



Propuesta de mejora para una percepción favorable de los empleados sobre la situación de responsabilidad social de una empresa maquiladora.

González Larrinaga, Lucio Alberto; Sánchez López, Eduardo

*Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas
lucio.alberto.gonzalez.larrinaga@uabc.edu.mx, edsanmxl@hotmail.com, Blvd. Rio Nuevo y Eje
Central S/N C.P. 21330, Mexicali, B.C, México (+52) 686 582 3324*

Información del artículo arbitrado e indexado en

Latindex: Revisión por pares

Fecha de publicación: Julio 2019

Resumen

A partir de los resultados de una encuesta para determinar la situación de la responsabilidad social de una empresa percibida por sus empleados se definió una estrategia enfocada a promover una percepción favorable de estos. El instrumento utilizado constó de 59 reactivos divididos en cuatro secciones (empleados, medio ambiente, ética y legal) y la opción de respuesta fue en escala Likert. El instrumento fue sometido tanto a una prueba piloto como a una de fiabilidad en la que se utilizó el alfa de Cronbach. En general resultados del presente trabajo indicaron que la empresa no presenta buenas condiciones en el área de responsabilidad social destacando por sus calificaciones bajas igualdad laboral, compensación y salud mental. A partir de los resultados obtenidos se establecieron una serie priorizada de recomendaciones encaminadas a mejorar la situación de la responsabilidad social de la empresa cuya base fue el valor promedio de las respuestas obtenidas en cada reactivo.

Palabras clave: Responsabilidad social, empresa, percepción, empleados

Abstract

Based on the results of a survey to determine the situation of social responsibility of a company perceived by its employees, a strategy was defined to promote a favorable perception. The instrument used consisted of 59 questions divided into four sections (employees, environment, ethics and legal) and the response option was on a Likert scale. The instrument was subjected to both a pilot test and a reliability test in which Cronbach's alpha was used. The general results of the present work indicated that the company does not present good conditions in the area of social responsibility with labor equality, compensations and mental health being the fields with the lower scores. Based on the results obtained, a prioritized series of recommendations directed to improve the social responsibility of the firm were established based on the average value of the responses obtained in each reagent.

Key words: Social Responsibility, company, perception, employees

I. Introducción:

1.1 Antecedentes

El presente estudio fue realizado en una industria maquiladora en Mexicali.

1.2 Planteamiento del Problema

La empresa está consciente que la responsabilidad social es un tema de suma importancia y desea atenderlo, y la opinión de los empleados es importante para una buena imagen y prestigio de la empresa y un mayor compromiso de los empleados.

¿Es la percepción de los empleados acerca de la responsabilidad social de esta empresa sujeta a ser mejorada mediante la aplicación de un programa con diseño específico para la planta Mexicali?

1.3 Justificación

La empresa tiene un prestigio, el cual debe cuidar. El prestigio es importante, porque el nombre de la empresa es su marca. Una empresa con buen prestigio es un buen lugar para trabajar. Ser un buen lugar para trabajar atrae a gente con talento y los motiva. Ser una empresa socialmente responsable, y que los empleados y la comunidad te perciban como tal, es un activo intangible de la empresa y crea un mayor compromiso de los empleados hacia la empresa.

El trabajo se justifica porque propone un instrumento con una cobertura de temas lo suficientemente amplia para poder servir de base para que otras empresas lo utilicen como base diagnóstica para su situación en el área de responsabilidad social y con ello determinar las acciones más eficientes para su particular situación y así lograr el mejor impacto sobre la percepción que sus empleados tiene sobre las condiciones de la responsabilidad social de su sitio de trabajo.

1.4 Objetivo:

Fundamentar y proponer acciones de mejora en el área de responsabilidad social que impacten positivamente la percepción de esta

que tienen los empleados de la empresa maquiladora sujeta a este caso de estudio.

1.5 Hipótesis:

La percepción de los empleados acerca de la responsabilidad social de una empresa es sujeta a ser mejorada a partir del desarrollo de acciones particulares fundamentadas en la situación particular de la empresa

1.6 Marco Teórico

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede ser definida como: “las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo” (Carroll, 1979, citado por Wendlandt, et al., 2016).

La RSC busca el bien común de los grupos de interés de una organización, mediante la implementación de prácticas internas y externas (Nieto, Melgar y Coronel, 2015) y es por ello importante para la empresa ya que se ha encontrado que las prácticas de RSC impactan favorablemente en indicadores organizacionales como la satisfacción, el compromiso y la justicia laboral.

