



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Factores que influyen en la responsabilidad social empresarial de la industria electrónica, bajo una gestión sustentable

HUMBERTO PALOS DELGADILLO¹

SANDRA MARGARITA MÁRQUEZ ENRÍQUEZ*

JESÚS HÉCTOR GRAVE PRADO*

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se está transformando de manera creciente, en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Es un aspecto de éxito en los negocios que se conjuga con el compromiso ético y el cumplimiento de factores como; el laboral, el comunitario, el medioambiental y el financiero entre otros aspectos de interés para las partes interesadas. Todos como elementos fundamentales de la empresa contemporánea.

En ese sentido, el presente estudio aborda la importancia de conocer desde el punto de vista de los directivos de las empresas del sector electrónico ubicadas en la Zona Metropolitana de Guadalajara, los factores que influyen en el cumplimiento de la RSE, así como identificar aspectos significativos que permitan una gestión sustentable.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, industria electrónica, grupos de interés, gestión sustentable.

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) is becoming one of the most important competitive variables, globally recognized. It is a success factor in business that blends with the ethical and compliance factors such as; labor, pertaining to the community environmental and the financial among other aspects of interest to stakeholders. All of them are fundamental elements of the enterprise in the 21st century.

In that sense, the present study focus the importance of knowing, from the perspective of the directors of electronics companies located in the Guadalajara, México, the level of compliance of CSR and determine the relationship that the main factors produce in such factors focus in this study includes the findings on significant aspects that enable sustainable management.

Keywords: Corporate Social Responsibility, electronic industry, stakeholders, sustainable management.

¹** Universidad de Guadalajara-Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

Introducción

La industria electrónica ha llegado a convertirse en una de las actividades económicas más importantes en el mundo. En México no es la excepción, lo que ocasiona una importante fuente de empleos que beneficia a la sociedad en general, por lo que deben considerarse varios de los factores que influyen en la responsabilidad social de estas empresas.

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se considera como una integración voluntaria de líneas de acción económica y social, que van más allá de las exigidas por la legislación y normatividad vigente, es comprometerse con todas las partes interesadas o grupos que guardan un interés recíproco con la empresa u organización (*Stakeholders*), es decir, en este proceso se incorporan valores éticos, laborales, comunitarios, medioambientales y financieros entre otros, ampliándose la visión empresarial de lo estrictamente económico, así se ejerce entonces, una gestión sustentable. Al respecto; los sujetos de estudio de este trabajo, son diez empresas electrónicas ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco.

Marco teórico

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se refiere a un concepto muy amplio que puede decir mucho y nada concreto al mismo tiempo. Sin embargo, cualquiera que sea la definición aceptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera en la actividad productiva a la que se dedica.

Waddock (2004) en un análisis sobre la evolución del concepto de la RSE, desde los años setenta hasta la década pasada y desde el interior de la empresa hacia fuera, explicó que las prácticas que habían sido adoptadas estaban basadas en su relación con otras empresas y con la comunidad mediante programas de filantropía y acciones de voluntariado. Por otro lado, Dierkes y Antal (1995) señalan, que a mediados de la década de los ochenta, las estructuras de las empresas se transforman para hacer una política de RSE más cercana a los *Stakeholders*: departamentos de atención a los clientes, relación con los inversionistas, relaciones públicas, entre otros. Agregan estos autores que a partir de los años noventa las empresas vieron la necesidad de incorporar códigos de conducta ética a sus actividades. Igualmente, era importante informar públicamente sobre la labor social de la compañía, ya que esta información servía para poner una buena base comunicativa entre la empresa y sus *stakeholders*. A este mismo respecto, Greenwood (2007) señala que en los años noventa, las quejas de los ecologistas y la importancia creciente sobre los problemas medioambientales hicieron que se comenzaran a tomar medidas para atender esa situación y divulgar los informes medioambientales, posteriormente los informes de acción social. Agrega que actualmente el reporte

medioambiental y el reporte social forma individualizada, se suelen ver como herramientas de dialogo entre la empresa y los *stakeholders*, lo que puede hacer que la empresa se sienta presionada a efectuar cambios debido a que expone públicamente sus actos y, por tanto, puede ser examinada y observada en cuanto a lo que no hace bien.

Adicionalmente existen estándares internacionales que recogen todas estas iniciativas sobre RSE (GRI, ISO26000, AA1000) y las empresas pueden voluntariamente adherirse a ellas. El Global Reporting Initiative, es una iniciativa global para la difusión de la información económica, medioambiental y social de las empresas (GRI, 2009).

Actualmente, el concepto de RSE ha adquirido una dimensión más amplia y representa el compromiso adquirido de forma voluntaria por la empresa, más allá de sus obligaciones legales, y que se orienta a la satisfacción de sus *stakeholders* mejorando la situación laboral de sus empleados y supervisando el comportamiento ético con todos los agentes sociales; además es importante considerar el medio ambiente y el desarrollo de la comunidad (Méndez, 2005).

Aunque la RSE brinda los elementos mínimos para que la empresa logre darle respuesta satisfactoria a los stakeholders, es indispensable que en el modelo de gestión se contemplen los factores clave de sustentabilidad y competitividad, si se quiere contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa. Las condiciones de sustentabilidad y competitividad de las empresas están necesariamente asociadas a la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés (stakeholders): trabajadores, sociedad, propietarios y medio ambiente, dado que de tales conglomerados depende la continuidad y permanencia en el largo plazo de la empresa.

La gestión sustentable básicamente trata de la concientización por parte de la empresa hacia con el medio ambiente y la sociedad en general, considerando en sus operación además de sus intereses particulares los de todas las partes interesadas, para así lograr una mejor sinergia y le permita un mejor funcionamiento, con el menor de la afectaciones por la actividades propias de la misma y su entorno receptor.

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social cuenta con pocos antecedentes de inicio en concreto, sin embargo algunos autores sostienen que fue durante los años 20 del siglo pasado que surge el concepto de RSE, cuando comienza a hablarse sobre el principio de caridad –filantropía - no como una actividad personal del empresario sino como una acción corporativa de la empresa. (Ortiz-Arrieta, 2011). Para la década de los noventas el concepto de RSE sirvió como punto de partida para el desarrollo de otros conceptos y temas complementarios que han ido creciendo como la teoría de los grupos de

interés (stakeholders), en la que se destaca los temas de la ética de los negocios, la sustentabilidad y la responsabilidad social corporativa.

