

## Responsabilidad social empresarial y su impacto en la calidad de vida laboral

### Corporate social responsibility and its impact on the working life quality

María T. Rangel Ángeles <sup>a</sup>, María M. García Bravo <sup>b</sup>, Fidencio de la Garza Herrera <sup>c</sup>, Lourdes G. Quiroz Salas. <sup>d</sup>

---

#### Abstract:

Due to the exponential globalization growth the corporate social responsibility is becoming increasingly important as a result of the demands from some special interest groups. They demand the corporations to adapt their activities to sustainable models, hence the corporate must prioritize these demands in the corporate strategy program. This paper analyzes the social responsibility indicators that impact on the working life quality. Through a survey of 66 questions to 186 employees in order to identify which social responsibility strategies have the most impact on the employees working life quality, considering the surveyed corporate as a pattern. This paper pretends to demonstrate that the corporations not only have a positive impact on society but they also provide better welfare to their employees. Thus a stronger identity and sense of belonging is born.

We may conclude the verification of the hypothesis which mentions that, by implementing the main corporate social responsibility strategies on the members of a corporation, it allows to improve the quality of working life and identity with the company in a successful way. Which will ultimately lead to the improvement of its competitiveness.

#### Keywords:

Corporate Social responsibility, working life quality, performance indicators.

---

#### Resumen:

Ante la creciente globalización, la responsabilidad social empresarial ha adquirido una mayor relevancia debido a la presión que ejercen los grupos de interés, con el propósito que las empresas realicen sus actividades con fines sustentables, por lo que sus expectativas y demandas obligan a integrarla a la estrategia empresarial.

Por lo que el presente trabajo de investigación, pretende analizar los indicadores en responsabilidad social que impactan en la calidad de vida laboral, mediante la aplicación un instrumento de 66 preguntas a 186 colaboradores de una cooperativa del sector transporte, para identificar que estrategias de responsabilidad social tienen mayor influencia o impacto en la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa tomada como muestra. Este trabajo pretende evidenciar que las empresas socialmente responsables no solo impactan positivamente en la sociedad, sino también otorgan valor a la calidad de vida de sus miembros; lo cual genera en consecuencia mayor identidad y sentido de pertenencia (Martínez, 2015).

Logrando de esta manera concluir en la comprobación de la hipótesis la cual menciona que, al implementar las acciones de responsabilidad social empresarial de mayor impacto en los miembros de una empresa, permite mejorar la calidad de vida laboral y la identidad de estos con la empresa de manera exitosa. Lo que finalmente dará como consecuencia el mejoramiento de su competitividad.

#### Palabras Clave:

Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de Vida Laboral, indicadores.

---

<sup>a</sup> Autor de Correspondencia, Universidad Tecnológica de Tula Tepeji, 0000-0001-5404-6424 Email: mariateresa.rangel@utt.edu.mx

<sup>b</sup> Universidad Tecnológica de Tula Tepeji, 0000-0002-6462-298X Email: mariamagdalena.garcia@utt.edu.mx

<sup>c</sup> Universidad Tecnológica de Tula Tepeji, 0000-0001-9822-339X Email: fidencio.delagarza@utt.edu.mx

<sup>d</sup> Universidad Tecnológica de Tula Tepeji, 0000-0002-2211-459X Email: lourdesgabriela.quiroz@utt.edu.mx

## Introducción

En algún tiempo, se pensaba que las empresas eran entidades privadas, por lo que sólo tenían el compromiso de rendir cuentas a sus accionistas, sin buscar satisfacer las necesidades de la sociedad. Sin embargo, esta idea ha cambiando a lo largo de los años, debido a las consecuencias sociales que se generan cuando una empresa tiene un impacto negativo que genera como resultado de problemas principalmente de origen financiero y ambiental; como numerosos escándalos empresariales que han provocado que las partes interesadas les exijan a las empresas sean responsables de sus acciones (Beneytez, 2007) y se conduzcan con una administración ética, asumiendo las responsabilidades que se derivan de sus funciones. Cuando las organizaciones reconocen el impacto económico, social y ambiental, derivado de sus actividades operativas (De la Cuesta et al., 2003) y además poseen un ambiente corporativo ético, son consideradas socialmente responsables, pues se ha encontrado que la adopción de acciones de responsabilidad social, forma parte de un ejercicio de retribución a la sociedad, la cual representa hoy en día una tendencia organizacional voluntaria (Túnez et al., 2012), que va más allá de una novedad pasajera y del cumplimiento de las políticas gubernamentales. Ya que como lo señala, González y Jaén (2008), la responsabilidad social genera a la empresa beneficios como el incremento de ventas, retención y desarrollo de personal capacitado así como mayor posicionamiento en el mercado; por lo que su implementación y gestión adecuada representa una práctica estratégica de negocios, un instrumento de competitividad que crea un equilibrio entre la parte económica, la calidad de vida laboral y la protección del medio ambiente. Por otra parte, también se ha encontrado que estas acciones tienen repercusiones de manera que la empresa, pueden medirse a través de la percepción que tiene la sociedad de ella; las partes interesadas o grupos de interés con los cuales trabaja (Nisha, 2012).

