

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Doctorado en Ciencias Administrativas



“LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA;
ASOCIADA A SATISFACCIÓN Y COMPROMISO”

Doctorante

Diana Mireya Nieto Hipólito

Comité Doctoral

Dra. Josefa Melgar Bayardo
Dra. Nancy Angélica Coronel González
Dr. Fernando Matías Reche

Cd. Juárez Chihuahua, 16 de Diciembre del 2015

Índice

Agradecimientos

Resumen

Capítulo I

Introducción	1
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos	11
1.5 Preguntas de investigación	12
1.6 Aportaciones del estudio	12

Capítulo II

Marco de Referencia	14
2.1 Marco conceptual	16
2.1.1 ¿Qué es la RSC?	16
2.1.1.1 Línea del tiempo de la RSC	17
2.1.1.2 ISO 26000	19
2.1.1.3 La RSC desde otras disciplinas	20
2.1.1.4 Pirámide de la RSC	20
2.1.1.5 Indicadores de la RSC	22
2.1.1.6 Prácticas de RSC internas y externas	23
2.1.1.7 Percepción de la RSC	27
2.1.1.8 Instrumentos utilizados para medir la percepción de la RSC	27

2.1.2	¿Qué es la Satisfacción laboral?	28
2.1.2.1	Línea del Tiempo de la Satisfacción Laboral	29
2.1.2.2	Dimensiones de la Satisfacción Laboral	30
2.1.2.3	Indicadores asociados a la Satisfacción Laboral	31
2.1.2.4	Instrumentos utilizados para medir la Satisfacción Laboral.	31
2.1.3	¿Qué es el Compromiso organizacional?	32
2.1.3.1	Línea del Tiempo del Compromiso Organizacional	32
2.1.3.2	Dimensiones del Compromiso Organizacional	33
2.1.3.3	Indicadores asociados al Compromiso Organizacional ..	33
2.1.3.4	Instrumentos utilizados para medir el Compromiso Organizacional	34
2.2	Marco Teórico	35
2.2.1	Teoría de las Virtudes	35
2.2.2	Teoría General de Sistemas	36
2.2.3	Teoría de la acción humana	37
2.2.4	Teoría de los grupos de interés	37
2.2.5	Teoría del bien común	38
2.2.6	Clasificación de las teorías de la RSC	38
2.3	Marco Contextual	39
2.3.1	Industria de Dispositivos Médicos a nivel internacional	40
2.3.2	Industria de Dispositivos Médicos a nivel nacional	41
2.3.3	Industria de Dispositivos Médicos en Ciudad Juárez	42
2.4	Hipótesis	42

Capítulo III		
Metodología	47
3.1	Tipo y Diseño del estudio	49
3.2	Métodos de recolección de datos	50
3.3	Instrumentos de medición	50
3.3.1	Cuestionario Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró)	50
3.3.2	Cuestionario Compromiso Organizacional (Meyer y Allen)	51
3.3.3	Escala RSC (Turker)	52
3.4	Operacionalización de las variables	53
3.4.1	Satisfacción Laboral	53
3.4.2	Compromiso Organizacional	54
3.4.3	Percepción de la RSC	55
3.5	Población y muestra	56
3.6	Técnicas de análisis de datos	58
 Capítulo IV		
Resultados	60
4.1	Traducción y adaptación cultural de la Escala de RSC	62
4.1.1	Validez de contenido	63
4.1.2	Validez del constructo y confiabilidad interna	66
4.2	Resultados obtenidos por instrumento	69
4.2.1	Resultados obtenidos al medir Satisfacción Laboral	69
4.2.2	Resultados obtenidos al medir el Compromiso Organizacional	72
4.2.3	Resultados obtenidos al medir la Percepción de la RSC	74
4.3	Resultados del Modelo Estructural propuesto	77
4.3.1	Confiabilidad del Modelo	80
4.3.2	Validez del Modelo	82
4.4	Prueba de Hipótesis	85

4.5	Discusión	86
Capítulo V		
	Conclusiones	86
5.1	Conclusiones	90
5.2	Implicaciones del estudio.....	94
5.3	Limitaciones del estudio	95
5.4	Recomendaciones para futuras líneas de investigación	95
	Referencias	96
Anexos		
	Instrumento para medir la Percepción de la RSC, la Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional	102
	Formato para evaluar el contenido de la Escala RSC	108

Índice de Tablas

Tabla 1.1	Estudios previos que relacionan la percepción de la RSC, la satisfacción, el compromiso y otras variables	6
Tabla 2.1	Dimensión interna de la Responsabilidad Social	24
Tabla 2.2	Dimensión externa de la Responsabilidad Social	26
Tabla 2.3	Clasificación de las prácticas RSC	27
Tabla 2.4	Instrumentos utilizados para medir la percepción de la RSC	28
Tabla 2.5	Línea del Tiempo de la Satisfacción Laboral	31
Tabla 2.6	Estudios que relacionan la satisfacción laboral con otras variables.....	32
Tabla 2.7	Instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral	32
Tabla 2.8	Línea del Tiempo del Compromiso Organizacional.....	33
Tabla 2.9	Estudios que relacionan el compromiso organizacional con otras variables	34 35
Tabla 2.10	Instrumentos utilizados para medir el compromiso organizacional.....	35
Tabla 2.11	Clasificación de las teorías de la RSC	39
Tabla 2.12	Países con mayores ingresos por ventas de Dispositivos Médicos durante 2009	42
Tabla 2.13	Distribución de la Industria de Dispositivos Médicos en México..	43
Tabla 3.1	Tipo y diseño del estudio	50
Tabla 3.2	Nombre de las variables utilizadas para medir la Satisfacción Laboral	52
Tabla 3.3	Nombre de las variables utilizadas para medir el Compromiso Organizacional	53
Tabla 3.4	Nombre de las variables utilizadas para medir la Percepción de la RSC	54
Tabla 3.5	Descripción de la muestra	55
Tabla 3.6	Pruebas de análisis y valores aceptados durante el estudio.....	57

Tabla 4.1	Datos demográficos de los expertos	61
Tabla 4.2	Resultados obtenidos por los expertos durante la validación del contenido	63
Tabla 4.3	Varianza total explicada Escala RSC	65
Tabla 4.4	Matriz de componentes rotados de la Escala RSC	66
Tabla 4.5	Matriz de coeficientes de Alfa de Cronbach por factor de la Escala de RSC	67
Tabla 4.6	Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral	68
Tabla 4.7	Resultados estadísticos del Cuestionario de Satisfacción Laboral	69
Tabla 4.8	Resultados del Cuestionario de Compromiso Organizacional ...	70
Tabla 4.9	Resultados estadísticos del Cuestionario Compromiso Organizacional	71
Tabla 4.10	Resultados de la Escala de RSC	72
Tabla 4.11	Resultados estadísticos de la Escala de RSC.....	74
Tabla 4.12	Relación de ítems eliminados.....	76
Tabla 4.13	Resultados del Modelo de Medición	79
Tabla 4.14	Resultados del Coeficiente Rho de Dillon-Goldsteins	79
Tabla 4.15	Validez Discriminante	80
Tabla 4.16	Resultados obtenidos en la prueba de Bootstrapping	81
Tabla 4.17	Cargas obtenidas en la prueba de Bootstrapping.....	83
Tabla 4.18	Resultados de la prueba de Hipótesis	80

Índice de Figuras

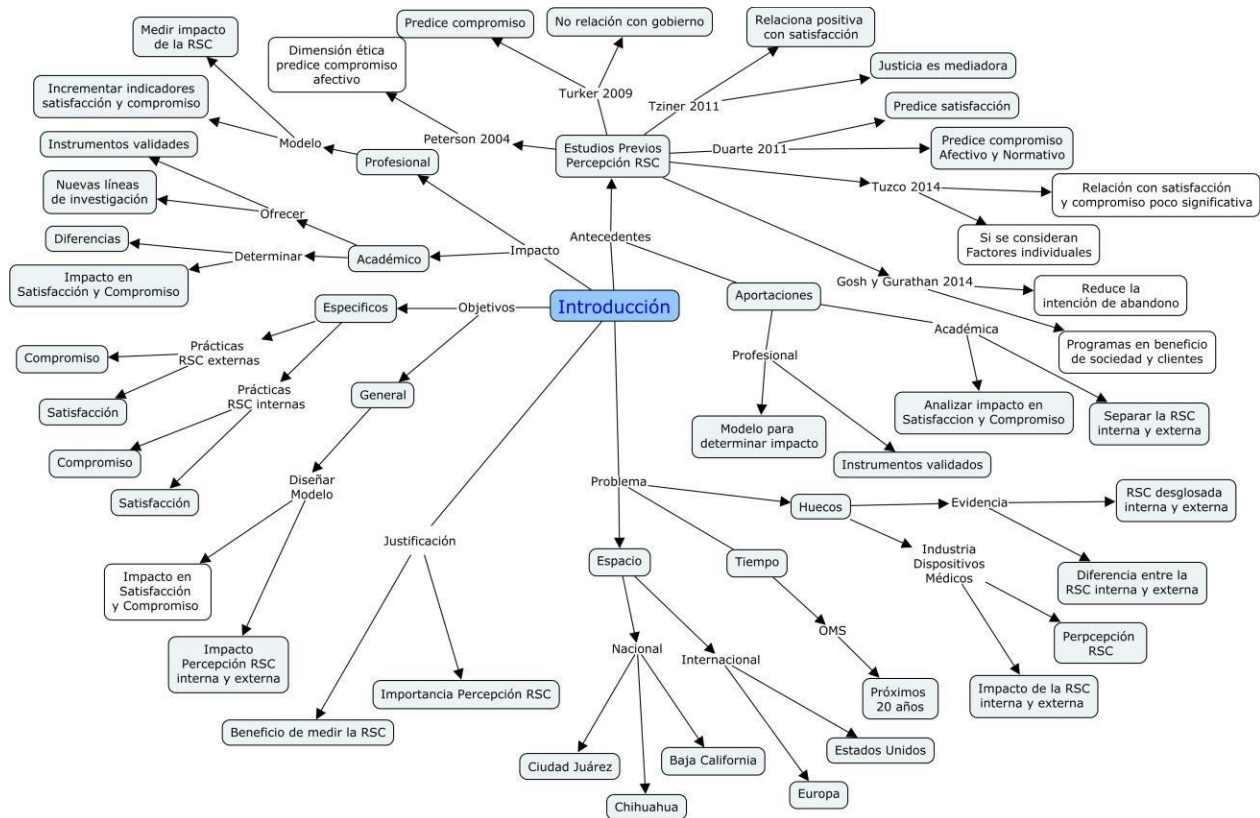
Figura 1.1	Mapa Conceptual del Capítulo I	3
Figura 2.1	Mapa Conceptual del Capítulo II	16
Figura 2.2	Pirámide de RSC	23
Figura 2.3	Percepción de la RSC	28
Figura 2.4	Perspectivas Teóricas	37
Figura 2.5	Modelo de Hipótesis Propuesto	47
Figura 3.1	Mapa Conceptual del Capítulo III	49
Figura 4.1	Mapa Conceptual del Capítulo IV	62
Figura 4.2	Proceso de validación de la Escala RSC diseñada por Turker ...	60
Figura 4.3	Modelo preliminar.....	75
Figura 4.4	Modelo Estructural propuesto	77
Figura 5.1	Mapa Conceptual del Capítulo V	87

Capítulo I

Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo principal introducir al lector en el tema de la RSC, el cual sigue llamando la atención de los académicos, quienes se han enfocado en discernir sus dimensiones, beneficios y estrategias para implementarla. Con el propósito de guiar durante la lectura de este apartado se ha elaborado un mapa conceptual (Figura 1.1); en él se incluyen los hallazgos de estudios previos, el problema que ocupa este estudio, su justificación, objetivos e impacto. Las siguientes páginas describen cómo los directivos siguen realizando acciones socialmente responsables con el propósito de obtener mayores utilidades, al mismo tiempo que generan beneficios para los grupos de interés e impactan en indicadores como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Figura 1.1 Mapa conceptual del Capítulo I.



Fuente: Elaboración propia.

1.1 Antecedentes

Desde 1953 Bowen indicó que los hombres de negocios deben asumir su responsabilidad ante la sociedad, tomar decisiones y realizar acciones con la intención de aminorar los problemas económicos, comportándose de forma deseable mientras logran sus objetivos, razón por la cual organizaciones canalizan sus esfuerzos en obras de voluntariado que benefician a su comunidad (CCE, 2001), estrategias que finalmente les otorgan una ventaja competitiva (Alvarado & Schlesinger, 2008; Server & Capó, 2009), al mostrar una imagen positiva ante clientes y empleados (Kaufmann & Oлару, 2012). De ahí que las prácticas de responsabilidad formen parte de un ejercicio de retribución social, una tendencia organizacional voluntaria (Túnez & Valarezo, 2012) que va más allá de una novedad pasajera y del cumplimiento de las políticas gubernamentales. Según la literatura, la RSC es una estrategia organizacional que impacta en la innovación (Ubius & Alas, 2012), la obra social (Cabeza-García, Martínez-Campillo, & Marbella-Sánchez, 2010), el mercado (Becchetti, Ciciretti, Hasan, & Kobeissi, 2012), la gestión del medio ambiente (Hedberg & Von Malmborg, 2003) y la evasión fiscal (Huseynov & Klamm, 2012).

Por otra parte las organizaciones consideradas como socialmente responsables reconocen el impacto económico, social y ambiental, generado al desarrollar sus actividades operativas (De la Cuesta & Valor, 2003) cuando tienen la influencia de un medio ambiente corporativo ético (Chang, 2011). Estas organizaciones adoptan prácticas de RSC internas y externas que se han medido a través de la percepción que tienen de ellas, los empleados (Nisha, 2012; Rego, Leal, & Pina, 2011; Rupp, Ganapathi, Aguilera, & Williams, 2006; Shauki, 2011; Turker, 2009a; Tziner, Bar, Oren, & Kadosh, 2011), directivos (Barroso, 2008; Godos-Díez & Fernández, 2011; Mababu, 2010; Mercado & García, 2007) y clientes (Alvarado & Schlesinger, 2008).

En este sentido, dichos estudios se han enfocado en medir la percepción de los empleados con respecto a las prácticas de RSC (Rego et al., 2011), de igual forma se han abordado sus expectativas sobre las prácticas de RSC divulgadas (Shauki, 2011), también se ha relacionado esta percepción con sus actitudes laborales (Nisha, 2012) y sus perspectivas de discriminación debido a su edad (Cheung et al., 2010). Además se

han encontrado estudios que miden la percepción de empleados del ámbito académico con respecto a la importancia de fomentar la RSC como parte de un proceso formativo (Alcocer, 2009). Finalmente destacan otros artículos que relacionan las percepciones de los empleados sobre las prácticas de responsabilidad con su compromiso e impacto en la cultura organizacional (Turker, 2009a; Zee, Fok, & Hartman, 2011), sus conexiones con este concepto multidimensional y su efecto en las dimensiones de justicia organizacional y satisfacción laboral (Tziner et al., 2011).

Por otro lado, los estudios realizados para medir la percepción de los directivos sobre las prácticas de RSC, han tenido como objetivos analizar la descripción de la RSC desde su perspectiva (Godos-Díez & Fernández, 2011; Mercado & García, 2007), describir qué entienden de este concepto, los directivos de Pymes (Barroso, 2008), además de comparar la percepción de empresarios de Pymes y directivos de grandes empresas (Mababu, 2010).

Estudios previos indican que los grupos de interés de una organización tienen un nivel de percepción de las prácticas de RSC realizadas al interior y exterior de la organización (Wood, 2010), incluso sugieren que dicha percepción por parte de los empleados influye en sus actitudes laborales (Duarte, 2011; Nisha, 2012; Rego et al., 2011; Turker, 2009a; Tziner et al., 2011). Dentro de las actitudes que se ven afectadas se encuentran el compromiso organizacional (Santos, Guillen, & Montalbán, 2012), la satisfacción (Kaufmann & Olaru, 2012) y la justicia laboral (Rupp et al., 2006; Tziner et al., 2011).

Con la finalidad de analizar los resultados reportados por estos estudios, la Tabla 1.1 muestra las variables utilizadas durante los mismos. En los hallazgos resalta la percepción de la RSC como un factor asociado al compromiso y a la satisfacción de los empleados, incluso se considera que dicha percepción puede predecir tales indicadores.

Tabla 1.1: Estudios previos que relacionan la percepción de la RSC, la satisfacción, el compromiso y otras variables.

Autores/Año	Variables	Hallazgos
Peterson (2004)	Percepción de la ciudadanía corporativa, compromiso organizacional y actitudes socialmente responsables	Los resultados mostraron que existe una relación fuerte entre la ciudadanía corporativa y el compromiso organizacional, cuando la RSC es importante para los empleados. También se encontró que la dimensión ética de la RSC predice el compromiso organizacional con más fuerza que las dimensiones económica, legal y discrecional.
Turker (2009a)	Percepción de la RSC, compromiso organizacional y gobierno corporativo	El estudio reveló que la RSC predice de manera significativa el compromiso organizacional para los actores sociales y no sociales, empleados y clientes, sin embargo, que no había ninguna relación entre la RSC con el gobierno y el nivel de compromiso de los empleados.
Tziner, Bar, Oren y Kadosh (2011)	Género, nivel estudios, edad, Percepción de la RSC, Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional	Los resultados muestran que la RSC se relaciona positivamente con la justicia organizacional y la satisfacción laboral. Además, se encontró que la relación entre la RSC y la satisfacción en el trabajo está mediada por la justicia organizacional. También se destaca el valor de la RSC como una estrategia de negocios.
Duarte (2011)	Percepción de la RSC, Satisfacción y Compromiso organizacional	La percepción de las dimensiones de la RSE se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral, siendo la satisfacción reportada la que presenta una relación más alta, la percepción de los empleados respecto de la RSC es el mejor predictor de la satisfacción de los empleados. Las percepciones de las dimensiones de la RSC se relacionan positiva y significativamente con las diferentes formas de compromiso organizacional, siendo el compromiso afectivo el que presenta una relación más alta. El compromiso afectivo y normativo son precedidos por la RSC respecto a los empleados como a nivel económico, mientras que el compromiso de continuidad se prevé sólo por la responsabilidad económica percibida. La percepción hacia la comunidad y el medio ambiente no predice ningún tipo de compromiso.
Tuzco (2014)	Percepción de la RSC, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	Existe una relación insignificante entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la percepción de la RSC cuando se examina su impacto considerando factores individuales como el género, edad, nivel de educación, posición dentro de la organización, tiempo de trabajo y la participación en proyectos de responsabilidad social.
Glavas y Kelly (2014)	Responsabilidad Social percibida, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Significatividad, Apoyo Organizacional percibido	Los resultados muestran la existencia de una relación positiva entre la percepción de la RSC con el compromiso organizacional mediada en parte por la significatividad del trabajo y el apoyo recibido por parte de la empresa. También indicaron que la percepción de la RSC se relaciona positivamente con la satisfacción laboral mediando parcialmente con la satisfacción pero no con el apoyo organizacional percibido.
Ghosh y Gurathan (2014)	Percepción de la RSC, arraigo laboral e intenciones de abandonar el trabajo	Implementar programas de RSC en beneficio de la sociedad y de los clientes puede reducir la intención de abandonar la empresa por parte de los empleados.

Fuente: Elaboración propia.

Hasta ahora, las investigaciones que relacionan la percepción de la RSC por parte de empleados se han centrado en determinar que las empresas que adoptan este tipo de prácticas pueden impactar en indicadores organizacionales como la satisfacción, el compromiso y la justicia, es decir, se conocen las actitudes y comportamientos que se ven afectadas positivamente, sin embargo, todavía se no han establecido claramente cuáles son las prácticas implementadas con mayor impacto positivo. Los resultados revelan que los empleados se sienten satisfechos con las actividades de responsabilidad social realizadas al interior y exterior de su organización, pero se desconoce si son las prácticas de RSC internas o externas las que tienen un mayor impacto en su grado de satisfacción laboral. De igual forma, falta determinar cuáles son las prácticas de RSC con mayor impacto en el compromiso de los empleados.

A lo largo de este estudio serán abordadas las prácticas de RSC internas y externas de manera separada, con la finalidad de establecer a partir de un modelo, si existe una diferencia entre el impacto que cada una ellas tiene en la satisfacción laboral y en el compromiso organizacional, desde la percepción de los empleados. Se busca difundir los hallazgos para que tanto empresarios como investigadores, identifiquen aquellas actividades de responsabilidad social que tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados. Esto permitirá al personal encargado de coordinar las acciones de RSC de una organización, redoblar esfuerzos de manera intencional para incrementar la satisfacción y el compromiso de los empleados, a través de la aplicación de instrumentos de medición validados que faciliten la gestión de la RSC interna y externa. También, si los resultados son positivos, el modelo propuesto establecerá las bases para determinar de manera sistemática, el impacto que la RSC interna y externa tiene en indicadores organizacionales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

1.2 Planteamiento del problema

Debido a las ventajas competitivas que la RSC otorga a las organizaciones y del bienestar que promueve entre sus grupos de interés, los directivos y dueños están obligados a medir y a auditar los efectos de sus prácticas de RSC internas y externas (De la Cuesta & Valor, 2003). Especialmente cuando se trata de un sector que se encuentra en pleno crecimiento, como es la Industria de Dispositivos Médicos. El aumento de la población adulta a nivel mundial junto con el incremento de la esperanza de vida de una persona, ha favorecido el crecimiento de este sector industrial (SE, 2014). En este tipo de empresas se elaboran los dispositivos que permiten de forma segura y eficaz, prevenir, diagnosticar, tratar y apoyar en la rehabilitación de enfermedades y dolencias (OMS, 2015).

Debido al cuidado que se debe tener durante la elaboración de productos médicos, así como a los diferentes estándares tanto nacionales como mundiales, las empresas de Dispositivos Médicos tienen una gestión responsable de los recursos humanos, mantienen una transparencia con sus clientes, cumplen con todas las disposiciones legales y realizan actividades encaminadas a proteger el medio ambiente y garantizar un mejor futuro para las próximas generaciones. Este tipo de empresas han adoptado la RSC como una estrategia de crecimiento, sin embargo, a pesar de que algunos estudios indican que las prácticas RSC internas y externas pueden impactar en la satisfacción compromiso y el comportamiento de los empleados, todavía se carece de un modelo que permita determinar cuáles de estas acciones tienen una mayor influencia en el compromiso y satisfacción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos en Ciudad Juárez.

Las empresas de éste sector, deben verificar que su personal se siente satisfecho de colaborar para ellos y que muestra actitudes de compromiso, de tal forma que no se vean afectados los productos a lo largo del proceso de elaboración. Debido al crecimiento proyectado para este tipo de empresas en los próximos años y a la importancia que le conceden a la innovación y desarrollo de sus productos (OMS, 2012), necesitan de instrumentos que les ayuden a incrementar la satisfacción laboral

de sus grupos de interés internos para cumplir con lo establecido en el estándar ISO26000 (Campos, 2008).

Aunque se conoce que las actividades socialmente responsables afectan positivamente el desempeño, comportamiento y actitudes de los empleados (Aguinis & Glavas, 2012), todavía quedan aspectos por explorar (Aharon, Lior, Yaki, & Gal, 2011). La mayoría de los estudios se han enfocado en el impacto positivo que la RSC tiene en los clientes, dejando de lado la percepción que tienen los empleados sobre este tipo de prácticas (Lee, Ho, Wu, & Kao, 2008), sin embargo, se debe recordar que los empleados son un grupo de interés clave, los cuales pueden presionar para que su empresa actúe de manera responsable ya sea por motivos de conveniencia, de relación y/o moral (Rupp, et. al 2006).

Cuando las organizaciones laboran enfocadas en su responsabilidad social, adoptan prácticas voluntarias encaminadas al logro de utilidades, protegiendo a los grupos de interés externos e internos (Freeman, 1994). Los empleados conforman uno de los grupos de interés internos más influyentes para la organización (Edmans, 2012); para protegerlos se implementan prácticas de RSC internas que buscan mejorar su calidad de vida en un ambiente laboral agradable donde se promueva el respeto y el trato justo (Mercado & García, 2007).

Con respecto a las investigaciones que relacionan la percepción de los empleados sobre las prácticas de RSC, se han encontrado estudios realizados en Portugal (Rego et al., 2011), Indonesia (Shauki, 2011), Hong Kong (Cheung, Kwong Kam, & Man-hung Ngan, 2010), Pakistán (Nisha, 2012), México (Alcocer, 2009) y Turquía (Turker, 2009a). También la percepción de los directivos sobre las prácticas de RSC ha sido investigada en España (Godos-Díez & Fernández, 2011; Mababu, 2010) y México (Barroso, 2008; Mercado & García, 2007). Una empresa socialmente responsable busca ir más allá de lo establecido por el gobierno, de tal forma que ofrece a sus empleados condiciones de trabajo adecuadas, sueldo justo, además promueve un ambiente de trabajo propicio en donde se presentan buenas relaciones entre los supervisores y el personal a cargo.