Entre las definiciones más aceptadas sobre RSE se encuentran la mencionada por el Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” asegura que “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”, y entre los organismos internacionales también se encuentra la definición de La Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), misma que enfatiza el compromiso asumido por una organización para responder a las expectativas de la sociedad respecto a temas como justicia laboral, desarrollo sustentable, calidad de vida y promoción del bien común.

Existen numerosos modelos que pueden ser utilizados para promover y evaluar las acciones, compromisos y efectividad empresariales con respecto a la RSE; estos modelos se adecuan normalmente a las normas y exigencias de cada país, sin embargo suelen guardar cierta similitud entre las vertientes que manejan, a continuación se enlistan algunos de los modelos mayormente aceptados (véase Tabla No. 1). Cabe mencionar que para la presente investigación el modelo utilizado fue el de AliaRSE correspondiente a México.

Tabla No. 1: Modelos de Responsabilidad Social Empresarial.

País	Dimensiones
Chile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ética empresarial ▪ Calidad de vida laboral ▪ Medio ambiente ▪ Compromiso con la comunidad ▪ Marketing responsable
México*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de vida en la empresa ▪ Ética empresarial ▪ Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo ▪ Cuidado y preservación del ambiente
Europa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política actuación en el lugar de trabajo ▪ Política medioambiente ▪ Política de mercado ▪ Política social ▪ Valores de la empresa

Fuente: Elaboración propia; *Conceptos de AliaRSE, citado por González E. (2001).

Los grupos de interés o “Stakeholders”

La definición más generalmente aceptada sobre los *stakeholders* es la que proporciona Edward R. Freeman (1970:32) que señala que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y

clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa”. Los stakeholders o partes interesadas son los grupos o individuos que están relacionados directamente y tienen un impacto en las actividades, bienes o servicios ofrecidos por una empresa o institución. Se considera que la teoría de las partes interesadas es parte esencial del sustento teórico de la RSE ya que provee de un marco normativo para la actuación de las empresas responsables hacia la sociedad. Al respecto, las partes interesadas se clasifican de la siguiente manera (véase Tabla No. 2).

Tabla No. 2: Clasificación de los *stakeholders* de acuerdo a Freeman.

Tipo	
Internos	Externos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accionistas ▪ Propietarios ▪ Empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Consumidores ▪ Usuarios ▪ Proveedores ▪ Competidores ▪ Agentes sociales ▪ Grupos de opinión ▪ Comunidad local ▪ Sociedad y público en general ▪ Medio ambiente y generaciones futuras

Fuente: Elaboración propia.

Gestión sustentable

La gestión sustentable básicamente trata de promover a través de la educación y diversas actividades, modos de conducta laboral y empresarial que contribuyan a la disminución de los riesgos para la vida y la naturaleza. También se refieren al desarrollo de una nueva visión de la empresa, como una institución mucho más abierta a otras necesidades, intereses y expectativas diferentes a las de los propios gestores y accionistas, lo que exige la búsqueda de un equilibrio más equitativo entre los distintos grupos participantes en la actividad económica. (Ibanez & Blanco, 2004; Areque & Montero, 2006; Carneiro, 2004).

Diseño de la investigación

La industria electrónica es de suma importancia estratégica y prioritaria para el desarrollo de la economía de todo país, situación no ajena para México y desde luego para el estado de Jalisco, dada la significativa inversión que esta representa. En este sentido, la presente investigación tiene como finalidad conocer los factores que influyen en el cumplimiento de la RSE e identificar los aspectos significativos que deben ser considerados para lograr una gestión sustentable en la industria electrónica ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara.

Planteamiento del problema

La producción de bienes de uso global representa una significativa actividad económica a nivel mundial, situación no ajena a México y desde luego al estado de Jalisco. La industria manufacturera es una de estas actividades, ya que contribuye a la generación de divisas dentro del sector electrónico. Sin embargo, estas organizaciones no pueden ignorar el grado de responsabilidad que tienen en la construcción de una sociedad que día a día se convierte en guardián de la preservación del medio ambiente, de una comunidad que exige su desarrollo, de los trabajadores y el respeto a sus derechos laborales y del reclamo en pos de un comportamiento ético, es decir, la nueva sociedad de consumidores globales cuestiona y obliga a revisar la práctica empresarial en todos los terrenos, especialmente cuando en su operatividad se ha priorizado el criterio de la rentabilidad económica sobre cualquier otro, incluido el que tiene que ver con su desempeño social, de ahí la razón de una nueva exigencia de cumplimiento. Al respecto la gestión sustentable con responsabilidad social es precisamente una respuesta a este reto, de ahí la siguiente pregunta.

¿Desde el punto de vista de los directivos, cuales son los factores que influyen en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de la industria electrónica ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, y que aspectos inciden para lograr una gestión empresarial sustentable?

Objetivo de la investigación

- Conocer los factores que influyen en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de la industria electrónica ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara, e identificar los aspectos significativos que permitan lograr una gestión sustentable.

Hipótesis

- El conocimiento de los factores que influyen en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de la industria electrónica ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara, *permite* considerar aspectos significativos para generar una gestión sustentable.

Tipo de investigación

La investigación fue de carácter exploratoria para conocer lo referente a la responsabilidad social y su relación con las empresas participantes mismas que no fueron asignadas al azar. Posteriormente fue descriptiva-explicativa al establecer los vínculos entre los factores principales que intervienen en la función social empresarial y la percepción que tienen de ello los directivos de las empresas

sujetos de este trabajo con el fin de relacionarla con la problemática planteada y observar el fenómeno metodológicamente para su interpretación tanto cualitativa como cuantitativamente. El diseño es de tipo no experimental dado que sólo se mide el nivel de cumplimiento de la temática de estudio en cuestión y de corte transversal recolectando durante un periodo determinado con un enfoque de tipo correlacional - causal, cuya finalidad es poder someter a prueba las hipótesis establecida.

Para esto último y con base en Hernández, Fernández & Baptista (2010: 151), se aplicó un cuestionario con escala de tipo Likert, el instrumento consto de 78 preguntas y estuvo estructurado en siete bloques, el primero de ellos recopilo la información general de cada una de las diez empresas participantes con un total de 12 preguntas, los bloques siguientes integran los cuestionamientos correspondientes a las vertientes de la responsabilidad social (variables independientes), cada bloque contiene de 11 preguntas, con el siguiente orden: factor ético, factor laboral, factor comunidad, factor medio ambiente y el factor financiero; por último el bloque número siete establecido como variable dependiente fue la responsabilidad social empresarial.