## Método

La investigación se considera con una metodología mixta ya que contiene datos cuantitativos y cualitativos, los cuales se presentan de manera simultáneas en el comportamiento de los sujetos de estudio, así como los ítems que se plantean permiten

respuestas tanto cualitativas como cuantitativas sin llegar a combinarse (Tashakkori et al., 2008)

El alcance que tiene la presente investigación es descriptiva, ya solo se describe la situación de una empresa en particular, mediante el establecimiento de indicadores.

De igual forma es un diseño mixto (Creswell et al., 2007, ), con el propósito de realizar una confrontación de datos sobre el mismo objeto de estudio (Morse et al., 1991). Como se muestra a continuación:

Tabla 1

Diseño de investigación por fases

No.	Fases	Descripción
1	Elección de las dimensiones por variable	La presente investigación es de tipo descriptiva ya que se busca el grado de influencia que pudieran tener la responsabilidad social empresarial en la calidad de vida laboral dentro de una empresa, por lo que se establecieron como variables de trabajo.
2	Selección de indicadores por dimensión	Se identificaron las dimensiones que corresponden a cada variable, todo ellos a partir de la literatura estudiada sobre los temas objeto de estudio.
3	Redacción y elección de ítems	Se realizó la validez del contenido mediante el método Delphi, el cual "es la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opinión", de acuerdo con la pregunta de investigación.
4	Aplicación del instrumento	En coordinación con el departamento de Recursos Humanos para la calendarización de la visita a las diferentes áreas para la aplicación del instrumento considerando número de departamentos, distancia y turnos de trabajo. Se entregó el cuestionario a cada uno de los miembros de la empresa, se les explicó cuál era el propósito de su aplicación, así como la forma como se realizaría el llenado de este. Posteriormente se realiza una base de datos en Microsoft Excel, considerando, folio, edad, sexo, área, años en la empresa y las respuestas que conforman el instrumento.
5	Análisis de la información	Se realiza una base de datos en Microsoft Excel

		para el análisis de la información.
6	Descripción de resultados	Los resultados se describen mediante las gráficas que muestran las respuestas de la aplicación del instrumento

Tabla no. 1 investigación por fases.

Fuente: Elaboración propia basado en el diseño de la investigación (Hernández, 2014).

El cuestionario está integrado por 66 ítems distribuido en catorce indicadores los cuales son: condiciones e instalaciones del lugar de trabajo, gobierno corporativo, salud y seguridad, diversidad, medio ambiente, desarrollo profesional, clima laboral, evaluación del desempeño, remuneración, gestión participativa, satisfacción laboral y contenido del trabajo. **Indicar EL Numero de personas encuestadas**

### Tipo de Respuesta

Las respuestas de cada uno de los ítems se encuentran en escala tipo Likert en donde A= totalmente en desacuerdo; B= En desacuerdo; C= Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo; D= De acuerdo y E=Totalmente de acuerdo. Para la interpretación de los resultados se utilizarán los límites para el puntaje de satisfacción baja, media y alta, en cada una de las dimensiones.

### Análisis de Datos

Una vez concluida la recolección y procesamiento de datos se procederá al análisis, que como lo menciona (Kerlinger, 1983), "Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos," para realizar su interpretación en términos de los resultados de la investigación, esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables objeto de estudio para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1983).