A pesar de los avances de investigación sobre el tema de la RSC en México, no se ha encontrado evidencia de estudios realizados, donde se indique que los empleados de la Industria de Dispositivos Médicos consideren que reciben un salario suficiente para mantener una buena calidad de vida, si la empresa en donde ellos laboran apoya a los empleados que quieren seguir con sus estudios o si las oportunidades de desarrollo se ofrecen en condiciones de igualdad. Las organizaciones han implementado prácticas internas con la finalidad de buscar un ambiente que promueva la igualdad de oportunidades de desarrollo de sus empleados, pero no se ha encontrado evidencia en la literatura, del impacto que este tipo de actividades tienen en el compromiso y la satisfacción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos en Ciudad Juárez. De igual manera las organizaciones también realizan prácticas RSC externas, orientadas al cumplimiento de su responsabilidad ante la sociedad, los clientes y el gobierno, sin embargo, investigaciones previas no han reportado cuáles de estas acciones tienen una mayor influencia en el compromiso y satisfacción de los empleados.

1.3 Justificación

Un modelo que permita hacer una separación de las prácticas de RSC con base en los grupos de interés a quienes están dirigidas puede aportar nuevos hallazgos a las investigaciones previas, de las cuales todavía hace falta esclarecer el impacto que tiene por separado cada una de las dimensiones de la RSC en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Se debe recordar que el impacto de las prácticas de RSC pueden variar de acuerdo al tamaño de la empresa, las características de la industria, la situación económica y contexto social (Carroll, 1991). Además los resultados de la RSC también pueden ser distintos, debido a sus políticas organizacionales o gubernamentales (Gaete, Valderrama, Carmona, Elgueta, & Quiroz, 2009), de ahí la necesidad de determinar cuáles son las prácticas RSC internas y externas con mayor influencia positiva en el compromiso y satisfacción de los empleados, quienes son los más directamente afectados por la RSC (Argandoña, 2007).

Con respecto a la Industria de Dispositivos Médicos cabe señalar que dichos instrumentos deben ser elaborados de acuerdo con las normas y estándares de calidad nacional e internacional, por ello las empresas que pertenecen a esa industria tienen una gestión de recursos humanos acorde con las prácticas socialmente responsables. A pesar de ser uno de los sectores con mayor índice de crecimiento anual (SE, 2013), no se han encontrado reportes de investigaciones en relación con las prácticas de RSC percibidas por los empleados, ni la existencia de una asociación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Las prácticas de RSC internas y externas tienen como objetivo procurar el bien común de la organización y de sus grupos de interés, quienes pueden percibir estas acciones desde sus dimensiones económica, legal, ética y discrecional (Carroll, 1991; Wood, 2010). Además la adopción de prácticas de RSC impacta al interior de la empresa en las actitudes de los empleados (Duarte, 2011). Estudios realizados indican que existe una asociación entre el nivel de percepción de los empleados en relación con las prácticas RSC e indicadores organizacionales como el compromiso organizacional (Santos et al., 2012; Turker, 2009a), la justicia laboral (Rupp et al., 2006; Tziner et al., 2011), el clima organizacional, la satisfacción laboral (Tziner et al., 2011) y la cultura organizacional (Turker, 2009a).

Por otra parte, existe evidencia de investigaciones realizadas en Europa, Asia, América del Norte y del Sur, sin embargo, en nuestro país no se han encontrado estudios que determinen si la percepción de los empleados en relación con las prácticas RSC internas y externas de su organización, influyen en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El modelo propuesto por este estudio, servirá para conocer el impacto que tienen las prácticas de RSC internas y externas, en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos.

1.4 Objetivos

General

Diseñar un modelo que establezca el impacto de la RSC interna y externa, sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Específicos

1. Establecer desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, si existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con la satisfacción laboral.
2. Establecer desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, si existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con el compromiso organizacional.
3. Establecer desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, si existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con la satisfacción laboral.
4. Establecer desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, si existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con el compromiso organizacional.

1.5 Preguntas de investigación

El presente estudio busca dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Existe una asociación positiva y significativa entre la percepción de los empleados de los empleados de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez con respecto a las prácticas de RSC internas y la satisfacción laboral?
2. ¿Existe una asociación positiva y significativa entre la percepción de los empleados de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez con respecto a las prácticas de RSC internas y el compromiso organizacional?
3. ¿Existe una asociación positiva y significativa entre la percepción de los empleados de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez con respecto a las prácticas de RSC externas y la satisfacción laboral?
4. ¿Existe una asociación positiva y significativa entre la percepción de los empleados de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez con respecto a las prácticas de RSC externas y el compromiso organizacional?

1.6 Aportaciones del estudio

Hasta ahora los estudios indican que la RSC promueve el bien común de los grupos de interés de la organización, en ese sentido el presente estudio espera aportar nuevos conocimientos que sean de beneficio para la comunidad académica, los empresarios, profesionales relacionados con la gestión de recursos humanos y la sociedad. Específicamente, se busca ofrecer a las organizaciones un modelo que facilite la medición del impacto de las prácticas de RSC internas y externas, de tal forma que les permita conocer la percepción de dichas acciones por parte de sus empleados, con el propósito de contribuir a mejorar los indicadores de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

En lo sucesivo, corresponderá a los directivos decidir si quieren seguir avanzando a partir de un seguimiento sistemático que involucre a sus empleados, en caso de hacerlo deberán estar dispuestos a compartir sus logros al interior y exterior de la organización. Es importante procurar la satisfacción de los empleados como parte de los grupos de interés primarios de una organización (Medina & Severino, 2014), esta meta puede alcanzarse al adoptar prácticas de RSC.

Una de las aportaciones del estudio para los empleadores e investigadores, es la adaptación cultural y la validación de un instrumento que permita conocer la percepción que tienen los empleados de nivel medio sobre las prácticas de RSC implementadas al interior y exterior de su lugar de trabajo. Esto facilitará la labor de las organizaciones que realizan acciones encaminadas a promover su beneficio y de la sociedad, pues también están obligadas a mejorar el desempeño de sus prácticas de RSC internas y externas (De la Cuesta & Valor, 2003). Cabe mencionar que los resultados que arrojen estas mediciones pueden ser erróneos si el instrumento utilizado fue tomado de otro lenguaje y se aplica sin una adaptación al contexto cultural (Ramada-Rodilla, Serrapujadas, & Delclós-Clanchet, 2013).

Si los resultados son favorable al finalizar el estudio, será posible determinar si los empleados de la industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez se sienten más comprometidos con su organización por la ventaja competitiva de los productos que ofrecen a sus clientes, por cumplir a tiempo sus obligaciones con el gobierno, por beneficiar a la comunidad o por su propio bienestar. De igual forma se podrá determinar si un empleado se muestra más satisfecho por las prácticas de RSC implementadas al interior de la empresa para su beneficio o, por aquéllas que favorecen a los grupos de interés externos, con lo cual se espera abrir las puertas a futuras líneas de investigación encaminadas a robustecer el impacto de las acciones de responsabilidad social implementadas por las organizaciones.

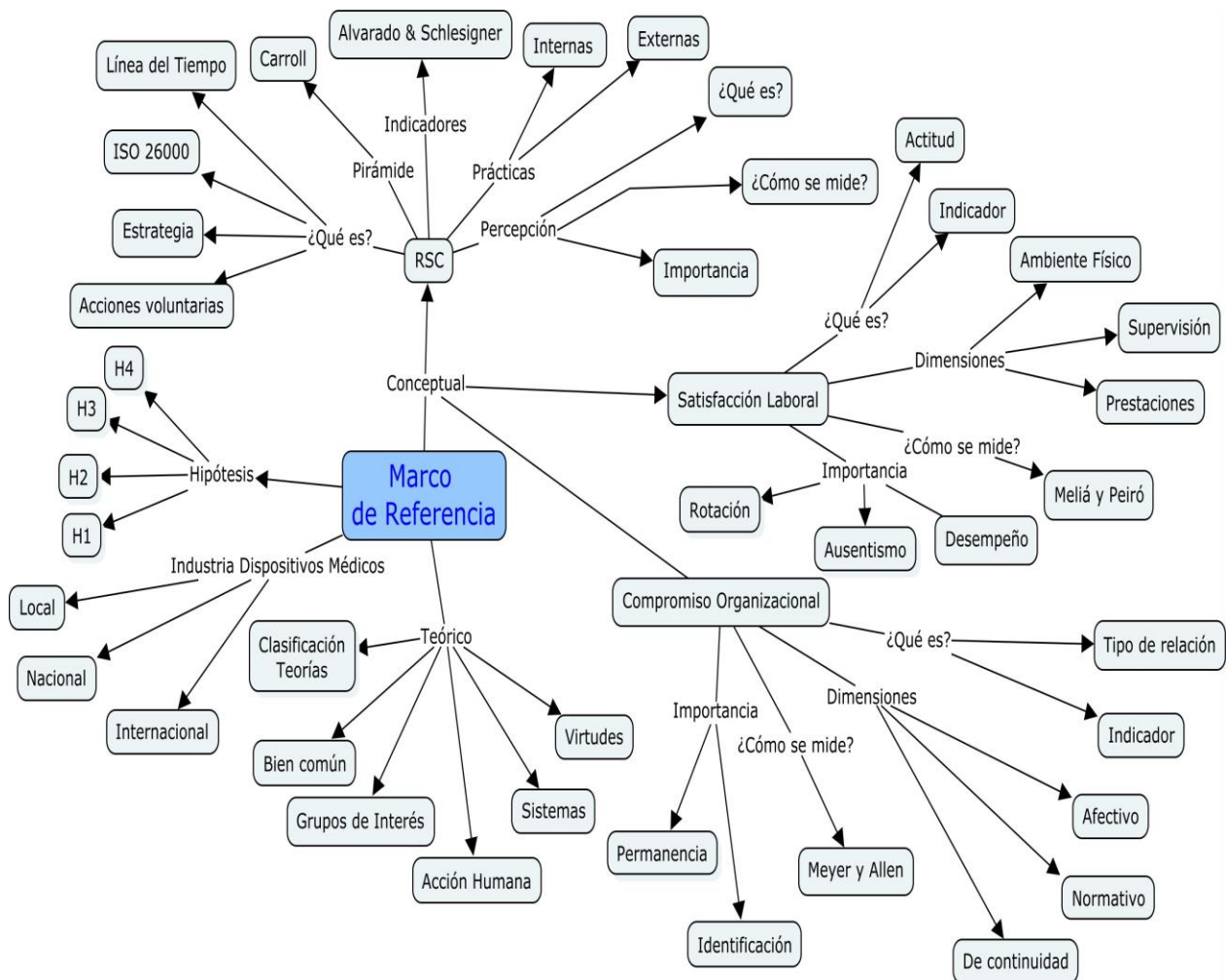
Capítulo II

Marco de Referencia

Una vez establecido el problema que ocupa esta investigación, las páginas del presente capítulo permitirán establecer los términos, teorías y contextos que la fundamentan.

A fin de sintetizar de manera organizada el contenido de este capítulo se ofrece un mapa conceptual, en él se pueden apreciar las divisiones que integran el marco de referencia, siendo éstas el marco conceptual, el marco teórico, el marco contextual y las hipótesis, mismas que serán probadas posteriormente (Figura 2.1).

Figura 2.1 Mapa Conceptual del Capítulo II.



Fuente: Elaboración propia.

2.1 Marco Conceptual

Este apartado contiene los términos y conceptos utilizados durante el desarrollo del estudio, necesarios para una mejor comprensión del problema que se aborda, es por ello que dentro de este capítulo se define qué debemos entender por RSC, también, se presenta la línea del tiempo de este concepto y su relación con otras disciplinas. De igual manera, se agrega la pirámide de la RSC, sus indicadores, la descripción de las prácticas de RSC internas y externas, así como la percepción de estas acciones.

Con respecto al tema de la Satisfacción Laboral se incluyen varias definiciones de este indicador, sus dimensiones y cómo se puede medir. Asimismo, se integran algunas definiciones del Compromiso Organizacional, sus dimensiones e instrumentos utilizados para su medición.

2.1.1 ¿Qué es la RSC?

A principios de los años cincuenta, Bowen (1953) concibió la responsabilidad social como una doctrina aceptada de manera voluntaria por los empresarios, la cual “es, o podría ser, un medio practicable para aliviar los problemas económicos y alcanzar mejor sus objetivos económicos”. Luego Friedman (1970) indicó que la responsabilidad social de la empresa consiste en utilizar sus recursos y realizar sus actividades, en un ambiente de competencia ética. Posteriormente, Carroll (1979) clasificó las responsabilidades de las organizaciones como económicas, legales, éticas y discrecionales; fue a partir de esta clasificación que él elaboró la pirámide de RSC (Carroll, 1991), colocando como base la responsabilidad económica, que desde su punto de vista es la razón de ser de las empresas (Turker, 2009a). Es así que la RSC se compone del grupo de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, adquiridos por una organización con los grupos de interés, derivados de sus actividades y operaciones, y su impacto en el ámbito social, laboral, medioambiental y en los derechos humanos (De la Cuesta & Valor, 2003).

2.1.1.1 Línea del tiempo de la RSC

Desde 1953 a la fecha, el concepto de RSC ha evolucionado, la literatura revela que se han identificado nuevas dimensiones en las definiciones formuladas por diversos autores (Bowen, 1953; Carroll, 1979; Freeman, 1994). Estas definiciones describen desde la necesidad de reconocer la influencia de las actividades de una organización en la sociedad hasta el compromiso de colaboración mutuo que debe existir entre la sociedad y las organizaciones. Al revisar la línea del tiempo de este concepto, se aprecian cuatro periodos: doctrina de reconocimiento, despertar empresarial, compromiso empresarial y compromiso mutuo, las cuales se describen a continuación.

- a) A partir de 1953 y principios de los 70's, se encuentra el primer periodo denominado "doctrina de reconocimiento". Durante esta etapa, el concepto de responsabilidad social presenta entre sus elementos, la acción voluntaria, asumir obligaciones ante la sociedad, establecer políticas, tomar decisiones, seguir líneas de acción deseables para la sociedad e incrementar ganancias de forma ética (Bowen, 1953; Friedman, 1970).
- b) Así mismo, el periodo "despertar empresarial" comprende la década de los setenta y principios de los ochenta, es aquí en donde los conceptos encontrados incluyen entre sus elementos un rango de obligaciones económicas, legales, éticas y discrecionales, además se incluye la posibilidad de reducir ganancias para lograr un bienestar social (Carroll, 1979; Frederick, 1983).
- c) Por otra parte el periodo de "compromiso empresarial", comprendido del 1999 al 2003, contempla el desarrollo consciente de las actividades de negocios dentro de un marco de trabajo económico, legal, ético y filantrópico (Carroll, 1991). En el Pacto Verde de 2001, la Comisión de Comunidades Europeas (CCE), incluyó el desarrollo de actividades encaminadas a la atención de necesidades sociales y ambientales, ir más allá de lo legal, invirtiendo en el capital humano, el entorno y

las relaciones con los interlocutores. Durante este periodo los compromisos trascieron a nivel nacional e internacional, se consideró el impacto de las operaciones de la organización en el ámbito laboral, medioambiental y de derechos humanos (De la Cuesta & Valor, 2003).

- d) El periodo de “compromiso mutuo”, comprende del 2006 a la fecha; durante esta etapa las definiciones contienen entre sus elementos, la sumisión de derechos y obligaciones de las actividades económicas, políticas, sociales y medioambientales de una organización (Giner & Gil, 2006). Por otra parte se considera el cumplimiento de los objetivos de la empresa, con los grupos de interés internos y externos, el respeto por los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente (Cajiga, 2010). Durante este periodo se menciona el deber de dar cuenta a los interesados más cercanos a la empresa sobre las actividades realizadas en beneficio de la comunidad (Argandoña, 2007), de igual forma, se incluye el establecimiento de prácticas y políticas encaminadas a mejorar las condiciones económicas de la empresa y su comunidad (Porter & Kramer, 2011).

Cabe mencionar que Carroll (1999) revisó la evolución del concepto de RSC a partir de la década de los cincuenta, denominada como la “era moderna”, siendo Howard Bowen precursor principal y reconocido como el padre de la RSC. Se puede apreciar cómo durante la década de 1960 a 1970 proliferaron definiciones sobre este constructo, sin embargo, en la década de los ochenta, aparecieron menos definiciones; se empezó a realizar investigación empírica y los temas asociados a este concepto comenzaron a madurar. Entre estos temas alternativos se incluyen el desempeño social corporativo, la teoría de los grupos de interés y la teoría de la ética empresarial. Al finalizar la década de los noventa, la RSC seguía evolucionando como una estrategia que se adapta a temáticas alternativas de las organizaciones.

Aunque el concepto original de RSC consideraba la dimensión económica, legal y ética, posteriormente se incorporó la dimensión discrecional o filantrópica, mientras que el logro de objetivos económicos, el cumplimiento legal de las actividades, la ética corporativa y la influencia en la sociedad por parte de la organización, son elementos

del concepto de responsabilidad social que permanecen desde sus inicios hasta la fecha.

2.1.1.2 ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización (International Standard Organization) no ha sido ajena a las prácticas de responsabilidad social dentro de las organizaciones y para su implementación, desarrolló la norma ISO 26000 con la participación de 500 expertos de más de 70 países. Este organismo establece que las organizaciones deben asumir el impacto que tienen en la sociedad y el medio ambiente sus actividades de una manera consistente con los intereses de la sociedad, mientras se alcanza un desarrollo sostenible fundamentado en un comportamiento ético; dicho comportamiento se muestra cumpliendo con las leyes y reglamentos establecidos a nivel intergubernamental (Campos, 2008).

Por otra parte Valmohammandi (2014) considera que la norma ISO26000 busca:

- Ofrecer una guía a las organizaciones que permita hacer frente a sus responsabilidades sociales, mediante el respeto por su cultura, las diferencias sociales, ambientales, legales y sus condiciones de desarrollo económico.
- Brinda pautas para identificar a los grupos de interés, comprometerse con ellos, buscando aumentar la credibilidad de la empresa al informar sobre sus logros a la sociedad.
- Resaltar la importancia de los rendimientos y la mejora.
- Incrementar la confianza y la satisfacción de las organizaciones con sus clientes y sus grupos de interés.
- Ser consistente y no crear conflicto con los documentos, tratados internacionales, convenciones y otras normas ISO existentes dentro de una organización.
- La promoción de una terminología común dentro de las organizaciones que practican la responsabilidad social.

- Aumentar el conocimiento de las prácticas de responsabilidad social.
- No minimizar la autoridad que tienen los gobiernos para afrontar su responsabilidad social con las organizaciones.

2.1.1.3 La RSC desde otras disciplinas

El concepto de RSC ha sido contemplado desde disciplinas como mercadotecnia, economía, derecho y ecología. Desde el punto de vista de la mercadotecnia, el concepto de RSC implica una mejora en la marca y en la reputación de la empresa a la vista de sus consumidores (Alvarado & Schlesinger, 2008). Mientras que la perspectiva económica de la RSC, define que los negocios están obligados a lograr sus objetivos (Argandoña, 2007), obtener ganancias (Friedman, 1970), mantener un crecimiento económico, satisfacer las necesidades de los consumidores (Carroll, 1979; Maignan & Ferrell, 2000) y procurar el bien común (Argandoña, 1998). Turker (2009) considera que el aspecto económico es la razón de ser de las empresas.

Desde el enfoque legal, la RSC describe que las organizaciones deben cumplir su responsabilidad económica dentro del marco legal (Carroll, 1979; Friedman, 1970; Garriga & Melé, 2004; Maignan & Ferrell, 2000), promover la protección de los derechos humanos (Garriga & Melé, 2004), dando cuenta del cumplimiento de esas responsabilidades ante los empleados, quienes son los más directamente afectados por la responsabilidad de la empresa (Argandoña, 2007). A través de la mirada de la ecología, el concepto de RSC incluye el cuidado del medio ambiente, evitar su deterioro y promover su conservación (Carroll, 1979; Turker, 2009a).

2.1.1.4 Pirámide de la RSC

Según Carroll (1991) el grupo de actividades implementadas en una organización para cumplir con la RSC, puede realizarse desde la dimensión económica, la legal, la ética y la discrecional, las cuáles forman parte de la Pirámide de RSC (ver Figura 2.2).

- a) Desde la dimensión económica, una organización está obligada a maximizar las ganancias, mantener una fuerte posición competitiva, conservar un alto nivel de eficiencia operativa y ser consistentemente rentable. Esta perspectiva establece que los negocios están obligados a lograr sus objetivos (Argandoña, 2007), obtener ganancias (Friedman, 1970), mantener un crecimiento económico, satisfacer las necesidades de los consumidores (Carroll, 1979; Maignan & Ferrell, 2000) y procurar el bien común (Argandoña, 1998).

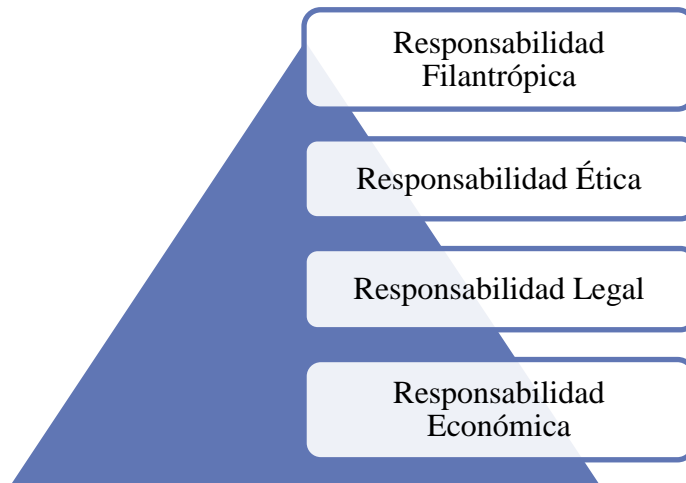
- b) La dimensión legal indica que las organizaciones deben cumplir sus obligaciones económicas, dentro de un marco de legalidad (Carroll, 1979; Friedman, 1970; Garriga & Melé, 2004; Maignan & Ferrell, 2000) que promueva la protección de los derechos humanos (Garriga & Melé, 2004). Así mismo, las organizaciones están legalmente obligadas a proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes con los requisitos legales mínimos, cumpliendo con las leyes y políticas establecidas por el gobierno federal, estatal y local (Carroll, 1991).

- c) De igual forma las organizaciones deben cumplir su responsabilidad ética de satisfacer las expectativas de la comunidad, respetar las normas éticas y morales; esto representa cumplir aún más allá de lo establecido por las leyes y reglamentos, deben evitar que el cumplimiento de sus obligaciones económicas y legales comprometa la ética corporativa. De acuerdo con la pirámide de RSC, las organizaciones cumplen su responsabilidad ética cuando satisfacen las expectativas de la sociedad, respetan las normas éticas y morales, evitan que las normas éticas comprometan los objetivos corporativos y van más allá del cumplimiento de leyes y reglamentos (Carroll, 1991).

- d) Finalmente la pirámide RSC incluye dentro de la responsabilidad filantrópica, la participación voluntaria de gerentes y empleados en actividades de caridad dentro de su comunidad local, apoyar proyectos que mejoran la calidad de vida,

prestar asistencia a las instituciones educativas públicas y/o privadas (Carroll, 1991).

Figura 2.2 Pirámide de RSC.



Fuente: Carroll (1991).

2.1.1.5 Indicadores de la RSC

Alvarado & Schlesinger (2008) consideran que las organizaciones practican la RSC cuando presentan las siguientes características:

- a) La responsabilidad económica de una organización se logra cuando se obtiene la máxima utilidad económica de su actividad, esfuerzos por obtener éxito a largo plazo, cumplir sus obligaciones con sus accionistas, proveedores, distribuidores y otros agentes con los que trata, y siempre procura mejorar su desempeño económico.
- b) Una organización asume su responsabilidad legal cuando respeta las normas definidas por la ley y formaliza sus obligaciones con accionistas, proveedores, distribuidores y otros agentes con los que trata.

- c) Una organización con responsabilidad ética muestra un comportamiento honesto con sus consumidores, concede prioridad a principios éticos en sus relaciones, anteponiendo el logro de un desempeño económico superior.
- d) Una organización es responsable discrecionalmente cuando respeta y protege el entorno natural, patrocina o financia activamente eventos sociales, destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales en favor de los desfavorecidos y se preocupa por mejorar el bienestar de la sociedad.

2.1.1.6 Prácticas de RSC internas y externas

La RSC representa una inversión estratégica que integra una dimensión interna y externa, internamente destaca la gestión responsable de recursos humanos que contempla desde la contratación hasta la permanencia de los trabajadores mediante la implementación de políticas que permitan conciliar su vida laboral y familiar, como se aprecia en la Tabla 2.1 (CCE, 2001). De manera específica las prácticas de RSC internas buscan gestionar de forma responsable los recursos humanos (Gaete, Valderrama, Carmona, Elgueta, & Quiroz, 2009), facilitar la comunicación transparente y encontrar un balance entre vida laboral y familiar (Delgado, Gómez, Romera, & Vázquez, 2007). Además promueven la protección de derechos humanos y la aplicación justa de normas laborales, guiados por los principios establecidos en el Pacto Mundial de 1999 (Andreu & Fernández, 2011), dentro de un ambiente de trabajo higiénico, saludable y seguro, trato justo e igualitario, retribución legal, capacitación y formación continua (Server & Villalonga, 2005).

Tabla 2.1: Dimensión interna de la Responsabilidad Social.

Dimensión Interna	Prácticas implementadas
Gestión responsable de recursos humanos	Contratación de trabajadores calificados y garantizar su permanencia en la empresa. Formación permanente. Responsabilizar a los trabajadores. Buscar un equilibrio entre trabajo, familia y tiempo libre. Contar una mayor diversidad de recursos humanos.