Turker (2009) analizó como la RSC afecta el compromiso organizacional de los empleados basado en la teoría de la identidad social (TIS). Los hallazgos del estudio revelaron que la RSC a miembros de grupos de interés sociales y no sociales, empleados y clientes, eran los vaticinadores significativos del compromiso organizacional.

La esencia del comportamiento de negocios responsable con la sociedad es que una empresa debe equilibrar las acciones estratégicas para beneficiar a sus accionistas con el deber de ser un buen ciudadano corporativo (Thompson, et al., 2012).

Una empresa con una buena reputación y una imagen pública adecuada es más competitiva porque establece una relación de confianza con clientes, proveedores y accionistas. No se trata solo de un beneficio social o ambiental, sino que supone también un beneficio económico para la empresa y una forma de sostenibilidad a mediano y largo plazos. Las empresas que adoptan la RSC

aumentan sus ventas y mejoran su participación de mercado, fortalecen su posicionamiento de marca y su imagen corporativa, lo cual favorece la atracción y retención de talento humano. Además, la RSC promueve la minimización de costos operativos y atrae a los inversionistas (Kotler y Lee, 2005, citado por Arbaiza, 2014).

Argumentos como la mejora de la imagen de la empresa, la generación de lealtad de los trabajadores, la atracción de personal más calificado, una mayor disposición a colaborar en los momentos difíciles, la captación de inversiones estables, etc., son aspectos positivos derivados de una política empresarial responsable (Raufflet, et al., 2012).

Algunos ejemplos de tipos de aspectos de la RSC a los empleados son: remuneración y prestaciones, seguridad y salud, derechos laborales / normas de trabajo globales, trato justo / ético en la contratación, revisiones, promociones y áreas afines (Hellriegel, et al., 2017).

” El desempeño responsable de los recursos humanos (RH) difiere de las perspectivas tradicionales porque se enfoca en los resultados de decisión de RH relacionados con la eficiencia y el crecimiento. Las perspectivas tradicionales del desempeño RH buscan una administración más eficiente, un desarrollo organizacional y un crecimiento económico. La administración de recursos humanos (ARH; Human Resource Management, HRM) responsable busca estas mismas metas, pero difiere porque también integra la sostenibilidad, la responsabilidad y la ética a lo largo de todos sus aspectos. El resultado solicitado es que los recursos humanos demuestren visiblemente la manera en que los empleados ayudan a optimizar la línea de triples resultados, crear valor para los grupos de interés (internos y externos) y tomar decisiones moralmente correctas. El liderazgo de RH tiene una responsabilidad, tanto profesional como organizacionalmente de dirigir prácticas responsables. Esto significa desarrollar los RH de forma diferente, mientras se continúan proporcionando contribuciones tradicionales” (Laasch y Conaway, 2015).

Por equidad se entiende el grado máximo de justicia. Con ello se logra la justicia social y se actualiza el viejo dogma de que a

trabajo y jornadas iguales les corresponderá salario igual. Respecto de la igualdad es importante destacar que consiste en evitar la discriminación (Lemus, 2009).

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por su sigla en inglés) prohíbe la discriminación contra individuos calificados con discapacidades en todas las prácticas de empleo (Pride, Hughes, y Kapoor, 2015).

Para muchos trabajadores, los seguros médicos son muy importantes al elegir un patrón, porque son muy costosos. Por consiguiente, casi todos los patrones ofrecen alguno, ya sea de hospitalización o por discapacidad (Dessler, 2009)

La remuneración o compensación es el total de todas las retribuciones que se otorgan a los empleados a cambio de sus servicios. Los propósitos generales de la remuneración son atraer, retener, y motivar a los empleados (Mondy, 2010),

Desde el punto de vista de los recursos humanos, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo adecuada (Chiavenato, 2007).

Los derechos del empleado se pueden definir como las garantías de un trato justo que los trabajadores esperan a cambio de sus servicios a un empleador (Morris, Bohlander y Snell, 2017)

Morris, Bohlander y Snell (2017), afirman que “uno de los temas más importantes que deben estudiarse en cualquier libro de administración de recursos humanos es la igualdad de oportunidades de empleo (EEO).

La salud, entendida en sentido amplio como el bienestar físico, psicológico y social, va mucho más allá del esquema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. (Oblitas, 2017).

Si bien se ha demostrado que en el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo (Riquelme, 2017).

La sustentabilidad ambiental es el compromiso de una organización con la calidad

a largo plazo de nuestro ambiente (Collier, 2016).