### Resultados

Para el análisis de los resultados de la investigación se inicia con la presentación gráfica que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los

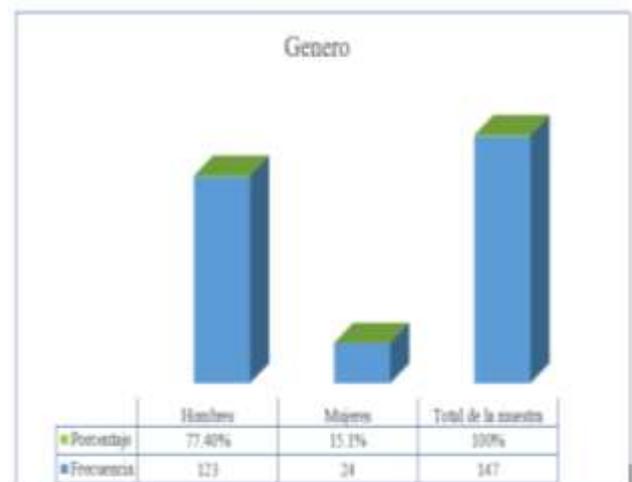
### Instrumento

cuestionarios en una empresa, considerando los ítems más representativos.

El resultado obtenido muestra que existen acciones de responsabilidad social empresarial que tiene mayor impacto en la calidad de vida laboral, las cuales son:

Mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación; programas de cuidado de la salud; Prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; Puertas abiertas para atender al personal. Oportunidades a personas con alguna discapacidad; Igualdad de oportunidades de crecimiento profesional y laboral, a mujeres y hombres, así como, la realización de programas con base a los resultados de la medición del clima laboral.

A partir de lo anterior, se presentan las gráficas que muestran los resultados:

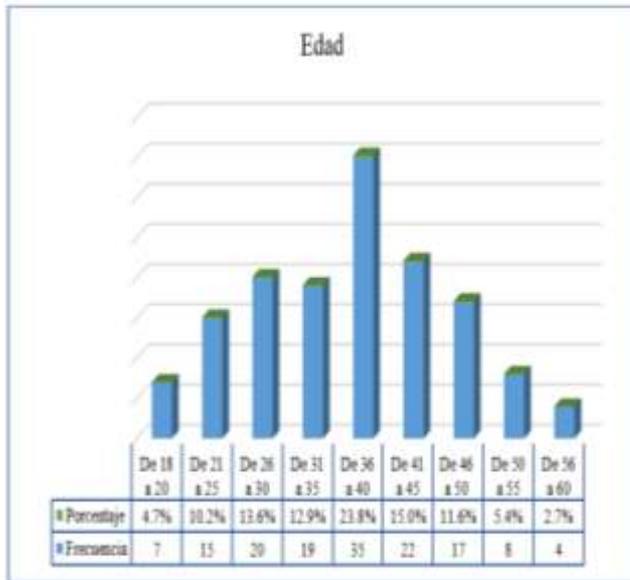


Gráfica 1. Género

Fuente: Tomado de los resultados del instrumento aplicado (2019).

En la gráfica 1. Se muestra que el 77.4 % de los trabajadores entrevistados son de género masculino y el 15.1 % al femenino, observándose una clara predominancia por el género masculino debido a que

la empresa realiza actividades son propias de este género. Es importante mencionar que el 98% del personal femenino se encuentra ubicado en el área administrativa y solo el 2% se encuentra en el almacén.



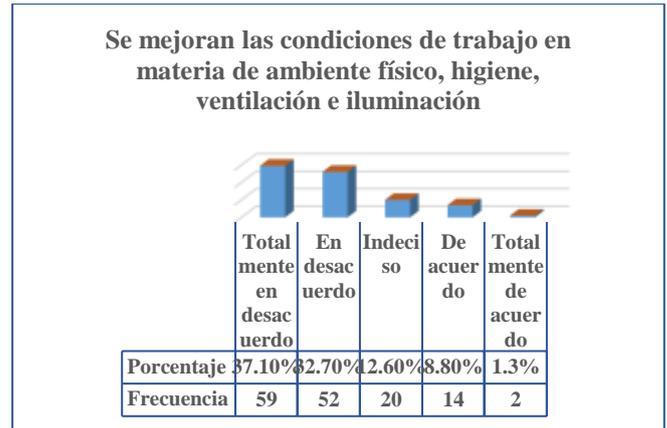
Gráfica 2. Edad

Fuente: Tomado de los resultados del instrumento aplicado (2019).