	Retribución y oportunidades de desarrollo igualitarias.
	Prácticas responsables de contratación, donde no se discrimine a las personas por su edad, género, pertenencia a alguna etnia o por haber estado desempleada por un largo.
	Definir las necesidades de formación en conjunto con instancias educativas locales.
	Estimular el aprendizaje permanente de los trabajadores, dando preferencia a aquellos que tienen menos nivel educativo y mayor edad.
Promover la salud y seguridad en el trabajo	Con recursos propios o mediante la contratación de proveedores.
	Medir, documentar y comunicar los esfuerzos que se realizan para promover la salud, la seguridad en el trabajo y la calidad de los productos.
	Establecer criterios de salud y seguridad en el trabajo dentro las políticas de contratación.
Una adaptación al cambio que considere los intereses de todos los afectados	Buscar que la reestructuración de la empresa no dañe la moral, motivación, lealtad, creatividad y productividad de los trabajadores.
	Considerar los intereses de todos interesados que se ven afectados por los cambios y decisiones tomadas por la empresa.
	Ofrecer cursos que garanticen la empleabilidad del personal después de alguna reestructuración.
	Atenuar las consecuencias sociales que implica una reestructuración participando con asociaciones que promueven el empleo.
Gestión del impacto ambiental y de recursos naturales	Disminuir el consumo de recursos, los desechos y la emisión de contaminantes.
	Analizar las repercusiones que tiene en el ambiente el ciclo de vida del producto.

Fuente: Elaboración propia con base en el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001).

El concepto de RSC extiende el perímetro de la organización al integrar como parte de sus elementos externos a las comunidades locales, socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (CCE, 2001), esto se puede apreciar en la Tabla 2.2. Dentro de las prácticas RSC externas, se encuentran aquéllas que realiza una empresa para retribuir a la sociedad, medio ambiente, esferas gubernamentales, clientes y proveedores, al ofrecer productos de calidad en un ambiente de competencia ética (Vargas & Vaca, 2005).

Tabla 2.2: Dimensión externa de la Responsabilidad Social.

Dimensión externa	Prácticas implementadas
Comunidades locales	<p>Contribuir al desarrollo de la comunidad al ofrecer puestos de trabajo.</p> <p>Contribuir con educación del cuidado del medio ambiente.</p> <p>Colaborar con organizaciones que protegen el medio ambiente.</p> <p>Contratación de personal socialmente excluidas.</p> <p>Ofrecer servicio de guardería sus empleados.</p> <p>Patrocinar actividades deportivas o culturales en la localidad.</p> <p>Realizar donaciones para obras de beneficencia.</p> <p>Conocer los agentes, tradiciones y recursos locales.</p>
Socios comerciales, proveedores y clientes	<p>Formalizar relaciones estrechas con socios y proveedores para reducir costos y asegurar la calidad de los productos.</p> <p>Verificar que los socios comerciales y proveedores cumplen con las leyes y normativas de competencia.</p> <p>Establecer sociedades con los clientes, proveedores, subcontratistas y competidores.</p> <p>Facilitar la expansión y fomentar el desarrollo de empresas pequeñas.</p> <p>Ofrecer a los clientes productos de calidad de forma eficaz, ética y ecológica.</p>
Derechos humanos	<p>Cumplir con las leyes locales, nacionales e internacionales.</p> <p>Asegurar que sus socios comerciales cumplan con las normas laborales, protejan el medio ambiente y respeten los derechos humanos.</p> <p>Luchar contra la corrupción.</p> <p>Adopción de códigos voluntarios de conducta relativos a condiciones laborales, derechos humanos y aspectos medioambientales, los cuales están dirigidos principalmente a subcontratistas y proveedores.</p> <p>Asegurar que los directivos, empleados y la comunidad saben cómo aplicar los códigos de conducta.</p> <p>No fomentar el trabajo infantil.</p>
Problemas ecológicos mundiales	<p>Reducir el impacto ambiental generado por sus actividades de producción.</p> <p>Contribuir a un desarrollo sostenible a nivel mundial.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001).

Con base en lo anterior es posible dividir las prácticas de RSC en razón de los grupos de interés a quienes están dirigidas, en internas y externas (Baltazar, 2011), tal como lo muestra la Tabla 2.3. De esta manera se completa el modelo jerárquico de RSC formulado por Carroll en 1979, el cual incluye la responsabilidad económica, legal,

ética y discrecional de las organizaciones. Para el cumplimiento de estas responsabilidades, la organización agenda prácticas que benefician a los grupos de interés y sus ganancias (Porter & Kramer, 2006).

Tabla 2.3: Clasificación de las prácticas de RSC.

Tipo de Prácticas RSC	Grupos de interés que impactan
Externas	Clientes
	Sociedad
	Gobierno
Internas	Empleados

Fuente: Elaboración propia con base en Baltazar (2011).

2.1.1.7 Percepción de la RSC

En relación con la percepción de la RSC, Rupp et al. (2006) destacan el hecho de que los empleados pueden emitir juicios relacionados con el comportamiento socialmente responsable de su organización, de tal forma que tienen:

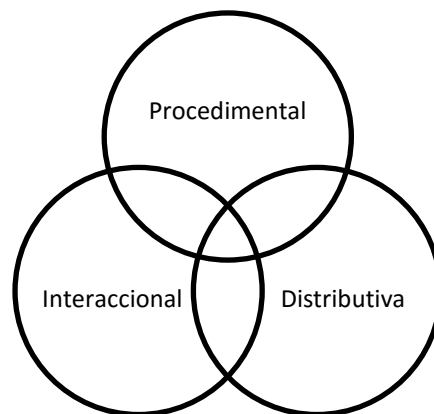
- 1) Una percepción en relación con la preocupación social mostrada, también denominada procedimental.
- 2) Otra percepción con base en los resultados obtenidos, conocida también como distributiva.
- 3) Además, otra percepción de acuerdo al trato que reciben los individuos dentro y fuera de la organización considerada, como de interacción o interaccional.

De esta manera la combinación de estos juicios conforman la percepción global que tienen los empleados sobre la rendición de cuentas, la responsabilidad y el grado en qué su organización defiende sus normas morales y éticas (Rupp, et. al 2006). Percepción que a su vez; influye en las actitudes laborales mostradas por los empleados (Aharon, Lior, Yaki, & Gal, 2011; Baltazar, 2011; Rego, Leal, & Pina e

Cunha, 2011; Turker, 2009b; Vishnubhai, 2012) y en su comportamiento (Glavas, 2013). La combinación de estos juicios puede apreciarse en la Figura 2.3.

Cuando los empleados colaboran en una empresa que practica la responsabilidad social pueden tener una percepción de las acciones implementadas por la empresa para cumplir con sus obligaciones económicas, legales, éticas o discrecionales, las cuáles también están dirigidas a buscar el bien común de ellos mismos, de los clientes, de la comunidad en la cual realiza las operaciones la empresa o el gobierno. De ahí que algunas investigaciones tengan como propósito, de medir cuatro o más dimensiones de la RSC.

Figura 2.3: Percepción de la RSC.



Fuente: Elaboración propia con base en Rupp et. al (2006).

2.1.1.8 Instrumentos utilizados para medir la percepción de la RSC

Para medir la percepción de los empleados con respecto a las prácticas de RSC, se han utilizado diferentes instrumentos. A continuación la Tabla 2.4, presenta una relación de ellos.

Tabla 2.4: Instrumentos utilizados para medir la percepción de la RSC.

Autor/Año	Instrumento
Turker (2009b)	Escala CSR de Turker
Alcocer (2009)	Cuestionario diseñado por el autor
Mababu (2010)	Standard CSR Questionnaire elaborado por KPMG y la Universidad de Stanford

Tziner et al. (2011)	Escala CSR Turker
Shauki (2011)	Cuestionario diseñado por el autor
Rego et al. (2011)	Employees' perceptions of Corporate Citizenship
Duarte (2011)	Perceived Corporate Social Responsibility Scale (PCSR-S)
Godos-Díez Fernández (2011)	& Escala PRESOR
Nisha (2012)	Cuestionario diseñado por el autor

Fuente: Elaboración propia.

2.1.2 ¿Qué es la Satisfacción laboral?

Para una mejor comprensión del concepto de satisfacción laboral, primero se debe definir el trabajo, como el conjunto de tareas realizadas por una persona en un ambiente o puesto específico (Warr, Cook, & Wall, 1979). Si un empleado muestra una actitud positiva con las actividades que se relacionan con su trabajo, puede considerarse como satisfecho (Rogero, 2005), además puede sentirse motivado en su lugar de trabajo por las actividades que realiza o por el puesto que ocupa.

Esto significa que el grado de satisfacción mostrado por un empleado, puede deberse a motivos intrínsecos o extrínsecos, según Warr et. al (1979), cuando se observa que las personas quieren participar y cumplir bien con sus actividades, es porque pueden sentirse motivados de forma intrínseca; esto puede deberse a factores relacionados con la tarea, como el grado de autonomía para realizarla, la experiencia adquirida o su grado de dificultad. Mientras que la satisfacción extrínseca de un empleado se relaciona con su ambiente de trabajo, sueldo, horario de la jornada, el reconocimiento que recibe, las relaciones con sus compañeros y supervisores (Navarro, Llinares, & Montañana, 2010).

Por otra parte se considera que las creencias y valores de un empleado son la base del sentimiento de satisfacción de un empleado hacia su trabajo, esto puede apreciarse en la actitud mostrada al cumplir con sus actividades laborales (Feris & Castro, 2006). La actitud positiva o negativa proviene de un aspecto real o imaginario que el empleado considera que está presente o ausente, que resulta de un proceso cognitivo donde una persona puede obtener o no, algo que estaba esperando (Feris &

Castro, 2006). La satisfacción laboral de un empleado se refleja en las actitudes cognitivas y afectivas hacia su organización (Páez, 2010), por tanto, una actitud positiva de los empleados hacia su organización puede mostrar un sentimiento de satisfacción con la misma (Díaz, Peña, & González, 2012), y afectar positivamente su desempeño laboral, rotación, ausentismo y cuidado del material de trabajo (Páez, 2010).

Según Peña et. al (2013), la satisfacción mostrada por un empleado dentro de su área de trabajo puede deberse a sus propias características, las características de la actividad que desempeña y la valoración personal, que él mismo hace sobre los resultados obtenidos y su esfuerzo mental y físico. Esto significa que la satisfacción laboral está en función de lo que el empleado espera recibir de su organización por su trabajo y lo que realmente recibe (Peña, Olloqui, & Aguilar, 2012). Pérez (1997) considera necesario una gestión de recursos humanos que evite el desequilibrio generado por las contribuciones del empleado que no fueron retribuidas satisfactoriamente y pueden ocasionar un problema de insatisfacción.

Un empleado puede sentirse satisfecho con su remuneración, condiciones de trabajo, jornada de trabajo, el trato de su supervisor, relación con sus compañeros y las oportunidades de desarrollo ofrecidas por su empresa (Raineri, 2007). El grado de satisfacción mostrado por un empleado se relaciona con la edad del empleado, la antigüedad, su cultura, nivel de estudios y género (Pátlan-Perez, Martínez, & Hernández, 2012).

2.1.2.1 Línea del Tiempo de la Satisfacción Laboral

Se ha encontrado que el grado de satisfacción individual de un empleado incide en el compromiso, el ausentismo y la rotación, mientras que a nivel organizacional afecta en el desempeño de una empresa (Páez, 2010), a través del tiempo se han obtenido hallazgos relevantes sobre la satisfacción laboral, la Tabla 2.5 contiene algunos de ellos.

Tabla 2.5: Línea del Tiempo de la Satisfacción Laboral.

Autor/Año	Hallazgos relevantes sobre la satisfacción laboral
Morse (1953)	Es el resultado de lo que un empleado espera obtener y lo que obtiene realmente. Está unida a las aspiraciones del individuo y a la medida en que éstas se realizan.
Homans (1961)	El nivel de satisfacción no sólo se sitúa en el plano individual como un balance desequilibrado entre contribuciones y retribuciones, sino en el plano de la empresa como una ausencia de justicia retributiva, ya sea por exceso (con retribuciones idénticas para aportaciones de valor desigual) o por defecto (con retribuciones desiguales para aportaciones comparables o idénticas), y que tienen incidencia en el grado de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores.
Benoit (1962)	Explicación de las actitudes reivindicativas y los comportamientos sindicales, a partir del balance que se establece entre los elementos del <i>status</i> de los trabajadores (edad, formación profesional, competencia, habilidad, etc.) y su retribución por parte de la empresa (antigüedad, salario, consideración, ventajas adquiridas, etc.).
Kahn (1964)	Balance de la relación entre la definición del rol que el trabajador quiere jugar en la empresa y la definición del rol que la empresa da al que debe desempeñar el trabajador.
Karpik (1965)	Se estudia el salario, como un indicador de la retribución, y el nivel de instrucción, como un indicador de la contribución.

Fuente: Elaboración propia con base en Pérez (1997).

2.1.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Meliá y Peiró (1989), consideran que la Satisfacción Laboral se conforma por tres dimensiones: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. Dentro de la dimensión relacionada con la supervisión se encuentra el tipo de relación que se presenta entre un empleado con sus superiores, como puede ser la proximidad y frecuencia de la misma, la forma en que los supervisores juzgan su tarea, la igualdad y trato que recibe de la empresa, así como el apoyo de sus superiores. De igual manera dentro de los aspectos considerados como parte de la satisfacción generada con el ambiente físico donde una persona labora, se encuentran la limpieza, higiene y salubridad, el entorno físico y espacio disponible, la temperatura así como los objetivos, metas y tasas que la persona debe alcanzar también son factores considerados dentro de la dimensión del ambiente físico. Finalmente dentro de la dimensión relativa a las prestaciones recibidas se encuentran el grado en que la empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales,

además de la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

2.1.2.3 Indicadores asociados a la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral también ha sido relacionada con otras variables organizacionales, a continuación la Tabla 2.6 enlista algunos estudios reportados.

Tabla 2.6: Estudios que relacionan la satisfacción laboral con otras variables.

Autor/Año	Indicadores	Objetivo
Pátlan-Perez, Martínez & Hernández (2012)	Satisfacción y desempeño de los empleados	Analizar la relación entre la satisfacción y el desempeño de los empleados con su bienestar en el trabajo, la intención de rotación y la rotación laboral.
Peña, Olloqui & Aguilar (2012)	Satisfacción laboral	Analizar la relación entre la satisfacción laboral con la edad, antigüedad, nivel de estudios de los empleados.
Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, Martín-García & Perles-Nova (2010)	Satisfacción laboral, burnout y diferentes características laborales	Analizar las diferencias por género en trabajos de escasa cualificación.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.2.4 Instrumentos utilizados para medir la Satisfacción Laboral

En los estudios realizados sobre la satisfacción laboral se han utilizado varios instrumentos, enseguida la Tabla 2.7 muestra una relación de instrumentos reportados que permiten su medición.

Tabla 2.7: Instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral.

Autor/Año	Instrumento
Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, Martín-García & Perles-Nova (2010)	Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Warr, Cook y Wall en 1979
Tziner et al. (2011)	Versión corta del Minnesota Satisfaction Questionnaire

Santos et al. (2012)	S10/12 de Meliá y Peiró
Díaz, Peña & González (2012)	Job Satisfaction Survey de Spector desarrollado en 1985
Peña, Olloqui & Aguilar (2012)	Rediseño de la escala Job Satisfaction Survey de Spector desarrollado en 1985
Patlán-Pérez, Martínez & Hernández (2012)	Cuestionario de satisfacción laboral Minnesota desarrollado en 1977 por Weiss, Dawis, England & Lofquist

Fuente: Elaboración propia.

2.1.3 ¿Qué es el Compromiso Organizacional?

González y Guillen (2008) establecen que el compromiso es el tipo de relación que una persona asume de manera voluntaria, dicho vínculo tiene bases racionales, una parte afectiva y un juicio moral, que se manifiestan en la medida en que un empleado se identifique con su lugar de trabajo. Este tipo de relación representa el esfuerzo mostrado por un trabajador para ayudar a lograr los objetivos del lugar donde trabaja (González y Guillén, 2008). De esta forma cuando un empleado no se siente comprometido con su lugar de trabajo es difícil que contribuya con él para alcanzar sus propósitos (Ruiz de Alba, 2013). Se considera que una de las maneras de crear un sentido de compromiso es fomentar la justicia (Moorman, 1991).

2.1.3.1 Línea del Tiempo del Compromiso Organizacional

Investigaciones previas sugieren que el compromiso organizacional se relaciona con el grado en que un empleado contribuye al logro de los objetivos de una organización, a continuación la Tabla 2.8, muestra algunos aspectos de este indicador.

Tabla 2.8: Línea del Tiempo del Compromiso Organizacional.

Autor/Año	Hallazgos relevantes sobre el compromiso organizacional
Meyer & Allen (1991)	Es una actitud relacionada con la manera en que el empleado ve a la organización donde labora.
Gbadamosi (2003)	Es la manera en que un empleado acepta los objetivos de la empresa y contribuye con ella para lograrlos.
Lumley (2010)	Permite entender la intensidad mostrada por un empleado al realizar sus actividades y su estabilidad dentro de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.3.2 Dimensiones del Compromiso Organizacional

Las prácticas RSC afectan el compromiso de los empleados hacia su organización. Este compromiso organizacional, indica el tipo de relación establecido entre el empleado y su lugar de trabajo (Melgar, 2011), puede dimensionarse de forma afectiva, normativa y de continuación (Meyer & Allen, 1991). La existencia de un vínculo emocional del empleado y la identificación con los valores y metas de su organización, es indicio de un compromiso afectivo (Meyer, Allen, & Smith, 1993). El sentido de obligación de un empleado a permanecer en una organización es evidencia de un compromiso normativo (Gutierrez, Ramirez, & García, 2012). El reconocimiento de costos de un empleado al salir de la organización es una demostración del compromiso de continuación (Maldonado-Radillo, Guillén, & Carranza, 2012).

2.1.3.3 Indicadores asociados a al Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido relacionado con otras variables organizacionales, enseguida la Tabla 2.9 muestra una lista de estudios reportados.

Tabla 2.9: Estudios que relacionan el compromiso organizacional con otras variables.

Autor/Año	Indicadores	Objetivo
Peterson (2004)	Compromiso organizacional, percepciones de la ciudadanía corporativa, actitudes socialmente responsables	Investigar la relación entre el desempeño social de la empresa con las actitudes de los empleados.
Turker (2009a)	Percepción de la RSC, compromiso organizacional y gobierno corporativo	Analizar cómo la RSC afecta el compromiso organizacional de los empleados sobre la base de la teoría de la identidad social (SIT).
Chiang, Núñez, Martín & Salazar (2010)	Compromiso y clima organizacional	Analizar la relación entre compromiso y clima organizacional según género y edad.

Duarte (2011)	Percepción de la RSC, Satisfacción y Compromiso organizacional	Contribuir a un refinamiento conceptual y metodológico de la RSC, profundizar en la percepción que tienen los empleados y cómo el desempeño social de su compañía influye en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
Maldonado-Radillo, Guillen & Carranza (2012)	Compromiso organizacional	Identificar los tipos de compromiso organizacional y las diferencias entre ellos.
Santos, Guillen & Montalbán (2012)	Compromiso organizacional	Examinar si la percepción de empleabilidad por parte de los trabajadores puede desempeñar un papel moderador en la relación entre formas más flexibles de contratación, como el trabajo temporal y las actitudes laborales.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.3.4 Instrumentos utilizados para medir el Compromiso Organizacional

En los estudios realizados sobre el compromiso organizacional se han utilizado diferentes instrumentos, a continuación la Tabla 2.10 presenta una relación de los instrumentos reportados para su medición.

Tabla 2.10: Instrumentos utilizados para medir el compromiso organizacional

Autor/Año	Instrumento
Peterson (2004)	Cuestionario de Compromiso Organizacional, Mathieu y Farr (1991)
Chiang, Núñez, Martín & Salazar (2010)	Escala de Meyer y Allen (1991)
Santos et al. (2012)	Escala de Meyer y Allen (1991)
Maldonado-Radillo (2012)	Cuestionario sobre atributos de la Organización, Meyer y Allen (1990), validada en 1998 por Frutos et al.

Fuente: Elaboración propia.

Los estudios también señalan que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son indicadores estrechamente relacionados (Duarte, 2011; Melgar, 2011).

2.2 Marco Teórico

Los conceptos antes mencionados tienen su fundamento en teorías que permiten desintegrar a la organización en cada uno de sus componentes de tal forma que se pueda apreciar cómo se afectan mutuamente, la figura 2.4 muestra las teorías consideradas como marco teórico del estudio. Primero, para establecer que el constructo de la RSC tiene entre sus atributos ser un acto voluntario, que las empresas han aprendido a implementar durante el ejercicio de sus operaciones. En segundo lugar, para indicar que estas acciones buscan el bien común de los diferentes grupos de interés que conforman la organización. Por ello a continuación se describirán las teorías que sustentan cada una de las características mostradas por la RSC, entre las cuales se encuentran la teoría de las virtudes, la teoría general de sistemas, los grupos de interés (*stakeholders*), la acción humana y el bien común como fundamentos de esta propuesta de investigación.

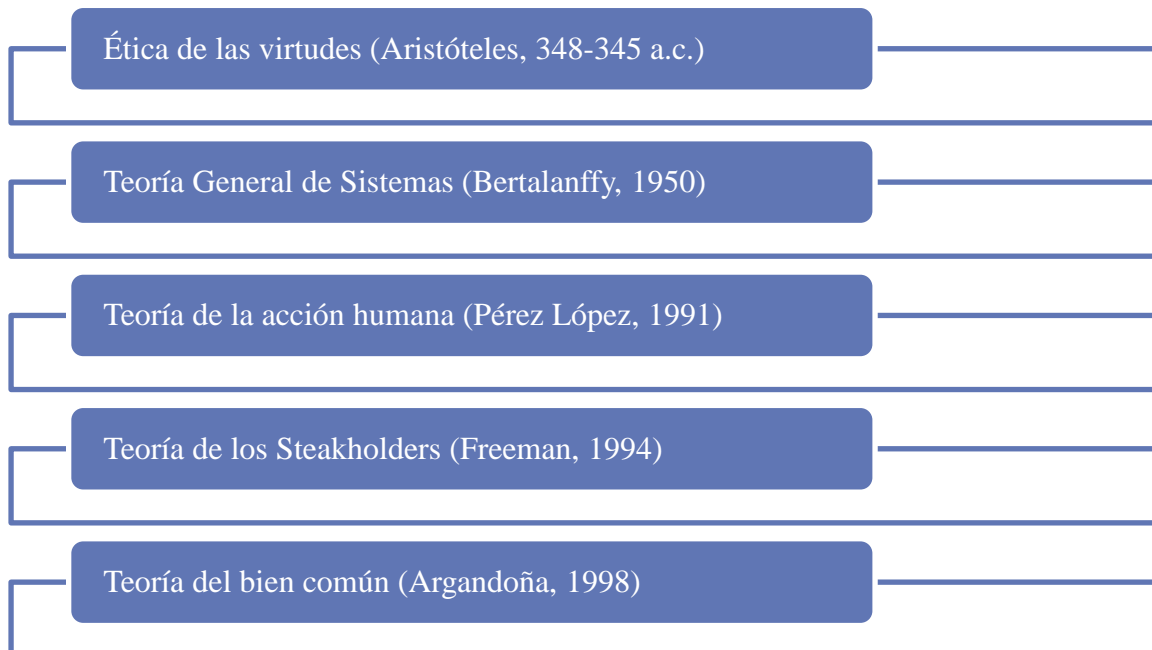
2.2.1 Teoría de las Virtudes

La teoría de las virtudes es la primera que se integra al marco teórico, esto debido a que las prácticas RSC son actos voluntarios reconocidos como virtudes; las virtudes son los fundamentos de la excelencia humana, forman parte de un ejercicio voluntario que se perfecciona con la práctica (Aristóteles, 1931), el cual muestra una disposición de carácter de las personas (Madium, 2004), sin embargo, cuando hablamos de la RSC se refiere a las acciones, actividades, prácticas o quehaceres que asumen de forma voluntaria los directivos de las organizaciones.

2.2.2 Teoría General de Sistemas

Por otra parte se encuentra la teoría general de sistemas formulada por Bertalanffy (1950), la cual permite analizar el comportamiento de una organización a partir de los elementos que la integran, los cuales interaccionan entre sí y la afectan a partir de sus entradas y salidas (Wood, 2010). Durante el desarrollo de sus operaciones los elementos que conforman las organizaciones que practican la RSC, se comportan como subsistemas que interactúan para lograr un propósito común (Drack & Schwarz, 2010). Es de esta forma que la teoría de sistemas explica cómo se ven afectadas las organizaciones cuando interactúan sus productos, así como sus operaciones con el medio ambiente, el gobierno, la comunidad, sus empleados, accionistas, clientes y proveedores. Según Wood (2010) el enfoque de sistemas explica cómo una organización abre sus fronteras para la entrada de materias y la salida de productos, bienes o servicios.

Figura 2.4: Perspectivas Teóricas.



Fuente: Elaboración propia.