“La conciencia social de los administradores de negocios responsables, la promoción de un gobierno preocupado y un interés creciente del público han conducido a un mayor esfuerzo para reducir la contaminación ambiental, a conservar los recursos naturales, y a revertir algunos de los peores efectos de la negligencia que se cometieron en el pasado en esta área. La contaminación es la polución del agua, aire o tierra, ocasionada por las acciones humanas en la sociedad industrializada. Desafortunadamente, los líderes de negocios y del gobierno han ignorado el problema o no se preocuparon por ello hasta que la contaminación se volvió un asunto de vida o muerte en Estados Unidos. Actualmente, los estadounidenses esperan que los líderes de negocios y gubernamentales emprendan acciones decididas a limpiar el medio ambiente y mantenerlo así” (Pride, et al., 2015).

El reciclaje, o recuperación de material implica la recolección de residuos y su procesamiento subsiguiente para fabricar productos nuevos (Vesilind, Morgan y Heine, 2013). Que se hará con los residuos sólidos representa un desafío para la profesión de la ingeniería (Vesilind, Morgan y Heine, 2013). Asegurar y mantener un suministro adecuado de agua ha sido uno de los factores clave del desarrollo de los asentamientos humanos (Howe y Hand, 2012).

La ética empresarial es un tema imprescindible en los planes de RSC, no solo por los graves casos de corrupción que cada tanto se descubren ante la opinión pública, sino también por los desafíos que la globalización y el avance tecnológico han generado para las empresas (Arbaiza, 2014).

“Puede decirse que la ética es una reflexión sobre los valores que encierra una decisión. Su objeto consiste en aplicar los principios éticos generales a las características peculiares de la empresa y los negocios” (Según Debeljuh, 2009)

La integridad es hacer lo correcto, incluso cuando nadie te está observando” (dicho anónimo citado por Reynolds, 2016). La propiedad intelectual es el término que se utiliza para describir los trabajos de tipo mental – tipo

arte, libros, películas, formulas, invenciones, música y procesos – que son distintivos y son propiedad o creación de una sola persona o grupo. La propiedad intelectual está protegida por los derechos de autor, patentes y leyes de secretos comerciales (Reynolds, 2016).

La responsabilidad jurídica es la responsabilidad social de una empresa de obedecer las leyes y normas de dicha empresa al tratar de cumplir con sus responsabilidades económicas (Williams, 2013).

“La empresa debe estar formalmente regulada y cumplir obligaciones para desarrollar sus actividades económicas en el marco de la ley” (Según Arbaiza, 2014).

La adopción de políticas de RSC ha pasado de ser una práctica voluntaria a ser regulada directa o indirectamente por instrumentos internacionales y legislación nacional. El cumplimiento o no de estas políticas será sancionado tanto por la vía administrativa y judicial como también con la pérdida de reputación de las empresas que no cumplan con los estándares internacionales de RSC (Anguita, 2011).

La percepción es el proceso de prestar atención selectivamente a la información y asignarle significado (Gibson, 1966, citado por Verderber et al., 2015). Para cada quien la percepción se convierte en la realidad. Lo que una persona ve, escucha e interpreta es real y se considera verdadero para ella.

“La percepción es nuestra experiencia sensoria del mundo alrededor de nosotros. Esta envuelve reconocer los estímulos del ambiente y las acciones que son respuesta a esos estímulos. La percepción es la clave para ganar información y entender el mundo alrededor de nosotros. Sin ella, no seríamos capaces de sobrevivir en este mundo lleno con estímulos rodeándonos. Esto es porque la percepción no solo moldea nuestra experiencia del mundo, sino que nos permite actuar dentro de nuestro ambiente” (Hussein, 2018).

En el estudio de Ahmed y Rafiq (2003), ellos discuten los asuntos clave y los retos para la investigación de marketing interno. Los asuntos abordados incluyen: la necesidad de investigación acerca de cómo la coordinación interfuncional puede ser lograda para la implementación efectiva de estrategias de

marketing; la necesidad de una perspectiva de una mercadotecnia de relaciones en la mercadotecnia interna; la necesidad de investigación de estrategias de comunicación interna; y el rol de la mercadotecnia interna en desarrollar competencias organizacionales.

Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras, o con su ambiente por medio de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores (Chiavenato, 2007).

“Comunicación: describe la forma de comunicación adoptada en la empresa y que facilite las conexiones y fluencias entre unidades orgánicas y personas, como se combina dependiendo el tipo de comunicación, lo virtual o lo presencial; lo escrito, lo hablado o no verbal, lo formal o lo informal, lo interno o lo externo, etc. Asimismo, simboliza los mecanismos de solución a las posibles barreras de comunicación de tipo semánticas, físicas, fisiológicas, psicológicas o fisiológicas” (Arbaiza, 2011).