La gráfica 2. Muestra que el promedio de la edad de los trabajadores encuestados es 23.80 % representando el dominio de 35 personas entre los 36 a los 40 años de edad, el segundo término lo ocupan 22 trabajadores los cuales representan el 14.96% y son de entre 41 y 45 años, lo que significa es una empresa que aproximadamente el 40% de su personal es relativamente joven por lo que se presume permitirá trabajar con ellos en estrategias de mejora en su calidad de vida laboral.

Es importante mencionar que el análisis de esta variable solo es de referencia para el estudio, ya que la presente investigación solo establece como condición ser trabajador de la empresa, sin considerar su edad, pues este elemento no interviene en los resultados que se esperan.

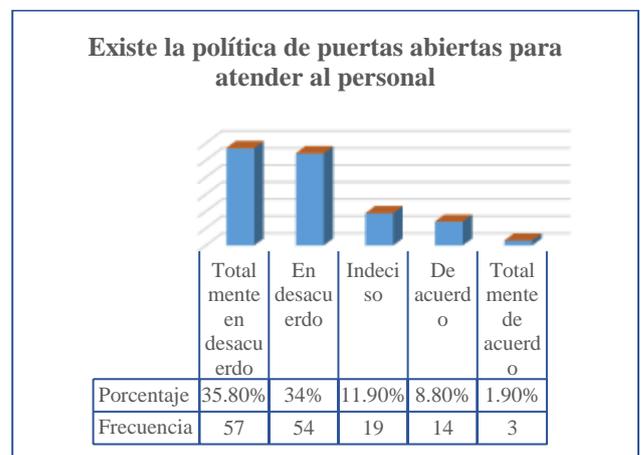
A continuación, se presentan las gráficas de los indicadores que, de acuerdo con la aplicación del instrumento, son considerados de mayor relevancia para ser analizados, los cuales permitirá conocer la realidad que enfrenta la empresa en relación con la responsabilidad social empresarial en materia de la calidad de vida laboral.



Gráfica 3. Se mejoran las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación

Fuente: Tomado de los resultados del instrumento aplicado (2019).

La gráfica no. 3, referente a que, si la empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación, en el rubro de totalmente en desacuerdo se presenta el 37.1, en lo referente a en desacuerdo, se presenta un 32.7%, con respecto a indeciso esta 12.6%, lo relativo a de acuerdo el 8.8% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo en 1.3%.

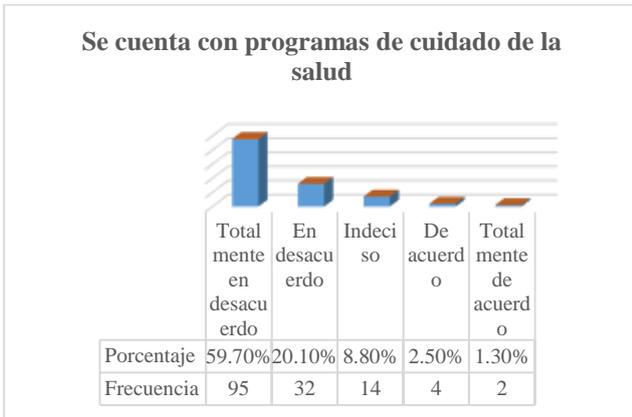


Gráfica 4. Existe la política de puertas abiertas para atender al personal.

Fuente: Tomado de los resultados del instrumento aplicado.

La gráfica no. 4, referente a que, si en la empresa existe la política de puertas abiertas para atender al personal, en el rubro de totalmente en desacuerdo un 35.8%, en lo referente a en desacuerdo, 34%, con respecto a indeciso 11.9%, lo relativo a de acuerdo

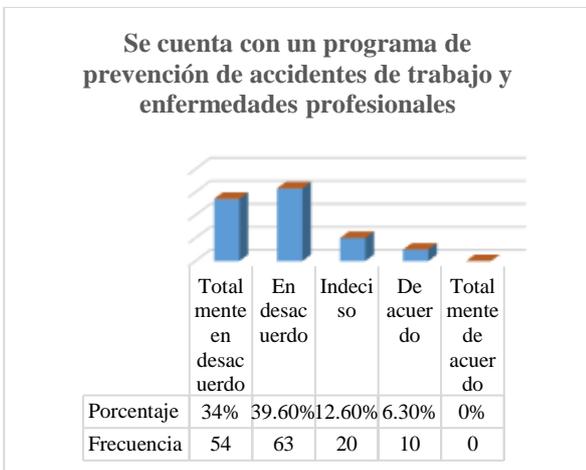
se presenta un 8.8% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo, 1.9%.