Para efecto de conocer la confiabilidad del instrumento, se calcularon los indicadores de medición, lo que para tal efecto mostraron un Alfa de Cronbach con valores que se ubican en el rango de 0.7082 a .9490, de las variables (bloques) que conformaron dicho cuestionario, lo que se considera satisfactorio desde el ámbito académico. La muestra fue tomada de la clasificación que hace CADELEC de la industria electrónica ubicada en la ZMG es de nueve ramas del sector, lo que representa un total de 22 empresas. Sin embargo, cinco de estas ramas fueron descartadas por no haber tenido intenciones de participar en la investigación, los casos fueron; la rama médica y la de fotografía, además de considerar que las ramas correspondientes a: software, insumos eléctricos y circuitos electrónicos, cuentan con un comportamiento muy distinto de lo que se buscaba, lo que obstaculizaría contemplarlas en el trabajo. Por ello, sólo cuatro ramas (Automotriz, Equipo de cómputo, Manufactura y Electromecánica) que arroja un total de quince empresas son lo que constituye el universo del estudio.

$$n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

De estas quince que representan la población de estudio, la muestra quedó conformada por sólo diez empresas que de manera aleatoria o estocástica participaron proporcionando la información requerida, que equivale al 67% del total del universo. La fórmula utilizada fue la

siguiente expresión para muestras finitas, con un nivel de confianza del 90%, a continuación se aprecia:

Dónde:

N: 14 empresas, total de la población

e: .1 error estándar

p: .50 probabilidad esperada

q: .50 probabilidad no esperada

Z: 90% nivel de confianza

El resultado obtenido es diez de empresas participantes, que fueron; IBM, Flextronics, Sanmina SCI, Intel, Technicolor, Continental, Ikor México, HP, Molex y Foxconn.

Análisis e interpretación de los resultados

Después de la aplicación del instrumento, se procedió con la realización de la base datos para evaluar la responsabilidad social de la industria, y proceder a proponer sugerencias y acciones que pueden implementarse para lograr una gestión sustentable. Al respecto se hacen dos tipos de análisis.

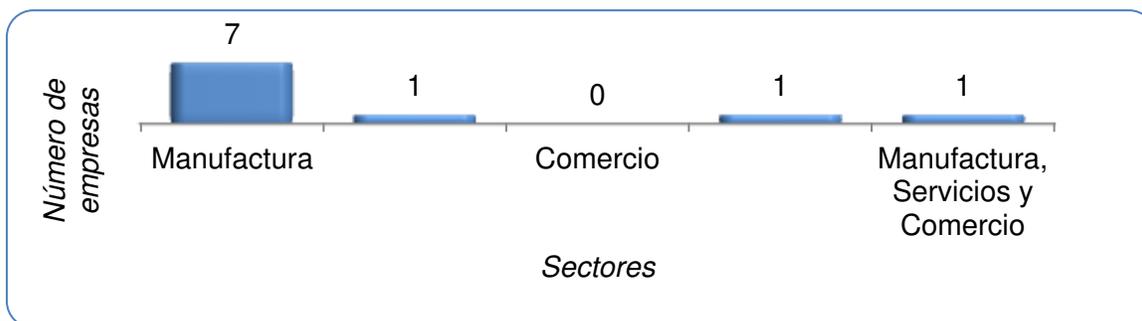
Análisis cualitativo

Bloque I: Datos generales de las empresas

De acuerdo con la cadena productiva de la industria electrónica CADELEC, las empresas están segmentadas de la siguiente forma: cinco pertenecen a las OEM *Original Equipment Manufacturer*, que son aquellas empresas que tienen una marca reconocida pero no realizan en su totalidad el proceso productivo, y las otras cinco restantes pertenecen a las EMS *Equipment Manufacturer Services* que son las empresas encargadas de la manufactura y ensamblaje de los productos que comercializan las de la primera clasificación, al respecto del total de las 10 empresas participantes, cinco corresponden a las OEM y cinco a las EMS.

Respecto a la clasificación que hace CADELEC, las empresas se segmentan por sectores o ramas, encontrándose que de las diez empresas siete pertenecen al sector de la manufactura (70%), una al sector servicios (10%), una más participa tanto en manufactura como en servicios (10%) y como última clasificación se tiene una empresa que se identifica en manufactura, servicios y comercio (véase Gráfica No. 1).

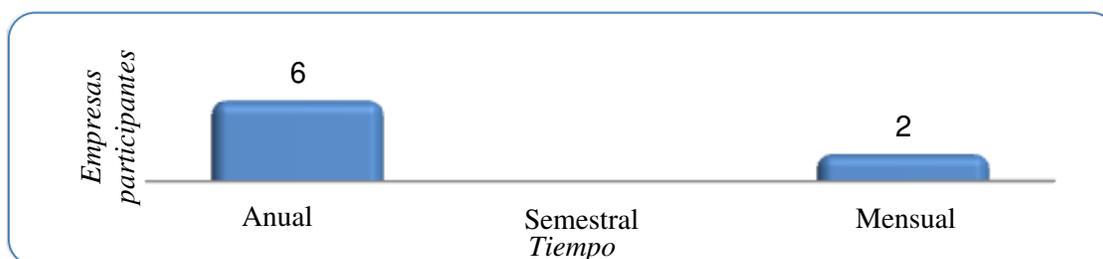
Gráfica No.1: Segmentación de las empresas por sectores de acuerdo a CADELEC.



Fuente: Elaboración propia.

Una parte fundamental de la RSE es comunicar lo que se está realizando para su cumplimiento, en este sentido se les cuestionó a las empresas participantes si contaban con algún tipo de informe, boletín o documento donde se documentara y difundiera estos aspectos. Ocho de las empresas mencionaron que si cuentan con un informe entre los que destacan: reportes de sustentabilidad, reportes de las evaluaciones de los proveedores y boletines informativos. Las dos empresas restantes mencionaron no contar con este tipo de documento. De las ocho empresas que si cuentan con un sistema donde se comuniquen las acciones realizadas en materia de RSE se encontró que seis de ellas (75%), lo publican de manera anual y las dos restantes (25%), de forma mensual, como puede observarse a continuación, (véase Gráfica No. 2).

Gráfica No. 2: Frecuencia de Publicación.



Fuente: Elaboración propia. *Contiene sólo las empresas que si cuentan con publicaciones.