II. Metodología:

Para obtener la información y su posterior análisis el proceso metodológico inició con la definición de la población la cual fue: Todos los empleados que trabajan en una planta industrial, en Mexicali.

Determinada N, se realizó una selección de la muestra (n) mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= tamaño de muestra

N= Tamaño de la población

$Z_{\alpha/2}$ = Valor crítico

p= Probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error

Para la obtención de la información sobre la percepción de la responsabilidad social se diseñó un cuestionario, el cual fue aplicado a los elementos de la muestra que fueron seleccionados aleatoriamente.

El cuestionario constó de las siguientes secciones: empleados, medio ambiente, ética y legal.

La dimensión de empleados tiene las secciones de: igualdad laboral (5 preguntas), atención a empleados con capacidades diferente (4 preguntas), atención médica (3 preguntas), compensación (4 preguntas), entorno físico en buenas condiciones y seguridad (4 preguntas), derechos laborales (3 preguntas), trato justo en la contratación (4 preguntas), salud mental (3 preguntas) y ambiente laboral (3 preguntas).

La dimensión de Ambiente tiene las secciones: reciclaje (5 preguntas), manejo de residuos (3 preguntas) y uso eficiente de agua (3 preguntas).

La dimensión de ética tiene las secciones: integridad (4 preguntas) y respeto a propiedad intelectual (4 preguntas).

La dimensión legal tiene la sección: aplicación de leyes y reglamentos (4 preguntas).

La responsabilidad social se mide en percepción. La percepción tiene la dimensión de mercadotecnia interna. Esta dimensión tiene la sección de: comunicación interna (3 preguntas).

El cuestionario tiene un total de 59 preguntas Likert (1-10) para medir 16 indicadores.

Con el fin de hacer una prueba piloto de cuestionario se seleccionaron 30 individuos de la población. La prueba permitió definir posibles ajustes al instrumento y realizar una prueba de fiabilidad utilizando el alfa de Cronbach.

El resultado de la prueba indicó que no fue necesario hacer ajustes al cuestionario.

Los resultados de la prueba piloto fueron capturados en el programa Microsoft Excel 2010 para con ellos realizar la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones para medir la consistencia interna del instrumento.

Una vez que se definió la consistencia interna del instrumento era adecuada se llevó a

cabo la encuesta, entrevistando a un total de 65 elementos de la población.

Los resultados de cada entrevista fueron capturados en el programa Microsoft Excel 2010 y la base de datos conformada fue utilizada para correr el siguiente análisis estadístico cálculo de calcular la media utilizando el programa SPSS Statistics 21 con el fin y así de establecer el promedio de calificación con que los entrevistados evaluaron cada una de las preguntas.

Finalmente, los resultados del análisis fueron utilizados para inferir sobre la población de estudio.

III. Resultados:

El resultado de la prueba piloto realizada al cuestionario indico que no era necesario hacer ajustes al cuestionario.

Los resultados de la prueba piloto fueron capturados en el programa Microsoft Excel 2010 para con ellos realizar la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones. Los resultados de estas pruebas se muestran en el cuadro 1.

Tabla 1. Alfa de Cronbach por constructo

Constructo	Alfa de Cronbach
Igualdad Laboral	0.871
Atención a empleados con capacidades diferentes	0.928
Atención Medica	0.970
Compensación	0.889
Entorno físico en buenas condiciones y seguridad	0.927
Derechos laborales	0.882
Trato justo en la contratación	0.900
Salud mental	0.897
Ambiente laboral	0.854
Reciclaje	0.956
Manejo de Residuos	0.922
Uso eficiente de agua	0.916
Integridad	0.892
Respeto a propiedad intelectual	0.934
Aplicación de leyes y reglamentos	0.908
Comunicación interna	0.887

El cálculo del tamaño de la muestra nos dio el siguiente resultado:

Calculo tamaño de muestra Finita		Tamaño de la muestra "n" =
Parámetro	Valor	
N	72	60.77
Z	1.96	

p	50%
q	50%
e	5%

Una vez aplicadas las entrevistas se obtuvo la media de cada una de las preguntas, siendo estos los resultados agrupados por dimensión:

Igualdad Laboral

Reactivo	Media
1 La empresa ofrece iguales oportunidades a todos los empleados.	6.7231
2 En la empresa se cumple la política de igualdad laboral y no discriminación.	7.5077
3 En la empresa los conocimientos y capacidades son más importantes que las recomendaciones para avanzar.	6.8615
4 En su centro de trabajo, el mecanismo para prevenir, atender, y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral es efectivo.	7.2308
5 En su centro de trabajo no son frecuentes los actos discriminatorios por ser mujer u hombre, por edad, apariencia, discapacidad, entre otros.	8.0923

Atención a empleados con capacidades diferentes

Reactivo	Media
6 En su centro de trabajo, el espacio, el mobiliario y el equipo son adecuados para las personas con discapacidad.	7.4615
7 En su centro de trabajo, las rampas, estacionamiento, sanitarios, oficinas, pasillos y escaleras son adecuados y accesibles para personas con discapacidad.	8.0923
8 En su centro de trabajo, los medios tecnológicos y de comunicación permiten que cualquier persona con discapacidad desempeñe sus actividades de manera óptima.	7.7077
9 En su centro de trabajo, los mecanismos o políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad, personas adultas mayores o con VIH, son efectivas.	7.5538

Atención Médica

Reactivo	Media
10 La prestación de atención médica que brinda la empresa a sus empleados es adecuada.	8.0000
11 El servicio médico que se encuentra en las instalaciones de la empresa brinda un buen servicio.	8.3846
12 Me siento satisfecho con los servicios de atención médica que brinda la empresa.	8.1385

Compensación

Reactivo	Media
13 Los Empleados de la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida.	5.8462
14 En su centro de trabajo la competencia por mejores puestos, condiciones de laborales o salariales es justa.	5.9385
15 En su centro de trabajo se recibe un salario igual por igual trabajo sin importar sexo, apariencia, edad, u otras características personales.	7.5231
16 En la empresa se paga un salario justo a los trabajadores.	5.9692

Entorno físico en buenas condiciones y seguridad

Reactivo	Media
17 La empresa facilita ambiente de trabajo saludable, higiénico y seguro.	7.6000
18 La empresa tiene instalaciones en buenas condiciones y seguras.	8.2154
19 Estoy satisfecho con las condiciones de las instalaciones y la seguridad en la empresa.	8.0154
20 La empresa le da importancia a las condiciones laborales seguras y a la condición de las instalaciones.	8.0615

Derechos laborales

Reactivo	Media
21 La empresa cumple adecuadamente con sus obligaciones contractuales con los empleados.	7.9231
22 En su centro de trabajo mujeres y hombres tienen por igual oportunidades de ascenso y capacitación.	8.2462
23 Para la empresa es importante el respeto los derechos de los empleados.	8.4308

Trato justo en la contratación

Reactivo	Media
24 La empresa orienta bien a los empleados al ingresar y durante su permanencia.	7.3385
25 En su centro se realizan despidos solo cuando es estrictamente necesario.	7.8462
26 En su centro de trabajo las oportunidades de desarrollo laboral son para todos los empleados.	7.7538

27 El proceso de contratación de la empresa es justo para el empleado.	8.1385
--	--------

Salud mental

Reactivo	Media
28 La empresa fomenta un ambiente de salud mental y libre de estrés.	6.9077
29 Usted labora en la empresa, en un ambiente libre de estrés y de salud mental.	7.4615
30 En la empresa el ambiente de salud mental y libre de estrés es importante.	7.8923

Ambiente laboral

Reactivo	Media
31 Para la empresa es importante el trato respetuoso de sus empleados.	8.4000
32 La empresa se preocupa por que las personas que en ella laboran obtienen un trato digno y decente.	7.9231
33 En la empresa hay un buen ambiente laboral.	7.8308

Reciclaje

Reactivo	Media
34 Los programas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente que realiza la empresa son efectivos.	7.3077
35 La empresa promueve un compromiso con la sociedad y el medioambiente.	7.4769
36 La participación de la empresa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural, es la adecuada.	7.3231
37 El equipo, la tecnología y la infraestructura de la empresa ayudan a reducir sus efectos ambientales.	7.3692
38 El reciclaje que realiza la empresa es eficiente en disminuir la contaminación.	7.2615

Manejo de residuos

Reactivo	Media
39 La disposición de los desechos sólidos y líquidos de la empresa, ayuda a disminuir la contaminación de la atmosfera.	7.6923
40 La empresa hace un esfuerzo por disminuir su contaminación.	8.0615

41 Los residuos de la empresa se disponen adecuadamente.	8.1231
--	--------

Uso eficiente de agua

Reactivo	Media
42 La empresa fomenta un uso eficiente del agua.	8.4615
43 El uso del agua en la empresa es eficiente.	8.6000
44 Para la empresa es importante el uso eficiente del agua.	8.6615

Integridad

Reactivo	Media
45 La empresa se asegura que sus empleados actúan dentro de los estándares definidos por la ley.	8.4462
46 En la empresa se promueve cumplir con los aspectos éticos, aunque afecten negativamente el desempeño económico.	7.7846
47 En la empresa se promueve mi compromiso con los principios éticos bien definidos.	7.8923
48 Los empleados conocen y respetan el código de Ética y/o conducta de la empresa	7.1846

Respeto a propiedad intelectual

Reactivo	Media
49 La empresa fomenta el respeto a la propiedad intelectual de los productos de sus clientes.	8.9692
50 En la empresa es importante la propiedad intelectual de los productos de los clientes.	8.9538
51 La empresa busca proteger la propiedad intelectual de los productos de los clientes.	8.9231
52 Para los empleados de la empresa la propiedad intelectual de los productos es importante.	8.6462

Aplicación de Leyes y reglamentos

Reactivo	Media
53 La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.	8.5077
54 La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos.	8.5156

55 La empresa evita Infringir la ley, incluso si esto ayuda a mejorar el rendimiento.	8.0923
56 La empresa respeta siempre los principios definidos por el sistema regulatorio.	8.3231

Comunicación interna

Reactivo	Media
57 La empresa donde trabaja actúa de manera socialmente responsable.	8.3077
58 La comunicación de la empresa con los empleados es la adecuada.	7.6615
59 Los empleados de la empresa son informados de las cosas importantes.	7.5077

Cuando se les pregunto a los entrevistados: “La empresa donde trabaja actúa de manera socialmente responsable”. La media con que los entrevistados calificaron a la empresa fue 8.3077.

Las dimensiones que fueron mejor evaluadas fueron: Atención Médica, uso eficiente de agua, respeto a la propiedad intelectual, y aplicación de leyes y reglamentos, pues en estas dimensiones, todas las preguntas obtuvieron calificaciones arriba de 8.0000.

En un rango intermedio tenemos: atención a los empleados con capacidades diferentes, entorno físico en buenas condiciones y seguridad, derechos laborales, trato justo en la contratación, ambiente laboral, reciclaje, manejo de residuos, integridad, y comunicación interna, ya que en estas dimensiones, la media de las calificaciones estuvo en un rango entre 7 y 8.

Las dimensiones en las cuales hay que prestar mayor atención son: igualdad laboral, con calificaciones que varían entre 6.7231 y 8.0923, compensación con calificaciones que varían entre 5.8462 y 7.5231, y salud mental, con calificaciones que varían entre 6.9077 y 7.8923.

Recomendaciones:

En cuanto a Igualdad Laboral se recomienda dar a conocer los procesos de selección de las promociones internas, para que estos sean más transparentes. Revisar las

descripciones de puestos y los requisitos de cada puesto. Hacer un plan de desarrollo, donde se les dé a conocer a los empleados como pueden ir escalando en la empresa y que requisitos tienen que ir cubriendo en aspecto tales como educación escolar, experiencia laboral, y proyectos para mejora de la empresa, para aspirar a ir escalando peldaños en su carrera dentro de la empresa y logrando mejoras en sueldo.

En relación a atención a empleados con capacidades diferentes, mi recomendación es entrevistar, en concreto a los empleados con capacidades diferentes que trabajan en la planta. Pedirles que evalúen las instalaciones y pedirles sugerencias de mejora. Trabajar en la mejora de las instalaciones.

Acerca de la Atención Médica, la empresa actualmente ofrece un Seguro de Gastos Médicos mayores a los empleados de planta. Dicho seguro médico también cubre las consultas médicas. Los empleados que son de outsourcing, cuentan con el seguro de ley en el IMSS. La empresa también cuenta con un servicio médico en las instalaciones de la empresa. Considero que la atención médica actual es la adecuada. Sugiero que se haga una investigación en la industria, para conocer la prestación de atención médica que ofrecen otras empresas del país y de la región.

En relación a Compensación, ya sugerí, en el punto de igualdad laboral, que se haga un plan de desarrollo para los empleados. También recomiendo que se haga una investigación en la industria para conocer cuál es el promedio de sueldo que se paga a cada puesto. La alta dirección de la empresa deberá tomar una decisión acerca de cómo desea que sean sus sueldos, en relación al promedio que paga la industria.

Revisando el punto de Entorno Físico en Buenas Condiciones y Seguridad. La empresa no tiene un proceso productivo peligroso. Tampoco hay un manejo de sustancias peligrosas. En la empresa hay montacargas circulando por las áreas de almacén y producción. La gente de producción realiza un trabajo rutinario, en el cual todo el día están parados. Recomiendo revisar las cifras de accidentes laborales y las causas de los accidentes. También recomiendo revisar la ergonomía de los trabajadores de producción, de almacén y de oficina. Y trabajar en la mejora de estos.

En cuanto a Derechos Laborales, recomiendo, llevar a cabo otra investigación, en la cual se entreviste a una muestra de empleados, y se les cuestione de casos específicos en los cuales ellos consideran que no se respetaron los derechos laborales, para así, con mayor información, poder hacer una investigación de los procesos de la empresa en relación a los derechos laborales de los empleados. También se recomienda darle mayor difusión al buzón de quejas y sugerencias de los empleados.

Acerca de la dimensión de Trato justo en la contratación. Recomiendo revisar los cursos de inducción y capacitación que se dan a los empleados. Este punto también se va a reforzar con la recomendación hecha en igualdad laboral, que consistía en un plan de desarrollo para el empleado. El buzón de sugerencias también será importante, para mejorar este punto.

Salud mental. En la empresa, todos los departamentos deben de cumplir con objetivos. Recomiendo que se revisen los tiempos que

requiere cada área para llevar a cabo su trabajo: recibo de materiales, almacenaje de productos recibidos, preparación de material para producción, producción, acomodo en almacén de producto terminado, preparación de material para embarque, embarques, así como las áreas administrativas. Y que se busquen alternativas, para que cada área pueda cumplir con su trabajo en un plazo que se establezca como tiempo normal para la operación, y permita que después, el siguiente departamento comience con su trabajo. Siempre considerando que la empresa debe cumplir con objetivos de entrega.

Ambiente laboral. Recomiendo que se realice una encuesta de clima laboral, para identificar los puntos específicos que los empleados señalen, y buscar alternativas para mejorar el clima laboral.

En cuanto al Reciclaje y Manejo de Residuos. La empresa actualmente recicla una gran parte del material de empaque con el que recibe las materias primas. Recomiendo revisar las cifras del material reciclado y el material que se envía al basurero municipal. Después comparar estas cifras con los promedios de la industria. También buscar alternativas para reciclar más materiales que actualmente no se están reciclando.

Uso eficiente de agua. La empresa no contamina el agua en su proceso productivo. El único uso del agua en la empresa es en baños y en el aseo de las instalaciones. Aun así es posible buscar alternativas de mijitorios y escusados ahorradores de agua.

Integridad. Recomiendo hacer entrevistas a empleados para buscar aspectos específicos en los cuales los empleados consideran que se debe de mejorar la forma de actuar de los empleados de la empresa, para que su actuación sea más íntegra. También este punto se puede reforzar con el buzón de sugerencias.

Respeto a la propiedad intelectual. Este es uno de los puntos que salió mejor evaluados. La empresa revisa a los empleados al salir para evitar robos. La empresa en la actualidad realiza

acciones para mejorar la seguridad y evitar el robo las cuales considero adecuadas.

Aplicación de leyes y reglamentos. Recomiendo hacer entrevistas a empleados para buscar aspectos específicos en los cuales los empleados consideran que se debe de mejorar la forma de actuar de los empleados de la empresa, para que su actuación sea más integra. También este punto se puede reforzar con el buzón de sugerencias.

En cuanto a la Comunicación Interna. Recomiendo revisar los canales de comunicación con los empleados. Recomiendo hacer una junta mensual con los empleados, en los cuales se les informe de los asuntos importantes del momento. Esta junta puede ser llevada a cabo por áreas.

Mi recomendación es que todo este proyecto se desarrolle en un plazo de dos años. Que se analice una dimensión a la vez. Empezando con la que salió evaluada más bajo, y después continuando con la siguiente. Inmediatamente después de que se evalué y se corrija cada una de las dimensiones, debe haber un proceso de comunicación con los empleados,

en el cual se les informe de los cambios y se les explique que estos cambios son para su beneficio.

IV. Conclusiones:

Los resultados del presente trabajo indican que la empresa no presenta buenas condiciones en lo que respecta a la R.S.E., pues si bien no muestra dimensiones con bajos valores promedio, tampoco se observan dimensiones en las cuales se logre calificación alta.

Lo antes mencionado hace necesario que la empresa lleve a cabo un proceso de evaluación de su situación respecto a la R.S.E. y cualquiera que sea el resultado de esta es conveniente que implemente acciones para mejorar la percepción de la RSE por parte de sus empleados.

La estrategia que aquí se propone dado que es basada en fuentes de información confiables de be ser considerada como un elemento de apoyo practico para la mejora de la percepción por parte de los empleados, quienes al mejorar esta, podrán establecer un mayor compromiso con la empresa.

REFERENCIAS

- Arthur A. Thompson, John E. Gamble, and Margaret A. Peteraf. (2012). *Administración estratégica: teoría y casos* (18a. ed.). México: McGraw Hill, p. 305.
- Christian Anguita Ayarzun. (2011). El rol del derecho en la responsabilidad social de la empresa. 11/09/2018, de Americaeconomia.com Sitio web: https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/el_rol_del_derecho_en_la_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Chuck Williams. (2013). *Admón: administración* (6a. Ed.). México: CENGAGE Learning, p. 80
- David Collier. (2016). *Administración de operaciones* (5a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 17
- Diana Mireya Nieto Hipólito, Josefa Melgar Bayardo y Nancy A. Coronel González. (2015). Como medir la Percepción de la Responsabilidad Social corporativa en la Industria de Dispositivos Médicos. 08/27/2018, de UNAM Sitio web: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/10.05.pdf>
- Don Hellriegel, Susan E. Jackson, y John W. Slocum Jr. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias* (12a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 102.
- Duygu Turker. (2009). How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment. 08/27/2018, de JSTOR Sitio web: <https://www.jstor.org/stable/pdf/40295049.pdf>
- Emmanuel Raufflet, José Félix Lozano Aguilar, Ernesto Barrera Duque y Consuelo García de la Torre. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. México: Pearson, p.25.
- Gary Dessler. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson, p 521
- George W. Reynolds. (2016). *Ética en la tecnología de la información* (5a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 1, 230
- Idalberto Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill, p. 59, 332
- Kathleen S. Verderber, Rudolph F. Verderber, y Deanna D. Sellnow. (2015). *¡Comunícate!* (14a. Ed.) México: CENGAGE Learning, p. 28
- Kerry J. Howe and David W. Hand. (2012). *Principios de tratamiento del agua*. México: CENGAGE Learning, p. 1
- Luis A. Oblitas Guadalupe. (2017). *Psicología de la salud y calidad de vida* (4a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 3
- Lydia Arbaiza. (2011). *Administración del potencial humano*. Argentina: CENGAGE Learning, p.11.
- Lydia Arbaiza Fermini. (2014). *Administración y organización: un enfoque contemporáneo*. Perú: CENGAGE Learning, p. 49, 58, 46.
- Oliver Laasch y Roger N. Conaway. (2015). *Principios de administración responsable: sostenibilidad, responsabilidad y ética globales*. México: CENGAGE Learning, p 331.
- Matías Riquelme. (2017). *Ambiente laboral, clave para el desarrollo de las labores*. 20/21/2018, de Web y Empresas Sitio web: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- P. Aarne Vesilind, Susan M. Morgan, y Lauren G. Heine. (2013). *Introducción a la ingeniería ambiental* (3a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 445, 453
- Patricia Debeljuh. (2009). *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*. Argentina: CENGAGE Learning, p. 16.
- Patricia Lemus Raya. (2009). *Derecho del trabajo* (2a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 5.

- Pervaiz K. Ahmed, Mohammed Rafiq, (2003) "Internal marketing issues and challenges", *European Journal of Marketing*, Vol. 37 Issue: 9, pp.1177-1186, <https://doi.org/10.1108/03090560310498813>
- R. Wayne Mondy. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson, p. 268
- Shad S. Morris, George W Bohlander, and Scott A. Snell. (2017). *Administración de recursos humanos* (17a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 90, 498.
- Teodoro Rafael Wendlandt Amezaga, María Trinidad Álvarez Medina, Marco Alberto Núñez Radiyyah Hussein. (2018). *How Perception Affects Us: The Pathways and Types of Perception*. 09/05/2018, de Cognifit Sitio web: <https://blog.cognifit.com/how-perception-affects-us-the-pathways-and-types-of-perception/>
- Ramírez, Dina Ivonne Valdez Pineda. (2016). *Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México*. 08/24/2018, de Scielo Sitio web: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a04.pdf>
- William M. Pride, Robert J. Hughes, y Jack R. Kapoor. (2015). *Introducción a los negocios* (4a. ed.). México: CENGAGE Learning, p. 259, 54.