2.2.3 Teoría de la acción humana

También se agrega al marco teórico la teoría de la acción humana, la cual se fundamenta en la filosofía de la acción propuesta por filósofos y teólogos entre los que destacan Aristóteles y Tomas de Aquino. Esta teoría formulada por Pérez (1991), establece que una persona aprende a ser ético cuando desarrolla la racionalidad y la virtualidad. Cuando hacemos referencia a la RSC, son los directivos y las mismas organizaciones, quienes poseen la facultad para aprender de sus acciones y experiencias éticas. La racionalidad se logra cuando una persona u organización valora de forma conveniente las alternativas que se le presentan, lo que implica por lo tanto un aprendizaje, mientras que la virtualidad es la capacidad que adquiere una persona cuando busca alternativas convenientes, venciendo de esta forma el deseo de obtener una satisfacción inmediata. Bajo este esquema una persona actúa por una motivación racional y no espontánea, luego de un proceso de aprendizaje, en el cual realiza estas acciones de forma repetitiva (Pérez, 1991). Mediante la repetición de estas acciones, la persona ejercita su voluntad para luego poder realizar acciones eficaces, eficientes y consistentes (Argandoña, 2010).

2.2.4 Teoría de los grupos de interés

Igualmente la teoría de los grupos de interés (*stakeholders*) formulada en 1994 por Freeman se incorpora al marco teórico, pues en ella se establece la existencia de grupos dentro de una organización, entre los que se encuentran los accionistas, clientes, proveedores, empleados y los miembros de la comunidad; estos grupos de interés interactúan entre sí, afectándose positiva o negativamente en la medida que la organización logra sus objetivos (Argandoña, 1998). Esta teoría permite conocer cuáles son los grupos de intereses internos y externos a partir de los cuales serán analizadas las percepciones de los empleados sobre las acciones de RSC implementadas por su organización y nos brinda las bases teóricas para entender el impacto positivo o negativo que estas pueden tener en el compromiso y satisfacción de los empleados.

2.2.5 Teoría del bien común

La teoría del bien común es la última en ser añadida al marco, en ella Argandoña (1998) establece que la empresa debe hacer el bien a los grupos de interés por obligación y de forma voluntaria con la finalidad de contribuir al bien de su comunidad y de su país. Dicha teoría permite recalcar el propósito principal de la RSC, de tal forma que una empresa debe promover acciones de responsabilidad social y verificar si se está logrando ese bien común en su comunidad, empezando por sus empleados.

2.2.6 Clasificación de las teorías de la RSC

Con la intención de enriquecer este marco teórico cabe mencionar que Garriga (2004) revisó las teorías de la RSC y las clasificó en cuatro grupos: instrumentales, teorías políticas, teorías integrativas y teorías éticas, a continuación la Tabla 2.11 contiene una descripción dichas teorías. Esta clasificación sirve de referencia al momento de analizar la percepción de los empleados en relación con las prácticas RSC internas y externas adoptadas por su organización, pues de esta manera se puede determinar si los juicios emitidos por ellos sobre las prácticas relacionadas con los clientes se deben a los esfuerzos de mercadotecnia de su compañía o si realmente consideran que existe una intención sincera por integrar sus demandas y las de la sociedad.

Tabla 2.11: Clasificación de las teorías de la RSC.

Teorías de la RSC	Descripción
Instrumentales	<p>En este grupo de teorías la RSC representa una herramienta estratégica que permite lograr objetivos económicos y crear riqueza. Las teorías instrumentales pueden catalogarse en función del objetivo económico propuesto.</p> <p>Un primer grupo de estas teorías considera que el objetivo es maximizar el valor de utilidades para los accionistas, con frecuencia, esto da lugar a una orientación de beneficios a corto plazo.</p> <p>Por otra parte un segundo grupo se centra en el objetivo estratégico de lograr ventajas competitivas, lo que produciría beneficios a largo plazo.</p> <p>Mientras un tercer grupo se enfoca en la mercadotecnia orientada al aumento de ingresos y ventas, mejorar las relaciones con los clientes y crear una buena reputación de la marca de forma ética.</p>

Políticas

Este grupo de teorías y enfoques de RSC, se centran en:

- a) Las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad.
- b) El poder de las empresas por la posición que tienen en la sociedad.
- c) La responsabilidad inherente de la empresa ante la sociedad.

Incluyen las consideraciones políticas y analizan las políticas relacionadas con el debate de la RSE, aunque hay una gran variedad de enfoques, se distinguen las teorías del Constitucionalismo Corporativo y la Ciudadanía Corporativa.

Integrativas

Las teorías de esta categoría argumentan que las organizaciones deben integrar las demandas de la sociedad para beneficio de su continuidad y crecimiento, para lograrlo se requiere un análisis y detección de las necesidades y demandas sociales, buscar una respuesta con la finalidad de alcanzar la legitimidad social, una mayor aceptación social y prestigio.

Éticas

La ética es el enfoque principal de las teorías agrupadas en esta categoría, mencionan que es un requisito indispensable para consolidar la relación entre empresa y sociedad. Sus principios se basan en aquello que se debe hacer para lograr una buena sociedad. Los enfoques que destacan dentro de esta categoría son: la teoría normativa de los grupos de interés, la protección de derechos humanos, el desarrollo sustentable y el bien común.

Fuente: Elaboración propia con base en Garriga (2004).

2.3 Marco Contextual

Luego de haber presentado el marco referencial y teórico a continuación se ofrece al lector los pormenores del marco contextual de la Industria de Dispositivos Médicos a nivel internacional, nacional y local. Pero antes de ello se necesita formular el concepto de dispositivo médico utilizado por la Industria de Dispositivos Médicos y las autoridades que la reglamentan desde el 2005, entendiéndose como tal:

todo instrumento, aparato, utensilio, máquina, implante, reactivo in vitro o calibrado, software, material o producto similar o relacionado que no logra el efecto principal perseguido en o sobre el organismo humano por medios farmacológicos, inmunológicos o metabólicos y está concebido para ser empleado en seres humanos con alguno(s) de los siguientes fines:

- el diagnóstico, la prevención, la vigilancia, el tratamiento o el alivio de enfermedades;
- el diagnóstico, la vigilancia, el tratamiento, el alivio o la compensación de una lesión;
- la investigación, la sustitución, la modificación o el apoyo de la anatomía o de un proceso fisiológico;
- el apoyo o mantenimiento de la vida;
- el control de la concepción;
- la desinfección de otros dispositivos médicos; y
- el suministro de información con fines médicos o diagnóstico mediante el examen in vitro de muestras extraídas del cuerpo humano.

2.3.1 Industria de Dispositivos Médicos a nivel internacional

Para el 2009 el mercado global de la Industria de Dispositivos representaba un total de 314.6 billones de dólares, de los cuales el 45% correspondía a Estados Unidos, el 30% a los países de la Unión Europea y el resto a otros países, de ahí que Europa considerara a este sector como uno de los más “vitálicos y dinámicos” (Sreevidhya Praveenkumar, 2009). Se estima que durante ese mismo año esta industria proporcionaba empleo aproximadamente a un millón de personas en más de 27000 empresas distribuidas en todo el mundo (OMS, 2012) y tenía una tasa de crecimiento anual del 6%. Según reportes del World Medical Markets Fact Book (2009) para ese año solamente diez países tenían cerca del 80% del total de los ingresos por ventas de Dispositivos Médicos a nivel mundial, siendo Estados Unidos, Japón y Alemania los principales de un total de 67 países (ver Tabla 2.12).

Tabla 2.12: Países con mayores ingresos por ventas de Dispositivos Médicos durante 2009.

País	Millones de dólares	%
Estados Unidos	91,316	40.7
Japón	22,721	10.1
Alemania	18,147	8.1
Francia	8,625	3.8
Italia	8,004	3.6
Reino Unido	7,628	3.4
China	6,161	2.7
España	4,887	2.2
Canadá	4,757	2.1
Suiza	4,063	1.8
Subtotal	176,309	78.6
Total mundial (67 países)	224,103	100

Fuente: The World Medical Markets Fact Book (2009).

2.3.2 Industria de Dispositivos Médicos a nivel nacional

Durante el 2009 México tuvo ingresos por ventas de dispositivos médicos de 1,890 millones de dólares, ocupando así la tercera posición de 67 países de ingresos medianos a nivel mundial, esto según reportes del World Medical Markets Fact Book (2009). Mientras que para el 2012 según reportes de la Secretaría de Economía, este sector realizó exportaciones con un valor de 6,343 millones de dólares, representando esto una tasa de crecimiento anual del 7.6%, y ser el principal proveedor de dispositivos médicos de Estados Unidos y el primer exportador de América Latina (SE, 2013).

En 2013 la Industria de Dispositivos Médicos proporcionó empleo a 135,992 personas aproximadamente, siendo Baja California, Chihuahua, Coahuila, Distrito Federal, Estado de México, Jalisco, Nuevo León, Sonora y Tamaulipas los principales estados donde se localizan sus instalaciones (INEGI, 2013). Se debe mencionar que 45 empresas de las 569 que registraron exportaciones, se encuentran localizadas en el estado de Chihuahua. También cabe mencionar que 6 de las empresas más destacadas del sector tienen sede en alguno de los estados donde se distribuye la Industria de Dispositivos Médicos en México (SE, 2014). Debido al impulso que se está dando a esta industria se prevé alcance una producción de 25,555 millones de dólares para el 2020, de ahí la necesidad de conocer la percepción que tienen los empleados de este sector en relación a las prácticas de RSC implementadas al interior y exterior de su organización (SE, 2014). A continuación la Tabla 2.13 muestra la distribución de la Industria de Dispositivos Médicos en México.

Tabla 2.13: Distribución de la Industria de Dispositivos Médicos en México.

Posición	Estado	Monto exportado en Millones de Dólares	# Empresas
1	Baja California	2,179	80
2	Chihuahua	2,032	45
3	Tamaulipas	1,090	35
4	Sonora	424	22
5	Nuevo León	330	51
6	Distrito Federal	303	207
7	Jalisco	76	53
8	Yucatán	27	8
9	Estado de México	25	47
10	Coahuila	22	21

Fuente: Secretaría de Economía (2014).

2.3.3 Industria de Dispositivos Médicos en Ciudad Juárez

Localizada en el norte de México se encuentra Ciudad Juárez, municipio que cuenta con la mayor tasa poblacional en el estado de Chihuahua, según datos del INEGI (2013) posee una población de 1, 332,131 habitantes, de los cuales 666,440 son mujeres y 665,691 son hombres. La OMS (2012) considera que los dispositivos médicos de alta tecnología se fabrican en empresas localizadas en países industrializados con sede en uno de ellos, por ello que en Ciudad Juárez al limitar al norte con la ciudad de El Paso, Texas, el 8.4% de los empleados de la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez se dediquen a la fabricación de equipo no electrónico para uso médico, dental y para laboratorio, lo que representa el 9.0% de las industrias manufactureras de la localidad (IMIP, 2013). Según registros de la Asociación de Maquiladoras de Ciudad Juárez, en esta frontera se localizan 14 empresas donde laboran aproximadamente 17,228 empleados (AMAC, 2014).

2.4 Hipótesis

La literatura reporta que existe una asociación entre los empleados y la RSC, la cual se presenta cuando se implementan prácticas de RSC internas, dichas acciones tienen los siguientes propósitos: gestionar los recursos humanos de manera responsable (Gaete et al., 2009), facilitar la comunicación transparente, además de buscar un balance entre vida laboral y familiar (Delgado, Gómez, Romera, & Vázquez, 2007). Para cumplir dichos objetivos las prácticas internas también promueven la protección de derechos humanos y la aplicación justa de normas laborales guiados por los principios establecidos en el Pacto Mundial de 1999 (Andreu & Fernández, 2011). Las acciones internas de RSC están encaminadas a ofrecer un ambiente de trabajo higiénico, saludable y seguro, trato justo e igualitario, retribución legal, capacitación y formación continua (Argandoña, 1998; Server & Villalonga, 2005). Al considerar estos antecedentes es posible establecer que las prácticas internas tienen un impacto positivo en la satisfacción de los empleados, por ello y con base en la revisión de la literatura se formula la siguiente hipótesis.

H₁ Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Además algunos estudios han reportado que la percepción de prácticas de RSC por parte de los empleados puede predecir significativamente el compromiso que ellos tienen hacia su organización (Miao, 2012; Turker, 2009), con base en esta evidencia se puede establecer la siguiente hipótesis.

H₂ Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con el compromiso organizacional desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Con relación a las prácticas de RSC externas, se ha encontrado que la mayoría de las investigaciones realizadas sobre la RSC se han enfocado en este tipo de prácticas, las cuales tiene como objetivo compensar a los grupos de interés localizados al exterior de la organización, entre los cuales se encuentran la sociedad, el medio ambiente, los diferentes niveles de gobierno, clientes y proveedores; al ofrecer productos de calidad en un ambiente de competencia ética (Vargas & Vaca, 2005). Aunque la literatura reporta una amplia variedad de prácticas de RSC externas encaminadas a buscar la satisfacción de los clientes, mostrar una imagen positiva ante ellos y la comunidad, también se ha encontrado que tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados (Aharon, Lior, Yaki, & Gal, 2011), de ahí que se establezca la siguiente hipótesis.

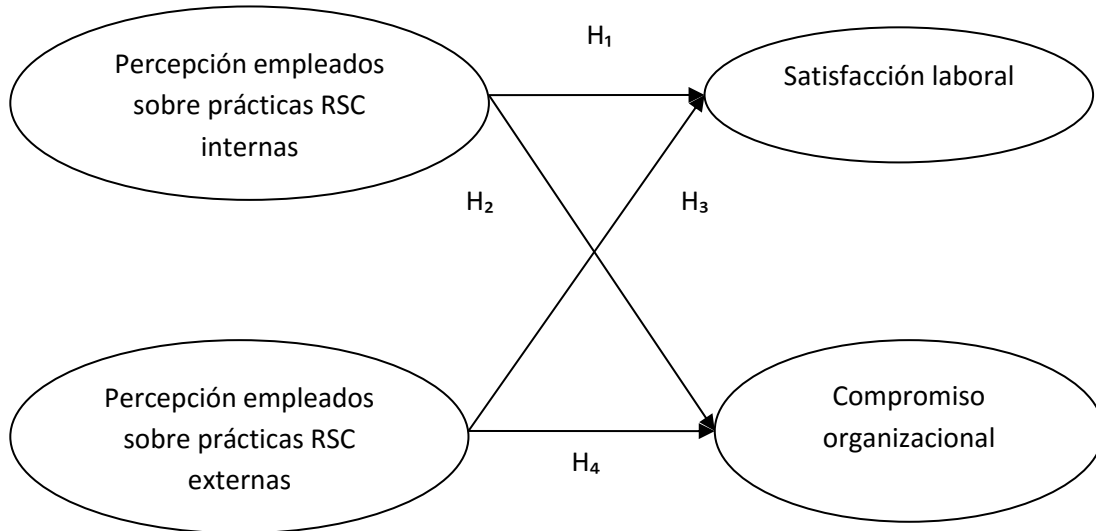
H₃ Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Dentro de los estudios que relacionan la percepción de la RSC de los empleados con su compromiso organizacional, se ha encontrado que las prácticas de RSC relacionadas con actores sociales, no sociales y clientes tienen un impacto positivo en el compromiso de los empleados (Turker, 2009). En este sentido Peterson (2004), también considera que la imagen que los empleados tienen de su empresa influye fuertemente en el compromiso mostrado por ellos; mientras que Ghosh y Gurunathan (2014) consideran se reduce la intención de abandonar el lugar de trabajo por parte de los empleados, cuando una organización tiene prácticas de RSC que benefician a la sociedad y a los clientes, por tal motivo con base en lo sugerido por estos autores, se formula la siguiente hipótesis.

H₄ Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con el compromiso organizacional desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Con base en la revisión de la literatura se formulan las siguientes hipótesis, representadas en la Figura 2.5.

Figura 2.5: Modelo Conceptual Propuesto



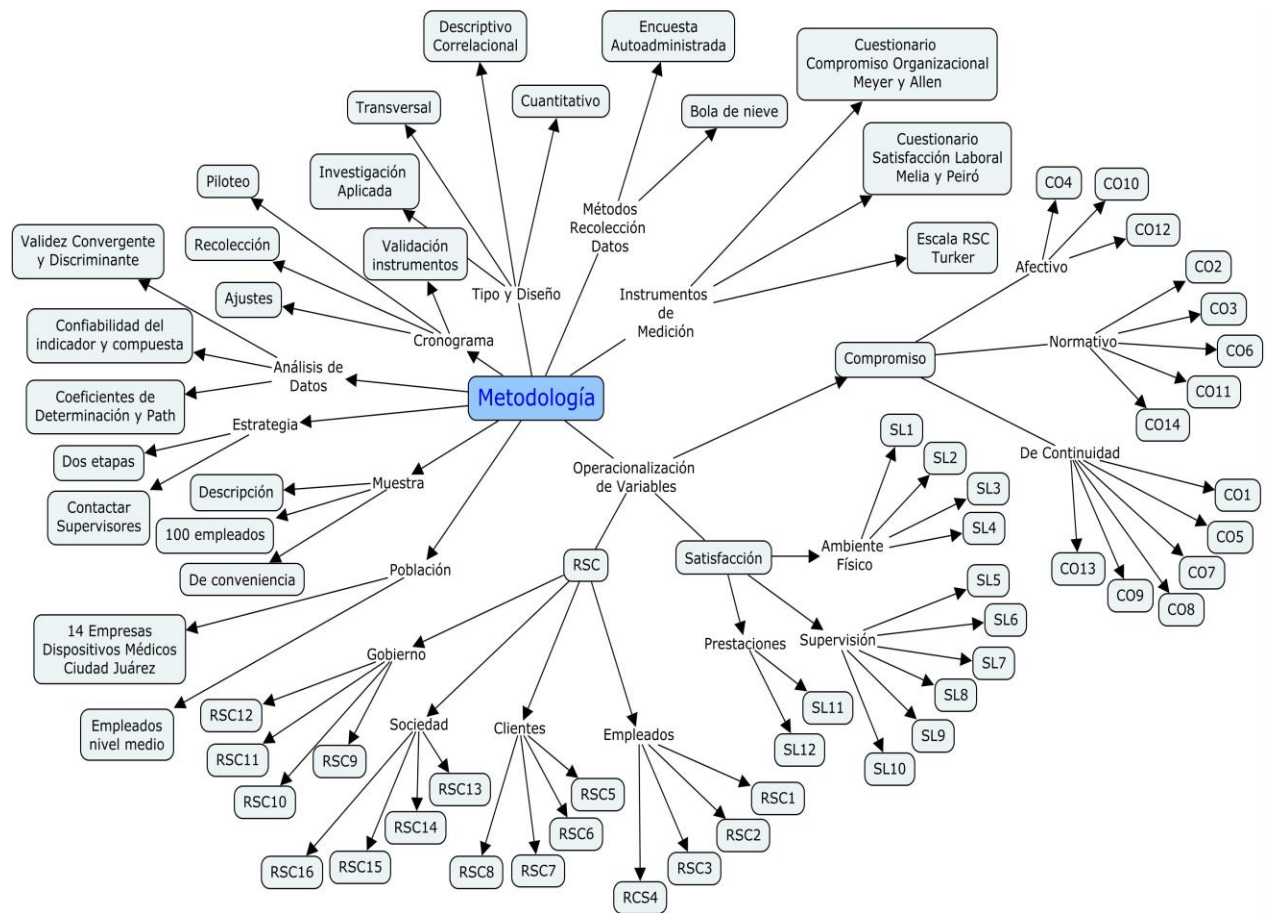
Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III

Metodología

Las páginas de este capítulo incluyen una descripción de la metodología y métodos utilizados de principio a fin del estudio, antes de iniciar el capítulo se presenta de manera gráfica el contenido del mismo en un mapa conceptual. En él se incluye el tipo y diseño del estudio, el método y las técnicas utilizadas para la recolección de datos, los instrumentos utilizados para medir los constructos de Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional y la percepción de la RSC por parte de los empleados. Además se describen las características de las personas que participaron en el estudio y los criterios de selección utilizados, así mismo, se explica la estrategia implementada para la recolección de los datos y las técnicas de análisis de datos que se realizaron durante el estudio.

Figura 3.1: Mapa Conceptual del Capítulo III.



Fuente: Elaboración propia.

3.1 Tipo y diseño del estudio

El presente estudio tiene como finalidad buscar un conocimiento específico sobre la percepción de la RSC por parte de los empleados y contribuir con una solución para su medición, de ahí que corresponde a una investigación de tipo aplicada (Bunge, 2008). Debido a que los datos fueron recolectados una sola vez, durante los meses de febrero a octubre del 2015, por su alcance temporal el estudio debe ser considerado de tipo transversal (Sierra, 2008). A lo largo del estudio se describen las características de las prácticas de RSC, los aspectos que pueden percibir los empleados cuando laboran en una organización que las implementa y cómo éstos pueden afectar en su satisfacción y compromiso; esto implica la obtención de valores numéricos para la prueba de hipótesis y asociar estos valores con el propósito de proponer en un futuro, un modelo que permita predecir patrones de comportamiento, por ello, debido a la profundidad del estudio puede considerarse de tipo descriptivo correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2008). Los datos recolectados durante el estudio fueron procesados de forma numérica, por eso el estudio es de carácter cuantitativo (Blaxter, Hughes & Tight, 2008), además estos datos fueron proporcionados por los sujetos que participaron en el estudio, por eso puede considerarse de tipo encuesta (Sierra, 2008). A continuación la Tabla 3.1 presenta un resumen de los aspectos del estudio y su clasificación.

Tabla 3.1: Tipo y diseño de estudio

Aspectos del estudio	Clasificación del estudio
Por su finalidad	Aplicada (Bunge, 2008)
Por su alcance temporal	Transversal (Sierra, 2008)
Por su profundidad	Descriptivo, correlacional (Hernández et al., 2008)
Por su carácter	Cuantitativa (Blaxter, Hughes & Tight, 2008)
Por su naturaleza	Encuestas (Sierra, 2008)

Fuente: Elaboración propia con base en Coria, Pastor & Torres (2013).

3.2 Método y técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se contactó a personal de nivel medio que labora en la industria de dispositivos médicos de Ciudad Juárez, a quienes se les indicó el propósito de la investigación, la importancia de su participación y la necesidad de ser honestos al responder las preguntas contenidas en el instrumento de medición. Los datos se recolectaron durante los meses de febrero a octubre del 2015, siendo la encuesta, la técnica utilizada para su recolección. Los participantes respondieron de forma autoadministrada un cuestionario que contiene 12 preguntas relativas a la Satisfacción Laboral, 14 preguntas sobre el Compromiso Organizacional y otras 16 que corresponden a la Percepción de la RSC, a continuación se describe el contenido de cada una de las mismas.

3.3 Instrumentos de medición

La validez de los datos obtenidos en un estudio depende en gran medida de los instrumentos de medición utilizados, de ahí que se verificaron los índices de confiabilidad de los instrumentos para medir la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y la Percepción de la RSC por parte de los participantes.

3.3.1 Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

Con el propósito de determinar la satisfacción de los participantes en el estudio se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 diseñado por Meliá y Peiró (1998). Este instrumento es una versión corta conformada por 12 preguntas de las 82 que integraban la versión original conocida como S4/82 (Meliá & Peiró, 1989). Este cuestionario incluye tres factores en los que se agrupan la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. Dentro de las preguntas que consideran la satisfacción con la supervisión se encuentran las relaciones personales con sus superiores, con respecto a la supervisión se considera la proximidad y frecuencia de la misma, la forma en que los supervisores juzgan la tarea, la igualdad y trato que recibe de la empresa, así como el apoyo de sus superiores, mientras que dentro de las preguntas relacionadas con el ambiente físico se encuentran

la limpieza, la higiene y la salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y espacio del que disponen en su trabajo, igualmente se integraron dentro de este factor la temperatura así como los objetivos, metas y tasas. Finalmente dentro de las preguntas relacionadas con las prestaciones recibidas se encuentran el grado en que la empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales, además de la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Se utilizó este instrumento debido a que permite obtener información relacionada con la supervisión, la cual forma parte de una gestión responsable de los recursos humanos, además de que considera el ambiente de trabajo y las prestaciones. El uso de este instrumento permitirá establecer cuáles son las prácticas de RSC, que desde la percepción de los empleados tienen un mayor impacto en la satisfacción.

3.3.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional Meyer y Allen

El instrumento utilizado para determinar el compromiso organizacional por parte de los empleados fue el Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999), el cual se fundamenta en un modelo que establece que el compromiso de un empleado puede estar basado en sus deseos, en un sentimiento de obligación de permanecer dentro de la empresa o por los costos que le representa cambiar de lugar de trabajo. De allí que dicho cuestionario incluya tres dimensiones para clasificar el compromiso: afectivo, normativo y de continuidad. Dentro de las preguntas que integran la dimensión afectiva se encuentra una en donde la persona considera como propios los problemas que ocurren en su empresa, otra que indica que su lugar de trabajo es muy significativo para ella y otra en donde menciona que estaría feliz de pasar el resto de su carrera en esa organización. Por otra parte, las preguntas relacionadas con el compromiso normativo incluyen preguntas que enfatizan los sentimientos de culpa, deuda y lealtad que obligan al empleado a permanecer en esa empresa. Entendiendo que un empleado puede reportar sentirse más comprometido con su empresa por las prácticas de RSC practicadas al interior y exterior, se seleccionó este instrumento debido a que contribuirá a determinar desde la percepción de los empleados, cuáles son las prácticas de RSC con mayor impacto en el compromiso organizacional.