Como parte de la labor de responsabilidad social que estas empresas desarrollan, y para extender la cultura de las buenas prácticas en su cadena productiva, es necesario contar con ciertos requerimientos reconocidos internacionalmente, sobre todo por el tipo de transacciones que se realizan en este tipo de industria. Existen diversas maneras de enunciar el cumplimiento de las empresas, como son las autorregulaciones que otorgan organismos de presencia internacional que

apoyan a estas actividades, entre las certificaciones y distinciones más reconocidas se tienen los dictados por la Organización Internacional de Estandarización (*ISO* por sus siglas en inglés).

Al respecto se encontró que nueve de las empresas encuestadas cuentan por lo menos con la certificación 9001 para estándares de calidad en los procesos otorgada por ISO, ocho empresas poseen además la certificación 14001 correspondiente a los sistemas gestión medioambiental, cinco empresas son acreedoras a la certificación OHSAS 18001 que califica la salud y seguridad en la áreas de trabajo, dos empresas cuentan adicionalmente con la certificación ESD 2020 que mide el impacto de las descargas electrostáticas; sumado a esto existen distinciones que reconocen la labor social de la empresa por ejemplo, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que dos de las empresas en cuestión poseen, el logotipo de Empresa Familiarmente Responsable que cuatro de las empresas tienen, la distinción internacional *Great Place to Work* que acredita a dos de las compañías encuestadas y por último el modelo de Equidad de género que seis de las empresas tienen en su haber (véase Tabla No. 3).

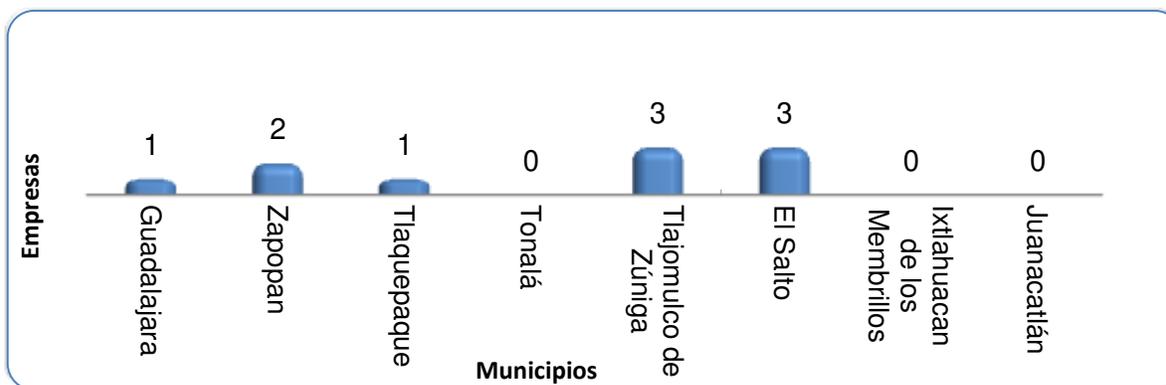
Tabla No. 3: Certificaciones o distinciones obtenidas por empresa

Certificaciones	Empresa									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ISO 9001	X	X	X	X	X	X		X	X	X
ISO 14001	X	X	X	X	X	X		X	X	X
OHSAS 18001	X	X	X					X		X
ESD 2020		X						X		
ESR		X		X				X		
Equidad de género	X			X			X			
EFR	X	X		X				X		
Great Place to Work		X	X	X			X	X		

Fuente: Elaboración propia.

Por último se catalogan las empresas de acuerdo a su ubicación por municipio en la ZMG, y se observó que los municipios de Guadalajara y Tlaquepaque cuentan únicamente con una empresa establecida respectivamente, Zapopan acoge a dos de las compañías motivo de la investigación, Tlajomulco de Zúñiga y El Salto encabezan el primer lugar con tres empresas establecidas en cada municipio (véase Gráfica No. 3).

Gráfica No. 3: Empresas ubicadas en los diferentes municipios de la ZMG.



Fuente: Elaboración propia.

Bloques II, III, IV, V, VI y VII: Factores que inciden en la RSE

Cada uno de estos seis bloques cuenta con once preguntas que en total suman 66; cinco bloques corresponden a los factores; ético, laboral, comunitario, medioambiental y financiero que estuvieron relacionados con el bloque de la RSE, (véase Tabla No. 4).

Tabla No. 4: Variables que influyen en la responsabilidad social de la industria electrónica.

Bloque II Factor Ético						
Preguntas	Nada			Totalmente		Promedio
FAE1 La empresa cuenta con un código de ética.	1	2	3	4	5	4.4286
FAE2 El código de ética se conoce en todos los niveles de la empresa.	1	2	3	4	5	4.4286
FAE3 El código de ética contiene lineamientos para todos los colaboradores, así como para los grupos de interés o partes interesadas (stakeholders).	1	2	3	4	5	4.8571
FAE4 Tiene en consideración el comportamiento de sus proveedores.	1	2	3	4	5	5.0000
FAE5 Hace explícita la prohibición de toda práctica ilegal (se abstiene de recibir u ofrecer pagos o favores para obtener ventajas competitivas).	1	2	3	4	5	5.0000
FAE6 Adopta medidas que previenen o corrigen los daños a los consumidores, consecuencia del consumo de sus productos o servicios.	1	2	3	4	5	4.8333
FAE7 Evita la publicidad engañosa o abusiva que destaque atribuciones ficticias o exageradas de su producto o servicio.	1	2	3	4	5	4.8571
FAE8 Promueve la competencia leal, estableciendo formas de comunicación y de relaciones con los competidores.	1	2	3	4	5	5.0000
FAE9 Cumple con las leyes vigentes sin aprovechar las lagunas manifiestamente ilegítimas.	1	2	3	4	5	5.0000
FAE10 Conoce y cumple la legislación económica, social y ambiental aplicable nacional e internacional.	1	2	3	4	5	5.0000
FAE11 Tiene una área responsable del seguimiento al cumplimiento del código de ética y tiene la capacidad de sancionar en caso de no cumplimiento.	1	2	3	4	5	4.4286
<i>Comentario:</i> De las diez empresas del estudio, se observa un alto cumplimiento ético ya sea “mucho o “totalmente”. Sin embargo, sólo una de ellas no cuenta con código de ética, por lo que no se conocen lineamientos algunos que aplique a los diferentes niveles de esa organización ni a las partes interesadas, en consecuencia no se tiene una área						

responsable del seguimiento al mismo en dicha empresa.