Gráfica 5. Se cuenta con programas de cuidado de la salud.

Fuente.: Tomado de los resultados del instrumento aplicado

La gráfica no. 5, referente a que, si en la empresa se cuenta con programas de cuidados de la salud, en el rubro de totalmente en desacuerdo se presenta un 59.7%, en lo referente a en desacuerdo 20.10%, con respecto a indeciso 8.80%, lo relativo a de acuerdo 2.50%, por último, con respecto a totalmente de acuerdo 1.30%.

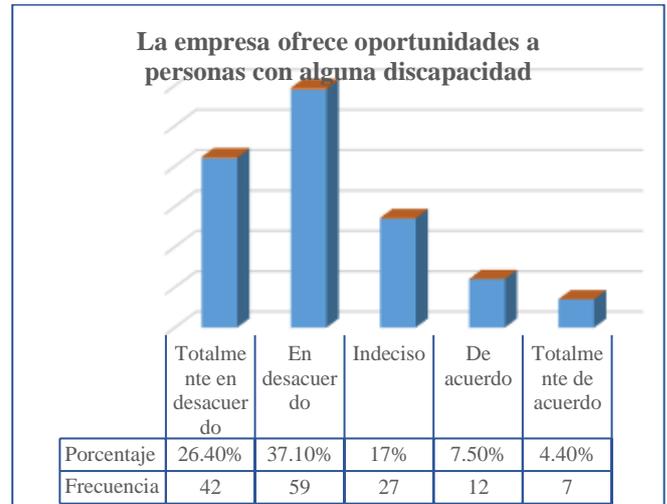


Gráfica 6. Se cuenta con un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Nota: Tomado de los resultados del instrumento aplicado

La gráfica no. 6, referente a que, si en la empresa se cuenta con un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en el rubro de totalmente en desacuerdo 34%, en lo referente a en desacuerdo 39.6%, con respecto a indeciso

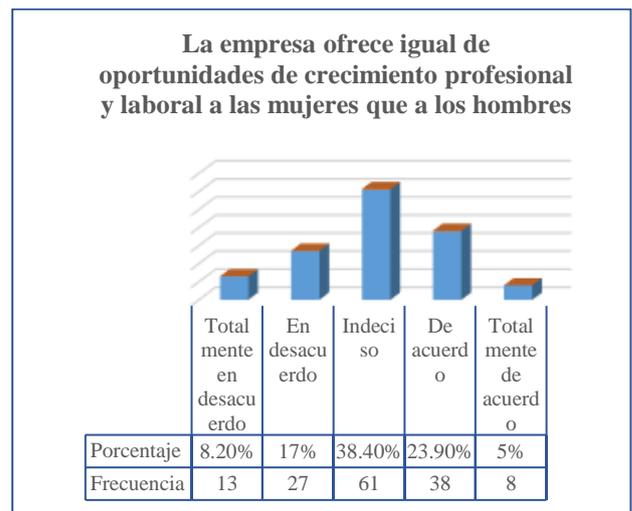
12.6%, lo relativo a de acuerdo de 6.3% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo 0%.



Gráfica 7. La empresa ofrece oportunidades a personas con alguna discapacidad.

Nota: Tomado de los resultados del instrumento aplicado

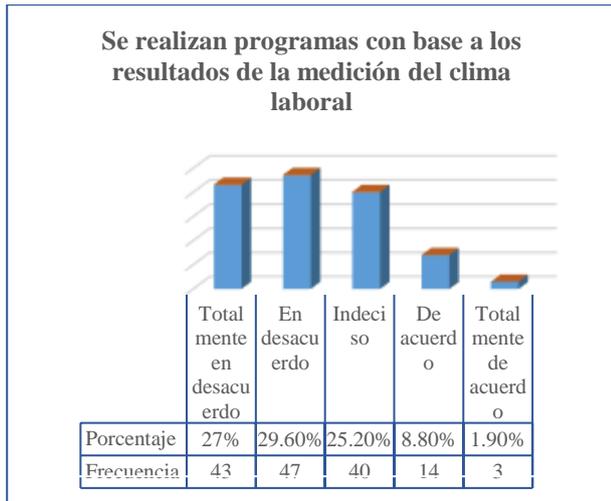
La gráfica no. 7, referente a que, si la empresa ofrece oportunidades a personas con alguna discapacidad, en el rubro de totalmente en desacuerdo se presenta de 26.40%, en lo referente a en desacuerdo, de 37.10%, con respecto a indeciso se presenta de 17%, lo relativo a de acuerdo de 7.50% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo, de 4.40%.