3.3.3 Escala RSC

Para medir la percepción que tienen los empleados sobre las prácticas de RSC se utilizó la Escala RSC diseñada por Turker (2009). Esta escala integra las dimensiones de empleados, clientes, gobierno y sociedad. Las preguntas relativas a la dimensión de los empleados consideran el salario, el apoyo para continuar con sus estudios, las oportunidades de desarrollo y la igualdad para participar de ellas. Estas preguntas fueron consideradas para medir la percepción de las prácticas de RSC interna. Mientras que las preguntas relacionadas con los clientes, gobierno y sociedad, sirvieron de base para medir la percepción de las prácticas de RSC externa. Con respecto a la dimensión de los clientes, las preguntas incluidas en la escala comprenden la calidad e información de los productos elaborados por la empresa así como la respuesta a los reclamos de los clientes. En relación con la dimensión del gobierno, las preguntas contenidas en el instrumento integran la contribución en campañas promovidas por el estado, el pago de impuestos, el cumplimiento de normas y la actuación legal por parte de la empresa, mientras que dentro de la dimensión de las comunidad, las preguntas contenidas en la escala incluyen la implementación de programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente, mejorar la calidad medio ambiente, contar con equipo, tecnología e infraestructura para reducir los efectos negativos, además de la realización de proyectos de investigación que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro. Este instrumento fue seleccionado porque permite medir las dimensiones percibidas por los empleados, aunque algunos autores han considerado que la RSC puede componerse de más dimensiones.

3.4 Operacionalización de Variables

3.4.1 Satisfacción Laboral

Anteriormente se mencionó el uso del cuestionario S10/12 para determinar la satisfacción de los empleados, el cual se compone de 12 preguntas y presenta una escala de Likert del 1 al 7, donde 1 corresponde a “Muy Insatisfecho”, 2 a “Bastante Insatisfecho”, 3 a “Algo Insatisfecho”, 4 a “Indiferente”, 5 a “Algo Satisfecho”, 6 a “Bastante Satisfecho” y 7 a “Muy Satisfecho”. Para el análisis de las respuestas se hizo una codificación de las preguntas incluidas. La Tabla 3.2 contiene el nombre utilizado para cada una de las preguntas y las dimensiones consideradas en el instrumento de medición.

Tabla 3.2: Nombre de las variables utilizadas para medir la Satisfacción Laboral.

Dimensión	Nombre	Contenido de la pregunta
Ambiente Físico	SL1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
	SL2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
	SL3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
	SL4	La temperatura de su local de trabajo.
Satisfacción con la supervisión	SL5	Las relaciones personales con sus supervisores
	SL6	La supervisión que ejercen sobre usted
	SL7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado
	SL8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
	SL9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
Prestaciones recibidas	SL10	El apoyo que recibe de sus superiores.
	SL11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
	SL12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Fuente: Elaboración propia con base en Meliá y Peiró (1998).

3.4.2 Compromiso Organizacional

Para analizar las respuestas relacionadas con el compromiso organizacional proporcionadas por los participantes, fue necesario codificar las 14 preguntas del cuestionario Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999). La Tabla 3.3 contiene el nombre de las variables utilizadas durante el análisis de los datos y la descripción de las preguntas. Este instrumento contiene una escala de 1 a 7, donde 1 indica que la persona está “Muy en desacuerdo”, 2 “Bastante en desacuerdo”, 3 “Algo en desacuerdo”, 4 “Indiferente”, 5 “Algo de Acuerdo”, 6 “Bastante de Acuerdo” y 7 “Muy de Acuerdo”.

Tabla 3.3: Nombre de las variables utilizadas para medir el Compromiso Organizacional.

Dimensión	Nombre	Contenido de la pregunta
Compromiso Afectivo	CO4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.
	CO10	Esta organización significa personalmente mucho para mí.
	CO12	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.
Compromiso Normativo	CO2	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.
	CO3	No abandonaré a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación con las personas de ahí.
	CO6	Estoy en deuda con la organización.
	CO11	Esta organización merece mi lealtad.
	CO14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización.
Compromiso de Continuidad	CO1	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.
	CO5	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado salir de la empresa.
	CO7	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.
	CO8	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa.
	CO9	Hoy, permanecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.
	CO13	Una de las pocas consecuencias negativas de salir de esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.

Fuente: Elaboración propia con base en Meyer y Allen (1999).

3.4.3 Percepción de la RSC

También se utilizó un código para analizar las respuestas de las preguntas contenidas en la Escala de RSC, la Tabla 3.4 contiene el nombre utilizado durante el estudio y el contenido de las preguntas. Dicho instrumento presenta una escala de 1 a 7, donde 1 indica que la persona está “Muy En desacuerdo”, 2 “Bastante En desacuerdo”, 3 “Algo En desacuerdo”, 4 “Indiferente”, 5 “Algo de Acuerdo”, 6 “Bastante de Acuerdo” y 7 “Muy de Acuerdo”.

Tabla 3.4 Nombre de las variables utilizadas para medir la Percepción de la RSC.

Dimensión	Nombre	Contenido de la pregunta
	RSC1	Los empleados en la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida.
RSC Interna	RSC2	La empresa apoya a los empleados que quieran seguir estudiando.
	RSC3	La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades.
	RSC4	La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.
	RSC5	Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar productos de alta calidad a sus clientes.
	RSC6	Los productos de la empresa cumplen con las normas de calidad nacional e internacional.
	RSC7	La empresa proporciona información completa y exacta sobre sus productos.
	RSC8	La empresa respeta los derechos de los clientes y responde a sus reclamaciones.
	RSC13	La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.
RSC Externa	RSC14	La empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.
	RSC15	La empresa cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos.
	RSC16	La empresa realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro.
	RSC9	La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.
	RSC10	La empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua.
	RSC11	La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.
	RSC12	La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos.

Fuente: Elaboración propia con base en Turker (2009).

3.5 Población y muestra

El estudio estuvo dirigido a los empleados de nivel medio de 14 empresas pertenecientes a la Industria de Dispositivos Médicos (IMIP, 2013) localizadas en Ciudad Juárez, Chihuahua, México, donde por la naturaleza de los productos que elaboran se practica la RSC. Se utilizó un muestreo no probabilístico, con el propósito de seleccionar a técnicos, supervisores, personal administrativo y gerentes que tuvieran conocimiento de las prácticas de RSC implementadas al interior y exterior de su lugar de trabajo. Durante el proceso de selección de la muestra dirigida, se cuidó y controló la elección de cada uno de los participantes (Hernández et al., 2008). La muestra estuvo conformada por 100 personas, de esta manera se cumple con el criterio establecido por Marcoulides & Saunders (2006), quien considera que se debe tener una muestra mínima de 75 casos, cuando se corre un modelo estructural que tiene un máximo de seis flechas apuntando a una variable latente.

Tabla 3.5 Descripción de la muestra.

Datos demográficos		Frecuencia	Porcentaje
Género	Mujeres	40	40.0%
	Hombres	60	60.0%
Estudios	Bachillerato	38	38.0%
	Licenciatura	29	29.0%
	Secundaria	11	11.0%
	Maestría	8	31.3%
	Otro	14	14.0%
	Técnico	41	41.0%
Puesto	Supervisor	9	9.0%
	Administrativo	25	25.0%
	Producción	10	10.0%
	Otro	15	15.0%

Fuente: Elaboración propia.

Debido al acceso restringido de los datos, se contó con la participación de 100 voluntarios a quienes se contactó mediante el método de bola de nieve, el cual permitió iniciar el estudio con una cadena base de participantes, quienes a su vez invitaron a participar a otras personas que cumplieran con los criterios de inclusión del estudio. Para evitar problemas durante el proceso de selección de la muestra, se verificó las características de los posibles participantes y las personas que iniciaron las cadenas sirvieron de apoyo para verificar que los instrumentos fueran completados en su totalidad (Biernacki & Waldorf, 1981).

Durante el mes de febrero del 2015 se buscó a tres supervisores, quienes de manera voluntaria contestaron el cuestionario, ellos a su vez nos pusieron en contacto con personal de nivel medio de otras empresas. Con los datos obtenidos se hicieron pruebas y ajustes al modelo durante los meses de junio y julio. Posteriormente durante los meses de agosto a octubre, se buscaron a otras tres personas, quienes a su vez tenían conocimiento de más personas que trabajan dentro de otras empresas del sector de Dispositivos Médicos, de esta manera se buscó obtener una muestra compuesta por 100 casos, para cumplir con el criterio de Hoyle (1995), quien considera que una muestra compuesta de 100 a 200 casos, es buena, cuando se utiliza el modelado estructural.

Los datos se recogieron de esta manera debido a que el personal de nivel medio tiene acceso a información confidencial y no quisieron que su organización se viera comprometida, por ello se les informó previamente que los datos proporcionados por ellos serían utilizados de manera confidencial y para fines estadísticos únicamente. Inclusive, se les comentó que no era necesario escribir el nombre de la empresa.

3.6 Técnicas de análisis de datos

Los datos proporcionados por los participantes fueron capturados en una hoja electrónica en Excel, posteriormente se realizaron análisis de estadística descriptiva univarida y bivariada en el paquete estadístico SPSS 21. Para probar las hipótesis se corrió un modelo de ecuaciones estructurales en el programa smartPLS v. 3.2.1.

Para correr el modelo se siguieron los siguientes pasos:

- 1) Se construyó el modelo de salida.
- 2) Posteriormente se creó el modelo de entrada.
- 3) Se creó un modelo de medición reflectivo, el cual se corrió con un número máximo de interacciones de 300, el criterio de detención fue de 5 y los valores faltantes se reemplazaron con la media.

Para una mejor comprensión de los resultados durante el estudio, la Tabla 3.6 contiene una lista de especificaciones considerados durante la corrida del modelo, las pruebas realizadas y los valores sugeridos por la literatura.

Tabla 3.6 Pruebas de análisis y valores aceptados durante el estudio.

Especificaciones	Valores aceptados	Referencia
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	≥ 0.5	Kaiser (1973)
Tamaño de la muestra	Mínimo 52 casos Máximo de 2 flechas apuntando a una variable latente del modelo	Marcoulides & Saunders (2006)
	De 100 a 200 casos	Hoyle (1995)
Número de iteraciones	Máximo 300	Ringle (2005)
Evaluación del modelo externo (Reflectivo)	Reportar cargas no usar el Alfa de Cronbach	Bagozzi & Yi (1988)
Coefficiente de determinación	$R^2 > 50\%$	Seidel & Back (2009)
Coefficiente de path	≥ 0.20 Mínimo	Chin (1998)
Confiabilidad del indicador	≥ 0.4 es aceptable ≥ 0.7 es preferible	Bagozzi & Yi (1988)
Confiabilidad compuesta	Rho de Dillon-Goldstein > 0.7	Bagozzi & Yi (1988)
Validez Convergente	Average Variance Extracted (AVE) > 0.50	Bagozzi & Yi (1988)
Validez Discriminante	Mayor que las correlaciones entre las variables latentes	Fornell & Larcker (1988)

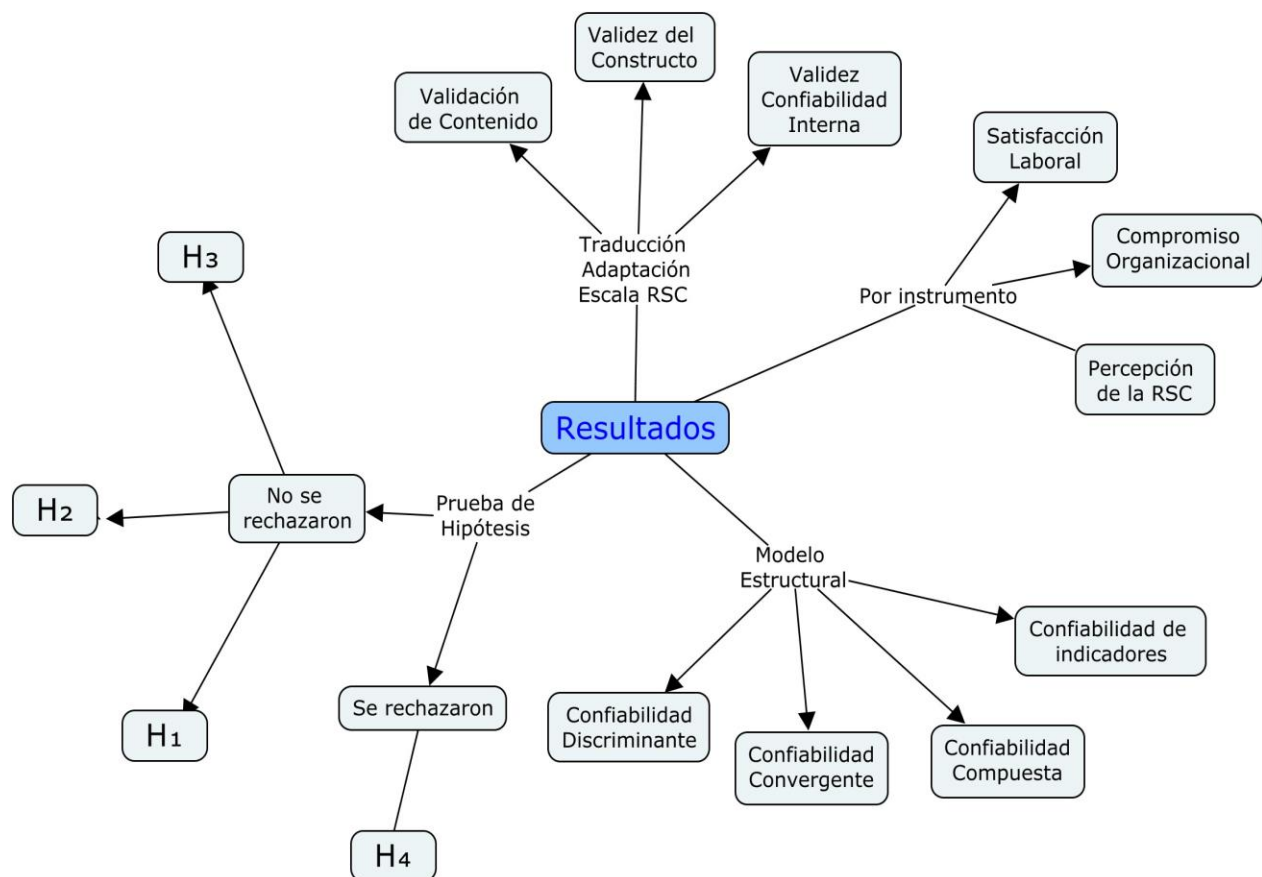
Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

Resultados

En este capítulo se dará respuesta a las preguntas formuladas desde un principio, a continuación se muestra un esquema organizado de los resultados obtenidos en función del modelo de medición propuesto (Figura 4.1). En este apartado se encuentran los resultados de la adaptación cultural de la Escala de RSC, de los instrumentos de Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y la Percepción de la RSC, además, de los indicadores de confiabilidad y validez del modelo propuesto, así como de las pruebas de hipótesis formuladas por el estudio.

Figura 4.1 Mapa Conceptual del Capítulo IV.

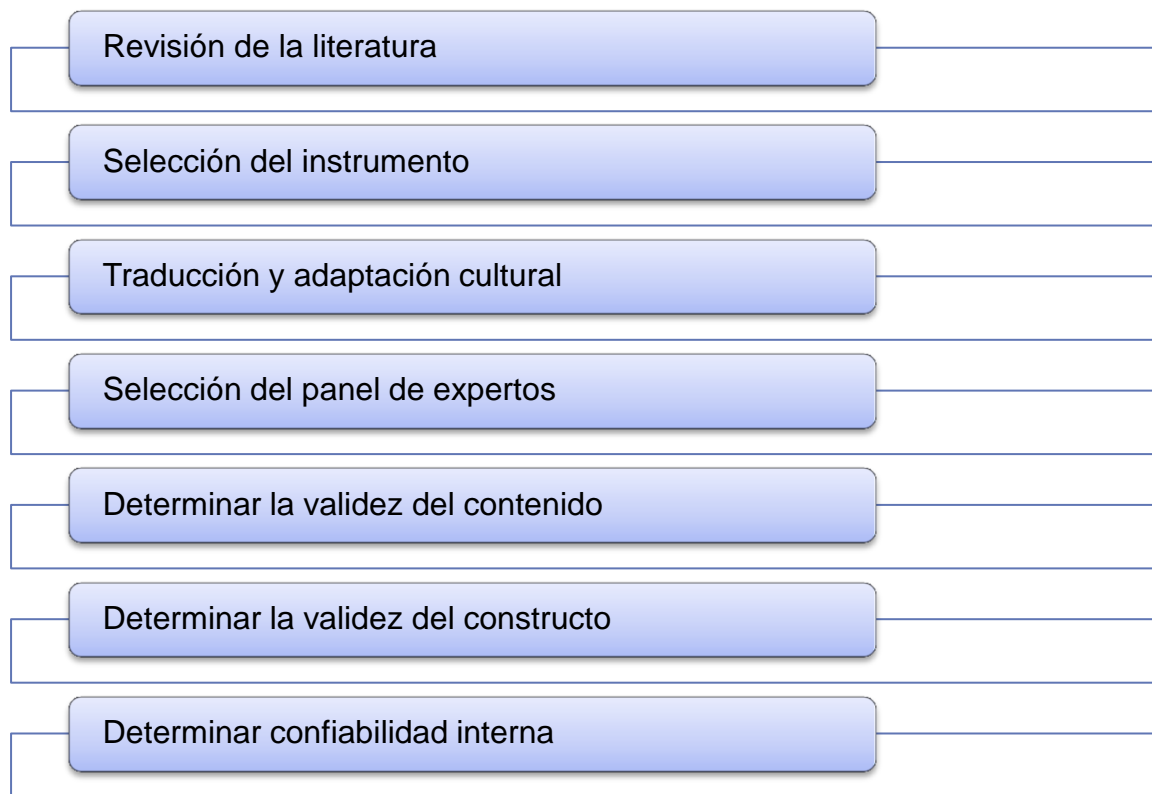


Fuente: Elaboración propia.

4.1 Traducción y adaptación cultural de la Escala de RSC

Se hizo una traducción al español de la versión original en inglés de la Escala RSC propuesta por Turker (2009b), la cual incluye 42 preguntas en escala liker. Cabe mencionar que la traducción estuvo a cargo del Centro de Lenguas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en donde se hizo una primera traducción del inglés al español, para posteriormente traducirlo del español al inglés con la intención de cuidar la originalidad del instrumento (poner cita). La Figura 4.2 presenta el proceso utilizado para validar la Escala de RSC.

Figura 4.2 Proceso de validación de la Escala RSC diseñada por Turker.



Fuente: Elaboración propia.

Durante la adaptación y validación del instrumento para medir la percepción de RSC por parte de los empleados, se realizaron las pruebas de validez de contenido, validez del constructo y confiabilidad interna.

4.1.1 Validez de contenido

La validación de contenido se llevó a cabo durante los meses de septiembre y octubre de 2014. Para hacerlo se envió por correo la versión en español a un panel de 10 expertos previamente seleccionados. El criterio para incluir a los expertos fue el conocimiento de las prácticas de RSC, por realizar investigación sobre el tema, por coordinar este tipo de actividades o por laborar en empresas en donde se realizan dichas acciones. Solamente siete de los diez expertos completaron el formato para evaluar el contenido y enviaron sus respuestas por correo electrónico. La Tabla 4.1 recoge los datos demográficos de los expertos que participaron en el estudio.

El panel de expertos estuvo conformado por 4 (57.14%) personas del género femenino y 3 (42.86%) del género masculino; 3 (42.86%) de ellos tienen estudios a nivel de doctorado, 2 (28.57%) poseen título de maestría y el resto de ellos tienen estudios de licenciatura. Con respecto a su ocupación, 2 (28.57%) se desempeñan como docentes, otros 2 (28.57%) se dedican a la investigación, 1 (14.28%) es supervisor de recursos humanos, 1 (14.28%) es coordinador de un programa de RSC y el otro tiene un cargo administrativo dentro de la empresa en donde labora.

Tabla 4.1: Datos demográficos de los expertos.

Datos demográficos		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	3	42.86%
	Femenino	4	57.14%
Nivel de estudios	Doctorado	3	42.86%
	Maestría	2	28.57%
	Licenciatura	2	28.57%
Ocupación	Docencia	2	28.57%
	Investigación	2	28.57%
	Supervisor	1	14.28%
	Coordinador	1	14.58

Fuente: Elaboración propia.

Los expertos que participaron en el estudio calificaron la representatividad, pertenencia, comprensión, interpretación y claridad de cada pregunta en una escala del 1 al 4. En el caso de la representatividad, el 1 indica “nada representativo” y el 4 “muy representativo”. Para validar la pertenencia de la pregunta, los expertos debían indicar si la pregunta correspondía con algunas de las siguientes dimensiones: sociedad, empleados, clientes o gobierno. Con respecto a la comprensión, 1 representa que la pregunta es “incomprensible” y 4 que la misma “se comprende claramente”. En relación con la interpretación de las preguntas, el número 1 indica que “se puede interpretar de múltiples formas” y el 4 que tiene “tiene una única interpretación”, mientras que para validar la claridad de las preguntas, el número 1 indica que el ítem es “extenso o falto de concisión” y el número 4 corresponde a un ítem “conciso/directo”.

Para calcular el grado de acuerdo entre los expertos en dichos criterios de valoración, se calculó el índice de Kappa para cada uno de ellos. Luego se eliminaron aquellas preguntas que a juicio de los expertos estaban repetidas o no las consideraron como necesarias, posteriormente se hicieron ajustes en la redacción de las preguntas siguiendo las recomendaciones sugeridas por ellos. Lo anterior se hizo con la finalidad de asegurar que el contenido de los ítems a incluir en el instrumento fuera relevante para los empleados y con ello, evitar obstáculos de lenguaje durante el proceso de medición.

Los datos proporcionados por los expertos se capturaron en una hoja de cálculo en Excel, mientras que las pruebas estadísticas y de análisis se realizaron en el programa SPSS 21. Luego de revisar los formatos de los expertos en donde evaluaron el contenido del instrumento, se obtuvieron 13 ítems, se seleccionaron solamente aquellas que los expertos calificaron en un rango de 3 a 4. La Tabla 4.2 resume los totales obtenidos en cada una de ellas. Posteriormente se hizo una revisión y adaptación de las preguntas seleccionadas, finalmente y para establecer un equilibrio entre la cantidad de ítems para cada una de las dimensiones de la RSC, se agregaron tres preguntas, mismas que de acuerdo con los expertos eran representativas para el constructo, aunque no en el nivel de las seleccionadas previamente. El resultado es una encuesta conformada por 16 preguntas que integran las dimensiones de empleados, clientes, gobierno y sociedad las cuales pueden verse en la Tabla 4.2.

Tabla 4.2: Resultados obtenidos por los expertos durante la validación del contenido.

Pregunta	Representatividad	Comprensión	Interpretación	Claridad	Totales
P1	1				1
P2		1			1
P3		1			1
P4	1	1	1		3
P5	1				1
P6					0
P7					0
P8					0
P10	1		1	1	3
P11	1	1	1	1	4
P12	1	1	1	1	4
P13		1			1
P14	1		1	1	3
P15	1				1
P16	1	1			2
P17	1	1	1		3
P18		1		1	2
P19	1	1			2
P20		1			1
P21	1	1	1	1	4
P22	1				1
P23	1	1	1	1	4
P24	1	1	1	1	4
P25					0
P26	1	1	1	1	4
P27	1				1
P28					0
P29		1		1	2
P30	1				1
P31	1	1	1	1	4
P32	1	1	1	1	4
P33	1	1	1	1	4
P34	1				1
P35	1				1
P36					0
P37					0
P38	1				1
P39					0
P40					0
P41	1				1
P42					0

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Validez del constructo y confiabilidad interna del instrumento

Para probar la validez del instrumento se realizó una prueba piloto, en donde participaron 67 personas que laboran en empresas que pertenecen a la Industria de Dispositivos Médicos, en las cuales se realizan prácticas la responsabilidad social. Se excluyeron dos casos debido a que no completaron todas las preguntas. Se trató de una muestra por conveniencia dirigida al personal que labora en el nivel medio y tiene conocimiento de las prácticas de RSC que se realizan dentro de la empresa. Las respuestas de los participantes en el estudio fueron capturadas en una hoja de cálculo en Excel, posteriormente se exportaron al programa estadístico SPSS 21, donde se corrió el análisis factorial confirmatorio. Se calculó la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Barlett. Para el análisis factorial se utilizó el método de componentes principales y el método de rotación Varimax; además se calculó la confiabilidad interna del instrumento y de cada uno de los factores obtenidos mediante el alpha de Cronbach.

La encuesta fue la técnica utilizada para recolectar los datos, durante el periodo comprendido entre febrero y marzo de 2015. La muestra estuvo conformada por 28 (41.8%) mujeres y 37 (55.2 %) hombres, con una edad promedio de 33 años, siendo la edad mínima 21 años y la máxima 59. En cuanto al nivel de estudios, 24 (35.8%) reportaron contar con estudios de bachillerato, 21 (31.3%) indicaron tener estudios de licenciatura, otros 5 (7.5%) revelaron contar con estudios de maestría, mientras que el resto posee estudios de secundaria. Además, 30 (44.8%) de los participantes ocupan el puesto de técnicos, 6 (9.0%) reportaron desempeñarse como supervisores y el resto 29 (46.2%) ocupan puestos administrativos, o están en las áreas de producción o calidad.

El análisis factorial muestra la existencia de cuatro factores que explican el 91.11% de la varianza, lo anterior se determinó esto luego de extraer los factores usando el método de componentes principales tal como se aprecia en la Tabla 4.3. La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin tuvo un valor de 0.91, este valor es estupendo, considerando que el valor mínimo recomendado es de 0.5 (Kaiser, 1973), por lo que el tamaño de la muestra es aceptable.

