanza sea el ofrecimiento de oportunidades de potenciación de la empleabilidad (Herriot y Pemberton, 1995; 1997).

Algunos autores discuten la definición de empleabilidad; la mayoría difiere u otros le agregan valor más allá, Así, para Groot y Maassen van den Brink (2000), la esencia de la empleabilidad está en la capacidad para encontrar y mantener un trabajo y se consideran elementos clave en el proceso, tanto la preparación, como las actitudes o disposición del trabajador. Silla, Gracia y Peiró (2005) definen la empleabilidad como “la capacidad para encontrar otro trabajo”, y van der Heijden (2002) la concibe como la “capacidad de ser empleado en un trabajo”. Sin embargo, Hillage y Pollard (1998), van más allá y la definen como “la capacidad de los individuos para obtener un empleo inicial, mantener el empleo, moverse entre roles dentro de la misma organización, obtener un empleo nuevo si se requiere, e idealmente, asegurar un trabajo adecuado y suficientemente satisfactorio”.

Este último es el concepto que cuenta con una visión más cercana hacia la responsabilidad social empresarial, la cual discutiremos su sinnúmero de definiciones.

### **2.2.3 La RSE en el aspecto familiar de los colaboradores**

Existe un reducido número de estudios dirigidos hacia la relación precisa de la empresa con el trabajador y su aspecto o ámbito familiar, sin embargo entre los esfuerzos de investigación que se centran en el impacto de las actividades de RSE en las partes interesadas internas, en este caso, los trabajadores, Aguinis y Glavas (2012) muestran que las empresas socialmente responsables generan una mayor identificación organizacional, compromiso de los empleados, retención, comportamiento de ciudadanía organizacional, compromiso de los empleados, desempeño de roles, participación creativa de los empleados y mejores relaciones con los empleados.

Académicos han realizado investigaciones e identificado varios resultados con respecto al impacto de la RSE sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores, sin embargo, no han profundizado en los aspectos que pudieran generar respuestas positivas a la RSE.

Los autores Allen y Meyer (1990) proponen que para generar un compromiso organizacional se debe crear un componente afectivo entre el trabajador y la empresa, lo cual se refiere a fomentar un apego emocional, identificación e involucramiento con la organización, y que mejor se pueda lograr el apego emocional cuando las prácticas de RSE que implementa una empresa tengan impacto en el ámbito familiar de los colaboradores, generando así un compromiso y sentido de pertenencia mayor hacia el lugar de trabajo donde se desempeñan.

## **2.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

### **2.3.1 Definiciones**

No existe una sola definición sobre la RSE, a lo largo del siglo pasado y presente, varios autores han desarrollado su propio concepto según cada enfoque. A continuación, mencionaremos algunos de los más comentados en el transcurso de la historia, cabe señalar que el término de RSE puede variar e interpretarse según la situación y contexto de cada empresa.

Bowen (1953), Considerado el padre de la RSE, menciona que “se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” A partir de la definición de Bowen, se empieza a dar un enfoque dirigido a la ética y valores dentro de las organizaciones que vayan inmersas dentro de las políticas.

Drucker (1984), “Responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagados y en riqueza”. Drucker lo enfoca más al beneficio económico para la empresa, si estas contemplan un mejor pago a los trabajadores, estas lograrán mayores niveles de producción y por ende incremento de utilidades.

Carroll (1999), “La responsabilidad social de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo”. Este autor asocia la RSE al cumplimiento únicamente de las leyes dirigidas a los valores y ética ciudadana.

Frederick (1960), “La responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas”.

Fernández Gago, (2005) “Considera que una organización es socialmente responsable cuando asume obligaciones a un nivel superior al cumplimiento de las normas económicas y legales”. Frederick y Fernández Gago, van más allá del cumplimiento de normativas legales, indican la forma voluntaria y superior de realizar acciones socialmente responsables que beneficien al recurso humano.

Baltera, Díaz y Dussert (2005), refieren el concepto de RSE “una empresa que es socialmente responsable, debido a que en su proceso de toma de decisiones se valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados”. En este concepto se comienza a distinguir el enfoque humano hacia los procesos y prácticas que deben adoptar las empresas.

Porter y Kramer (2006) Perciben “la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, se requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto”.

De las definiciones anteriores se destaca que la RSE pretende impactar positivamente a la sociedad, con base en diferentes procesos, política de cumplimiento de los derechos humanos, cuidado del medio ambiente, práctica operacionales justas y excelentes prácticas laborales.

### **2.3.2 La RSE desde el ámbito público y normativo**

El siglo XXI trae consigo un resurgimiento de la responsabilidad social empresarial apoyada por una serie de circunstancias o factores que han facilitado el imparable crecimiento de una conciencia social, pero el mayor promotor del renacimiento ha sido el interés secundado por organismos internacionales de carácter público y privado. Desde el

ámbito público debemos destacar el trabajo realizado por la Unión Europea, única instancia supranacional que aborda dicho tema.

El paradigma de los derechos humanos: En relación con la RSE, este referente se ha concretado, en el año 2000, en un listado de diez principios contenidos en la iniciativa de Naciones Unidas conocida como “Global Compact”, propone a las empresas y a las organizaciones cívicas y sindicales la realización de los esfuerzos necesarios para extender los beneficios de la globalización a todos los seres humanos. Esto se operacionaliza en la vigilancia y cumplimiento de las leyes laborales garantizando además protección frente a posibles violaciones a los derechos humanos, la discriminación, el trabajo infantil y la libertad de asociación.

La Comisión Europea, 1995; Organización de las Naciones Unidas, 2001; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (2002), afirman que la norma ISO 26000 otorga una particular importancia al capital humano que labora en la empresa, y es adecuada para medir tal percepción por el impacto que promueve en el desarrollo humano. El papel que desempeña el trabajador es fundamental en las estrategias de responsabilidad social, de ahí que uno de los principios básicos que promueve la RSE sea el desarrollo de su capital humano.

Por otro lado la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, AECA (2003), “La responsabilidad social corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa”. En este mismo sentido los objetivos generales de la comisión RSC de AECA, acordes con su misión y visión, son: Desarrollo científico de la responsabilidad social corporativa, implantación generalizada de la RSC en las

organizaciones, difusión de las técnicas de la dirección y gestión centradas en RSC, y promoción de la colaboración entre personas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la RSC.

De acuerdo con Strandberg (2010), La utilidad y conveniencia de las normas técnicas es que estas constituyen una regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades de las empresas, con lo que se espera facilitar el inicio e implementación de productos de RSE para las compañías.

El Pacto Mundial, (2013), “No define el concepto de RSE como tal; sin embargo, consideran que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas”. Dentro de sus objetivos y funciones destaca integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de 4 ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Los diez Principios del Pacto Mundial derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

En materia de derechos humanos para efecto de este estudio, el Pacto Mundial aborda dos principios; las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia, las empresas deben asegurarse de que sus colaboradores no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Las prácticas que deben accionar las empresas para dar cumplimiento a los principios de derechos humanos son dirigidas a propiciar condiciones de trabajo seguras y saludables, propiciar acceso a la salud básica, educación y la vivienda de los trabajadores y sus familias, si no, se les proporcionará en otro lugar; la empresa u organización debe brindarles apoyo.

Parte del compromiso asumido por el Pacto Mundial es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos, tanto en los lugares de trabajo, como en su esfera de influencia más amplia. El respeto y el apoyo a los derechos humanos, también refuerza a su vez las relaciones de la empresa con sus stakeholders (grupos de interés).

La importancia de que las empresas cuiden el aspecto humano e impacto social ha ido en ascenso por causas de la globalización al expandirse operaciones en nuevos países, al reconocimiento de nuevas culturas, la nueva tendencia del manejo de transparencia y rendición de cuentas que se exige a las empresas al no poder ocultar prácticas cuestionables, pero sobre todo el crecimiento de nuevas sociedades u organismos en defensa de los derechos humanos, laborales y promoción de la RSE.

Con base a solo una parte del aspecto normativo planteado en este trabajo, debe resaltarse que la verdadera importancia de planear, implementar, medir y publicar los resultados en materia de RSE por parte de las empresas, más allá de cumplir con determinado requisito o pasar a formar parte del creciente grupo de empresas con informes y memorias de RSE, es establecer una comunicación transparente y fidedigna con los

grupos de interés entre estos el capital humano, pues ellos son quienes aprueban o no el desempeño social de la organización.

### **2.3.3 La RSE en México**

En la actualidad la RSE en México parece convertirse en una creciente tendencia, debido a que con todo y ser parte de un grupo pequeño, ha sido muy influyente dentro del campo de la inversión social privada, por lo que existe un gran campo de oportunidad para hacer más efectiva su contribución social (Villar et al., 2014)

Va en aumento el compromiso de empresas y empresarios por adquirir una cultura de responsabilidad social en México y América Latina, según resultados mostrados en el IX Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables (ESR), en dónde 1,364 alcanzaron el distintivo ESR-2016 de un total de 1,498 empresas inscritas en el proceso.

Especialmente en México hace falta el desarrollo de la capacidad de disponibilidad, colaboración y responsabilidad social que posibilite la creación de una cultura de participación, donde se tomen acciones responsables (Ingarden, 2001; Díaz, 2018)

Gran importancia se le ha otorgado dentro de los elementos de la RSE a la transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas, al tomar en cuenta la creación de valor para los distintos grupos de la empresa, de la sociedad y el medioambiente.

### **2.3.4 Teoría explicativa de la Responsabilidad Social Empresarial**

Donna Wood (1991) Considera que la actuación social empresarial debe basarse en la articulación de tres aspectos, los principios (de responsabilidad social) que motivan a la empresa; los procesos (que constituyen la conducta) de la empresa; y los resultados observables (en el entorno) de las actuaciones empresariales y directivas.

### **2.3.5 Dimensión Interna de la RSE**

Ena y Delgado, (2012, pp.58), Afirma que la responsabilidad social interna se entiende como la parte de la RSE que gestiona de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa.

Libro verde, Comisión Europea (2001) La dimensión interna es aquella que viene delimitada por las obligaciones de responsabilidad de la empresa hacia sus trabajadores y hacia sus procesos de producción. En este ámbito interno el Libro Verde sitúa cuatro áreas de responsabilidad: la gestión de recursos humanos; las cuestiones de salud y seguridad, en el lugar de trabajo; los procesos de adaptación al cambio; y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

La Comisión Europea, (2001, pp.9-10) “Gestión de Recursos Humanos: uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores calificados y lograr que permanezcan a su servicio. Las medidas pertinentes podrían incluir el aprendizaje permanente, responsabilidad de los trabajadores, mejora de la información en la empresa, mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, participación en los beneficios de la empresa, la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo”.

Jaramillo, (2011, pp.170), La RSE en su dimensión interna, sobrepasa el cumplimiento de las imposiciones legales en materia de recursos humanos, se precisa que sea entendida por la GRH como la incorporación espontánea de un conjunto de políticas y acciones que resulten en un aporte al bienestar sostenido de sus trabajadores y por ende, a su entorno social, como una forma de obtener ventaja competitiva.

Peláez, García y Azuero (2014) consideran tres condiciones mínimas que se deben dar en la organización para que tanto la RSE como la gestión humana creen valor en las empresas: Debe existir un compromiso de la gerencia con las personas y con la RSE, el gerente de gestión humana debe contar con formación gerencial e interactuar con el equipo directivo de la empresa, actuando en función de los trabajadores y la gestión humana y la RSE deben estar alineadas estratégicamente con el negocio, afirmadas por estrategias explícitas que deben ser reconocidas por todos los integrantes de la organización, con el fin de no limitar el accionar, ni de gestión humana, ni de la RSE.