Gráfica 8. La empresa ofrece igual de oportunidades de crecimiento profesional y laboral a las mujeres que a los hombres

Nota: Tomado de los resultados del instrumento aplicado.

La gráfica no. 8, referente a que, si en la empresa ofrece igual de oportunidades de crecimiento profesional y laboral a las mujeres que a los hombres, en el rubro de totalmente en desacuerdo se presenta del 8.2%, en lo referente a en desacuerdo, esta presenta del 17%, con respecto a indeciso del 38.4%, lo relativo a de acuerdo del 23.9% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo, de igual forma un incremento del 5%.



*Gráfica 9. Se realizan programas con base a los resultados de la medición del clima laboral.*

*Nota: Tomado de los resultados del instrumento aplicado*

La gráfica no. 9, referente a que, si en la empresa se realizan programas con base a los resultados de la medición del clima organizacional, en el rubro de totalmente en desacuerdo 27%, en lo referente a en desacuerdo 29.60%, con respecto a indeciso 25.20%, lo relativo a de acuerdo 8.80% y, por último, con respecto a totalmente de acuerdo de 1.90%.

Finalmente, se obtiene el siguiente resultado, a los trabajadores de la empresa no les es relevante que se mejoren las condiciones de trabajo relacionadas con el ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación, ya que consideran que es obligación de la misma empresa, en cuestión de que si existen oportunidades a personas con alguna discapacidad, cabe mencionar la mayoría de los trabajadores son familiares entonces las discapacidades no se cuestionan sino al contrario se exige que no se consideren como una limitante en la aceptación de un trabajador, lo que con frecuencia a ocasionado problemas ya que la persona no se encuentra en

condiciones de realizar las labores que se le encomienda, la empresa no cuenta con programas de salud para sus trabajadores, ni prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo referente a si tiene puertas abiertas para atender al personal, lo realiza dependiendo la circunstancia, así como, la realización de programas con base a los resultados de la medición del clima laboral, no realiza medición alguna.

## Discusión

Tomando en cuenta que para Walton (1973), la calidad de vida laboral es “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”, es importante destacar que a la empresa, el realizar sus funciones no representan el fin último para lo que fue creada, pues también busca cuidar y brindar apoyo a sus grupos de interés en sus distintas necesidades, creando estrategias de bienestar laboral que generen motivación, satisfacción, bienestar físico y familiar.

La investigación buscó identificar que acciones de responsabilidad social tienen mayor impacto en el bienestar laboral, de salud en el trabajo y prevención de enfermedades con el propósito de en un futuro cercano conectarlo con acciones tendientes a reducir costos, disminuir el ausentismo y aumentar la productividad y mejorar el desempeño de la fuerza de trabajo.

De igual forma, identificar cuales son las acciones de responsabilidad social empresarial más efectivas con que cuenta una empresa, que permiten identificar cual de ellas a percepción del colaborador contribuye a mejorar la calidad de vida laboral, así como el mejoramiento de su imagen ante proveedores y la sociedad en general.

## Conclusiones

Con los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que la empresa objeto de estudio presenta un bajo nivel de apropiación de las acciones de responsabilidad social empresarial, relacionadas con la calidad de vida laboral. Pues el personal no puede identificar con claridad en que le beneficia directamente la responsabilidad social en su área de trabajo como se puede apreciar en la medición del clima laboral donde el 25.20% esta indeciso sobre afirmar si se realizan programas con base a los resultados de la medición

del clima laboral, esto nos hace notar que no lo percibe con claridad.

Para tal efecto, podemos mencionar que aun cuando existen empresas que tienen en sus valores y bases constitutivas a los principios de la responsabilidad social empresarial, no tiene integrada en su actividad diaria de manera concreta, sobre todo en el personal de reciente ingreso, por lo que las acciones de responsabilidad social empresarial que establece la empresa con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, no son reconocidas por ellos, lo que trae como consecuencia que no se identifique con la misión, visión y valores organizacionales.