Bloque III Factor Laboral

FAL1 La empresa tiene un programa de capacitación y proyecto de vida laboral para sus trabajadores.	1	2	3	4	5	5.0000
FAL2 Cuenta con políticas de ascensos y movimientos escalafonarios.	1	2	3	4	5	4.7143
FAL3 La política salarial de la empresa incluye metas de justicia, equidad, seguridad laboral y reconocimiento al desempeño laboral de los trabajadores de todos los niveles.	1	2	3	4	5	4.8571
FAL4 Cumple con la libertad de asociación y libertad sindical de sus miembros y derecho a negociación colectiva.	1	2	3	4	5	4.5000
FAL5 Tiene algún instrumento o mecanismo que permite conocer las opiniones, sugerencias e iniciativas de todos los trabajadores.	1	2	3	4	5	4.8571
FAL6 Tiene una política de integración al trabajo de grupos vulnerables de la población (gente de la tercera edad, discapacitados, indígenas, etc.).	1	2	3	4	5	4.7143
FAL7 Fomenta la estabilidad laboral.	1	2	3	4	5	4.8571
FAL8 Cuenta con algún programa de retroalimentación en que los trabajadores evalúen el desempeño de los mandos medios y altos.	1	2	3	4	5	4.0000
FAL9 Cuenta con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5	5.0000
FAL10 Promueve un ambiente de trabajo seguro y saludable.	1	2	3	4	5	5.0000
FAL11 Busca dignidad para el trabajador cuando es despedido o jubilado.	1	2	3	4	5	5.0000
<i>Comentario:</i> Las diez empresas del estudio presentan buen cumplimiento en el aspecto laboral al responder mayormente como “mucho” y “totalmente” situación que se manifiesta al contar con programas de capacitación, políticas de movimientos escalafonarios, salarios justos y equitativos, respeto sindical y otros aspectos importantes que dignifican a los trabajadores en un ambiente armónico, sólo una declaró no contar con instrumento de retroalimentación que permita evaluar por los trabajadores el desempeño de los mandos medios y altos de la dirección de la empresa.						

Bloque IV Factor Comunitario

FAC1 La empresa cuenta con una política social en la que la Dirección formaliza su compromiso hacia la comunidad.	1	2	3	4	5	4.4286
FAC2 Ha tomado acciones preventivas de mitigación de riesgos para evitar futuros problemas con la comunidad.	1	2	3	4	5	5.0000
FAC3 Ha respondido adecuadamente a reclamos de la comunidad sobre el impacto de sus actividades.	1	2	3	4	5	4.7143
FAC4 Adopta prácticas para contribuir al desarrollo de temas sociales estratégicos para el contexto competitivo.	1	2	3	4	5	4.5714
FAC5 Realiza reuniones periódicas en las que invita a las partes interesadas para que conozcan sus procesos productivos.	1	2	3	4	5	4.8571
FAC6 Promueve la participación vecinal como desarrollo comunitario.	1	2	3	4	5	3.7143
FAC7 Impulsa el dialogo y comunicación con todos los grupos interesados (stakeholders).	1	2	3	4	5	4.7143
FAC8 En el informe anual, se publica el desempeño social.	1	2	3	4	5	4.1429
FAC9 Promueve entre su red de cadena productiva los valores de la responsabilidad social.	1	2	3	4	5	4.8571

FAC10 Promueve entre su cadena productiva acuerdos para participar en proyectos con la comunidad.	1	2	3	4	5	3.4286
FAC11 Busca apoyar el desarrollo de nuevas empresas a través de la subcontratación o compra de insumos o servicios complementarios a las actividades de la empresa y da preferencia a las PYMES.	1	2	3	4	5	4.3333
<i>Comentario:</i> De las diez empresas encuestadas, se observó un buen cumplimiento comunitario ya sea “regular” “mucho” y “totalmente”, situación que se refleja en los promedios obtenidos de los once cuestionamientos realizados. Sin embargo, una de ellas no cuenta con una política social que formalice su compromiso hacia la comunidad, por consecuencia no promueve la participación vecinal, como tampoco impulsa el dialogo y no tiene comunicación con todos los grupos interesados, otra más, poco incluye la promoción entre su cadena productiva y carece de acuerdos para participar en proyectos comunitarios.						

Bloque V Factor Medio Ambiental

FAM1 La empresa cuenta con una política ambiental que define los objetivos y principios de su actuación con relación al medio ambiente.	1	2	3	4	5	5.0000
FAM2 Se incluye en la visión, misión y metas relacionadas con los objetivos de la FAE y el desarrollo sustentable de la zona donde está ubicada.	1	2	3	4	5	4.8571
FAM3 Se ha realizado un análisis de las actividades, productos o servicios, que permita conocer el impacto ambiental de la organización.	1	2	3	4	5	4.8571
FAM4 Se han realizado adaptaciones técnicas, para atender estándares o necesidades ambientales.	1	2	3	4	5	4.8571
FAM5 Usa su espacio de forma que resalte los valores de biodiversidad, eficiencia del agua y energía y sostenimiento de espacios saludables.	1	2	3	4	5	4.5714
FAM6 Cuenta con un programa ambiental que busque la disminución de desechos contaminantes.	1	2	3	4	5	4.8571
FAM7 La empresa ha puesto en práctica programas de reciclado o reutilización de residuos sólidos.	1	2	3	4	5	4.8571
FAM8 La empresa ha puesto en práctica programas de tratamiento de descargas o de aguas residuales.	1	2	3	4	5	4.2857
FAM9 Se han puesto en práctica programas de: ahorro/eficiencia energética.	1	2	3	4	5	4.5714
FAM10 Se han puesto en práctica programas que eviten la contaminación atmosférica.	1	2	3	4	5	4.7143
FAM11 Tiene establecidos acuerdos o convenios con actores externos para el manejo de residuos los aspectos ambientales que evite su significancia y se logre la sustentabilidad.	1	2	3	4	5	4.7143
<i>Comentario:</i> Se tiene un buen cumplimiento medioambiental en las diez empresas del estudio, ya que mayormente se contestó “mucho” y “totalmente”, en menor proporción “poco” y “regular”. Sin embargo, se encontró que sólo una empresa no ha puesto en práctica programas de tratamiento de descargas de aguas residuales y ha tenido poca participación en cuanto a programas de ahorro/eficiencia energética y débil manejo de los residuos que esto último evite la significancia en los aspectos ambientales y con ello el impacto correspondiente,.						