De la misma manera, Peláez, García y Azuero (2014), Proponen cuatro dimensiones dónde evidencian el aporte de la gestión humana al cumplimiento de la RSE como una estrategia que contribuye al desempeño positivo de la empresa; I. LA RSE COMO GUÍA EN EL ACCIONAR DE GESTIÓN HUMANA, un marco de acción, comprende las estrategias y políticas, los valores y principios y la transparencia y rendición de cuentas. II. LA RSE EN EL ACCIONAR DE GESTIÓN HUMANA, enfocado desde los procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los trabajadores como grupos de interés. III. LA RSE EN LA EVALUACIÓN DEL ACCIONAR DE GESTIÓN HUMANA, participar e incentivar la participación de los trabajadores en los espacios brindados y creados en la organización para fomentar y construir la RSE., IV. RSE EN EL APOORTE DE GESTIÓN HUMANA, dependiendo del reconocimiento (positivo o negativo), así mismo será la influencia en el trabajador y este a su vez se refleja en aspectos del desempeño de la organización.

Basándonos en las aportaciones anteriores podemos comentar que hoy en día la dirección o gestión de las personas en las organizaciones apunta a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores siempre y cuando se desarrollen sobre bases justas de integridad y

respeto que propicien el desarrollo humano y profesional en ambientes estimulantes, participativos, creativos y no discriminatorios.

En este sentido y de acuerdo con el autor Berg (1999), estas prácticas son de tres tipos: las destinadas a mejorar las competencias (formación y desarrollo); las orientadas a promover la discrecionalidad del trabajador (atracción y retención de talentos, compensación y evaluación apropiados, retroalimentación); y las destinadas a mejorar la participación (motivación, adecuación a la cultura, liderazgo y estilos de dirección).

#### **2.4 Calidad de vida laboral**

(Grady, 1984; Mateu, 1984; Peiró, 1990), Las personas esperan que sus trabajos les permitan un mayor uso de las habilidades y competencias adquiridas a lo largo de su formación, una mayor satisfacción laboral intrínseca, y les permita desarrollarse como personas, además de proporcionarles la oportunidad de obtener una serie de compensaciones materiales psicológicas y sociales.

Mohrman et al. (1986) Y De la Poza et al. (1988), Algunas de las contribuciones más importantes de los estudios de CVL en el área laboral tienen que ver con descripciones de puestos, los procesos de formación y desarrollo y la valoración del desempeño.

Pilar González, M. Peiró, M.J. Bravo (1996, pp.180), La relación entre CVL y los resultados como una relación de integración. Es precisamente la oferta de una CVL excelente para los empleados lo que consigue un nivel de implicación de éstos que permite un desempeño excepcional y unos resultados más competitivos.

De lo señalado por los autores citados, la RSE enfocada al capital humano va más allá del cumplimiento de las regulaciones laborales establecidas en las leyes, permite a las organizaciones añadirles valor al enfocar prácticas que aporten al desarrollo individual, profesional, grupal de los trabajadores hacia el logro de una calidad de vida laboral y que

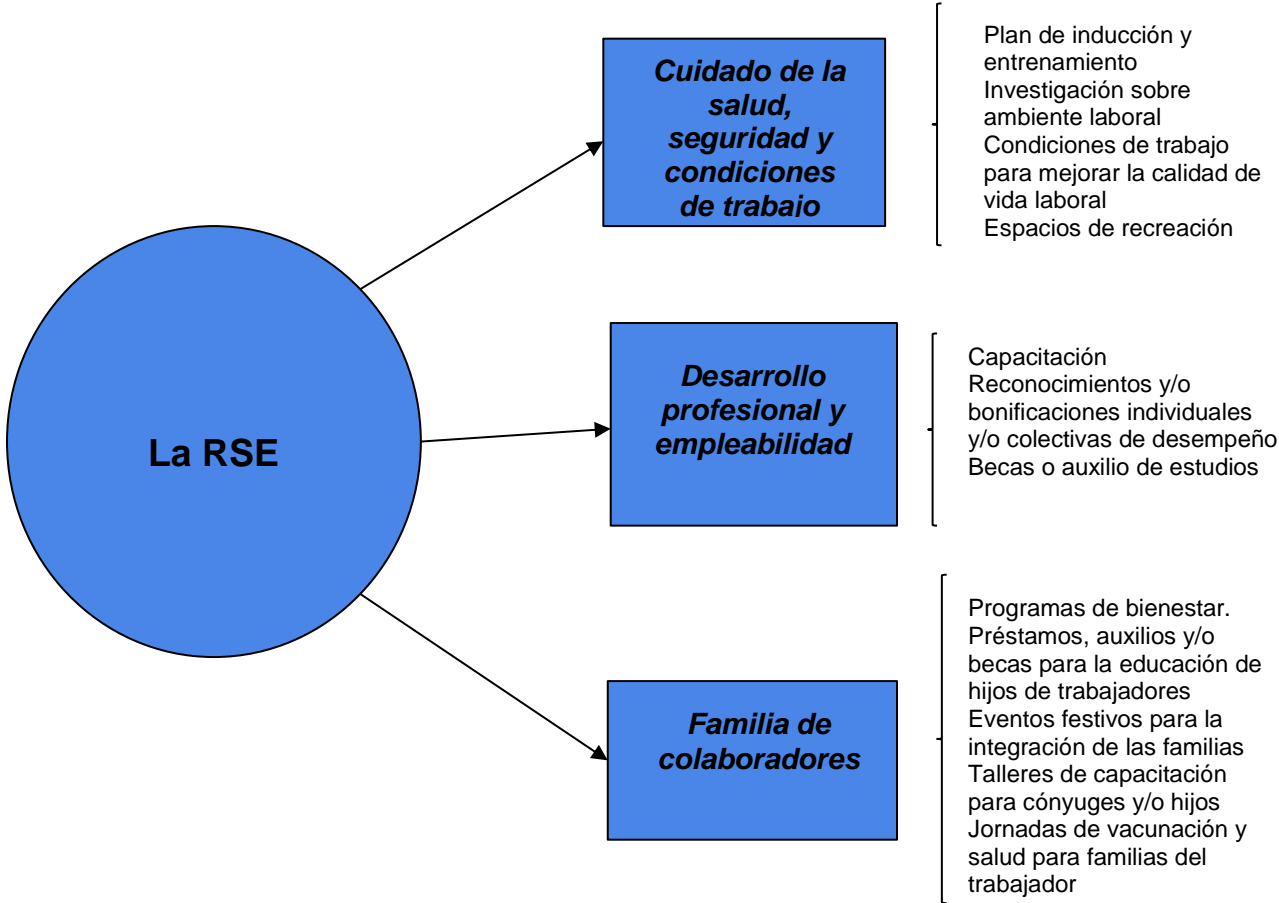
por consecuencia se logra un buen desempeño laboral y logro de objetivos organizacionales.

Es necesario comprender los esfuerzos que hacen las empresas para que sus empleados reciban una adecuada formación que los potencie para un mejor desempeño, pero también para la empleabilidad. Determinar en qué medida se preocupan las empresas por mejorar procesos comunicativos, de retroalimentación, motivacionales y de ambiente laboral, y de mejorar la calidad de vida.

Considerando las prácticas que se llevan en la empresa en dónde se realizó este caso, se adaptó el modelo de los autores Peláez-León et al. (2014) se logró formular un esquema presentado en la Figura 1, partiendo de poder comprobar si resulta factible poder alcanzarse la RSE por parte de la empresa cumpliendo con los siguientes enfoques, orientándose en primer lugar en el desarrollo profesional y empleabilidad mediante la capacitación continua, otorgamiento de reconocimientos y/o bonificaciones individuales y/o colectivas por el desempeño de los trabajadores, la entrega de becas o auxilio y/o asistencia para la realización de estudios que permiten lograr la superación profesional, y en la segunda el cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo logrando cumplir con programas de inducción y entrenamiento, realizando investigaciones sobre el ambiente laboral, realizando supervisiones sobre las condiciones de trabajo para mejorar la calidad de vida laboral e implementando en zonas aledañas a las áreas de trabajo espacios de recreación de convivencias y agregando a manera de propuesta una tercera dimensión que proyecta un alcance que pueda llegar a tener la RSE en el ámbito familiar de los colaboradores, generando un balance trabajo-familia y como resultado una calidad de vida, realizando en la empresa programas de bienestar dirigidos a la salud, vivienda, deporte, recreación,

préstamos, auxilios y/o becas para la educación de hijos de trabajadores, eventos festivos de integración con familiares de trabajadores como día del niño, navidad, así como eventos de reconocimiento al compromiso de los trabajadores en los cuales invitan a ser parte a los familiares, talleres de capacitación para cónyuges y/o hijos y jornadas de vacunación y salud para familias del trabajador.

**Figura 1:** Esquema del Instrumento Aplicado



**Fuente:** Adaptación al modelo explicativo desde una perspectiva estratégica, Peláez León, García y Azuero (2014).

### **Capítulo 3. Metodología**

El presente estudio se realizó con un enfoque mixto utilizando el método descriptivo no experimental transversal, ya que se analizó y evaluó el efecto de las prácticas de RSE en la dimensión del capital humano sin manipular sus variables, estudiándolas en su contexto real; y la información se recabó en un solo momento. Se aplicó una encuesta en escala de Likert, aplicado a 150 trabajadores del área de producción de una empresa del sector manufactura, dedicada a la manufactura de autopartes, ubicada en la Ciudad de Mexicali, B.C., el instrumento fue aplicado a los tres turnos con los que cuenta la planta de producción, respectivamente proporcional a la cantidad de trabajadores por turno.

También es de tipo cualitativa por qué desde el inicio de la investigación y recolección de información se acudió a la empresa para indagar en los trabajos y prácticas que llevaban a cabo dentro del tema de RSE, se recabó información importante dentro de los medios de difusión digital con los que cuenta la empresa que ayudaron a constatar y/o cuestionar las actividades o prácticas que realizan hacia sus trabajadores. Además, el instrumento aplicado cuenta con un apartado de pregunta abierta la cual aportó de gran manera conocer el sentir y expectativas del trabajador hacia la empresa.

En este mismo sentido sirvió de apoyo para recabar información referente al comportamiento de los trabajadores y complementando con el método de observación para destacar situaciones sensibles y apartadas al instrumento al momento de la aplicación del instrumento en cada uno de los tres turnos de la empresa, el logro recabado en el primer turno fue de 78 encuestas, segundo turno 51 y tercer turno 21, dando un total de 150 encuestas.

Con el objetivo de conocer, analizar y demostrar el sentir mediante las respuestas de los trabajadores en relación con las prácticas de RSE que implementa la empresa, basado en el modelo propuesto capítulo anterior, se creó el instrumento a aplicar, la estructura del mismo consta de 12 preguntas en escala de Likert dividido en 3 aspectos a evaluar en relación con la RSE contando con 4 preguntas cada apartado, al final de cada una se indica una pregunta en formato abierta.

El primer apartado indicado en el instrumento hace referencia a prácticas dirigidas al *desarrollo profesional y empleabilidad* hacia el trabajador, el segundo al *cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo*, y el tercer apartado al de *familias de los colaboradores*. (**Anexo 1**)

Para el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SmartPLS, por sus siglas en inglés), ya que permite examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia entre variables independientes y dependientes.

## Resultados estadísticos

Para validar la hipótesis en la relación de la adopción de la responsabilidad social empresarial con los resultados en el desarrollo profesional y un alcance en el ámbito familiar del trabajador del área de producción se realizó el análisis al total de la muestra que contemplaba 150 encuestas, permitiendo obtener las cargas factoriales de las variables observables.

**Tabla 1.** Consistencia Interna de Cargas Factoriales (Total de encuestados)

<b>Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial</b>				
		<b>FL</b>	<b>CR</b>	<b>AC</b>
<b>VL2. DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD</b>			0.818	0.705
Programa de capacitación técnica para el trabajo		0.732		
Reconocimiento y/o beneficios individuales y/o generales, según el desempeño		0.694		
Becas o ayudas de estudio (educación básica, media, complementarios, superiores o posgrados)		0.655		
Capacitación en temas de interés general		0.824		
<b>VL1. CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO</b>			0.840	0.744
Plan de inducción y entrenamiento dirigido al trabajador		0.677		
Investigaciones sobre el ambiente laboral		0.765		
Condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral		0.857		
Espacios para la diversión y la recreación en la empresa		0.706		
<b>VL3. FAMILIA DE LOS COLABORADORES</b>			0.835	0.751
Programas de bienestar (vivienda, salud, deporte, recreación, servicios y/o actividades sociales) para la familia de los trabajadores		0.817		
Eventos festivos para la integración de las familias (día del niño, navidad, día de muertos)		0.646		
Talleres de capacitación para esposo(a) y/o hijos		0.687		

Jornadas de vacunación y salud para las familias de los trabajadores		0.832		
--	--	-------	--	--

**Fuente:** Creación propia basada en programa Smart PLS. FL= Cargas Factoriales, CR= Fiabilidad Compuesta, AC= Alfa de Cronbach.

En los ítems pertenecientes al Desarrollo Profesional y Empleabilidad, Cuidado de la Salud, Seguridad y Condiciones de trabajo y Familia de los Colaboradores presentan en su mayoría valores aceptables con cargas superiores a .07 como proponen los autores Carmines y Zeller (1979), sin embargo algunos casos el umbral se encuentran ligeramente por debajo tanto en el ítem 2 y 10 con 0.694 y 0.646 respectivamente para lo cual se debiera considerar su eliminación, sin embargo el autor Barclay (et al., 1995) sugiere la no eliminación del ítem siempre y cuando esté su valor arriba de .05 para efectos de la descomposición del modelo.

Para evaluar la consistencia interna de los indicadores de cada constructo permitiendo determinar la rigurosidad de la variable latente que representa, se determinó la Fiabilidad Compuestas ( $\rho_c$ ), para este caso que resulta ser una investigación inicial siendo aceptable a partir de 0.7 y en nuestro caso logrando todas por encima de 0.800 y para el caso del Alfa de Cronbach( $\rho_A$ ), alcanzando un valor arriba de 0.7 en cada constructo resultado, totalmente aceptables y apegado a los señalados por los autores Nunnally y Bernstein (1994).

Siguiendo con el análisis se optó por someter los constructos a una validez convergente que implica que un conjunto subyacente, pudiendo esto ser demostrado por medio de su unidimensionalidad con la varianza media extraída (AVE), la cual nos indica lo diferente que son los constructos considerados utilizando la propuesta de Fornell y Larcker (1981) que señalan que un constructo estará alto de validez discriminante, cuando

el AVE de dicho constructo sea igual o mayor a 0.50, además y de manera estricta se obtuvo mediante la validez discriminante a través del análisis de cargas cruzadas calculando las correlaciones entre las puntuaciones de los constructos y los datos estandarizados de los indicadores (Gefen & Straub, 2005)

**Tabla 2.** Validez Discriminante del Modelo Teórico al análisis general de encuestados

	<b>Validez Discriminante</b>	<b>Correlación de validez discriminante</b>		
<b>Constructo</b>	<b>AVE</b>	<b>CSSCT</b>	<b>DPyE</b>	<b>FC</b>
CSSCT	0.569	0.754		
DPyE	0.532	0.686	0.729	
FC	0.562	0.608	0.539	0.750

**Fuente:** Creación propia basada en el programa Smart PLS

Los tres valores afirman que los ítems seleccionados en cada constructo representan de manera adecuada y aceptable al constructo subyacente, afirmando la propuesta de los autores Fornell y Larcker (1981), anteriormente mencionada.

Posterior se realizó el análisis al primer turno con un total de 78 encuestas aplicadas, este turno tiene una jornada de 6:00 a.m. a 3:30 p.m., este turno es el que cuenta con más trabajadores, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla 3.** Consistencia Interna de Cargas Factoriales (Análisis primer turno, 78 registros)

<b>Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial</b>		<b>FL</b>	<b>CR</b>	<b>AC</b>
<b>VL2. DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD</b>			0.844	0.753
Programa de capacitación técnica para el trabajo		0.740		
Reconocimiento y/o beneficios individuales y/o generales, según el desempeño		0.792		

Becas o ayudas de estudio (educación básica, media, complementarios, superiores o posgrados)		0.670		
Capacitación en temas de interés general		0.826		
<b>VL1. CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO</b>			0.837	0.738
Plan de inducción y entrenamiento dirigido al trabajador		0.718		
Investigaciones sobre el ambiente laboral		0.757		
Condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral		0.857		
Espacios para la diversión y la recreación en la empresa		0.657		
<b>VL3. FAMILIA DE LOS COLABORADORES</b>			0.851	0.768
Programas de bienestar (vivienda, salud, deporte, recreación, servicios y/o actividades sociales) para la familia de los trabajadores		0.797		
Eventos festivos para la integración de las familias (día del niño, navidad, día de muertos)		0.712		
Talleres de capacitación para esposo(a) y/o hijos		0.765		
Jornadas de vacunación y salud para las familias de los trabajadores		0.791		

**Fuente:** Creación propia basada en programa Smart PLS.

**Tabla 4.** Consistencia Interna de Cargas Factoriales (Análisis segundo turno, 51 registros)

<b>Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial</b>				
		<b>FL</b>	<b>CR</b>	<b>AC</b>
<b>VL2. DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD</b>			07.59	0.590
Programa de capacitación técnica para el trabajo		0.723		
Reconocimiento y/o beneficios individuales y/o generales, según el desempeño		0.432		
Becas o ayudas de estudio (educación básica, media, complementarios, superiores o posgrados)		0.618		
Capacitación en temas de interés general		0.851		
<b>VL1. CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO</b>			0.843	0.750
Plan de inducción y entrenamiento dirigido al trabajador		0.587		
Investigaciones sobre el ambiente laboral		0.786		
Condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de		0.866		

la calidad de vida laboral				
Espacios para la diversión y la recreación en la empresa		0.771		
<b>VL3. FAMILIA DE LOS COLABORADORES</b>			0.845	0.776
Programas de bienestar (vivienda, salud, deporte, recreación, servicios y/o actividades sociales) para la familia de los trabajadores		0.882		
Eventos festivos para la integración de las familias (día del niño, navidad, día de muertos)		0.840		
Talleres de capacitación para esposo(a) y/o hijos		0.583		
Jornadas de vacunación y salud para las familias de los trabajadores		0.711		

**Fuente:** Creación propia basada en programa Smart PLS.

Al segundo turno se aplicaron 51 encuestas, este turno tiene una jornada de 3:30 p.m. a 12:30 a.m., en este turno se obtuvo una validación un poco débil pero aceptable, en el aspecto de desarrollo profesional y empleabilidad, la cual pudiera ser resultado de que en ese turno no se ha generado suficiente apoyo en esta área.

**Tabla 5.** Consistencia Interna de Cargas Factoriales (Análisis tercer turno, 21 registros)

<b>Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial</b>				
		<b>FL</b>	<b>CR</b>	<b>AC</b>
<b>VL2. DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD</b>			0.720	0.644
Programa de capacitación técnica para el trabajo		0.890		
Reconocimiento y/o beneficios individuales y/o generales, según el desempeño		0.278		
Becas o ayudas de estudio (educación básica, media, complementarios, superiores o posgrados)		0.368		
Capacitación en temas de interés general		0.865		
<b>VL1. CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO</b>			0.761	0.576
Plan de inducción y entrenamiento dirigido al trabajador		0.242		
Investigaciones sobre el ambiente laboral		0.734		
Condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral		0.852		

Espacios para la diversión y la recreación en la empresa		0.760		
<b>VL3. FAMILIA DE LOS COLABORADORES</b>			0.773	0.717
Programas de bienestar (vivienda, salud, deporte, recreación, servicios y/o actividades sociales) para la familia de los trabajadores		0.924		
Eventos festivos para la integración de las familias (día del niño, navidad, día de muertos)		0.722		
Talleres de capacitación para esposo(a) y/o hijos		0.620		
Jornadas de vacunación y salud para las familias de los trabajadores		0.396		

**Fuente:** Creación propia basada en programa Smart PLS.

El caso del tercer turno es el que cuenta con menos trabajadores al ser una jornada más pequeña con un horario de 12:30 a 6:00 a.m., este turno fue quién presentó algunas discrepancias en el resultado del análisis de datos, ya que dentro de los tres aspectos que maneja el instrumento se generaron datos débiles pero que pudieran estar muy relacionados con el horario de la jornada así como en la manera y objetivo que los trabajadores tienen con la empresa, puede ser también debido a condiciones físicas, la atención que tengan los administrativos del área de RSE sobre este turno y como es que dan a conocer estas prácticas.

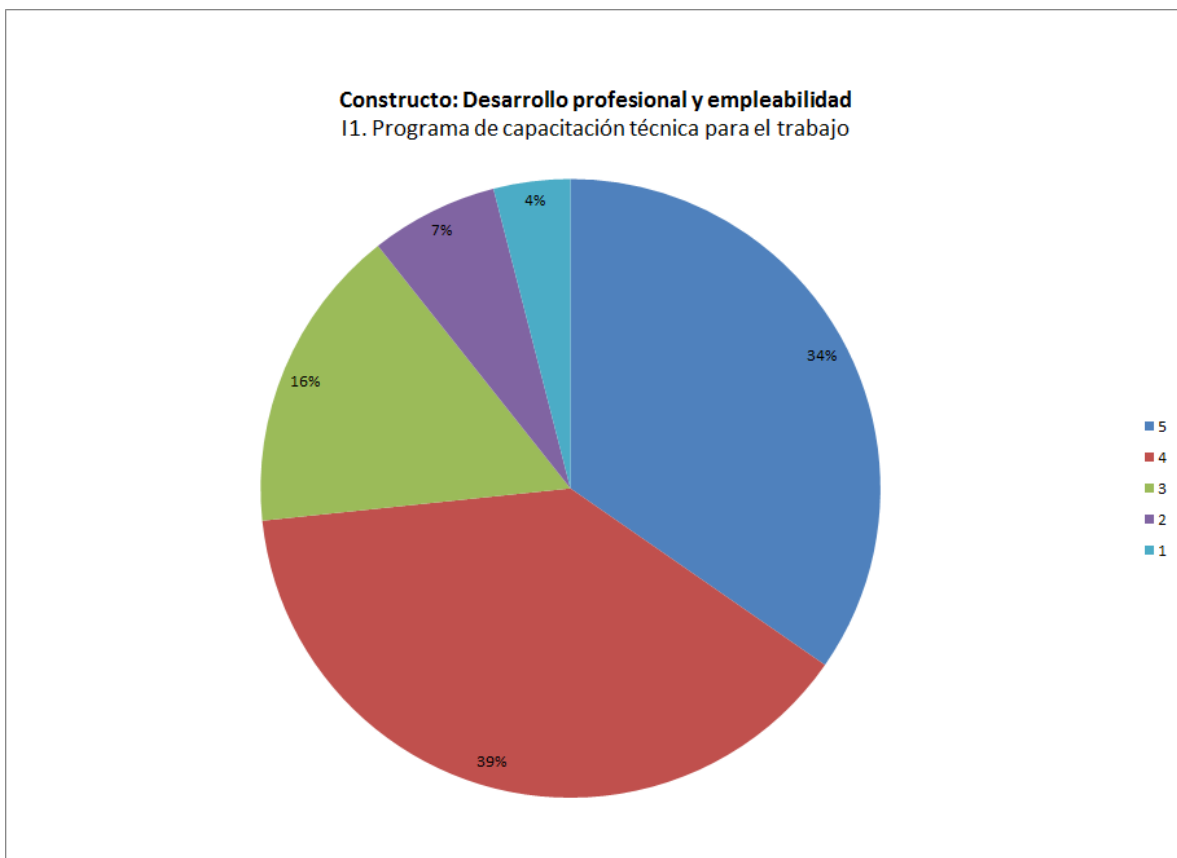
A pesar de los datos obtenidos en este último turno existe bastante posibilidad de recomendaciones y mejora para la empresa.

## Capítulo 4. Resultados Cualitativos

Con base en los datos e información obtenida de la aplicación del instrumento, se presentan los resultados.

### 4.1 Resultados del primer constructo evaluado en el instrumento aplicado, referente al aspecto de desarrollo profesional y empleabilidad.

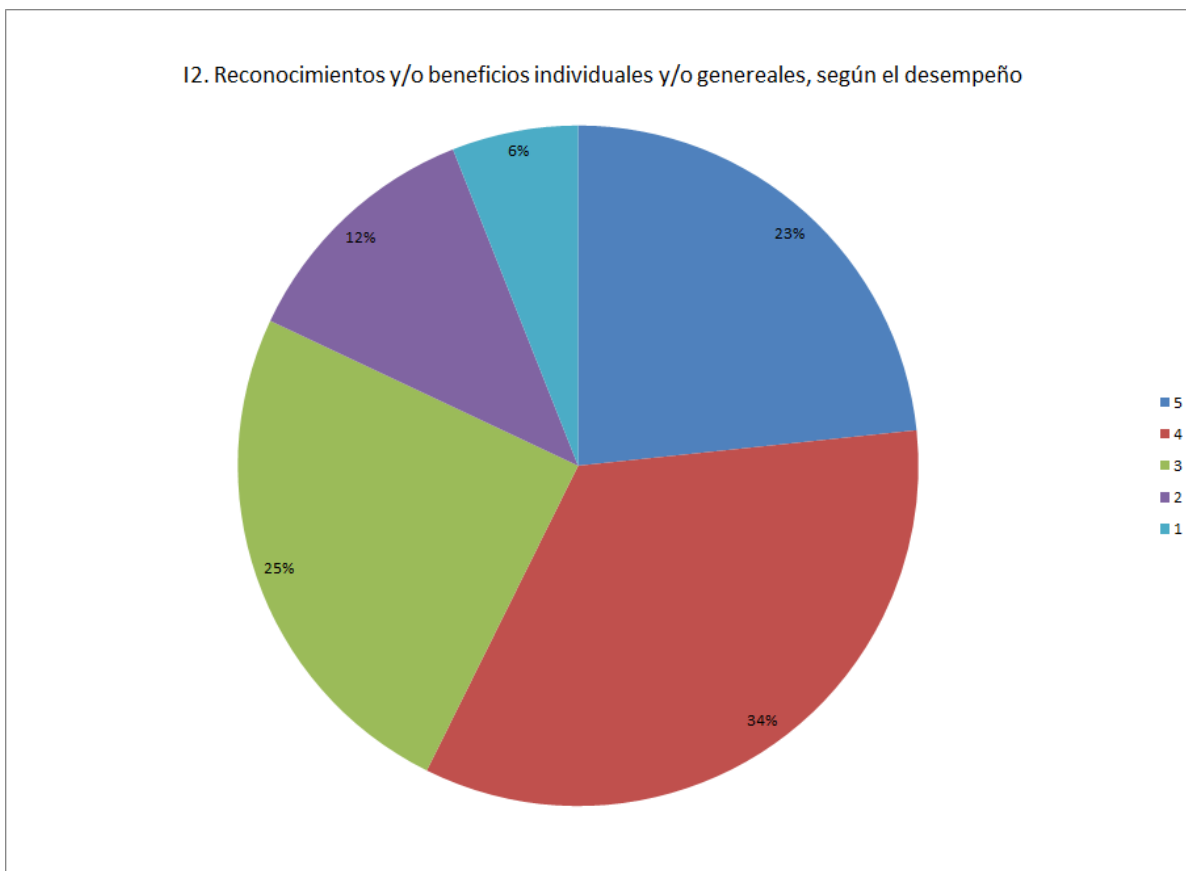
Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio

Respecto al nivel de experiencia obtenida por el trabajador referente a programas de capacitación técnica para el trabajo, de acuerdo a la gráfica 1 se puede observar que más del 60% de los trabajadores tiene un buen nivel de experiencia en prácticas referente a capacitación sobre técnicas que le ayudan a realizar mejor sus actividades de trabajo.

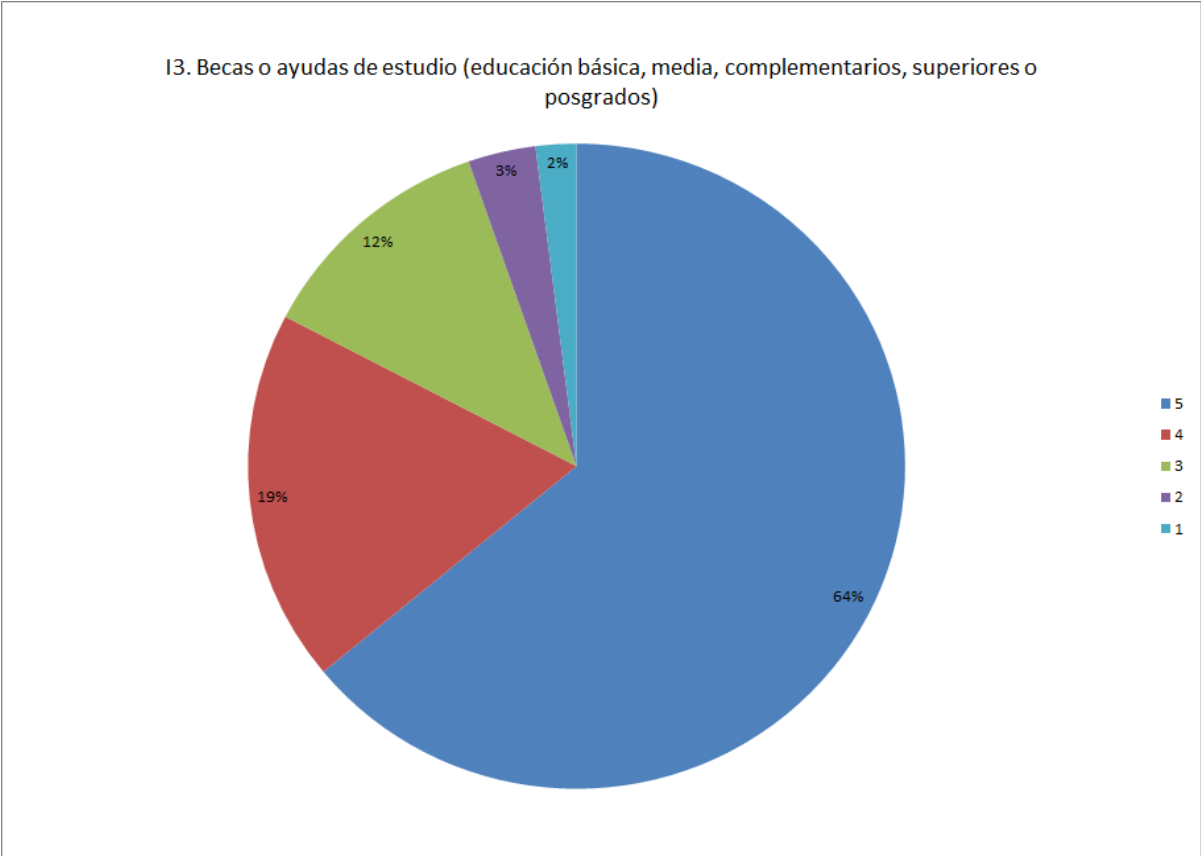
## Gráfica 2



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio

De la gráfica 2, se aprecia que un poco más del 50% de los trabajadores ha tenido la experiencia por parte de la empresa referente a reconocimientos o beneficios individuales dirigidos a su desempeño.

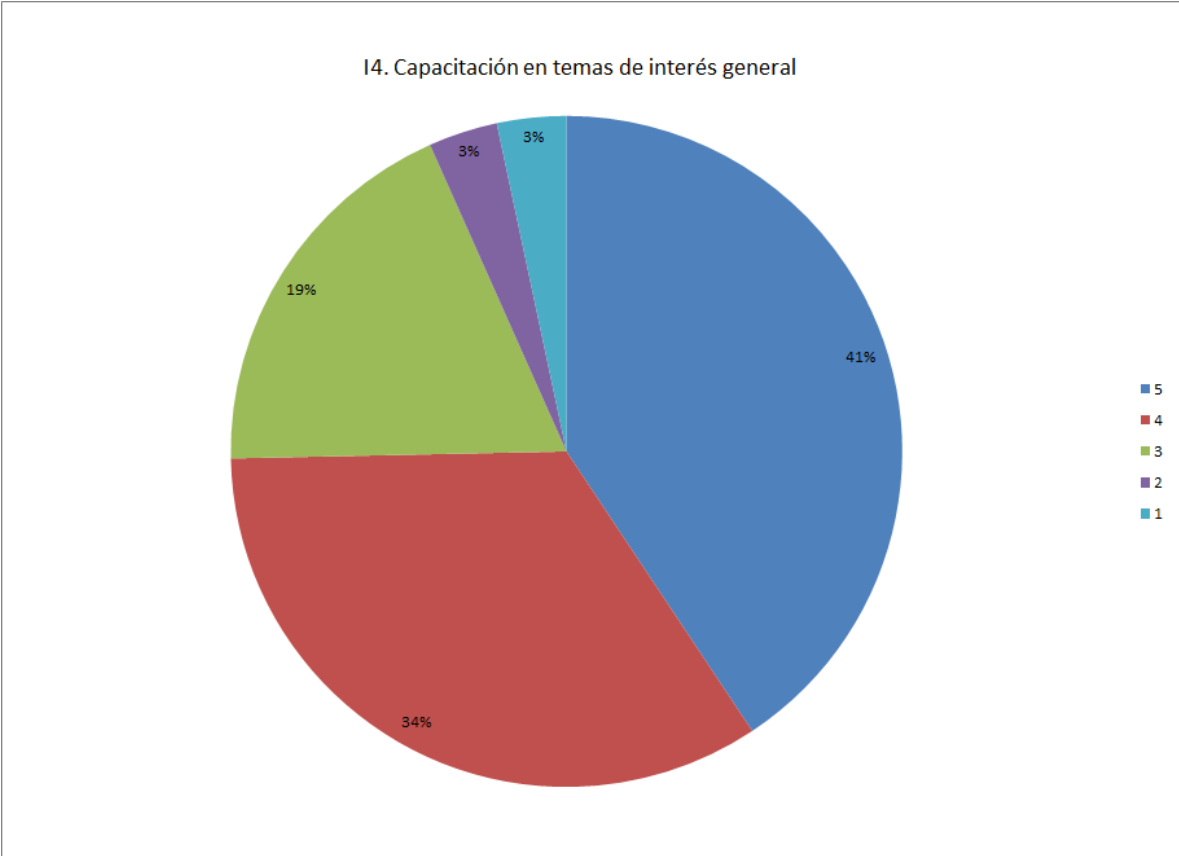
**Gráfica 3.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio

En esta grafica podemos identificar notoriamente como más del 80% de los trabajadores ha experimentado apoyo orientado hacia becas de desarrollo educativo en los diferentes niveles al cual otorgó gran valor de reconocimiento.

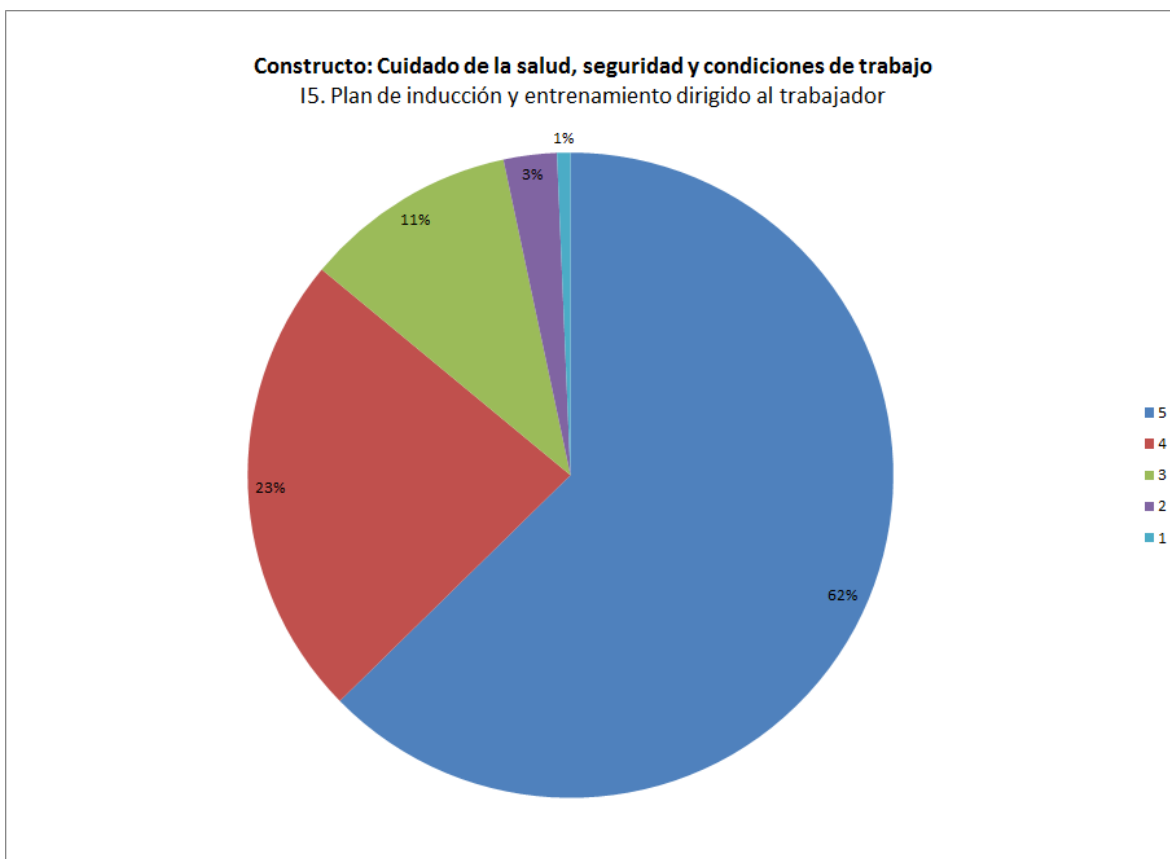
**Gráfica 4.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

Como se puede apreciar en el gráfico, los trabajadores en su mayoría han recibido capacitación en temas de interés general que no tiene relación con sus actividades de trabajo, pero que a su vez los desarrolla en otras habilidades y conocimientos.

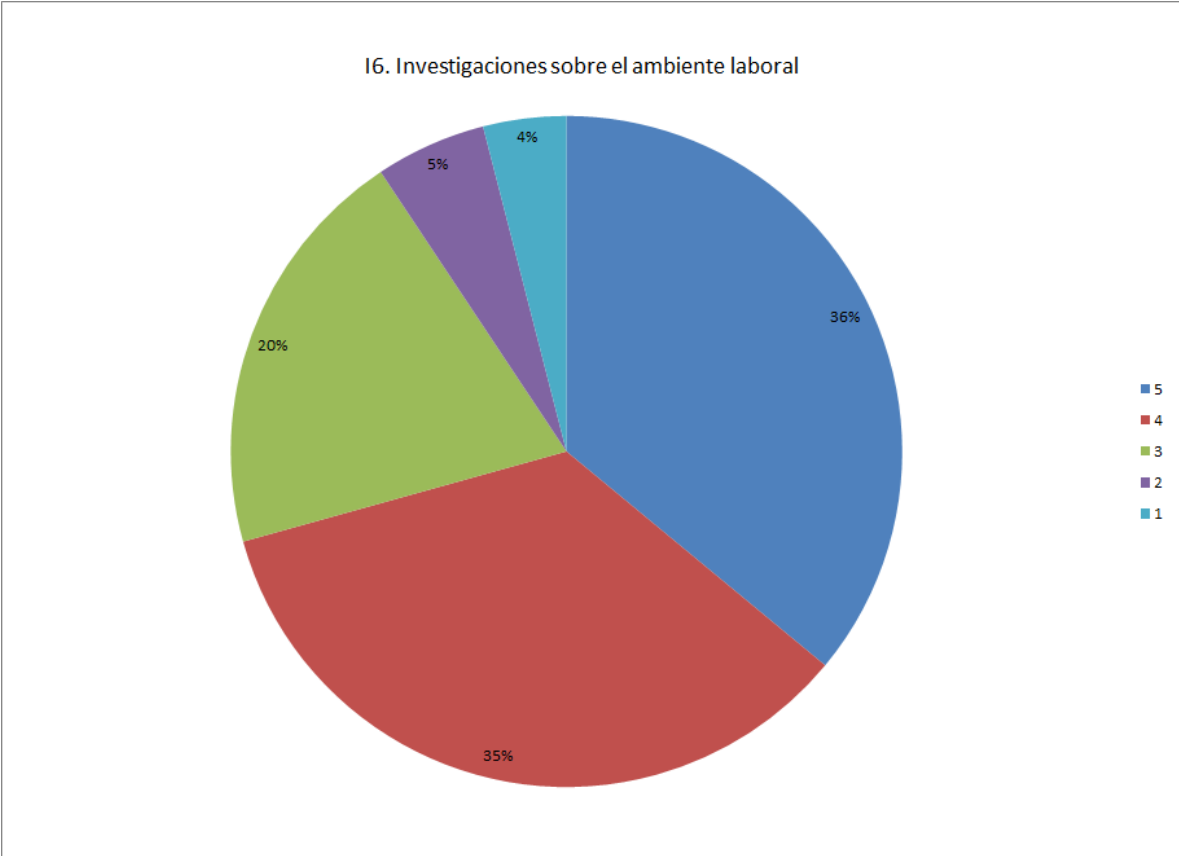
**Gráfica 5.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

En la gráfica 5 ya se encuentra en el constructo referente al cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, y el primer ítem de este constructo arroja más del 60% de los trabajadores han recibido inducción y entrenamiento para la realización de sus actividades específicas de trabajo.

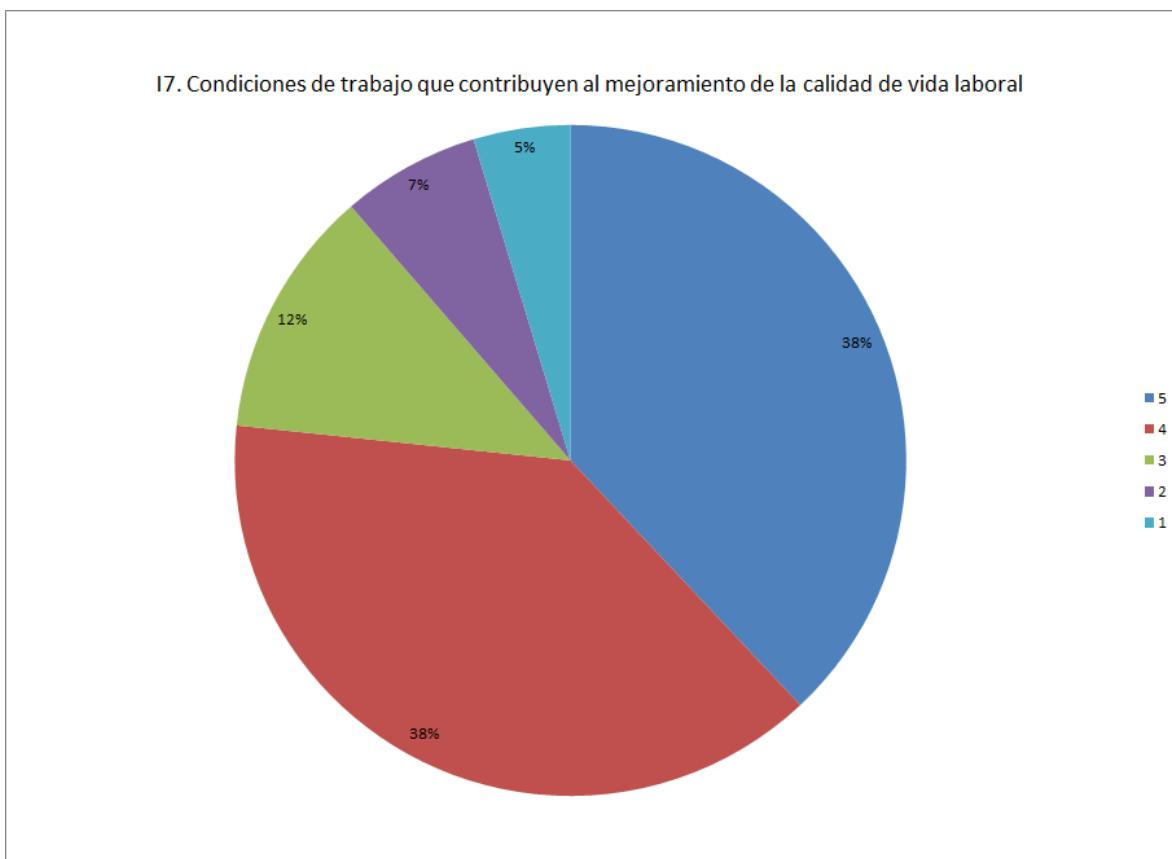
**Gráfica 6.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

Los trabajadores han tenido buena experiencia por parte de la empresa, al recibir interés por estos últimos sobre el ambiente laboral generado dentro de las áreas de trabajo, donde más del 70% de ellos han dado respuesta positiva, el otro 30% que dio valor un poco bajo pudiera ser por los turnos de noche, en los cuáles no llega haber supervisores o administrativos realizando investigaciones en este aspecto.

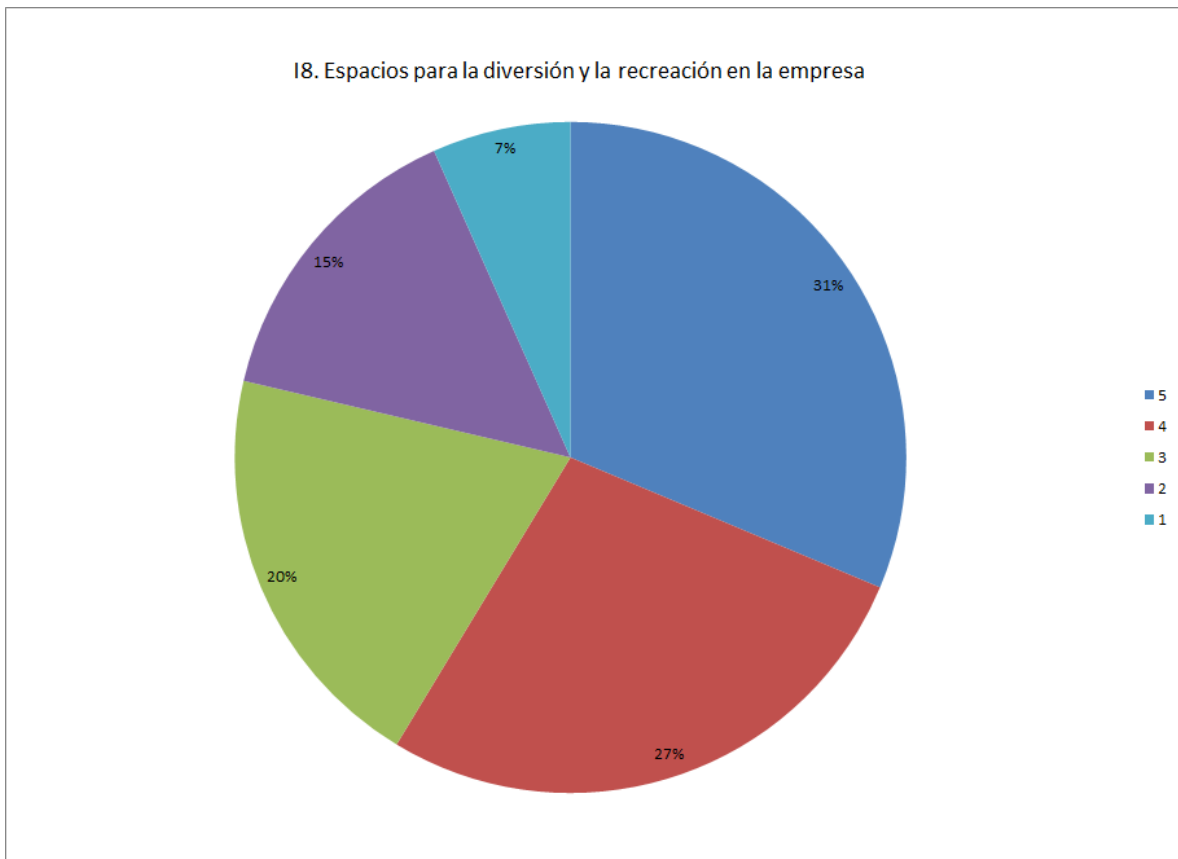
### Gráfica 7.



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

El sesgo presentado en la gráfica 7 es bastante positivo presentándose en la respuesta de los trabajadores más del 70% en su experiencia recibida por parte de la empresa sobre condiciones de trabajo que contribuyen a su calidad de vida laboral.

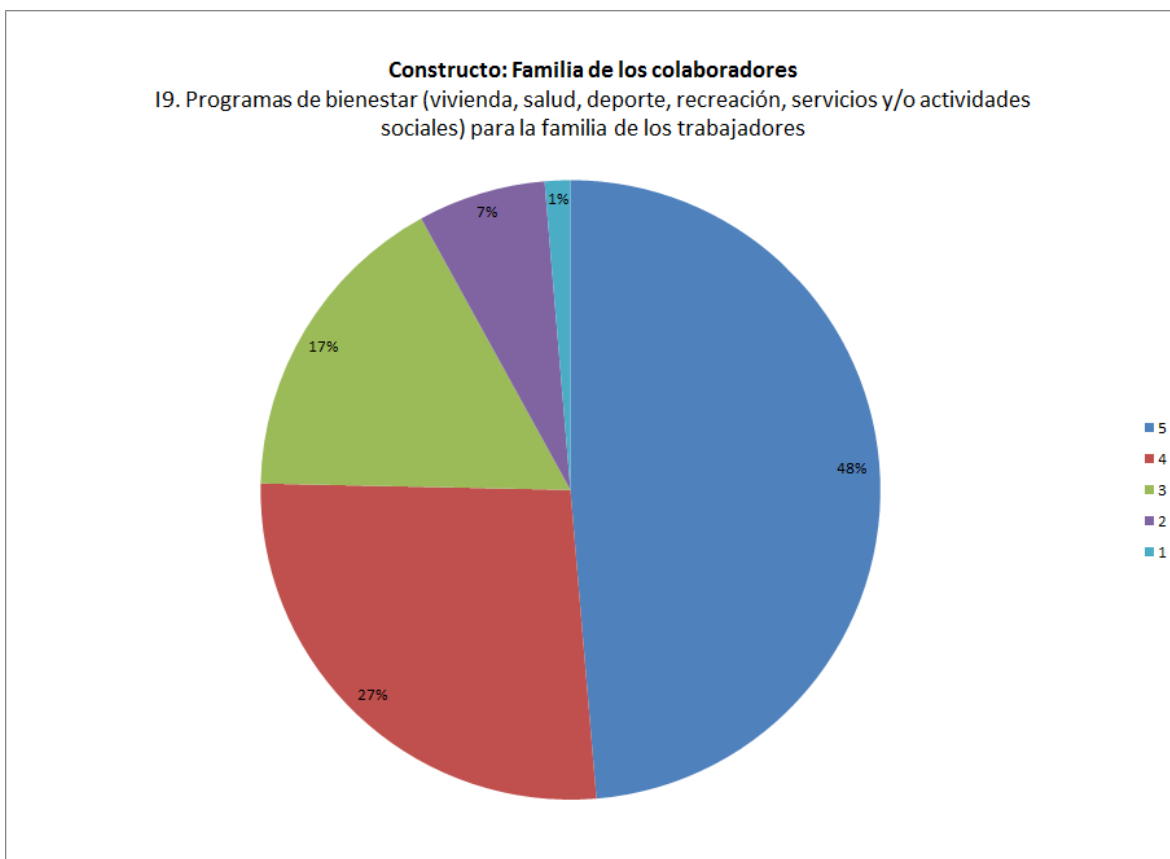
**Gráfica 8.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

De acuerdo con el gráfico presentado, más del 50% de los trabajadores otorgó valores entre 4 y 5 en escala de Likert, haciendo resultados positivos hacia la consideración de espacios proporcionados por la empresa para diversión y recreación en horarios de descanso y esparcimiento laboral.

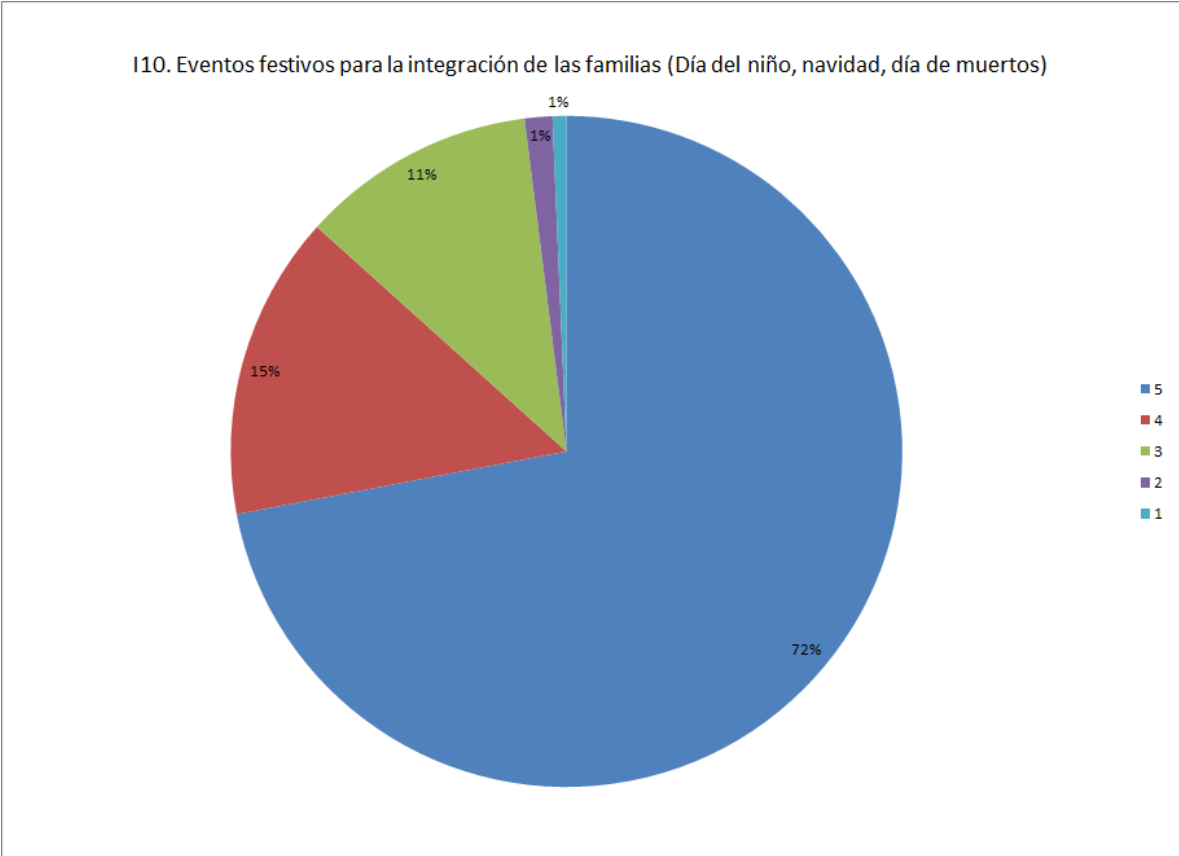
### Gráfica 9.



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

A partir del gráfico 9, se presentan los resultados obtenidos dentro del constructo de familia de los colaboradores, en el cual el trabajador reconoce ampliamente y de forma positiva programas de bienestar y actividades sociales dirigidas a la integración del trabajador con sus familiares.

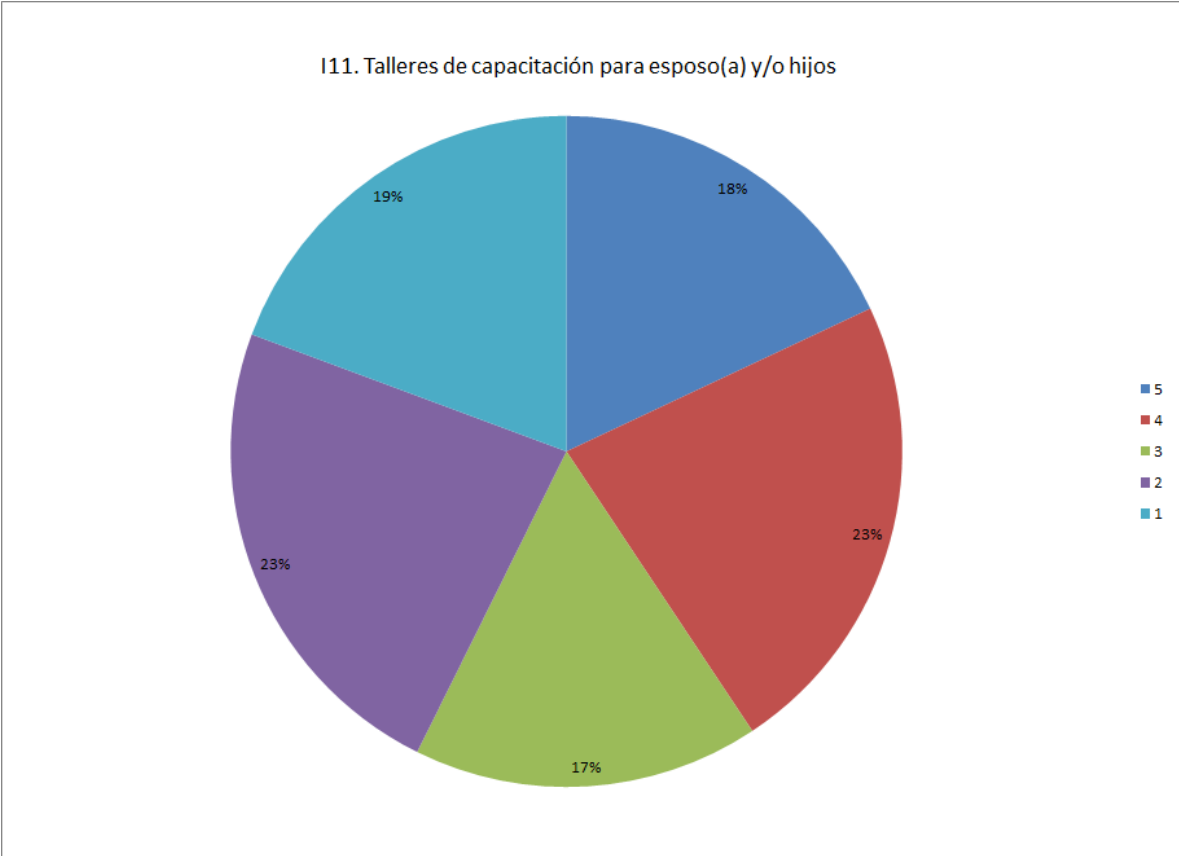
**Gráfica 10.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

El gráfico representa un resultado absoluto al representar que la gran mayoría de los trabajadores reconoce y ha tenido la experiencia de eventos específicos por festividades emblemáticas durante el año dirigidas a la integración familiar, propiciadas por la empresa para la recreación familiar.

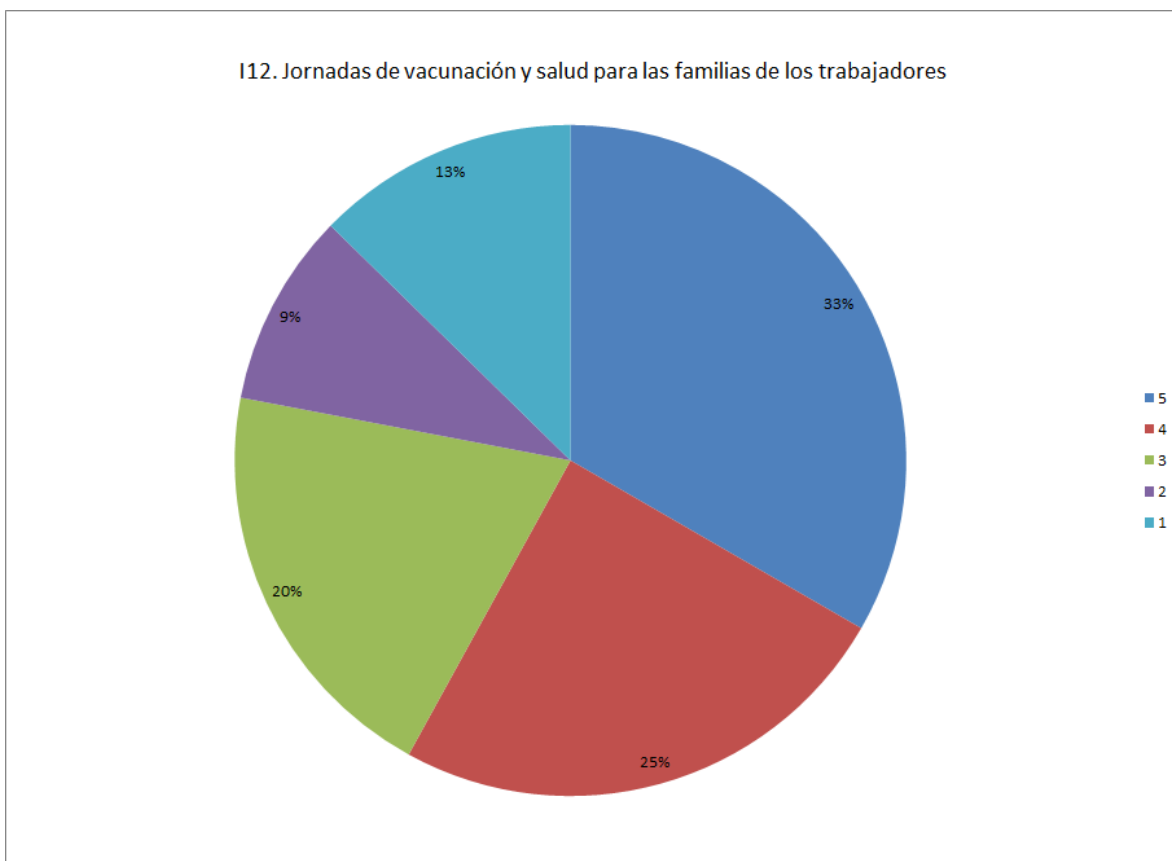
**Gráfica 11.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

En este gráfico podemos observar que se presenta una división equitativa de opiniones en cuanto a la detonación de experiencia del trabajador en este aspecto, por lo cual se debe tener atención en este dato por parte de la empresa debido a que realizar capacitación genera grandes costos y por ello se debe verificar la dirección y el resultado sea positivo y bien dirigido.

**Gráfica 12.**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la empresa dónde se realizó el presente estudio.

De acuerdo con el gráfico el 58% de los trabajadores, han recibido atención dirigida hacia la salud de sus familiares mediante jornadas de vacunación y atención médica.

## **4.2 Resultados cualitativos del instrumento aplicado**

De acuerdo al instrumento aplicado, también se obtuvieron resultados cualitativos al conformar una pregunta abierta en cada constructo de la encuesta, en la cual se preguntaba a los trabajadores ¿cuáles son sus necesidades y/o expectativas en esta temática como trabajador de la empresa? (Anexo 1).

Cabe mencionar que al aplicar la encuesta se dejó a consideración del trabajador responder esa parte de la encuesta, debido a ir más enfocada al aspecto cualitativo y para no generar alguna presión en la respuesta de los trabajadores.

En este apartado se presentaron cuatro grupos pequeños en los cuales coincidieron en indicar sus necesidades o expectativas por parte de la empresa hacia ellos, tres de ellos en la misma proporción, el primero hace referencia en el ítem número 12 en el constructo de familia de los colaboradores donde manifestaron les gustaría existan jornadas de salud más dirigidas a los miembros de la familia o ignoran qué se brinde este apoyo a los familiares, el segundo grupo que se presentó fue en el ítem número 2 en el constructo de desarrollo profesional y empleabilidad, dónde manifestaron algunos les gustaría se brindara más reconocimiento al desempeño e incluso algunos propusieron qué tipo de bonos les gustaría se implementara y en el tercer grupo refirieron algunas sugerencias en el ítem número 7 constructo del cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, en el cual ligaban las necesidades referentes a que el trabajador sea más escuchado por la empresa, mejoren líneas de producción, así como también destacaron que la empresa cuenta con talleres de retroalimentación de sus condiciones de trabajo que contribuyen a su calidad de vida laboral.

El cuarto grupo que presentó respuestas más recurrentes fue en el ítem número 8 en el constructo del cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, en el cual consideran debiera existir mayores áreas de diversión y esparcimiento para los espacios de descanso dentro de la jornada, que pudiera existir más tiempo para ello e incluso los campos de deportes se mantuvieran abiertos mayor tiempo. Este aspecto es un área de oportunidad para la empresa en poder mejorar, hoy en día se sabe que las empresas están implementando espacios de recreación dentro de las jornadas laborales con el fin de generar mejores desempeños, el aspecto físico y mental de los trabajadores se relaje y retome fuerzas para continuar con las actividades de trabajo y que mejores resultados en áreas de producción del sector industria.

## **Conclusiones y recomendaciones**

La empresa que en la actualidad busque un serio enfoque hacia la responsabilidad social, llevando a cabo prácticas creativas, innovadoras, de desarrollo y crecimiento humano a sus trabajadores, como se demostró en el caso de la empresa que se trabajó en este estudio, garantizará una satisfacción y calidad de vida de ellos, logrando hasta un alcance al ámbito familiar y qué mejor todavía que la misma empresa sea reconocida por ese valor añadido.

La RSE es un reto importante y necesario que tomen hoy en día las organizaciones no importa su giro o tamaño, debido a que deja ver que la organización se preocupa y pone atención a mejorar y desarrollar sus procesos hacia su comunidad de trabajadores, en lo económico, ambiental y social, llegando a ser de ejemplo para la comunidad que la rodea.

Ser una empresa socialmente responsable es importante hoy más que nunca escuchando el entorno interno y externo, se tiene que estar preparado para ayudar a colaborar con la sociedad y ya no solo ver los beneficios económicos, las personas hoy en día tienen un poder individual, fruto de la tecnología, del alcance de las plataformas digitales, hoy el mundo es transparente, hoy no se puede ocultar nada.

Las organizaciones que cuenten con prácticas dirigidas hacia la RSE enfocadas al crecimiento de su capital humano, irán más allá de generar utilidades, sino que aportaran un valor agregado a su gente.

A través del instrumento aplicado y validado se pudo constatar que los trabajadores del área de producción perciben de manera positiva las prácticas que la empresa realiza

dirigidos al desarrollo personal y familiar, de manera que es un resultado positivo y de valor para la empresa.

Se recomienda realizar todavía más difusión a las prácticas, haciendo del conocimiento a los trabajadores sobre la implementación de la RSE, su objetivo y ventajas para que sea todavía mayor y positiva la respuesta de la gente, así como realizar un poco más de actividades dirigidas a los familiares esto solamente por ser la dimensión que obtuvo datos un poco más débiles.

La tendencia y el mundo globalizado de estos tiempos va en camino a crear un valor significativo a las personas en el entorno donde se desarrollan, no olvidemos que el recurso más importante con el que puede contar la empresa es con su gente, desde siempre se ha buscado retener al personal, bajar índices de rotación de personal, lograr un ambiente organizacional óptimo, que mejor que alcanzar todo lo anterior y mucho más a través de procesos, actividades, prácticas que vayan más allá de normativas, reglamentos, políticas y concedan un valor significativo a las personas, su desarrollo y su ámbito familiar, hasta lograr una calidad de vida.

## Recomendaciones

Las recomendaciones que se sugieren para la empresa dónde se realizó el presente estudio de caso, basándonos con los cruces entre los resultados estadísticos y los análisis cualitativos y que permitieron proponer lo siguiente puntos:

- ❑ Tal como se comprobó estadísticamente mediante la validación y consistencia interna de indicadores de los constructos generados por el instrumento aplicado se logró demostrar que resulta conveniente para la empresa el considerar el desarrollo profesional y empleabilidad de los trabajadores, así como continuar fomentando prácticas dirigidas al ámbito familiar, que como consecuencia, se podrá generar mecanismos de atención para la salud, la seguridad y condiciones de trabajo favorables, que conforme a la literatura identificada en el apartado del marco teórico resulta viable mejorar la calidad de vida del trabajador.
- ❑ Se sugiere realizar rondas de capacitación a los trabajadores para lograr hacer de su conocimiento los objetivos que tiene la RSE sobre los trabajadores en su desarrollo individual, entre compañeros y sin descartar su alcance al núcleo familiar de cada colaborador.
- ❑ Unificar las prácticas de RSE de manera igualitaria en los tres turnos que opera la empresa, con el fin de que sea equitativa, haciendo de esta manera percibida por cada uno de los trabajadores. Obteniendo con lo anterior garantía de que el distintivo de la empresa concuerda con la experiencia y percepción de los trabajadores.

- ❑ Reforzar la atención y apoyo al tercer turno, el cual en su análisis cuantitativo y cualitativo arrojó indicadores que priorizan orientar su atención en lo general al considerar que pudiera deberse al horario de la jornada, la falta de supervisores, falta de personal administrativo y/o falta de conocimiento de las prácticas en los responsables de turno.
- ❑ Continuar con el apoyo dirigido a la formación educativa y profesional de los trabajadores, es un aspecto reconocido y plasmado de manera general por ellos durante la encuesta aplicada, tanto en lo cuantitativo como cualitativo y el cual es de ejemplo para otras empresas del mismo sector.
- ❑ Implementar de manera permanente, el realizar seguimientos referentes al ambiente laboral orientados a la percepción de los trabajadores, debido que hasta el momento es reconocido positivamente como una gestión activa que realiza la empresa para bienestar de los trabajadores.
- ❑ El instrumento generado de este estudio de caso, se comparte a la empresa como apoyo en el control y seguimiento de la respuesta de los trabajadores en relación con las prácticas de RSE.

## Referencia Bibliográfica:

- Aguinis , H. y Glavas , A. (2012), "Lo que sabemos y no sabemos sobre la responsabilidad social corporativa: una revisión y agenda de investigación", *Journal of Management*, vol. 38 No.4, págs.932-968.
- Alea, 2007, G.A. Alea Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible *Revista Futuros*, 2007
- Allen , N. y Meyer , J. (1990), "La medición y los antecedentes del compromiso afectivo, de continuidad y normativo con la organización", *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63 No.1, pp.1-18.
- Argyris, C.(1957) "Personality and Organization. The Conflict between System and the Individual", New York, Harper & Brothers.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), (2003). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. Madrid, España: AECA.
- Barclay, D.; Higgins, C.; Thompson, R. (1995): "The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modelling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration", *Technology Studies, Special Issue on Research Methodology*, 2(2): 285-309.
- Berg, P.O. (1999). The effects of high performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry. *Industrial Relations*, 111-133.
- Bowen, H.R. 1953. "Social responsibilities of the businessman". Harper and row. Nueva York.
- Carmines, E. y Zeller, R. (1979). Reliability and validity assessment. N. 07-017, Sage University Paper Series on Quantitative Applications the Social Sciences. Beverly, Estados Unidos: Sage.
- Comisión Europea (2001). Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: Unión Europea

- Davis, K. (1960). "Can business afford to ignore corporate social responsibilities?", *California Management Review*, 2, pp.70-76.
- Davis, K. (1967). Understanding the social responsibility puzzle. *Business Horizons*.
- De la Cuesta, 2004, M. De la Cuesta. El porqué de la Responsabilidad Social Corporativa *Boletín económico de ICE.*, 83 (2004)
- De la Cuesta, m. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ice.* 83, 45-58
- Drucker, P. (1984). The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*, 10
- Drucker, P. (1984). The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*.
- Emmanuel Raufflet, J. F. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Pearson.
- Fenwick, T. y Bierema, L. (2008). Corporate social responsibility: issues for human resource development professionals. *International Journal of Training and Development*, 24-35
- Fenwick, T., & Biereman, L. (2008). Corporate social responsibility: issues for human resource development professionals. *International Journal of Training and Development*, 12(1), 24–35
- Fernández Gago, R. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Thomson. Madrid
- Fornell, C.; Larcker, D.F. (1981): "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18, February: 39-50.
- Frederick, W. (1960), The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 60

- Frederick, W. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 54-61.
- García et al., 2013, M. García, A.R. Azuero, J. Peláez, Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano.
- Gefen, D., & Straub, D. (2005). A practical guide to factorial validity using PLS-Graph: Tutorial and annotated example. *Communications of the Association for Information systems*, 16(1), 5.
- Gond et al., 2010, Gond Jean-P., El-Akrehi, A., Igalens, J., & Swaen, V. (2010). Corporate Social Responsibility Influence on Employees. Research Paper Series. International Centre for Corporate Social Responsibility. Nottingham University. p.43
- Gracia, F.J., Martínez-Tur, V. y Peiró, J.M. (2001). Tendencias y controversias en el futuro de la gestión y el desarrollo de los recursos humanos. En: E. Agulló y A. Ovejero (Eds). *Trabajo, Individuo y Sociedad: Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Herriot, P. y Pemberton, C. (1995). *New Deals: The Revolution in Managerial Careers*. John Wiley: Chichester, Sussex.
- Herriot, P. y Pemberton, C. (1997). "Facilitating New Deals" *Human Resource Management Journal*, 7, 45-56.
- Idalberto Chiavenato, *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, Mc Graw Hill, Pág. 4.
- Ingarden, R. (2001). *Sobre la responsabilidad. Sus fundamentos Ónticos*. Colección Sprit, Número 46. España: Capárros Editores.
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). *ISO 26000 Social Responsibility*.

- Jaramillo O. 2011. La Dimensión de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del Programa EXPOPYME de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*. 31: 167- 195.
- La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano, 2016, *Revista de contabilidad*, 20, pp. 36-49
- Las empresas que incorporan la RSE en su filosofía toman ventaja, 2016 (<https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/responsabilidad-social-empresarial>)
- Libro Blanco, 2011, Libro Blanco (2011). Libro blanco de la responsabilidad social corporativa. CEOE CEPYME, Cantabria, Santander, España.
- Likert, R.,(1961), “New Patterns of Management”, New York, McGraw-Hill.
- McGregor, D.M.,(1960), “The Human Side of Enterprise”, en *Management Review*, American Management Association (november 1957).
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill
- Pallares Zoilo, Romero Diego y Herrera Manuel, libro: *Hacer Empresa: Un Reto*, Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa, 2005, Pág. 41
- Peláez et al., 2014, J. Peláez, M. García, A. Azuero, *Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Humana: propuesta de un modelo explicativo desde una perspectiva estratégica*. Documento de trabajo, Universidad del Valle – Cali, Colombia (2014)
- Peter F. Drucker. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. U.S.A.: Harper Colling Publishers Inc.
- Pfeffer, Jeffrey, 1998. *La Ecuación Humana. La dirección de recursos humanos, clave para la excelencia empresarial*. Barcelona: *Gestión 2000 - Aedipe*.
- Porter, M. E., y Kramer, M. R. (2006). *Estrategia y sociedad*. *Harvard Business Review*.

- Romo Ana María (2016), Responsabilidad Social Empresarial y su evolución en México, medio ambiente y sociedad, 5to. Congreso Nacional de Ciencias Sociales, La agenda emergente de las ciencias sociales.
- Strandberg, L. (2010). La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. Cuadernos de la Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Business School, Universidad de Navarra.
- Turner, A. (2015). Siguiendo la visión de colocar un producto fabricado por Furukawa México en cada auto de América. *Business Chief America Latina*, 118-131.
- Villar, R., Butcher, J., Gandini, L. y Sordo, S. (2014). Fundaciones empresariales en México: un estudio Exploratorio. Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, A.C.
- Wood, D.J. (1991). Corporate Social Performance Revisited, *Academy of Management Review*, vol. 16/4, pp. 691-718



## CUESTIONARIO SOBRE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Este cuestionario forma parte de un Estudio de Caso llevado a cabo dentro del programa de Maestría en Administración de la **Universidad Autónoma de Baja California**, cuyo objetivo es lograr el grado académico, a través de evaluar los efectos de la implementación de prácticas de **Responsabilidad Social Empresarial RSE** en el área productiva de una empresa del sector manufactura de la Ciudad de Mexicali, B.C. De los datos aquí obtenidos se utilizara con total confidencialidad e institucionalidad.

**EDAD:**                      **GÉNERO:** F ( ) M ( )      **ESCOLARIDAD:**                      **ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:**

Marque con una X la opción que más se aproxime a su experiencia en cada una de las prácticas sobre Responsabilidad Social Empresarial, siendo 1 el valor que expresa menos aproximación y 5 el que más.

### Temática 1. Desarrollo profesional y empleabilidad

Esta temática incluye las prácticas dirigidas a mejorar el nivel de formación y desarrollo de los trabajadores dentro de la empresa y para el entorno laboral. A continuación se presenta un listado de prácticas de responsabilidad social empresarial de esta temática:

Prácticas	1	2	3	4	5	¿Cuáles son sus necesidades y/o expectativas en esta temática como trabajador de la empresa?
1. Programa de capacitación técnica para el trabajo.						
2. Reconocimientos y/o beneficios individuales y/o generales, según el desempeño.						
3. Becas o ayudas de estudio (educación básica, media, complementarios, superiores o posgrados).						
4. Capacitación en temas de interés general.						

### Temática 2. Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

Esta temática incluye las acciones dirigidas a garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores, con el fin de mejorar su salud y calidad de vida. A continuación se presenta un listado de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de esta temática:

Prácticas	1	2	3	4	5	¿Cuáles son sus necesidades y/o expectativas en esta temática como trabajador de la empresa?
5. Plan de inducción y entrenamiento dirigido al trabajador						
6. Investigaciones sobre el ambiente laboral.						
7. Condiciones de trabajo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral.						
8. Espacios para la diversión y la recreación en la empresa.						

### Temática 3. Familia de los colaboradores

Esta temática incluye las acciones de la empresa dirigidas a contribuir al bienestar de la familia de sus trabajadores. A continuación se presenta un listado de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de esta temática:

Prácticas	1	2	3	4	5	¿Cuáles son sus necesidades y/o expectativas en esta temática como trabajador de la empresa?
9. Programas de bienestar (vivienda, salud, deporte, recreación, servicios y/o actividades sociales) para la familia de los trabajadores.						
10. Eventos festivos para la integración de las familias (Día del niño, navidad, día de muertos)						
11. Talleres de capacitación para esposo(a) y/o hijos						
12. Jornadas de vacunación y salud para las familias de los trabajadores.						