Tabla 4.3: Varianza total explicada Escala RSC

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12.641	79.005	79.005	12.641	79.005	79.005	4.913	30.704	30.704
2	.930	5.814	84.819	.930	5.814	84.819	3.699	23.119	53.823
3	.537	3.355	88.174	.537	3.355	88.174	3.043	19.018	72.841
4	.470	2.938	91.112	.470	2.938	91.112	2.923	18.271	91.112
5	.335	2.091	93.203						
6	.304	1.898	95.101						
7	.216	1.352	96.454						
8	.139	.866	97.320						
9	.110	.689	98.009						
10	.084	.524	98.533						
11	.066	.414	98.947						
12	.056	.348	99.295						
13	.036	.227	99.522						
14	.030	.186	99.708						
15	.027	.170	99.878						
16	.020	.122	100.000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Los factores obtenidos se muestran en la Tabla 4.4, y corresponden con los obtenidos por Turker (2009b). El instrumento analizado durante el estudio se compone de cuatro dimensiones integradas por sociedad, gobierno, clientes y empleados. Se puede apreciar que los ítems del 12 al 16 conforman la dimensión de la sociedad, de igual manera los ítems del 8 al 11, integran la dimensión del gobierno, mientras que la dimensión de los clientes se integra con los ítems del 5 al 7. Finalmente los ítems 1,3 y 4 forman parte de la dimensión de los empleados. Llama la atención que la pregunta 2 se agrupó dentro de las preguntas relacionadas con los clientes, aunque el contenido corresponde al grupo de los empleados.

Tabla 4.4: Matriz de componentes rotados de la Escala RSC

	Componente			
	1	2	3	4
P1				.704
P2			.711	
P3				.680
P4				.874
P5			.646	
P6			.603	
P7			.553	
P8		.734		
P9		.508		
P10		.701		
P11		.512		
P12	.738			
P13	.728			
P14	.741			
P15	.774			
P16	.769			

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 14 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia

El instrumento presentó un Alfa de Cronbach de 0.98, mientras que el factor que incluye las preguntas relacionadas con los empleados obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.88, siendo éste el factor que presenta el menor índice de confiabilidad; los demás factores poseen índices superiores a 0.95 (Tabla 4.5). La pregunta dos no se consideró como parte del factor 2 debido a que su contenido se relaciona con los empleados.

Tabla 4.5: Matriz de coeficientes de Alfa de Cronbach por factor.

Factores	Dimensiones	Items	Alfa de Cronbach
1	Sociedad	P12, P13, P14, P15 y P16	0.97
2	Gobierno	P8, P9, P10 y P11	0.95
3	Clientes	P5, P6 y P7	0.98
4	Empleados	P1, P3 y P4	0.88

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Resultados obtenidos por instrumento.

Como producto final de la investigación realizada, a continuación se procede a describir los resultados obtenidos para cada una de las variables contenidas en el instrumento de medición. Para hacerlo, a continuación se incluyen los porcentajes alcanzados para cada una de las preguntas utilizadas para medir la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y la percepción de la RSC.

4.2.1 Resultados obtenidos al medir la Satisfacción Laboral de los empleados.

Al revisar los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de medición, se puede considerar que los empleados se muestran satisfechos con el ambiente físico dentro de su lugar de trabajo, especialmente con la limpieza, pues en este rubro 51 (51.0%) reportaron sentirse muy satisfechos. Con respecto a la supervisión ejercida sobre ellos, 31 (31.0%) indicaron sentirse algo satisfecho, mientras que 30 (30.0 %) se consideran bastante satisfechos con la igualdad y justicia con las cuáles son tratados. También cabe resaltar que 44 (44.0 %) reportaron sentirse bastante satisfechos con la manera en que la empresa cumple con las disposiciones legales; esto contrasta con 3 (3.0%) que indicaron sentirse bastante insatisfechos con la manera en que se da la negociación de sus aspectos laborales. Lo anterior puede observarse en la Tabla 4.6.

Tabla 4.6: Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

No	Pregunta	Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0.0%	3.0%	8.0%	4.0%	18.0%	41.0%	26.0%
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0.0%	3.0%	5.0%	3.0%	6.0%	32.0%	51.0%
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0.0%	4.0%	5.0%	4.0%	23.0%	30.0%	34.0%
4	La temperatura de su local de trabajo.	1.0%	1.0%	11.0%	3.0%	27.0%	28.0%	29.0%
5	Las relaciones personales con sus superiores.	1.0%	0.0%	11.0%	9.0%	32.0%	21.0%	26.0%
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	1.0%	2.0%	10.0%	6.0%	31.0%	27.0%	21.0%
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1.0%	2.0%	9.0%	5.0%	26.0%	33.0%	24.0%
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0.0%	6.0%	8.0%	9.0%	29.0%	35.0%	22.0%
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	0.0%	4.0%	8.0%	5.0%	26.0%	30.0%	27.0%
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	0.0%	5.0%	9.0%	13.0%	24.0%	30.0%	19.0%
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1.0%	4.0%	2.0%	4.0%	18.0%	44.0%	27.0%
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0.0%	3.0%	4.0%	7.0%	30.0%	37.0%	18.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los promedios obtenidos en cada una de las preguntas del Cuestionario de Satisfacción Laboral, en todas se obtuvieron valores superiores a 5.0; siendo una pregunta relacionada con el ambiente físico (pregunta No 2) y otra relacionada con las prestaciones recibidas (pregunta No 11) las que obtuvieron los promedios más altos (Ver Tabla 4.7).

Tabla 4.7: Resultados estadísticos del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

No	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	5.639	1.299	1.670
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	6.120	1.274	1.606
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	5.720	1.326	1.742
4	La temperatura de su local de trabajo.	5.540	1.374	1.868
5	Las relaciones personales con sus superiores.	5.380	1.347	1.796
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	5.337	1.362	1.836
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	5.480	1.352	1.810
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	5.263	1.433	2.032
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	5.510	1.367	1.850
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	5.220	1.404	1.952
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	5.740	1.276	1.612
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	5.495	1.173	1.361

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Resultados obtenidos al medir el Compromiso Organizacional de los empleados.

Con relación al compromiso de los empleados, se obtuvieron resultados favorables en el tipo de relación laboral generada al interior de las empresas del sector de la Industria de Dispositivos Médicos, al mantener un sentido de compromiso alto en sus empleados. Llama la atención que 31 (31.0%) respondieron que están algo de acuerdo cuando se les cuestionó si sentían como propios los problemas de la organización, mientras que 27 (27.0%) consideran que está en deuda con su lugar de trabajo, incluso, 36 (36.0%) respondieron que sería muy duro para ellos dejar su trabajo inclusive si lo quisieran. Lo anterior puede observarse en la Tabla 4.8, que a continuación se presenta.

Tabla 4.8: Resultados del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

No	Pregunta	Muy en Desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy en Desacuerdo
1	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	15.0%	9.0%	14.0%	11.0%	31.0%	12.0%	7.0%
2	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	15.0%	7.0%	16.0%	11.0%	23.0%	17.0%	11.0%
3	No abandonaría a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación con las personas de ahí.	8.0%	15.0%	8.0%	20.0%	22.0%	18.0%	8.0%
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	12.0%	8.0%	7.0%	13.0%	31.0%	18.0%	11.0%
5	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado salir de la empresa.	9.0%	14.0%	13.0%	15.0%	23.0%	14.0%	12.0%
6	Estoy en deuda con la organización.	9.0%	12.0%	14.0%	17.0%	27.0%	11.0%	9.0%
7	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	10.0%	7.0%	7.0%	17.0%	36.0%	11.0%	12.0%
8	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa	7.0%	14.0%	7.0%	14.0%	25.0%	19.0%	14.0%

9	Hoy, permanecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	4.0%	3.0%	8.0%	12.0%	32.0%	23.0%	18.0%
10	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	4.0%	7.0%	5.0%	16.0%	24.0%	21.0%	21.0%
11	Esta organización merece mi lealtad.	1.0%	5.0%	3.0%	19.0%	23.0%	24.0%	25.0%
12	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	7.0%	7.0%	10.0%	14.0%	23.0%	20.0%	19.0%
13	Una de las pocas consecuencias negativas de salir de esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	10.0%	11.0%	12.0%	16.0%	26.0%	14.0%	10.0%
14	Aun si fuera por mi beneficio pienso, siento que no estaría bien dejar mi organización.	9.0%	10.0%	13.0%	16.0%	22.0%	18.0%	12.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los promedios obtenidos en el Cuestionario de Compromiso Organizacional, llama la atención que la mayoría de las preguntas presentan valores inferiores a 5.0 (Tabla 4.9), sin embargo, las preguntas que alcanzaron un valor superior a este, corresponden a la dimensión afectiva (pregunta No 10), normativa (pregunta No 11) y de continuidad (pregunta No 9).

Tabla 4.9: Resultados estadísticos del Cuestionario Compromiso Organizacional.

No	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
1	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	3.990	1.827	3.303
2	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	4.150	1.925	3.668
3	No abandonaré a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación con las personas de ahí.	4.202	1.755	3.050
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	4.410	1.832	3.322

5	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado salir de la empresa.	4.190	1.835	3.334
6	Estoy en deuda con la organización.	4.111	1.731	2.967
7	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	4.430	1.725	2.945
8	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa	4.490	1.823	3.290
9	Hoy, permanecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	5.060	1.523	2.296
10	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	5.000	1.662	2.735
11	Esta organización merece mi lealtad.	5.300	1.446	2.070
12	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	4.750	1.794	3.188
13	Una de las pocas consecuencias negativas de salir de esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	4.202	1.790	3.171
14	Aun si fuera por mi beneficio pienso, siento que no estaría bien dejar mi organización.	4.340	1.810	3.244

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3 Resultados obtenidos al medir la Percepción de la RSC.

Con respecto a los juicios emitidos por los empleados sobre las prácticas de RSC implementadas al interior y exterior de su lugar de trabajo, 29 (29.0%) indicaron que están bastante de acuerdo en que el sueldo que reciben es suficiente para mantener una buena calidad de vida, así mismo, 43 (43.0%) reportaron estar muy de acuerdo con que la empresa apoya a los empleados que desean seguir estudiando. Los porcentajes más altos corresponden a preguntas relacionadas con la percepción de la RSC sobre los clientes. Sobre este tema, 62 (62.0 %) indicaron estar muy de acuerdo con que su empresa proporciona productos de alta calidad y 59 (59.0 %) consideran estar muy de acuerdo con que la empresa cumple con las normas de calidad nacional e internacional. Así mismo, 47 (47.0 %) respondieron estar muy de acuerdo con que su empresa ayuda a proteger y mejorar la calidad del medio ambiente, y solo 1 (1.0 %) mencionó estar muy en desacuerdo con los esfuerzos de su empresa para promover el bienestar de la sociedad en un futuro. Estos valores pueden apreciarse en la Tabla 4.10.

Tabla 4.10: Resultados de la Escala de RSC.

No	Pregunta	Muy en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
1	Los empleados en la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida.	4.0%	5.0%	9.0%	9.0%	24.0%	29.0%	20.0%
2	La empresa apoya a los empleados que quieran seguir estudiando.	2.0%	4.0%	4.0%	5.0%	17.0%	25.0%	43.0%
3	La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades.	2.0%	5.0%	5.0%	8.0%	33.0%	19.0%	28.0%
4	La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.	4.0%	7.0%	12.0%	9.0%	27.0%	20.0%	21.0%
5	Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar productos de alta calidad a sus clientes.	1.0%	3.0%	3.0%	3.0%	12.0%	18.0%	62.0%
6	Los productos de la empresa cumplen con las normas de calidad nacional e internacional.	1.0%	3.0%	2.0%	2.0%	11.0%	22.0%	59.0%
7	La empresa proporciona información completa y exacta sobre sus productos.	0.0%	0.0%	4.0%	4.0%	17.0%	24.0%	50.0%
8	La empresa respeta los derechos de los clientes y responde a sus reclamaciones.	1.0%	1.0%	5.0%	2.0%	15.0%	20.0%	56.0%
9	La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.	1.0%	3.0%	5.0%	2.0%	19.0%	22.0%	48.0%
10	La empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua.	1.0%	2.0%	5.0%	13.0%	12.0%	17.0%	49.0%
11	La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.	1.0%	3.0%	7.0%	5.0%	7.0%	29.0%	48.0%
12	La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos.	1.0%	3.0%	6.0%	5.0%	16.0%	24.0%	44.0%
13	La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.	1.0%	2.0%	4.0%	6.0%	17.0%	24.0%	46.0%
14	La empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.	1.0%	2.00%	7.0%	6.0%	14.0%	23.0%	47.0%
15	La empresa cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos.	1.0%	3.0%	8.0%	6.0%	15.0%	25.0%	42.0%
16	La empresa realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro.	1.0%	5.0%	6.0%	7.0%	21.0%	19.0%	41.0%

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, los promedios obtenidos para la mayoría de las preguntas de la Escala de RSC son superiores a 5.0. La Tabla 4.11 muestra que el promedio mínimo obtenido fue de 4.92 y corresponde a la pregunta 4 relativa a la igualdad de oportunidades.

Tabla 4.11: Resultados estadísticos de la Escala de RSC.

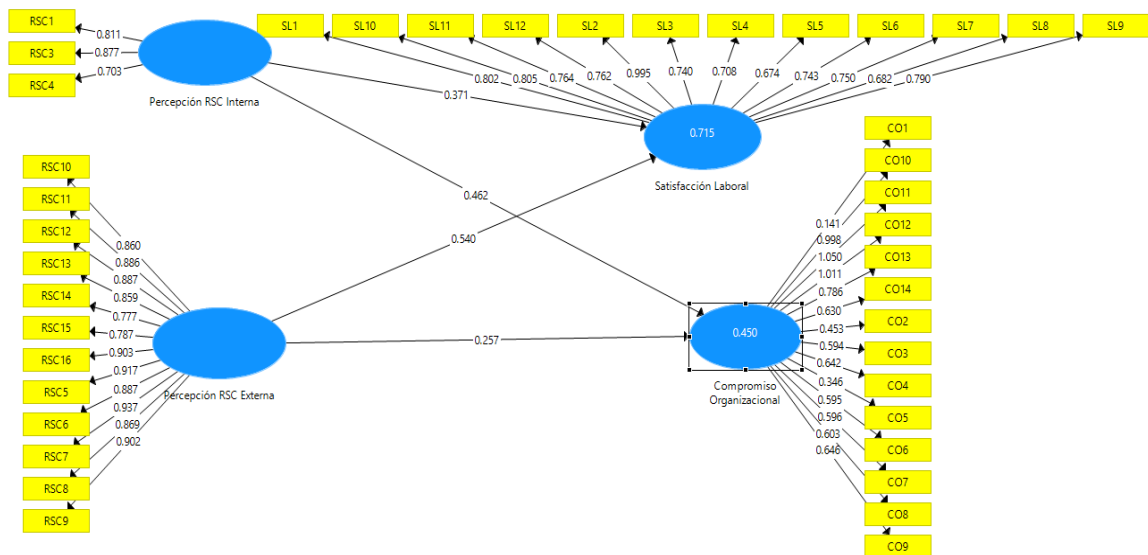
No	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
1	Los empleados en la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida.	5.110	1.626	2.618
2	La empresa apoya a los empleados que quieran seguir estudiando.	5.780	1.508	2.252
3	La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades.	5.340	1.506	2.244
4	La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.	4.920	1.704	2.874
5	Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar productos de alta calidad a sus clientes.	6.160	1.354	1.814
6	Los productos de la empresa cumplen con las normas de calidad nacional e internacional.	6.210	1.289	1.646
7	La empresa proporciona información completa y exacta sobre sus productos.	6.090	1.164	1.342
8	La empresa respeta los derechos de los clientes y responde a sus reclamaciones.	6.130	1.284	1.633
9	La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.	5.930	1.394	1.925
10	La empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua.	5.828	1.471	2.142
11	La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.	5.930	1.458	2.105
12	La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos.	5.828	1.550	2.061
13	La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.	5.920	1.346	1.794
14	La empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.	5.870	1.433	2.033
15	La empresa cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos.	5.740	1.488	2.192
16	La empresa realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro.	5.630	1.542	2.353

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Resultados del Modelo Estructural propuesto.

Antes de mostrar el modelo conceptual final, se requiere exponer el primer modelo que se corrió, e indicar los ajustes que se hicieron con el propósito de especificar el porqué algunos de los elementos se eliminaron. Tal como se aprecia en la Figura 4.2, se construyó un primer modelo reflectivo, en donde se incluyeron tres preguntas para medir la Percepción de la RSC Interna; esto de acuerdo a la prueba de validez realizada a la Escala de RSC, mientras que para medir la Percepción de la RSC Externa se incluyeron 15 ítems, para la Satisfacción Laboral 12 y 14 para el Compromiso Organizacional.

Figura 4.3: Modelo preliminar.



Fuente: Elaboración propia.

Según Batista-Foguet, Coenders y Alonso (2004), debido al conocimiento previo que se tenía sobre el impacto que tiene la percepción de la RSC en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, el modelo estructural presentado es de tipo confirmatorio. Cabe destacar que durante las primeras pruebas del modelo, se presentó un traslape de contenidos entre los ítems pertenecientes a la variable latente de Satisfacción Laboral con la variable de Percepción RSC Externa. Por ello, para mejorar

los resultados obtenidos en el modelo preliminar, fue necesario eliminar aquellos ítems inapropiados con el propósito de conseguir una mayor parquedad, aumentar la validez y optimizar la bondad de ajuste (Batista-Foguet, Coenders y Alonso, 2004). Esto se hizo de manera sistemática; cada vez que se eliminaba un ítem, se revisaban los índices de validez y confiabilidad, de este forma es que fueron eliminados los ítems que se muestran en la tabla 4.12 que a continuación se presenta.

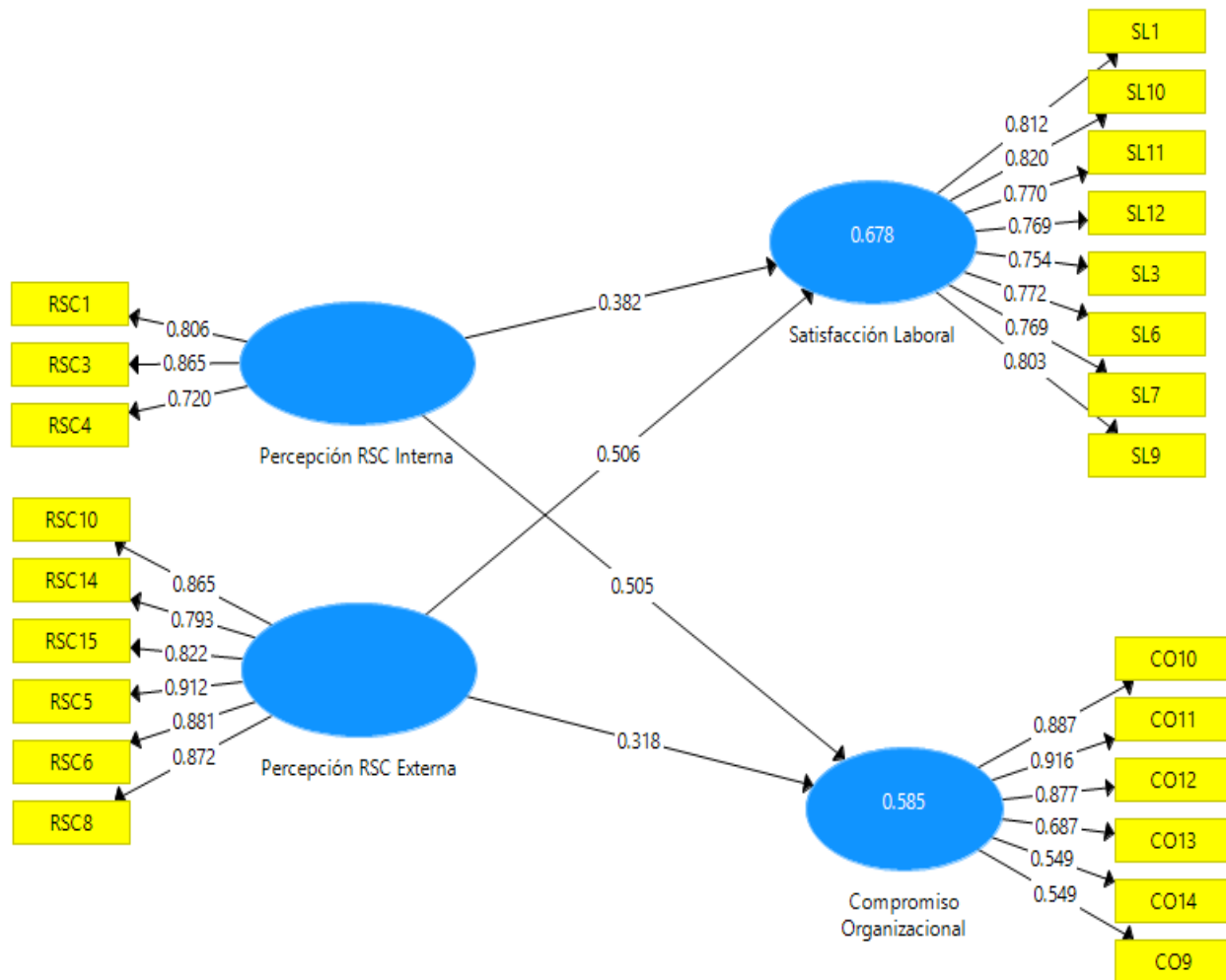
Tabla 4.12: Relación de ítems eliminados.

Variable Latente	Elemento
Percepción RSC Externa	RSC7
	RSC9
	RSC11
	RSC12
	RSC13
	RSC16
Satisfacción Laboral	SL2
	SL4
	SL5
	SL8
	SL13
	SL14
Compromiso Organizacional	CO1
	CO2
	CO3
	CO4
	CO5
	CO6
	CO7
	CO8

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente se presenta el modelo estructural propuesto durante el estudio, el cual muestra que el coeficiente de determinación R^2 para la variable de Satisfacción Laboral es de 0.678, lo que significa que las variables de Percepción RSC Interna y Percepción RSC Externa explican el 67.8 % de la varianza, mientras que el coeficiente de determinación R^2 para la variable Compromiso Organizacional es de 0.585, lo que indica que las variables que le preceden, es decir, Percepción RSC Interna y Percepción RSC Externa explican el 58.5 % de su varianza. La Figura 4.3 muestra que éstos son valores predictivos recomendables al ser mayores del 50% (Seidel & Back, 2009).

Figura 4.4: Modelo Estructural propuesto.



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los valores obtenidos en el modelo de medición, éstos sugieren que la variable Percepción RSC Interna tiene un efecto más fuerte sobre la variable Compromiso Organizacional, al obtener un coeficiente path de 0.505, mientras que el coeficiente path para la misma variable con la Satisfacción Laboral es de 0.382, ambos valores son significativos superiores a 0.200 (Chin, 1998), esto indica que son teóricamente interesantes. Por otra parte los valores del modelo sugieren que la variable de Percepción RSC Externa tiene un efecto más fuerte sobre la variable de Satisfacción Laboral al obtener un coeficiente path de 0.506, esto indica que el efecto es positivo y significativo, este efecto también se aprecia para la variable de Compromiso Organizacional que presenta un coeficiente path de 0.318.

4.3.1 Confiabilidad del Modelo

Los indicadores de Confiabilidad se calcularon a partir del cuadrado de las cargas de salida, Hulland (1999) considera que es preferible obtener valores superiores a 0.70, pero si se trata de una investigación exploratoria valores de 0.4 o más son aceptables. Algunas variables del modelo obtenido presentan valores menores de 0.4 sobre todo en aquéllas que reflejan la variable de Compromiso Organizacional. Por lo demás, todas las variables latentes presentaron valores de Confiabilidad Compuesta superiores a 0.7 (Bagozzi & Yi, 1988) lo que representa una Confiabilidad de Consistencia Interna alta (ver Tabla 4.9). Estos valores sugieren que el modelo es confiable y que al repetirse su aplicación se pueden obtener resultados similares (Hernández et al., 2008).

Tabla 4.9: Resultados de Confiabilidad de los Indicadores.

Variable Latente	Indicadores	Cargas	Indicador de Confiabilidad Cargas ²	Confiabilidad Compuesta	AVE
Percepción RSC interna	RSC1	0.806	0.650	0.841	0.639
	RSC3	0.865	0.748		
	RSC4	0.720	0.518		
Percepción RSC externa	RSC5	0.912	0.832	0.944	0.737
	RSC6	0.881	0.776		
	RSC8	0.872	0.760		
	RSC10	0.865	0.748		
	RSC14	0.793	0.629		
	RSC15	0.822	0.676		
	Satisfacción Laboral	SL1	0.812		
SL3		0.754	0.569		
SL6		0.772	0.596		
SL7		0.769	0.591		
SL9		0.803	0.645		
SL10		0.820	0.672		
SL11		0.770	0.593		
SL12		0.769	0.591		
Compromiso Organizacional	CO9	0.549	0.301	0.887	0.578
	CO10	0.887	0.787		
	CO11	0.916	0.839		
	CO12	0.877	0.769		
	CO13	0.687	0.472		
	CO14	0.549	0.301		

Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad del modelo también fue confirmada a partir de los resultados obtenidos en el coeficiente Rho de Dillon-Goldsteins para cada una de las variables latentes, cuyos valores fueron superiores a 0.70, tal como lo muestra la Tabla 4.14.

Tabla 4.14: Resultados del Coeficiente Rho de Dillon-Goldsteins.

Variable Latente	rho A	sqrt(rho A)
Compromiso Organizacional	0.913	0.955
Percepción RSC Externa	0.945	0.972
Percepción RSC Interna	0.847	0.920
Satisfacción Laboral	0.928	0.963

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Validez del Modelo

Según Hernández et al. (2008), cuando un instrumento mide las variables que busca medir, entonces se considera que tiene validez. Para determinar la Validez de Convergencia fue necesario calcular el Promedio de Varianza Extraída (AVE) de cada variable latente. En el modelo evaluado todas las variables obtuvieron valores superiores a 0.50, lo que confirma que el modelo tiene una Validez de Convergencia aceptable (Bagozzi & Yi, 1988). Por otra parte, para calcular la Validez Discriminante se utilizó la raíz cuadrada del AVE de cada variable latente, para este respecto Fornell y Larcker (1981) indican que si el valor resultante es mayor a los valores de correlaciones obtenidos con otras variables, entonces existe una Validez Discriminante bien establecida; esto puede observarse en la Tabla 4.15.

Tabla 4.15: Validez Discriminante (Criterio Fornell-Larcker).

	Compromiso Organizacional	Percepción RSC Externa	Percepción RSC Interna	Satisfacción Laboral
Compromiso Organizacional	0.760			
Percepción RSC Externa	0.678	0.859		
Percepción RSC Interna	0.732	0.714	0.800	
Satisfacción Laboral	0.702	0.778	0.743	0.784

Fuente: Elaboración propia.

La variable latente de Compromiso Organizacional presentó un AVE de 0.578 con una raíz cuadrada de 0.760, este valor es superior a las correlaciones que presenta con las variables de Percepción RSC Externa (0.678), de Percepción de RSC Interna

(0.732) y de Satisfacción Laboral (0.702), esto muestra la existencia de una Validez Discriminante bien establecida. Por su parte, la variable de Percepción RSC Externa también presenta una Validez Discriminante bien establecida al obtener un AVE de 0.737, con una raíz cuadrada de 0.870, la cual es superior a los valores de las correlaciones presentadas con las variables de Compromiso Organizacional (0.678), de Percepción RSC Interna (0.714) y de Satisfacción Laboral (0.778).

La variable latente de Percepción RSC Interna obtuvo un AVE con valor de 0.639 y una raíz cuadrada de 0.800, cuyo valor es superior a las correlaciones presentadas con las variables de Compromiso Organizacional (0.732), de Percepción RSC Externa (0.714) y de Satisfacción Laboral (0.743), igualmente presenta un índice de Validez Discriminante bien establecido. Por otro lado la variable de Satisfacción Laboral presentó una AVE de 0.615 y una raíz cuadrada de 0.780, de igual forma, refleja una Validez Discriminante bien establecida, al conservar un valor superior a los obtenidos en las correlaciones presentadas con las variables de Satisfacción Laboral (0.702), de Percepción RSC Externa (0.778) y de Percepción RSC Interna (0.743); esto indica que no existe un traslape entre los constructos y que miden lo deben medir.

Al realizar la prueba de Bootstrapping, para 500 submuestras y con un nivel de significancia de 0.05, solo el coeficiente path de las variables de Percepción RSC Externa y de Compromiso Organizacional obtuvieron un valor por debajo de 2.576, en todos los demás coeficientes de presentaron valores superiores, lo que indica la existencia de un tipo de relación significativa (Tabla 4.16). Por otra parte, la Tabla 4.17 muestra los valores que presentaron las cargas del modelo externo obtenido durante la prueba de Bootstrapping; llama la atención que todas las cargas fueron superiores a 2.576.

Tabla 4.16: Resultados obtenidos en la prueba de Bootstrapping.

Variables	Coefficiente path	T-estadístico	Valores P
Percepción RSC Externa – Compromiso Organizacional	0.303	*1.808	*0.071
Percepción RSC Externa – Satisfacción Laboral	0.493	**3.180	**0.002
Percepción RSC Interna – Compromiso Organizacional	0.525	**2.608	**0.009
Percepción RSC Interna – Satisfacción Laboral	0.400	**2.689	**0.007

** t > 2.576 y p < 0.01 significativos * t > 1.645 y p < 0.10 no significativos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.17: Cargas obtenidas en la prueba de Bootstrapping.

Variables	Cargas	T-estadístico
CO09 - Compromiso Organizacional	0.547	3.688
CO10 - Compromiso Organizacional	0.882	17.592
CO11 - Compromiso Organizacional	0.900	18.133
CO12 - Compromiso Organizacional	0.868	14.897
CO13 - Compromiso Organizacional	0.686	7.685
CO14 - Compromiso Organizacional	0.554	5.225
RSC1 – Percepción RSC interna	0.803	12.910
RSC3 – Percepción RSC interna	0.862	14.299
RSC4 – Percepción RSC interna	0.718	10.178
RSC5 – Percepción RSC externa	0.905	20.407
RSC6 – Percepción RSC externa	0.876	22.407
RSC8 – Percepción RSC externa	0.872	13.478
RSC10 – Percepción RSC externa	0.859	16.467
RSC14 – Percepción RSC externa	0.783	13.519
RSC15 – Percepción RSC externa	0.810	15.255
SL1 – Satisfacción Laboral	0.800	10.254
SL3 – Satisfacción Laboral	0.751	10.443
SL6 – Satisfacción Laboral	0.765	11.156
SL7 – Satisfacción Laboral	0.761	8.984
SL9 – Satisfacción Laboral	0.799	12.312
SL10 – Satisfacción Laboral	0.811	12.261
SL11 – Satisfacción Laboral	0.766	10.031
SL12 – Satisfacción Laboral	0.758	8.108

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Prueba de Hipótesis

Luego de haber analizado los resultados obtenidos, a continuación se procede a probar las hipótesis formuladas al principio de la investigación. Con base en los coeficientes path obtenidos en el modelo de medición se rechaza la hipótesis H_4 (Tabla 4.18).

Tabla 4.18: Resultados de la prueba de Hipótesis.

Hipótesis	Coefficiente path	Valor t	Valor p	Resultado
H_1 Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.	0.400 > 0.2	2.689 > 2.576	0.007 < 0.01	No se rechaza
H_2 Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC internas con el compromiso organizacional desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.	0.525 > 0.2	2.608 > 2.576	0.009 < 0.01	No se rechaza
H_3 Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.	0.493 > 0.2	3.180 > 2.576	0.002 < 0.01	No se rechaza
H_4 Existe una asociación positiva y significativa entre las prácticas de RSC externas con el compromiso organizacional desde la percepción de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.	0.303 > 0.2	1.808 < 2.576	0.071 < 0.01	Se rechaza

Fuente: Elaboración propia.

4.5 Discusión

Los resultados alcanzados son consistentes con la literatura, además, la investigación muestra cómo estas prácticas impactan a los empleados, ya que permiten apreciar cómo a pesar de que la mayoría de las acciones de responsabilidad social se realizan al exterior de la empresa, también afectan de manera positiva a los empleados. Al final del estudio se puede apreciar cómo los resultados obtenidos coinciden con investigaciones previas donde se relaciona la percepción de la RSC con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En primer lugar, el modelo propuesto muestra que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la RSC interna con la satisfacción laboral de los empleados que participaron en el estudio. Esto lo confirma el valor del coeficiente path obtenido (0.382), lo cual concuerda con los hallazgos de Duarte (2011), Glavas y Kelly (2014), y Tziner (2011) en el sentido de establecer que la percepción de las prácticas de RSC, permite predecir la satisfacción laboral.

Por otra parte, la relación entre la percepción de la RSC interna con el compromiso organizacional también se considera positiva y significativa, al obtenerse un coeficiente path de 0.505. Estos valores concuerdan con los hallazgos de Peterson (2004), Turker (2009a), Duarte (2011) y Glavas y Kelly (2014).

Cabe mencionar que dentro de los descubrimientos de este estudio, se encuentra el hallazgo de una pequeña diferencia numérica, en la relación presentada entre las prácticas de RSC internas con la satisfacción laboral y compromiso organizacional, siendo ligeramente mayor ésta última. Esto confirma que la percepción de las prácticas de RSC realizadas en beneficio de los empleados, es el mejor indicador para predecir el compromiso organizacional (Turker 2009a), especialmente para el compromiso afectivo y normativo (Duarte, 2011).

Con respecto a la relación que se presentó entre la percepción de la RSC externa con la satisfacción laboral, el modelo arrojó un coeficiente path de 0.506; dicho valor indica que existe una asociación significativa entre ambas variables. Lo anterior concuerda con la correlación positiva ($r=0.58$), reportada por Tziner et. al (2011), quien

encontró que la percepción de las prácticas de RSC internas tienen una mayor correlación con la satisfacción laboral, en contraste con los resultados obtenidos en este estudio, en donde se encontró que la percepción de las prácticas de RSC externa, tienen un mayor impacto en la satisfacción de los empleados. Dentro de las actividades de RSC implementadas al exterior se encuentran los programas a beneficio de la comunidad y clientes, los cuales según Gosh y Gurathan (2014), pueden ayudar a reducir la intención que tienen los empleados de abandonar su lugar de trabajo.

Los resultados obtenidos en el modelo propuesto, específicamente indican que las acciones que benefician a los clientes influyen más en las actitudes de los empleados, al igual que aquéllas que buscan el bienestar de su comunidad. Aunque los empleados pudieran ver la RSC como un instrumento de ganancia, también se sienten beneficiados, es decir, que ellos pudieran considerar más importante el bien común promovido al exterior de su lugar de trabajo que los beneficios propios.

Los resultados del modelo indican que no existe una relación significativa entre la percepción de la RSC externa con el compromiso organizacional, esto podría deberse a que no existe una identificación del empleado con este tipo de actividades. A este respecto, los resultados obtenidos por Turker (2009) indicaron que la dimensión de la RSC relativa al gobierno, no permite predecir algún tipo de compromiso. Lo anterior también fue reportado por Duarte (2011), quien encontró que las actividades de RSC relacionadas con la comunidad y el medio ambiente, no son predictoras del compromiso de los empleados.

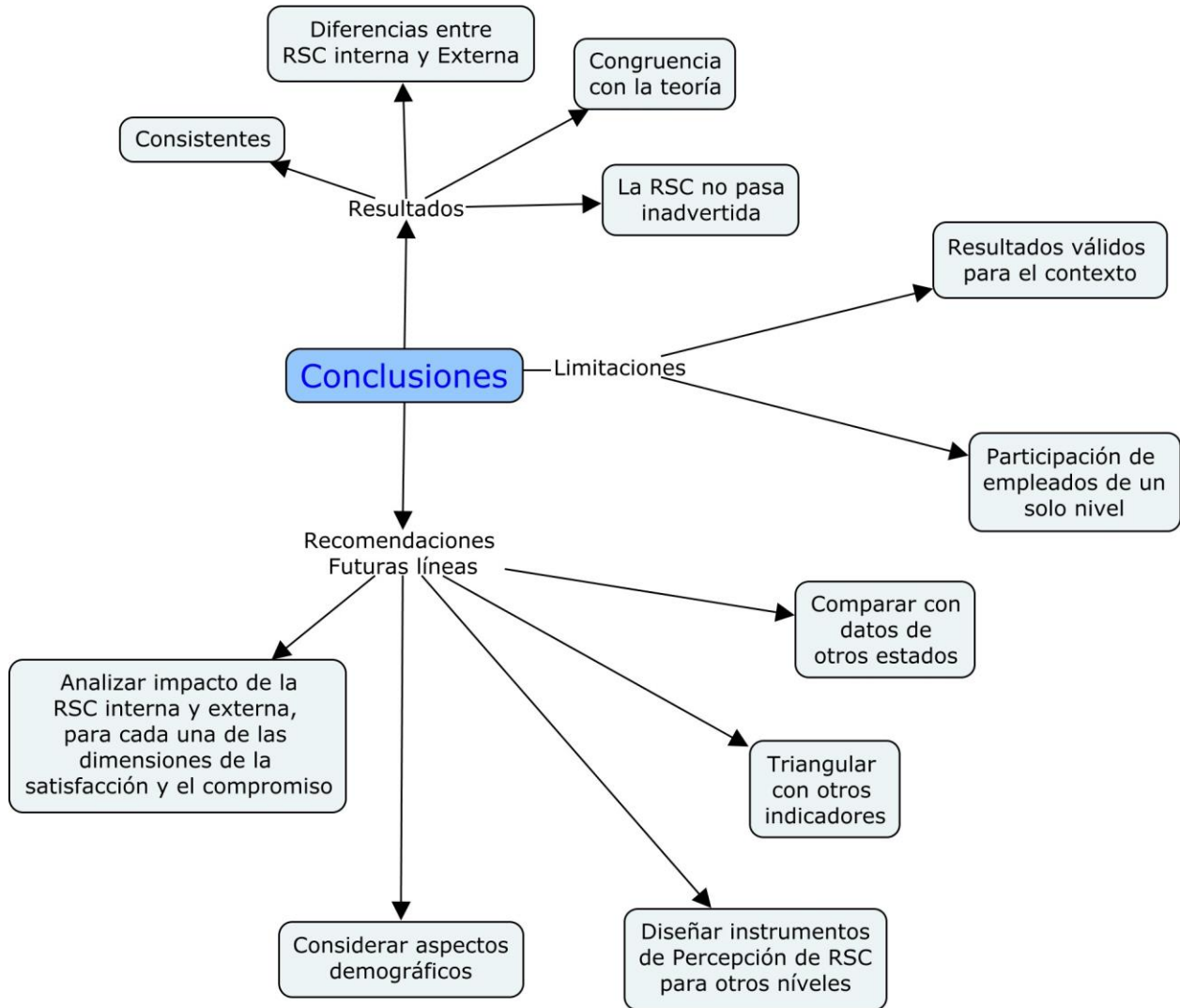
Adicionalmente, se puede apreciar que existe una pequeña diferencia numérica entre las relaciones que presenta la percepción de la RSC externa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, siendo la primera de mayor influencia.

Capítulo V

Conclusiones

Con el propósito de mostrar de manera organizada el contenido de este apartado, se presenta un mapa conceptual, que incluye las conclusiones, limitaciones y sugerencias para desarrollar futuras líneas de investigación.

Figura 5.1 Mapa Conceptual del Capítulo V.



Fuente: Elaboración propia.

5.1 Conclusiones

Ante los resultados de investigaciones previas donde se revela que el compromiso afectivo puede ser predecido a partir de la dimensión ética de la RSC (Peterson, 2004), así como una reducción en la intención de abandonar su lugar de trabajo por parte de los empleados (Gosh & Gurathan (2014) que laboran en organizaciones donde se implementan programas a beneficio de la comunidad y clientes; se presentó un modelo para determinar el impacto que tiene la percepción de la RSC interna y externa en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de nivel medio de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Al concluir el estudio, se ha encontrado que en la búsqueda por retribuir a la sociedad, como parte de una estrategia organizacional para lograr una ventaja competitiva, la Industria de Dispositivos Médicos está obteniendo el reconocimiento por parte de sus empleados, quienes perciben el bienestar promovido hacia los actores sociales, a través del ofrecimiento de productos de calidad y del cuidado ambiental. Las actividades de RSC implementadas por las organizaciones, están buscando el bien común tanto de empleados, como de clientes, sociedad y gobierno. Los resultados del modelo propuesto dan evidencia de ello, al mostrar la existencia de una relación positiva entre la percepción de la RSC con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Ya sea que el sector de Dispositivos Médicos en México, adopte la RSC de manera obligatoria por la naturaleza de sus productos o como una estrategia de posicionamiento; su tasa de crecimiento a nivel internacional, es un ejemplo del círculo de bienestar económico y social, promovido por las actividades que buscan el bien común de los grupos de interés de una organización. Bowen (1953) acertó al considerar que la RSC puede ser un medio para que las organizaciones logren sus objetivos económicos mientras contribuyen a reducir los problemas que presenta la sociedad.

Aunque ya ha pasado tiempo desde que las empresas adoptaron la “doctrina de reconocimiento” (Friedman, 1970) y despertaron de su letargo de apatía ante los problemas que presentaba la sociedad, a la posibilidad de invertir sus ganancias en programas de bienestar social (Carroll, 1979). A la fecha, las organizaciones siguen asumiendo sus obligaciones, buscando soluciones para aminorar los efectos del impacto ambiental generado por sus operaciones y ofreciendo condiciones de trabajo dignas y sueldos que permiten disfrutar de una calidad de vida a sus empleados.

La RSC más que una moda, es ya una tendencia entre los directivos; como estrategia innovadora, se encuentra en un periodo de reconocimiento donde prevalece el compromiso mutuo por parte de las organizaciones con sus grupos de interés. Se trata de un estilo de dirección estratégica, donde las partes involucradas se ven beneficiadas, por lo menos éste es el caso de la Industria de Dispositivos Médicos. Otro tipo de industrias harían bien en implementar de manera voluntaria acciones de responsabilidad social, y participar así de las bondades que ofrece el círculo del bien común.

Ya sea que la RSC se utilice como un instrumento para lograr los objetivos e incrementar las utilidades de una empresa a partir de una imagen positiva, o como parte de una política directiva, encaminada a asumir los problemas de las futuras generaciones como propios; refleja una ética corporativa preocupada al interior por la protección de los derechos humanos de los empleados y al exterior protegiendo a sus clientes, dando cumplimiento a legislaciones nacionales e internacionales.

Este estudio representa solo una pincelada del cuadro tan variado de la RSC, esquema empresarial donde se ven involucradas todas las áreas de la empresa. A partir de sus resultados fue posible apreciar el acto voluntario que representan las acciones de RSC internas y externas, el impacto que tienen en indicadores como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y cómo es percibida esta estrategia por los empleados. Adicionalmente, fue posible identificar la congruencia que existe en este tipo de actividades con los estudios encontrados en la literatura y la necesidad de medir el impacto de la RSC en una industria en pleno crecimiento, como lo es la Industria de Dispositivos Médicos.

Con respecto a la implementación de actividades de RSC internas y externas, fue posible verificar que no pasan de manera inadvertida para los empleados, son ellos quienes emiten diferentes juicios sobre las acciones realizadas en beneficio de los clientes, el gobierno, la sociedad y de ellos mismos. Estos juicios, también conocidos como percepciones, se forman diariamente en el personal de aquellas empresas que coordinan esfuerzos para alcanzar sus objetivos económicos, que cumplen con todas sus obligaciones legales en un ambiente ético y buscan beneficiar a su comunidad. Cabe mencionar, que un juicio se emite a pesar de que sea tomado en cuenta o no; cuando es considerado puede servir para mejorar una situación en específico. En el caso de las organizaciones denominadas socialmente responsables, puede resultar de gran beneficio conocer la percepción que tienen sus colaboradores sobre las acciones implementadas en su beneficio, si es que desean tener un impacto positivo en sus actitudes, comportamiento y desempeño.

Al concluir el estudio se puede apreciar que los juicios emitidos por los empleados en relación con las prácticas de RSC internas afectan más positivamente en su compromiso organizacional, es decir, que cuando un empleado considera que su empresa tiene un comportamiento socialmente responsable, puede desear pasar la mayor parte de su vida laboral dentro de ella, sentirse obligado a permanecer trabajando en la misma organización durante un periodo prolongado debido al apoyo recibido, e incluso no terminar su relación laboral por el alto costo que le representa encontrar un mejor lugar de trabajo.

Ahora bien, se debe resaltar que las acciones de responsabilidad social interna van desde la gestión responsable de recursos humanos, la promoción de salud y seguridad en el trabajo, la implementación de estrategias de cambio que garantizan un lugar de trabajo estable para los empleados y la gestión responsable de operaciones que promuevan el cuidado del medio ambiente y de los recursos naturales. Debe existir un equilibrio en este tipo de prácticas con la finalidad de establecer relaciones fuertes entre la empresa y sus empleados, de tal forma que sea duro para los empleados abandonar su lugar de trabajo, no solo por los beneficios que reciben de su organización sino que lleguen a sentir como propios los problemas y desafíos que la empresa enfrenta. Para lograrlo, las empresas que pertenecen a cualquier tipo de

industria, deben redoblar sus esfuerzos para continuar con la contratación de trabajadores calificados, la implementación de cursos de capacitación permanente, el apoyo para la continuación de estudios y la adopción de prácticas no discriminatorias, donde los empleados puedan laborar en igualdad de oportunidades.

En contraste con las actividades socialmente responsables implementadas al interior de una empresa, las actividades realizadas al exterior de la organización, impactan mayormente en la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede ser ocasionado principalmente a que el personal considera que la empresa es congruente con lo que dice y hace, en beneficio de ellos y de los grupos de interés externos.

La dimensión externa de la responsabilidad social, se relaciona con las acciones que una organización realiza con el propósito de contribuir al desarrollo de la comunidad, la relación que una empresa tiene con clientes y proveedores, y la manera en que cumple con las disposiciones legales establecidas por el gobierno. En virtud de la relación que persiste entre la satisfacción laboral y los juicios emitidos por los empleados sobre la preocupación social mostrada por su lugar de trabajo, los directivos deberían buscar la transparencia al interactuar con la sociedad, los clientes y el gobierno, de tal forma que exista un sistema de rendición de cuentas donde se incluya a los empleados. Esto debido, a que la satisfacción laboral es una actitud mostrada por los trabajadores a partir de su desempeño, ausentismo o rotación de trabajo; de ahí que pueda ser benéfico para la empresa monitorear la percepción de la RSC externa, con la finalidad de reducir las faltas de sus empleados, evitar el mal uso de equipo de trabajo o mejorar las actividades de supervisión entre su personal.

Al final del estudio, ha sido posible observar una congruencia entre las prácticas de RSC implementadas en la Industria de Dispositivos Médicos con la teoría, en específico se puede apreciar que las organizaciones actúan voluntariamente de forma responsable para posicionarse estratégicamente, crecer y permanecer en un mercado global. Además, están perfeccionando cotidianamente sus actividades de responsabilidad social en beneficio de su comunidad y de sus clientes, conscientes de que esto repercute de manera positiva en sus empleados. De esta manera se confirma la existencia de un círculo de bienestar común, que inicia con un sentido de ética y

compromiso social por parte de directivos y continúa extendiéndose por medio de empleados satisfechos y comprometidos con su organización.

Se puede concluir que los indicadores analizados convergen en el punto de la responsabilidad, los empleados se sienten comprometidos por las acciones de RSC interna implementada por su empresa y se muestran satisfechos por las acciones de responsabilidad social implementadas al exterior, pues saben que ellos mismos son beneficiados al formar parte de la comunidad.

5.2 Implicaciones del estudio

Los hallazgos mostrados, obtenidos a partir del modelo propuesto para determinar el impacto que la percepción de la RSC tiene en la satisfacción y compromiso, dan evidencia de la imagen positiva que los empleados tienen de su lugar de trabajo. Esto implica que por lo menos en Ciudad Juárez, y específicamente en la Industria de Dispositivos Médicos, la RSC es una tendencia real. Los empleados perciben que su empresa además de ofrecer productos de calidad a sus clientes, también se preocupa del cuidado del medio ambiente.

Aunque no es posible generalizar estos resultados en otro tipo de industrias, el modelo aquí propuesto puede servir de guía tanto a directivos como al personal encargado de gestionar las actividades de responsabilidad social. A diferencia de estudios previos donde se limitaron a relacionar la percepción de la RSC con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; la investigación concluida enfocó sus esfuerzos en determinar el impacto que de manera particular tienen las acciones de RSC internas y externas en la relación generada entre el empleado con su lugar de trabajo y las actitudes mostradas por el empleado con su entorno de trabajo. De esta forma el modelo diseñado facilitará encontrar un equilibrio entre las prácticas de RSC internas y externas de manera que el empleado se sienta al mismo tiempo comprometido y satisfecho con su organización.

5.3 Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones del estudio, es que los resultados obtenidos solo son válidos en el contexto de la Industria de Dispositivos Médicos de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Mientras que la participación de personal de nivel medio únicamente, también puede considerarse como una limitación.

5.4 Recomendaciones para futuras líneas de investigación

Con el propósito de ampliar el conocimiento en el tema de la percepción de la RSC, se ofrece una lista de recomendaciones para futuras líneas de investigación:

- a) Comparar los resultados con datos de otra ciudad fronteriza de México.
- b) Triangular los resultados con otros indicadores organizacionales como son: los índices de rotación del personal, los porcentajes de ausentismo, uso eficiente del equipo de trabajo o productividad.
- c) Conocer el tipo de prestaciones que proporcionan las empresas y el tipo de actividades de voluntariado donde participan los empleados.
- d) Estudiar a las familias de los empleados con la finalidad de verificar que realmente se esté promoviendo una calidad de vida.
- e) Diseñar instrumentos que permitan triangular la información entre los empleados que laboran en empresas que practican la RSC, los familiares y la comunidad.
- f) Revisar el contenido de las páginas web de las empresas que pertenecen a la Industria de Dispositivos Médicos con la finalidad triangular la información proporcionada por los empleados contra aquella que publica la empresa.
- g) Considerar los aspectos demográficos de los empleados tales como género, puesto, edad, estado civil o nivel de estudios, al momento de establecer la percepción de la RSC interna y externa.
- h) Analizar el impacto que la RSC externa tiene en cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral desde la percepción de los empleados.
- i) Analizar el impacto que la RSC interna tiene en cada una de las dimensiones del compromiso organizacional desde la percepción de los empleados.

Referencias

- Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility : A Review and Research Agenda. *Journal of Management*, 38, 38. doi: 10.1177/0149206311436079
- Alcocer, M. (2009). La percepción de los profesores sobre la importancia de fomentar la responsabilidad social en el proceso formativo de una Facultad de nivel superior. *Ciencia@UAQ*, 2, 60-68.
- Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimesionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll *Estudios Gerenciales*, 24, 37-59.
- Andreu, A., & Fernández, J. (2011). Sostenibilidad corporativa, De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evaluación necesaria para la creación de valor. . *Harvard Deusto Business Review*, 18.
- Argandoña, A. (1998). *La teoría de los stakeholders y el bien común*. Paper presented at the EBEN 10th Annual Conference Praga, Checoslovaquia.
- Argandoña, A. (2007). Responsabilidad social de la empresa: ¿Qué modelo económico? ¿Qué modelo de empresa? *Documentación Social*, 14.
- Argandoña, A. (2010). Las virtudes en una teoría de la acción humana (pp. 18). Madrid España: Universidad de Navarra.
- Aristóteles. (1931). *Obras Completas VI. Ética a Nicómaco* (F. Gallach Palés, Trans.). Madrid, España.
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 1, 74-94.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial un estudio de 40 empresas en la ciudad de Yucatán. *Contaduría y Administración*, 73-91.
- Batista-Foguet, J. Coenders, G., Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina Clínica*, 122, 21-27.
- Becchetti, L., Ciciretti, R., Hasan, I., & Kobeissi, N. (2012). Corporate social responsibility and shareholder's value. *Journal of Business Research*, 65, 1628–1635.
- Bertalanffy, L. (1950). An outline of general system theory. *The British Journal for the Philosophy of Science*, 1, 134–165.
- Biernacki, P. & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research*, 10 (2), 141-163.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman* (First edition ed.). New York, USA.
- Cabeza-García, L., Martínez-Campillo, A., & Marbella-Sánchez, F. (2010). Análisis de la relación entre los resultados sociales y económicos de las cajas de ahorros españolas: un caso de responsabilidad social corporativa. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20, 15.
- Cajiga, J. (2010). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. *Centro Mexicano para la Filantropía*. Retrieved from

- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4, 497-505.
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*.
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct. *Business and Society*, 38, 268-295.
- CCE, C. d. I. C. E. (2001). *LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Chang, C.-H. (2011). The Influence of Corporate Environmental Ethics on Competitive Advantage: The Mediation Role of Green Innovation. *Journal of Business Ethics*, 361-370.
- Cheung, C., Kwong Kam, P., & Man-hung Ngan, R. (2010). Age discrimination in the labour market from the perspectives of employers and older workers. *International Social Work*, 54, 118–136.
- Chin, W. (1998). Issues and opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 22 (1).
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa Concepto, medición y desarrollo en España. *BOLETIN ECONOMICO DE ICE*, 14. Retrieved from
- Delgado, M., Gómez, L., Romera, A., & Vázquez, E. (2007). ¿Cómo gestionan las empresas emprendoras los recursos humanos? El caso de REDUR. *Cuadernos de Gestión*, 51-64.
- Díaz, M., Peña, M., & González, A. (2012). La comunicación y el grado de satisfacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una pequeña empresa de la industrial metal mecánica. . *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 7, 934-939.
- Drack, M., & Schwarz, G. (2010). Recent Developments in General System Theory. *Systems Research and Behavioral Science*, 27, 601-610.
- Duarte, A. (2011). *Corporate Social Responsibility from an Employees' Perspective: Contributes for Understanding Job Attitudes*. Doctor in Social and Organizational Psychology, area of Organizational Behavior by, Instituto Universitario de Lisboa.
- Edmans, A. (2012). The Link Between Job Satisfaction and Firm Value, With Implications for Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Perspectives*, 1-19.
- Feris, T., & Castro, M. (2006). La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización. In D. e. g. p. e. D. H. e. I. Organizaciones (Ed.), *Clima y Satisfacción laboral I*. Chía: Universidad de la Sabana.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 1, 39-50.
- Frederick, W. (1983). Corporate Social Responsibility in the Reagan Era and Beyond. *California Management Review*, XXV, 145-157.
- Freeman, E. (1994). The politics of stakeholders theory: some future directions. *Business Ethics Quarterly*, 16.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times Magazine*, 6.

- Gbadamosi, G. (2003). HRM and the commitment rhetoric: Challenges for Africa. *Management Decision*, 41(3): 274–280.
- Gaete, R., Valderrama, C., Carmona, G., Elgueta, A., & Quiroz, J. (2009). Diagnóstico de la función de Gestión de Recursos Humanos de los Servicios Públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa Interna. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 39-71.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51-71.
- Glavas, A., Godwin, L. (2013). Is the Perception of 'Goodness' Good Enough? Exploring the Relationship Between Perceived Corporate Social Responsibility and Employee Organizational Identification. *Journal Business Ethics*, 114,15-27.
- Glavas, A., Kelly, K. (2014). The Effects of Perceived Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes. *Business Ethics Quarterly*, 24, 165-202.
- Giner, F., & Gil, M. (2006). Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas. *Partida doble*, 36-50.
- Godos-Díez, J., & Fernández, R. (2011). ¿Cómo se percibe la dirección socialmente responsable por parte de los altos directivos de empresas en España?*. *Universia Business Review*, 19.
- Ghosh, D., Gurunathan, L. (2014). *Vision*, 18, 175-183.
- González, T. & Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment, *Journal of Business Ethics*, 3, 401-414.
- Gutierrez, R., Ramirez, M., & García, B. (2012). Estudio del compromiso organizacional en un colegio particular, en Ensenada, B.C. . *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 7.
- Hair, J. F. Jr., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2003). Essential of business research methods. John Wiley & Sons: United States of America.
- Hedberg, C., & Von Malmborg, F. (2003). The global reporting initiative and corporate sustainability reporting in swedish companies. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 10, 153–164.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (Cuarta edición).(2008). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hoyle, R. (1995). Structural Equation Modeling. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Huseynov, F., & Klamm, B. (2012). Tax avoidance, tax management and corporate social responsibility. *Journal of Corporate Finance*, 18, 804–827.
- INEGI. (2013). Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua 2013. México.
- Kaufmann, M., & Olaru, M. (2012). *The impact of Corporate Social Responsibility on Business Performance, can it be measured, and if so, how?* . Paper presented at the The Berlin International Economics Congress 2012, Berlin.
- Kaiser, H. (1973). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 1, 31-36.
- Lumley, E. (2010). Exploring the relationship between career anchors, job satisfaction and organisational commitment. Unpublished master's dissertation, Department of Industrial and Organisational Psychology, University of South Africa, Pretoria.

- Mababu, R. (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26.
- Madium, R. (2004). Ética y Estrategia en un Marco Teórico Referencial de la Ética de Negocios. *RAC*, 24.
- Maignan, I., & Ferrell, O. (2000). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries: The Case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23, 283-297.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing research: An applied orientation* (4th ed.). New Jersey: Prenticall-Hall
- Maldonado-Radillo, S., Guillén, A., & Carranza, R. (2012). El compromiso organizacional del personal docente y administrativo de una universidad pública. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 5, 135-142.
- Marcoulides, G. & Saunders, C. (2006). Editor's Comments -PLS: A Silver Bullet?, *MIS Quarterly*, 30 (2), iii-ix.
- Marín, L., & Rubio, A. (2008). ¿Moda o Factor Competitivo? Un Estudio Empírico de Responsabilidad Social Corporativa en PYME. *Tribuna de Economía*, 177-193.
- Melgar, J. (2011). *Efectos del downsizing en la satisfacción laboral y el compromiso de los supervisores de producción: Caso de la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez, Chihuahua, México*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada.
- Mercado, P., & García, P. (2007). La responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México). Un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, 23, 119-135.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-90.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of the three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Morman, R. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9, 4-16.
- Nisha, P. (2012). The Impact of CSR Perception on Job Attitudes of Employees in India. *Advances In Management*, 5, 58-61.
- OMS. (2012). *Dispositivos Médicos: La gestión de la Discordancia. Un resultado del Proyecto sobre Dispositivos Médicos Prioritarios*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica de los empleados desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26, 20.
- Pátlan-Perez, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 5, 1-19.
- Peña, M., Olloqui, A., & Aguilar, A. (2012). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria Metal - Mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6, 115-128.

- Peña, M., Olloqui, A., & Fraire, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal-Mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6, 115-128.
- Pérez, A. (1991). *Teoría de la Acción Humana en las organizaciones. La acción personal*. (Primera edición ed.). Madrid, España.
- Pérez, J. (1997). Motivación y Satisfacción Laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *REIS*, 133-167.
- Peterson, D. (2004). The Relationship Between Perceptions of Corporate Citizenship and Organizational Commitment. *Business & Society*, 43, 296-319.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Strategy & Society, The link between competitive advantage and corporate responsibility social. *Harvard Business Review*.
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). The big idea: Creating shared value. *Harvard Business Review*, 62-77.
- Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 14, 43.
- Rego, A., Leal, S., & Pina, M. (2011). Rethinking the Employees' Perceptions of Corporate Citizenship Dimensionalization. *Journal of Business Ethics*, 207-218.
- Ringle, C., Wende, S. & Will, A. (2005). SmartPLS 2.0 (Beta). Hamburg, (www.smartpls.de).
- Ringle, C., Wende, S. & Becker, J. (2015). *SmartPLS*, SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>
- Rogero, P. (2005). *Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería*. Doctorado, Universidad de Málaga, Málaga.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, 1 67-86.
- Rupp, D., Ganapathi, J., Aguilera, R., & Williams, C. (2006). Employee reactions to corporate social responsibility: an organizational justice framework. *Journal of Organizational Behaviour*, 8. doi: 10.1002/job.380
- Santos, F., Guillen, C., & Montalbán, F. (2012). Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad. *Revista de Administração de Empresas*, 52, 345-359.
- Secretaría de Economía. (2013). La industria de Dispositivos Médicos 2012, Unidad de Inteligencia de Negocios. In I. y. C. ProMéxico (Ed.), (pp. 2-27). Ciudad de México: Secretaría de Economía.
- Secretaría de Economía. (2014). Dispositivos Médicos, Unidad de Inteligencia de Negocios. ProMéxico. Ciudad de México: Secretaría de Economía.
- Server, R., & Capó, J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 26.
- Server, R., & Villalonga, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 26.

- Shauki, E. (2011). Perceptions on Corporate Social Responsibility: A Study in Capturing Public Confidence. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18, 200–208.
- Túnez, J., & Valarezo, K. (2012). RSC: Reputación, Sostenibilidad, Compromiso. *Chasqui*, 7.
- Turker, D. (2008a). How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment Duygu Turker. *Journal of Business Ethics*, 89, 189–204.
- Turker, D. (2008b). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85, 411–427.
- Tuzco, A. (2014). The Impact of Corporate Social Responsibility Perceptions on The Job Sattisfaction and Organizational Commmitment. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 185-202.
- Tziner, A., Bar, Y., Oren, L., & Kadosh, G. (2011). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Job Satisfaction: How do They Interrelate, If at All? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27, 67-72.
- Ubius, U., & Alas, R. (2012). The Impact of Corporate Social Responsibility on the Innovation Climate. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 23, 310-318.
- Vargas, A., & Vaca, R. (2005). Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 21.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Weiss, D., Dawis, R., Inglad, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation, XII.*
- Wood, D. (2010). Measuring Corporate Social Performance: A Review. *International Journal of Management Reviews*, 35. doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00274.x
- Zee, S., Fok, L., & Hartman, S. (2011). Exploring the Relationships between Organizational Size and Market Focus and Commitment to the Green Movement and Impacts of Organizational Culture: A Comparative Study of Jamaica and the United States. *International Journal of Business and Social Science*, 2.

Anexos

Instrumento para medir la Percepción de la RSC
La Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional

Lugar _____ Fecha _____

Este cuestionario ha sido desarrollado con el objetivo de medir la percepción que tienen los empleados en relación con las prácticas de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) que realiza la empresa donde laboran; y su asociación a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Instrucciones: Le pedimos amablemente que lea las siguientes afirmaciones, por favor conteste cada una de ellas con honestidad. Marque con una X la respuesta que usted considere más conveniente. Le informamos que las respuestas son confidenciales, anónimas y solo serán tratadas para fines estadísticos.

Parte I. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Melia y Peiró 1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo, en ese caso, por favor haga referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante	Indiferente Algo	Satisfecho Algo Bastante Muy

8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

Parte 2. Compromiso organizacional Meyer y Allen (1999).

13	<i>Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>No abandonaré a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación con las personas de ahí.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado salir de la empresa.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>Estoy en deuda con la organización.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Hoy, permanecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>Esta organización significa personalmente mucho para mí.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>Esta organización merece mi lealtad.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

24	<i>Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
25	<i>Una de las pocas consecuencias negativas de salir de esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
26	<i>Aun si fuera por mi beneficio pienso (siento) que no estaría bien dejar mi organización.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

Parte 3. Instrumento para medir la percepción de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa, Turker (2008).

27	<i>Los empleados en la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
28	<i>La empresa apoya a los empleados que quieran seguir estudiando.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
29	<i>La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
30	<i>La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
31	<i>Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar productos de alta calidad a sus clientes.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
32	<i>Los productos de la empresa cumplen con las normas de calidad nacional e internacional.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
33	<i>La empresa proporciona información completa y exacta sobre sus productos.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
34	<i>La empresa respeta los derechos de los clientes y responde a sus reclamaciones.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
35	<i>La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
36	<i>La empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

37	<i>La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>
38	<i>La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>
39	<i>La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>
40	<i>La empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>
41	<i>La empresa cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>
42	<i>La empresa realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro.</i>	En Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>	Indiferente Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	De Acuerdo Algo Bastante Muy 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/>

Datos Demográficos

<u>Género</u> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	<u>Año de nacimiento</u> _____
<u>Estado Civil</u> Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/>	
<u>Nivel de estudios</u> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
<u>Puesto que desempeña</u> Supervisor <input type="checkbox"/> Gerente <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Otro _____	
<u>Turno</u> Primero <input type="checkbox"/> Segundo <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Fin de Semana <input type="checkbox"/>	
<u>Tiempo en años de antigüedad en su puesto</u> _____ Tiempo en años de antigüedad en la empresa donde labora actualmente _____	
<u>Años de antigüedad de la empresa</u> _____	
<u>Número de Empleados que conforman la empresa</u> De 0 a 10 <input type="checkbox"/> De 11 a 50 <input type="checkbox"/> De 51 a 250 <input type="checkbox"/> 251 y más <input type="checkbox"/>	

¡Muchas Gracias por su participación!

FORMATO PARA EVALUAR EL CONTENIDO DE LA ESCALA RSC

INSTRUCCIONES: La realización de la evaluación que efectuará mediante su criterio como experto, tiene como objetivo estimar la validez de contenido de la escala Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Primero, antes de proceder con su juicio, se le presenta la definición del constructo de CSR y sus dimensiones. **Por favor, lea cuidadosamente la definición del constructo a evaluar.**

DEFINICIÓN DEL CONSTRUCTO A EVALUAR

Responsabilidad Social Corporativa (CSR)	
La RSC está considerada como el grupo de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, adquiridas por una organización con los grupos de interés, derivados de sus actividades y operaciones, y su impacto en el ámbito social, laboral, medioambiental y en los derechos humanos (De la Cuesta & Valor, 2003). Según Turker (2009) la RSC, muestra los efectos positivos de las empresas con los actores sociales y no sociales, empleados, clientes y gobierno. A continuación se describen las dimensiones de estos grupos de interés.	
Sociedad	Incluye la responsabilidad mostrada ante la sociedad (existencia de programas de apoyo para la comunidad local), el medioambiente natural (implementación de programas que minimizan el impacto negativo en el medioambiente natural, la participación en actividades cuyo objetivo es proteger y mejorar la calidad en el entorno natural, las futuras generaciones (tener un crecimiento sostenible que considera a las futuras generaciones e invierte en la creación de una vida mejor para las futuras generaciones) y las Organizaciones no Gubernamentales (la compañía anima a los empleados a participar en actividades voluntariamente y apoya a organizaciones no gubernamentales que trabajan en un área problemática).
Empleados	Incluye la responsabilidad mostrada ante los empleados: apoyo a empleados que desean adquirir educación adicional, existe igualdad de oportunidades de desarrollo, busca un balance entre la vida laboral y familiar, la existencia de políticas que animan a los empleados desarrollar una carrera y sus habilidades, la existencia de programas de vida/trabajo, preocupación de la empresa por las necesidades e inquietudes de los empleados y la existencia de justicia en las decisiones administrativas relacionadas con los empleados.
Clientes	Incluye la responsabilidad mostrada ante los clientes: la compañía brinda a los clientes información completa y exacta del producto, otorga gran importancia a la satisfacción del cliente y respeta sus derechos más allá del término legal.
Gobierno	Incluye la responsabilidad mostrada ante el gobierno: pago de impuestos de forma regular y continua, cumplimiento pronto y completo de las regulaciones legales.

En la siguiente hoja podrá observar el listado de ítems que ha sido generado para la evaluación de la percepción de la RSC. Su labor consistirá en juzgar cada uno de los ítems con una serie de criterios:

- **Representatividad:** Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.
- **Pertenencia:** Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.
- **Comprensión:** Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.
- **Interpretación:** Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.
- **Claridad:** Grado en el que el ítem resulta conciso/escueto/directo.

Teniendo en cuenta la definición del constructo y los criterios de valoración de los ítems, por favor, pase la hoja y comience a evaluar los ítems o reactivos. Para que esto le resulte más fácil, en cada hoja y junto a los ítems, podrá apreciar los criterios de valoración ya explicados, así mismo, se indica a qué se refiere cada uno de éstos. Además, le aconsejamos que tenga continuamente ante usted la definición del constructo a evaluar.

Finalmente le agradecemos el tiempo y esfuerzo invertido en este proceso y su compromiso para mejorar la calidad de la evaluación de la percepción de la RSC.

Marque con una "X" la opción que mejor se ajuste a su opinión

Datos Demográficos	
Género () Masculino () Femenino	Nivel de Estudios
Año de Nacimiento _____	() Licenciatura
Ocupación _____	() Maestría
	() Doctorado
	() Otro Especifique _____

CRITERIOS DE VALORACION:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	Representatividad <u>d</u> <i>Desde</i> 1= Nada representativo <i>Hasta</i> 4= Muy representativo	Pertenencia <i>Componente al que cree pertenece el ítem</i>	Comprensión <i>Desde</i> 1= Incomprensible <i>Hasta</i> 4= Se comprende claramente	Interpretación <i>Desde</i> 1= Se puede interpretar de múltiples formas <i>Hasta</i> 4= Tiene una única interpretación	Claridad <i>Desde</i> 1= Extenso; falta de concisión <i>Hasta</i> 4= Conciso/directo
1. Nuestra empresa proporciona un amplio rango de beneficios que de forma indirecta permiten mejorar la calidad de vida de los empleados.	1 2 3 4	a) Sociedad b) Empleados c) Clientes d) Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
2. Los empleados de nuestra empresa reciben un salario justo para mantener una calidad de vida aceptable.	1 2 3 4	a) Sociedad b) Empleados c) Clientes d) Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
3. Las políticas de nuestra empresa brindan un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos sus empleados.	1 2 3 4	a) Sociedad b) Empleados c) Clientes d) Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	<i>Desde</i> 1= Nada representativo <i>Hasta</i> 4= Muy representativo	<i>Componente al que cree pertenece el ítem</i>	<i>Desde</i> 1= Incomprensible <i>Hasta</i> 4= Se comprende claramente	<i>Desde</i> 1= Se puede interpretar de múltiples formas <i>Hasta</i> 4= Tiene una única interpretación	<i>Desde</i> 1= Extenso; falta de concisión <i>Hasta</i> 4= Conciso/directo
4. Nuestra empresa apoya a los empleados que quieren recibir educación adicional.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
5. Existe un número suficiente de oportunidades para desarrollar mis habilidades en mi trabajo actual.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
6. Las políticas de la empresa alientan a los empleados para desarrollar sus habilidades y carreras.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
7. Nuestra empresa implementa políticas flexibles para proveer un buen balance entre trabajo y vida para sus empleados.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
8. La gerencia de nuestra empresa está interesada principalmente en las necesidades y deseos de los empleados.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
9. Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados generalmente son justas.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
10. Creo que nuestra empresa provee oportunidades iguales a todos sus empleados.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
11. Uno de los principios fundamentales de nuestra empresa es proveer productos de alta calidad a sus clientes.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
12. Nuestros productos cumplen con los estándares nacionales e internacionales.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
13. La extensión de garantía de nuestros productos es la opción más ventajosa en el mercado.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
14. Nuestra empresa provee información completa y precisa acerca de sus productos a sus clientes.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
15. Nuestra empresa respeta los derechos del consumidor más allá de los requisitos legales.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
16. La satisfacción del cliente es altamente importante para nuestra empresa.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
17. Nuestra empresa responde a las quejas de sus clientes.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 <u>4</u>
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
18. Nuestra empresa es confiable y respetable.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
19. Nuestra compañía enfatiza la importancia de sus responsabilidades ante la sociedad.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
20. Nuestra empresa contribuye con las escuelas, hospitales y parques de acuerdo a las necesidades de la sociedad.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
21. Nuestra empresa contribuye con campañas y proyectos que promueven el bienestar de la sociedad.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
22. Nuestra empresa se esfuerza por crear oportunidades de empleo.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
23. Nuestra empresa siempre paga sus impuestos de una forma regular y continua.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
24. Nuestra empresa cumple con las regulaciones legales completa y rápidamente.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	<i>Desde</i> 1= Nada representativo <i>Hasta</i> 4= Muy representativo	<i>Componente al que cree pertenece el ítem</i>	<i>Desde</i> 1= Incomprensible <i>Hasta</i> 4= Se comprende claramente	<i>Desde</i> 1= Se puede interpretar de múltiples formas <i>Hasta</i> 4= Tiene una única interpretación	<i>Desde</i> 1= Extenso; falta de concisión <i>Hasta</i> 4= Conciso/directo
25. Nuestra empresa intenta ayudar al gobierno a resolver problemas sociales.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
26. Nuestra empresa actúa legalmente en todos los asuntos.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
27. El principio fundamental de nuestra empresa es la honestidad en cada acuerdo de negocios.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprendible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
28. Nuestra empresa coopera con los proyectos de responsabilidad social de sus competidores.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
29. Nuestra empresa compite con sus rivales en un marco ético.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
30. Nuestra empresa siempre evita la competencia injusta.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
31. Nuestra empresa implementa programas especiales para minimizar su impacto negativo en el medio ambiente.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
32. Nuestra empresa participa en actividades que buscan proteger y mejorar la calidad del medio ambiente.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
33. Nuestra empresa tiene el equipo necesario para reducir su impacto ambiental negativo.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
34. Nuestra empresa realiza inversiones bien planificadas para evitar la degradación ambiental.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
35. Nuestra empresa apunta hacia un crecimiento sustentable que considera a las futuras generaciones.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
36. Nuestra empresa realiza inversiones para crear una mejor vida para futuras generaciones.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	<u>Representatividad</u>	<u>Pertenencia</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interpretación</u>	<u>Claridad</u>
	Desde 1= Nada representativo Hasta 4= Muy representativo	Componente al que cree pertenece el ítem	Desde 1= Incomprensible Hasta 4= Se comprende claramente	Desde 1= Se puede interpretar de múltiples formas Hasta 4= Tiene una única interpretación	Desde 1= Extenso; falta de concisión Hasta 4= Conciso/directo
37. Nuestra empresa realiza inversiones para crear oportunidades de empleo para futuras generaciones.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
38. Nuestra empresa conduce proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
39. Nuestra empresa realiza suficientes contribuciones monetarias a instituciones de beneficencia.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Representatividad: Grado en el que el ítem es juzgado como representativo del constructo de RSC.

Pertenencia: Dimensión del constructo al que cree que el ítem pertenece.

Comprensión: Valoración de si el ítem se comprende adecuadamente.

Interpretación: Juicio sobre la posibilidad de que el ítem pueda interpretarse de varias formas.

Claridad: Grado en el que el ítem resulta conciso/preciso/directo.

Subraye la opción que mejor se ajuste a su opinión

Ítems	Representatividad <i>Desde</i> 1= Nada representativo <i>Hasta</i> 4= Muy representativo	Pertenencia <i>Componente al que cree pertenece el ítem</i>	Comprensión <i>Desde</i> 1= Incomprensible <i>Hasta</i> 4= Se comprende claramente	Interpretación <i>Desde</i> 1= Se puede interpretar de múltiples formas <i>Hasta</i> 4= Tiene una única interpretación	Claridad <i>Desde</i> 1= Extenso; falta de concisión <i>Hasta</i> 4= Conciso/directo
40. Nuestra empresa motiva a sus empleados a participar en actividades voluntarias.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
41. Nuestra empresa apoya a organizaciones no gubernamentales trabajando en áreas problemáticas.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					
42. Nuestra empresa considera cada advertencia de organizaciones no gubernamentales.	1 2 3 4	a)Sociedad b)Empleados c)Clientes d)Gobierno	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Redacción alternativa si así lo considera:</i>					

**EL PROCESO DE EVALUACIÓN HA FINALIZADO
MUCHAS GRACIAS DE NUEVO POR SU COLABORACIÓN**