Bloque VI Factor Financiero

FAF1 Conoce y cumple las obligaciones tributarias.	1	2	3	4	5	5.0000
FAF2 Pose presupuesto para programas de prevención y planes de contingencia para situaciones de emergencia de los trabajadores.	1	2	3	4	5	5.0000
FAF3 La empresa cuenta con un sistema contable que internalice los	1	2	3	4	5	4.4286

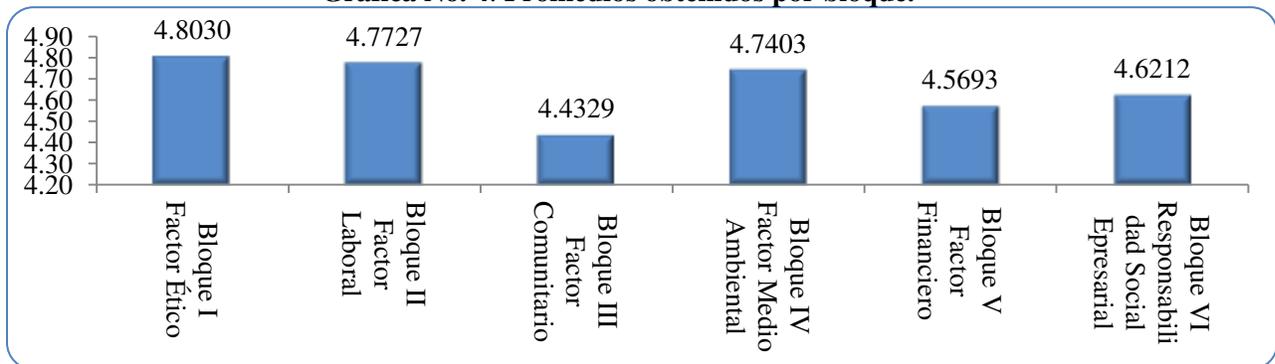
costos ambientales.						
FAF4 Los aspectos sociales tienen relación con la información financiera.	1	2	3	4	5	4.2857
FAF5 Asegura una remuneración que garantice un nivel de vida adecuado y seguridad más allá de las prescripciones normativas.	1	2	3	4	5	4.7143
FAF6 Tiene un programa de inversión directa, de patrocinios y de donaciones para apoyar actividades o proyectos que beneficien a la comunidad.	1	2	3	4	5	3.7143
FAF7 Apoya económicamente proyectos de mejoramiento comunitario promovidos por organizaciones no gubernamentales (ONG's).	1	2	3	4	5	4.4286
FAF8 Existe un departamento, área o gerencia encargada de los temas ambientales.	1	2	3	4	5	4.3333
FAF9 Se han realizado adaptaciones económicas para atender estándares o necesidades ambientales.	1	2	3	4	5	4.8571
FAF10 En los proyectos de inversión para lograr un mayor posicionamiento en el mercado considera la incidencia ambiental.	1	2	3	4	5	4.5000
FAF11 Compromete apoyos o ayudas de diversos tipos para impulsar la educación de los hijos o familiares de sus trabajadores.	1	2	3	4	5	5.0000
<i>Comentario:</i> Situación importante refleja este bloque financiero en las diez empresas encuestadas, ya que la mayoría de ellas contestaron “mucho” y totalmente”, solo una “regular” situación que se ve reflejado por la cultura que tienen estas organizaciones de clase mundial en el cumplimiento en sus obligaciones tributarias, la claridad y publicación de sus estados financieros y otros aspectos como prestaciones laborales y recursos específicos para todas las partes interesadas. Por otro lado, solo tres de ellas; una que poco internaliza los costos ambientales y no cuenta con apoyos económicos para asuntos sociales por lo que también poco considera la incidencia medioambiental, otras dos no cuentan con programas de inversión para apoyar actividades sociales y medioambientales, careciendo en consecuencia del departamento específico para atender estos asuntos.						

Bloque VII Responsabilidad Social Empresarial						
RSE1 La empresa cuenta con mayor cumplimiento ético y moral para todas las partes interesadas.	1	2	3	4	5	4.7143
RSE2 La empresa se involucra mayormente en el bienestar de los trabajadores.	1	2	3	4	5	4.7143
RSE3 La empresa tiene mayor comprensión y participación en la comunidad.	1	2	3	4	5	4.4286
RSE4 La empresa logra una mayor armonía ecológica a favor del medio ambiente.	1	2	3	4	5	4.8571
RSE5 El factor ético influye en la formación de la ética empresarial.	1	2	3	4	5	5.0000
RSE6 El factor laboral influye en la calidad de vida de los empleados.	1	2	3	4	5	5.0000
RSE7 El factor comunidad influye en la participación ciudadana.	1	2	3	4	5	4.5714
RSE8 El factor medioambiental influye en el cuidado y preservación del medio ambiente.	1	2	3	4	5	5.0000
RSE9 El factor finanzas influye en la solidez financiera de la organización.	1	2	3	4	5	4.6667
RSE10 Los factor; éticos, laborales, comunidad, medio ambiente y financiero representan áreas de oportunidad para la empresa.	1	2	3	4	5	3.1667
RSE11 Se cuenta con mayor reconocimiento con todas las partes interesadas (gobierno, sociedad, comunidad internacional, etc.).	1	2	3	4	5	4.7143
<i>Comentario:</i> En términos generales, las diez empresas del estudio presentan cumplimiento en la variable dependiente del estudio (Responsabilidad Social Empresarial), al responder mayormente como “mucho” y						

“totalmente” y en menor proporción “poco” y regularmente” situación que se manifiesta en los cinco bloques (II, III, IV, V y VI) conformados por 55 preguntas relacionadas a las variables independientes del trabajo (Ético, Laboral, Comunitario, Medioambiental y Financiero respectivamente). Solo una empresa establece poco reconocimiento a las partes interesa y cuatro más califica de “regularmente” como áreas de oportunidad los factores éticos, laborales, comunitarios, medioambientales y financieros que inciden en la ya citada Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario aplicado.

Gráfica No. 4: Promedios obtenidos por bloque.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior los tres factores que tienen mayor participación en la responsabilidad social de la industria son: el factor ético, el factor laboral y factor medio ambiente. Igualmente se puede señalar que el nivel de cumplimiento alcanzado de las empresas es del 92% (4.6 de acuerdo a la escala de Likert), de los factores analizados, lo que permite validar cualitativamente la hipótesis de trabajo formulada y con ello dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación.

Análisis cuantitativo

Para éste análisis se hizo uso del paquete DYANE en el que se obtienen datos estadísticos de la muestra respecto de los factores que influyen en la RSE, (véase Tabla No. 5).

Tabla No. 5: Estadísticas descriptivas.

Factor	Nº de casos	Máximo	Mínimo	Rango	Media aritmética	Mediana	Moda	Varianza	Desviación estándar
FAE	10	5	3.5455	1.4545	4.8091	4.9545	5	0.1809	0.4253
FAL	10	5	4	1	4.7091	4.7273	5	0.0988	0.3144
FAC	10	5	2.9091	2.0909	4.3091	4.4091	4.9091	0.4036	0.6353
FAM	10	5	3	2	4.6182	5	5	0.4079	0.6387
FAF	10	5	3	2	4.4545	4.6818	4.8182	0.3438	0.5863
RSE	10	5	4	1	4.6364	4.7273	4.8182	0.0876	0.2960

Fuente: Elaboración propia.

Factor Ético (FAE); en promedio existe un alto cumplimiento de este factor ya que como se puede observar se obtuvo una media aritmética de 4.81 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert, la cual fue la mayor de las seis variables manejadas. Igualmente se tiene una desviación estándar de 0.4253 lo que representa el grado en que las puntuaciones se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.1809 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Factor Laboral (FAL); igual que en el factor anterior, en promedio existe un alto cumplimiento ya que como se puede observar se obtuvo una media aritmética de 4.7091 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert. En cuanto a la desviación estándar esta es de 0.3144 lo que representa el grado en que las puntuaciones se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.0988 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Factor Comunitario (FAC); en este factor también se obtuvo un importante cumplimiento al obtenerse una media aritmética de 4.3091 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert. En cuanto a la desviación estándar esta es de 0.6353 lo que representa el grado en que las puntuaciones se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.4036 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Factor Ambiental (FAM); igual que los otros factores analizados, en este existe un alto cumplimiento ya que como se puede observar se obtuvo una media aritmética de 4.6182 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert. En cuanto a la desviación estándar esta es de 0.6387 lo que representa el grado en que las puntuaciones se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.4079 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Factor Financiero (FAF); en promedio existe un buen cumplimiento de este factor ya que como se puede observar se obtuvo una media aritmética de 4.4545 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert. En cuanto a la desviación estándar esta es de 0.5863 lo que representa el grado en que las puntuaciones se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.3438 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE); bloque que representa la variable dependiente respecto a los factores señalados como variables independientes en esta relación. En promedio se obtuvo una media aritmética de 4.6364 de un máximo de 5 de acuerdo a la escala de Likert. En cuanto a la desviación estándar esta es de 0.2960 lo que representa el grado en que las puntuaciones

se alejan de su media, donde sí se eleva al cuadrado, se obtiene como resultado 0.0876 siendo esto el valor de la varianza, lo que permite medir la variación de las respuestas numéricas como valores de evaluación.

Con lo antes señalado, se puede constatar cuantitativamente la influencia de los factores en el cumplimiento de la RSE que tienen las empresas de la muestra de estudio y que valida la hipótesis de trabajo formulada y con ello también el objetivo general de esta investigación.

Aspectos significativos en la RSE

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAE con todo el bloque FAE.			
1	FAE1.	F(4,5) = 9999.99	P = 0.0000
2	FAE2.	F(4,5) = 9999.99	P = 0.0000
3	FAE3.	F(4,5) = 9999.99	P = 0.0000

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAC con la pregunta 11 de RSE.			
2	FAC2.	F(4,5) = 9999.99	p = 0.0000
7	FAC7.	F(4,5) = 6.5789	p = 0.0316
9	FAC9.	F(4,5) = 19.7500	p = 0.0029

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas FAL con la pregunta 6 de RSE.			
1	FAL1.	F(4,5) = 9999.99	P = 0.0000
3	FAL3.	F(4,5) = 4.5156	P = 0.0647
11	FAL11.	F(4,5) = 9999.99	P = 0.0000

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAC con la pregunta 7 de RSE.			
3	FAC3.	F(4,5) = 15.0000	p = 0.0054
8	FAC8.	F(4,5) = 4.2500	p = 0.0722
11	FAC11.	F(4,5) = 4.8182	p = 0.0575

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas FAC con la pregunta 3 de RSE.			
4	FAC4.	F(4,5) = 5.5833	P = 0.0435
8	FAC8.	F(4,5) = 4.2500	P = 0.0722

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAC con todo el bloque FAC.			
2	FAC2.	F(4,5) = 9999.99	p = 0.0000
7	FAC7.	F(4,5) = 5.6048	p = 0.0432

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas FAM con la pregunta 4 de RSE.			
3	FAM3.	F(4,5) = 4.0000	P = 0.0804
4	FAM4.	F(4,5) = 9999.999	P = 0.0000

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAL con todo el bloque RSE.			
4	FAL4.	F(4,5) = 4.0000	p = 0.0804

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAM con todo el bloque FAM.			
1	FAM1.	F(4,5) = 9999.999	P = 0.0000
3	FAM3.	F(4,5) = 19.7500	P = 0.0029
5	FAM5.	F(4,5) = 15.0000	P = 0.0054
6	FAM6.	F(4,5) = 9.0000	P = 0.0166
7	FAM7.	F(4,5) = 9.0000	P = 0.0166
9	FAM9.	F(4,5) = 24.7500	P = 0.0017

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAM con la pregunta 8 de RSE.			
1	FAM1.	F(4,5) = 9999.99	p = 0.0000
3	FAM3.	F(4,5) = 10.5625	p = 0.0118
6	FAM6.	F(4,5) = 4.5156	p = 0.0647
7	FAM7.	F(4,5) = 4.5156	p = 0.0647
10	FAM10.	F(4,5) = 5.5804	p = 0.0436
11	FAM11.	F(4,5) = 5.5804	p = 0.0436

10	FAM10.	$F(4,5) = 9999.999$	$P = 0.0000$
11	FAM11.	$F(4,5) = 6.5789$	$P = 0.0316$

Nº	Pregunta	F de Snedecor	Valor p
Las 11 preguntas de FAF con todo el bloque FAF.			
5	FAF5.	$F(4,5) = 9999.99$	$P = 0.0000$
6	FAF6.	$F(4,5) = 3.7500$	$P = 0.0898$
9	FAF9.	$F(4,5) = 6.4375$	$P = 0.0330$
11	FAF11.	$F(4,5) = 11.3500$	$P = 0.0101$

Procesando esta información y con base en estadístico p, y F, se determinan las acciones significativas que permiten lograr una gestión sustentable en la industria electrónica. Al respecto se señala:

Aspecto significativo del Factor Ético (FAE); se debe contar con un código de ética y ser este conocido en todos los niveles de la empresa, particularmente debe contener lineamientos para todos los colaboradores, así como para los grupos de interés o partes interesadas (*stakeholders*).

Aspecto significativo del Factor Laboral (FAL); se debe contar con un programa de capacitación y proyecto de vida laboral para los trabajadores, asimismo contar con una política salarial que incluya metas de justicia, equidad, seguridad laboral y reconocimiento al desempeño laboral en todos los niveles. Igualmente hacer efectiva la libertad de asociación y libertad sindical de sus miembros y el derecho a la negociación colectiva, buscando la dignidad para el trabajador cuando es despedido o jubilado.

Aspecto significativo del Factor Comunitario (FAC); se deben llevar a cabo acciones preventivas de mitigación de riesgos para evitar futuros problemas con la comunidad y de ser el caso, responder adecuadamente a los reclamos que esta haga sobre el impacto de sus actividades empresariales, adoptando prácticas para contribuir al desarrollo de temas sociales y estratégicos. Además se debe impulsar el dialogo y la comunicación con todos los grupos interesados (*stakeholders*), publicándose anualmente su desempeño social y promoviendo entre su red de cadena productiva (proveedores y clientes) los valores sociales. También se debe de apoyar el desarrollo de nuevas empresas a través de la subcontratación o compra de insumos o servicios complementarios a las actividades de la empresa y dar preferencia a las PYMES.

Aspecto significativo del Factor Medioambiental (FAM); se debe contar con una política ambiental que defina los objetivos y principios de la actuación de la empresa con relación al medio ambiente. Realizar un análisis de las actividades, productos o servicios, que permita conocer el impacto ambiental de la organización y en su caso, realizar adaptaciones técnicas, para atender estándares o necesidades ambientales. También se debe tener un espacio de forma que resalte los

valores de biodiversidad, eficiencia del agua, energía y sostenimiento de espacios saludables. Igualmente se debe contar con un programa ambiental que busque la disminución de los desechos contaminantes, poniendo en práctica acciones de reciclado o reutilización de residuos sólidos, asimismo, acciones que eviten la contaminación atmosférica y el ahorro/eficiencia energética. Es importante tener establecido acuerdos o convenios con actores externos para el manejo de residuos que evite su significancia en los aspectos ambientales y se logre la sustentabilidad.

Aspecto significativo del Factor Financiero (FAF); se debe asegurar una remuneración que garantice un nivel de vida adecuado y seguridad más allá de las prescripciones normativas, contando para ello, con un programa de inversión directa, de patrocinios y de donaciones que apoyen las actividades o proyectos que beneficien a la comunidad. Igualmente se deben realizar adaptaciones económicas para atender estándares o necesidades ambientales y comprometer apoyos o ayudas de diversos tipos para impulsar la educación de los hijos o familiares de sus trabajadores.

Conclusiones

La investigación se realiza en un momento en el que el tema de la RSE se encuentra en crecimiento dentro de las organizaciones, puesto que forma una base fundamental en la gestión sustentable de las empresas, caso específico, la industria electrónica ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara.

De acuerdo al enfoque planteado en este trabajo, donde la responsabilidad social empresarial está en función de cinco factores; ético, laboral, comunitario, medioambiental y financiero pudo observarse un importante nivel de cumplimiento, permitiendo a la vez identificar aspectos significativos que permiten lograr una gestión sustentable en las empresas sujetos de este estudio. Es de señalarse que la RSE va mucho más allá de realizar acciones para la sociedad (filantropía), es decir, debe ser un enfoque de gestión sustentable, que equilibre las actividades de la empresa y lo convierta en una nueva manera de hacer negocios.

Las relaciones efectivas con el personal que labora en la organización (factor laboral), son muy importantes ya que los procesos tanto productivos como administrativos son la esencia de cada entidad. Al respecto se concluye que el alto nivel de cumplimiento encontrado, genera beneficios en la misma proporción a la empresa. Igualmente debe considerarse que la responsabilidad social es un tema de beneficio para todos los actores implicados: empresa, empleados, sociedad, gobierno, clientes, proveedores, porque todos tienen algo que ganar con ella.

Referencias

- Alianza por la Responsabilidad Social. (24 de febrero de 2010). *AliaRSE*. Obtenido de <http://www.aliarse.org.mx>
- Areque, R., & Montero, J. (2006). *La responsabilidad Social de la Empresa a Debate*. Barcelona: Icaria, Editorial.
- Carneiro, M. (2004). *La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La Nueva Frontera de los Recursos Humanos*. Madrid: Esic.
- Carroll, A. (1979). A three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Business for Social Responsibility*, 497-505.
- Compromiso RSE. (2013). *¿Por qué son importantes los stakeholders en la Responsabilidad Social Corporativa?* Obtenido de <http://www.compromisorse.com/rse/2011/03/24/por-que-son-importantes-los-stakeholders-en-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Dierkes, M. y A. B. Antal (1995). *The usefulness and use of social reporting information*. Accounting, organizations and society 10 (1): 29-34
- E.G.K. (1991). Business ethics and stakeholders analysis. *Business Ethics Quarterly*, 53-73.
- Friedman, M., (1970). *The social responsibility of business is to increase its profit*. The New York Times Magazine, september 13th., USA.
- Gibson, K. (Netherlands). The moral basis of stakeholders theory. *Journal of business ethics, ABI/INFORM Global* , 245-257.
- Greenwood, M. (2007). *Stakeholders engagement; beyond the myth of corporate responsibility*. Journal of Business Ethics 74 (4): 315-327
- Global Reporting Initiative (2009). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Disponible en <http://www.globalreporting.org/>
- Ibanez, J., & Blanco, F. (2004). *Responsabilidad Social de la Empresa*. Madrid: Ediciones Akal, S.A.
- Méndez Picazo, M.T. (2005). *Ética y responsabilidad social corporativa*. Cuadernos ICE, junio: 141-150
- Ortiz-Arrieta, L. B. (29 de mayo de 2011). *El observador económico*. Obtenido de <http://www.elobservadoreconomico.com/articulo/1096>
- Velasco, J. (2005). *Fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicación Ambiental*. Madrid: Dykinson.
- Waddock, S (2004). Parallel universes: companies, academics and the progress of corporate citizenship. *Business and Society Review* (109): 15-42

World Business Council for Sustainable Development . (2013). Obtenido de <http://www.wbcsd.org/home.as>