La bibliografía que se relaciona con las acciones de responsabilidad social empresarial en materia de calidad de vida laboral, describe la búsqueda de equilibrio entre la vida laboral y la personal como una expectativa de las personas que prestan sus servicios en las empresas, así mismo, reconoce a la calidad de vida laboral por lograr altos niveles de productividad de los trabajadores, la cual no se ha adoptado como algo importante en la gestión administrativa en las empresas. En este sentido, es necesario mencionar la falta de relación entre las metas de productividad y la ausencia de programas dirigidos al cuidado de la salud para el trabajador que favorezcan este tema para ser desarrollado dentro de las empresas.

## Referencias

- Alvarado, A. y Schlesinger, M. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial un estudio de 40 empresas en la ciudad de Yucatán. *Contaduría y Administración*, No. 7391
- Beneytez, B. (2007). Estado de implantación de la responsabilidad corporativa en la empresa española. Recuperado de: [http://www.eoi.es/nw/multimedia/publicacioneseoi/2007\\_Libro\\_14.pdf](http://www.eoi.es/nw/multimedia/publicacioneseoi/2007_Libro_14.pdf)
- Castañer, M., Camerino, O. y Anguera, M. T. (2013). Métodos mixtos en la investigación de las ciencias de la actividad física y el deporte. *Apuntes. Educación Física y Deporte*, No. 112(2), p. 31-36.
- CentraRSE. (2006) ¿Qué es RSE? Recuperado de: [http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)
- Cestagalli, L., Téllez, H. y Cuevas, S. (2016) La responsabilidad social empresarial: una ventaja competitiva en empresas de cobranza y call center. *Cuadernos de Ciencias Jurídicas y Política Internacional. Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá Vol. 9. No. 2 p. 107-127.*
- Creswell, J. W. y Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting Mixed Methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage. Doi: 10.1177/1558689807306132
- De la Cuesta, M. y Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa Concepto, medición y desarrollo en España. *Boletín económico de ICE*, p. 14.
- Galeano, M. y Eumelia, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Medellín, Colombia. Editorial Universidad EAFIT.
- Godos-Díez, J. y Fernández, R. (2011). ¿Cómo se percibe la dirección socialmente responsable por parte de los altos directivos de empresas en España? *Universia Business Review*, p. 19.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina. Edit. Brujas.
- González de Pacheco, R. y Jaén, M. (2008). Responsabilidad social empresarial: ¿llegó para quedarse? Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&=24106772&lang=es&sute=ehost-live>
- Hernández, R., Fernandez Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación sexta edición*. Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0. México
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, 2ª. ed. Ed. Interamericana, México. (Obra original publicada en 1973)
- Mababu, R. (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p. 26.
- Martínez, A. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de estudios Cooperativos*. Vol. 117. Doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_REVE.2015.v117.48144](https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2015.v117.48144)
- Morse, J. M. (1991). Approaches to qualitative-quantitative methodological triangulation. *Nursing Research*, No. 40(2), p.120-123.
- Nisha, P. (2012). The Impact of CSR Perception on Job Attitudes of Employees in India. *Advances in Management*, No.5, p.58-61.
- Rego, A., Leal, S. y Pina, M. (2011). Rethinking the Employees' Perceptions of Corporate Citizenship Dimensionalization. *Journal of Business Ethics*, p. 207-218
- Riba, C. E. (2007). *La metodología cualitativa en l'estudi del comportament*. Barcelona: UOC.
- Rupp, D., Ganapathi, J., Aguilera, R., y Williams, C. (2006). Employee reactions to corporate social responsibility: an organizational justice framework. *Journal of Organizational Behaviour*, p. 8. doi: 10.1002/job.380
- Shauki, E. (2011). Perceptions on Corporate Social Responsibility: A Study in Capturing Public Confidence. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. No. 18, p. 200-208.
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2008). Introduction to mixed method and mixed model studies in the social and behavioral sciences. In V.

L. Plano y J. W. Creswell (Eds.), the mixed methods reader, p. 7-26.  
Thousand Oaks, CA, EE. UGU.: SAGE

Túnez, J. y Valarezo, K. (2012). RSC: Reputación, sostenibilidad, compromiso. Revista Latinoamericana de comunicación, Chasqui, No. 117, p. 61-66.

Turker, D. (2008). How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment Duygu Turker. Journal of Business Ethics, No. 89, p. 189-204.

Tziner, A., Bar, Y., Oren, L., y Kanosh, 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, p. 67-72.

Walton, R. (1973). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano.