

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

THE PERCEPTION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY; ASSOCIATED WITH SATISFACTION AND COMMITMENT

Nieto Hipólito, Diana Mireya <sup>1</sup>, Melgar Bayardo, Josefa <sup>2</sup>, Coronel González, Nancy A. <sup>3</sup> y Matías Reche, Fernando <sup>4</sup>

### RESUMEN

Actualmente las empresas están cumpliendo con su llamado de ser rentables, cumplir sus obligaciones legales y tener un comportamiento ético, implementando prácticas de responsabilidad social corporativa (RSC) al interior y exterior de las organizaciones. Mientras los directivos adoptan tales estrategias, los académicos por su parte están haciendo esfuerzos para determinar el impacto de ellas en los empleados. Al revisar la literatura se encuentran estudios donde se sugiere que adoptar prácticas de RSC impacta de forma positiva en indicadores organizacionales como satisfacción laboral y compromiso organizacional; de ahí que este documento exponga a continuación este concepto a partir de sus dimensiones, las teorías que la fundamentan, defina la satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como los hallazgos reportados de estudios que relacionan la RSC con la satisfacción y compromiso organizacional.

**Palabras clave:** responsabilidad social corporativa, satisfacción y compromiso.

### ABSTRACT

Currently the companies are fulfilling their calling to be profitable, fulfilling legal requirements and ethical behavior, implementing practices of corporate social responsibility (CSR) inside and outside of organizations. While managers adopt such strategies, academic meanwhile are working to determine the impact of these on employees. In reviewing the literature are studies which suggests that adopt CSR practices positively impacts on organizational indicators such as job satisfaction and organizational commitment; hence this document then expose this concept from its dimensions, theories which underlie, define job satisfaction and organizational commitment, and the reported findings of studies linking CSR satisfaction and organizational commitment..

**Keywords:** corporate social responsibility, satisfaction and commitment.

JEL: M140

**Recibido:** 15 de marzo de 2022 **Aceptado:** 10 de mayo de 2022

<sup>1</sup> Investigadora de la Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Estado de Chihuahua, México. <https://orcid.org/0000-0002-0548-3465>, Correo electrónico: [diana\\_nieto@utci.edu.mx](mailto:diana_nieto@utci.edu.mx).

<sup>2</sup> Investigadora de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Estado de Chihuahua, México. <https://orcid.org/0000-0002-1503-6132>, Correo electrónico: [jmelgar@uacj.mx](mailto:jmelgar@uacj.mx).

<sup>3</sup> Investigadora de la Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Estado de Chihuahua, México., <https://orcid.org/0000-0003-4791-9818>, Correo electrónico: [nancycoronel19@hotmail.com](mailto:nancycoronel19@hotmail.com)

<sup>4</sup> Investigador de la Universidad de Granada, España. <https://orcid.org/0000-0001-6142-7882>, Correo electrónico: [fmatias@ugr.es](mailto:fmatias@ugr.es).

## INTRODUCCIÓN

Desde 1953 Bowen indicó que los hombres de negocios deben asumir su responsabilidad ante la sociedad, tomar decisiones y realizar acciones con la intención de aminorar los problemas económicos comportándose de forma deseable mientras logran sus objetivos, por esta razón las organizaciones canalizan sus esfuerzos en obras de voluntariado que benefician a su comunidad (CCE, 2001), estrategias que finalmente les otorgan una ventaja competitiva (Alvarado & Schlesinger, 2008; Server & Capó, 2009), al mostrar una imagen positiva ante clientes y empleados (Kaufmann & Olaru, 2012).

De ahí que las prácticas de responsabilidad formen parte de un ejercicio de retribución social, una tendencia organizacional voluntaria (Túnez & Valarezo, 2012), que va más allá de una novedad pasajera y del cumplimiento de las políticas gubernamentales.

Posteriormente Carroll (1991) indicó que las actividades de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) implementadas en una organización para cumplir con la RSC pueden realizarse desde las dimensiones económica, legal, ética y discrecional, las cuales conforman la Pirámide de RSC.

a) En la base piramidal se encuentra la dimensión económica, donde se indica que una organización está obligada a maximizar las ganancias, conservar una fuerte posición competitiva, mantener un alto nivel de eficiencia operativa y ser consistentemente rentable.

Esta perspectiva dispone que los negocios están obligados a lograr sus objetivos (Argandoña, 2007), obtener ganancias (Friedman, 1970), mantener un crecimiento económico, satisfacer las necesidades de los consumidores (Carroll, 1979; Maignan & Ferrell, 2000) y procurar el bien común (Argandoña, 1998).

b) En el segundo nivel de la pirámide se encuentra la dimensión legal, en ella se establece que las organizaciones deben cumplir sus obligaciones económicas dentro de un marco de legalidad (Carroll, 1979; Friedman, 1970; Garriga & Melé, 2004; Maignan & Ferrell, 2000), promover la protección de los derechos humanos (Garriga &

Melé, 2004), dando cuenta del cumplimiento de esas responsabilidades ante los empleados, quienes son los más directamente afectados por la responsabilidad de la empresa (Argandoña, 2007).

Así mismo, las organizaciones están legalmente obligadas a proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes con los requisitos legales mínimos, cumpliendo con las leyes y políticas establecidas por el gobierno federal, estatal y local (Carroll, 1991).

c) De igual forma en el tercer nivel se encuentra la dimensión ética, en ella se menciona que las organizaciones deben satisfacer las expectativas de la comunidad, respetar las normas éticas y morales, esto representa cumplir aún más allá con lo establecido por las leyes y reglamentos, ello implica evitar que el cumplimiento de sus obligaciones económicas y legales comprometa la ética y objetivos de la organización (Carroll, 1991).

d) Finalmente la punta piramidal está ocupada por la dimensión discrecional o filantrópica, una organización cumple con ella, cuando de manera voluntaria gerentes y empleados realizan actividades de caridad dentro de su comunidad local, con el objetivo de mejorar la calidad de vida o participan con instituciones educativas públicas y privadas.

La pirámide RSC incluye dentro de la responsabilidad filantrópica, la participación voluntaria de gerentes y empleados en actividades de caridad dentro de su comunidad local, apoyar proyectos que mejoran la calidad de vida, prestar asistencia a las instituciones educativas públicas y privadas (Carroll, 1991).

## **BASES TEÓRICAS**

### **PRÁCTICAS RSC INTERNAS Y EXTERNAS**

En nuestros días las organizaciones consideradas como socialmente responsables reconocen el impacto económico, social y ambiental, generado al desarrollar sus actividades operativas (De la Cuesta & Valor, 2003) cuando tienen la influencia de un

medio ambiente corporativo ético (Chang, 2011). Estas organizaciones adoptan prácticas de responsabilidad social corporativa (RSC) internas y externas que pueden medirse a través de la percepción que tienen de ellas los empleados (Nisha, 2012; Rego, Leal, & Pina, 2011; Rupp, Ganapathi, Aguilera, & Williams, 2006; Shauki, 2011; Turker, 2008a; Tziner, Bar, Oren, & Kadosh, 2011), directivos (Barroso, 2008; Godos-Díez & Fernández, 2011; Mababu, 2010; Mercado & García, 2007) y clientes (Alvarado & Schlesinger, 2008).

Cuando Turker (Turker, 2008b) diseñó su escala de RSC incluyó la responsabilidad mostrada ante la sociedad, el medioambiente natural, las futuras generaciones y las Organizaciones no Gubernamentales, también integró la responsabilidad mostrada ante los empleados, clientes y el gobierno. La tabla 1 detalla cómo se clasifican las acciones consideradas como prácticas de RSC internas y externas mientras destaca quienes son los grupos de interés a quienes pueden impactar.

Tabla 1 Prácticas RSC internas y externas

Prácticas RSC	Grupos de Interés que impactan	Acciones realizadas por las organizaciones
Internas	Empleados	Apoyo a empleados que desean adquirir educación adicional. Existe igualdad de oportunidades de desarrollo. Se busca un balance entre la vida laboral y familiar. Existencia de políticas que animan a los empleados desarrollar una carrera y sus habilidades. Existencia de programas de vida/trabajo. Preocupación de la empresa por las necesidades e inquietudes de los empleados. Existencia de justicia en las decisiones administrativas relacionadas con los empleados.
Externas	Clientes	La organización brinda a los clientes información completa y exacta del producto. Se otorga gran importancia a la satisfacción del cliente. Se respetan los derechos de los clientes más allá del término legal.

Prácticas RSC	Grupos de Interés que impactan	Acciones realizadas por las organizaciones
	Sociedad	Existencia de programas de apoyo para la comunidad local. Implementación de programas que minimizan el impacto negativo en el medioambiente natural, la participación en actividades cuyo objetivo es proteger y mejorar la calidad en el entorno natural. Tener un crecimiento sostenible que considera a las futuras generaciones e invierte en la creación de una vida mejor para las futuras generaciones. La compañía anima a los empleados a participar en actividades voluntariamente y apoya organizaciones no gubernamentales que trabajan en un área problemática.
	Gobierno	Pago de impuestos de forma regular y continúa.

---

Fuente: Elaboración propia basado en Turker (2008b).

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA RSC

Como se ha visto la RSC tiene entre sus atributos ser un acto voluntario, que las empresas han aprendido a implementar durante el ejercicio de sus operaciones, a continuación se describirán las teorías que sustentan cada una de las características mostradas por ella; entre éstas se encuentran la teoría de las virtudes, la teoría general de sistemas, los *stakeholders*, la acción humana y el bien común.

La primer teoría abordada considera que las prácticas de RSC son actos voluntarios reconocidos como virtudes; entendiéndose que dichas virtudes son los fundamentos de la excelencia humana, las cuales forman parte de un ejercicio voluntario que se perfecciona con la práctica (Aristóteles, 1931), dicha acción muestra una disposición de carácter de las personas (Madium, 2004), sin embargo, cuando hablamos de la RSC se refiera a las acciones, actividades, prácticas o quehaceres que asumen de forma voluntaria los directivos de las organizaciones.

Se debe señalar que aunque estas actividades son asumidas por la dirección generalmente son ejecutadas por la mayoría de los empleados de manera directa o indirecta.

Por otra parte se encuentra la teoría general de sistemas formulada por Bertalanffy (1950), la cual permite analizar el comportamiento de una organización a partir de los elementos que la integran, los cuales interaccionan entre sí y la afectan a partir de sus entradas y salidas (Wood, 2010). Durante el desarrollo de sus operaciones los elementos que conforman las organizaciones que practican la RSC, se comportan como subsistemas que interactúan para lograr un propósito común (Drack & Schwarz, 2010).

Es de esta forma que la teoría de sistemas explica cómo se ven afectadas las organizaciones cuando interactúan sus productos, así como sus operaciones con el medio ambiente, el gobierno, la comunidad, sus empleados, accionistas, clientes y proveedores. Según Wood (2010) el enfoque de sistemas explica cómo una organización abre sus fronteras para la entrada de materias y la salida de productos, bienes o servicios.

Dentro de las teorías que fundamentan las acciones de RSC también se encuentra la teoría de los *stakeholder* propuesta en 1994 por Freeman, en ella se establece la existencia de grupos de interés dentro de una organización, entre los que se encuentran los accionistas, clientes, proveedores, empleados y los miembros de la comunidad.

Esta teoría considera que los grupos de interés interactúan entre sí, afectándose positiva o negativamente en la medida que la organización logra sus objetivos (Argandoña, 1998). Además la teoría de la acción humana fundamenta las prácticas de RSC desde la filosofía de la acción propuesta por filósofos y teólogos entre los que destacan Aristóteles y Tomas de Aquino.

Esta teoría formulada por Pérez (1991), establece que una persona aprende a ser ético cuando desarrolla la racionalidad y la virtualidad. Cuando hacemos referencia a la RSC, son los directivos y las mismas organizaciones, quienes poseen la facultad para aprender de sus acciones y experiencias éticas. La racionalidad se logra cuando una persona u organización valora de forma conveniente las alternativas que se le

presentan, lo que implica por lo tanto un aprendizaje, mientras que la virtualidad es la capacidad que adquiere una persona cuando busca alternativas convenientes, venciendo de esta forma el deseo de obtener una satisfacción inmediata.

Bajo este esquema una persona actúa por una motivación racional y no espontánea, luego de un proceso de aprendizaje, en el cual realiza estas acciones de forma repetitiva (Pérez, 1991). Mediante la repetición de estas acciones, la persona ejercita su voluntad para luego poder realizar acciones eficaces, eficientes y consistentes (Argandoña, 2010). Además Argandoña (1998), establece en la teoría del bien común, que la empresa debe hacer el bien a los grupos de interés por obligación y de forma voluntaria con la finalidad de contribuir al bien de su comunidad y país.

Por su parte Garriga & Melé (2004) hicieron una revisión de las teorías de la RSC y las clasificaron en cuatro grupos: instrumentales, teorías políticas, teorías integrativas y teorías éticas, las cuales se describen enseguida:

a) Instrumentales: En este grupo de teorías la RSC representa una herramienta estratégica que permite lograr objetivos económicos y crear riqueza. Las teorías instrumentales pueden catalogarse en función del objetivo económico propuesto. Un primer grupo de estas teorías considera que el objetivo es maximizar el valor de utilidades para los accionistas, con frecuencia, esto da lugar a una orientación de beneficios a corto plazo.

Por otra parte un segundo grupo se centra en el objetivo estratégico de lograr ventajas competitivas, lo que produciría beneficios a largo plazo. Mientras un tercer grupo se enfoca en la mercadotecnia orientada al aumento de ingresos y ventas, mejorar las relaciones con los clientes y crear una buena reputación de la marca de forma ética.

b) Políticas: Aquí se agrupan las teorías y enfoques de RSC centradas en: las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad, el poder de las empresas por la posición que tienen en la sociedad y la responsabilidad inherente de las empresas ante la sociedad.

Incluyen las consideraciones políticas y analizan las políticas relacionadas con el

debate de la responsabilidad social empresarial, aunque hay una gran variedad de enfoques, se distinguen las teorías del Constitucionalismo Corporativo y la Ciudadanía Corporativa.

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

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

## **METODOLOGÍA**

Es una investigación documental que plantea la revisión de la literatura y establecer el estado del arte de la temática tratada.

## **RESULTADOS**

### **LA RSC, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Hasta ahora la literatura reporta que los grupos de interés de una organización perciben las prácticas de RSC realizadas al interior y exterior de la organización (Wood, 2010); asimismo sugiere que la percepción de los empleados sobre las prácticas de RSC influye en sus actitudes laborales (Duarte, 2011; Nisha, 2012; Rego et al., 2011; Turker, 2008a; Tziner et al., 2011). El nivel de estas actitudes y percepciones de los empleados se ve reflejado en indicadores como el compromiso organizacional (Santos, Guillen, & Montalbán, 2012) y la satisfacción laboral (Kaufmann & Olaru, 2012), los cuales se describen a continuación.

La satisfacción laboral de un empleado se refleja en las actitudes cognitivas y afectivas hacia su organización (Páez, 2010), por tanto, una actitud positiva de los empleados hacia su organización puede mostrar un sentimiento de satisfacción con la misma (Díaz, Peña, & González, 2012), y afectar positivamente su desempeño laboral, rotación, ausentismo y cuidado del material de trabajo (Páez, 2010). Según Peña et. al (2013), la satisfacción mostrada por un empleado dentro de su área de trabajo puede deberse a sus propias características, las características de la actividad que desempeña y la valoración personal, que él mismo hace sobre los resultados obtenidos y su esfuerzo mental y físico.

Esto significa que la satisfacción laboral está en función de lo que el empleado espera recibir de su organización por su trabajo y lo que realmente recibe (Peña, Olloqui, & Aguilar, 2012). Pérez (1997) considera necesario una gestión de recursos humano que evite el desequilibrio generado por las contribuciones del empleado que no fueron retribuidas satisfactoriamente y pueden ocasionar un problema de insatisfacción. Un empleado puede sentirse satisfecho con su remuneración, condiciones de trabajo, jornada de trabajo, el trato de su supervisor, relación con sus compañeros y las oportunidades de desarrollo ofrecidas por su empresa (Raineri, 2007). El grado de satisfacción mostrado por un empleado se relaciona con la edad del empleado, la antigüedad, su cultura, nivel de estudios y género (Pátlan-Perez, Martínez, & Hernández, 2012).

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

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### HALLAZGOS REPORTADOS EN ESTUDIOS QUE RELACIONAN LA RSC, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Existe evidencia de investigaciones realizadas sobre la percepción de la RSC en Europa, Asia, América del Norte y del Sur. Mientras que en México se encontró un estudio relacionado con la percepción de la RSC cuyo objetivo es medir la percepción de empleados del ámbito académico con respecto a la importancia de fomentar la RSC como parte de un proceso formativo (Alcocer, 2009), también se realizó un estudio para analizar la descripción de la RSC desde la perspectiva de los directivos y/o dueños de empresas (Mercado & García, 2007), además de otro estudio tuvo por objetivo verificar qué entienden por responsabilidad social empresarial los directivos (Barroso, 2008). Sin embargo, en nuestro país no se han encontrado estudios que determinen si la percepción de los empleados en relación con las prácticas RSC internas y externas de su organización, influyen de manera positiva en la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Igualmente se han encontrado estudios que relacionan la percepción de la RSC con otras variables como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; incluso sugieren que puede predecirse el compromiso de un empleado a partir de la percepción que este tiene sobre las prácticas de RSC, la tabla 2 muestra los hallazgos de estos estudios.

Tabla 2 Estudios sobre la percepción de la RSC, la satisfacción, compromiso y otras variables

Autores / Año	Variables	Hallazgos
Duygu, Turker(2008a)	Percepción de laRSC, compromiso organizacional y gobierno corporativo	<i>El estudio reveló que la RSC predice de manera significativa el compromiso organizacional para los actores sociales y no sociales, empleados y clientes.</i>

---

Autores / Año	Variables	Hallazgos
<i>Aharon Tziner, Yaki Bar, Lior Oren y Gal Kadosh (2011)</i>	Género, nivel estudios, edad, Percepción de la RSC, Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional	<i>Los resultados muestran que la RSC se relaciona positivamente con la justicia organizacional y la satisfacción laboral. Además, se encontró que la relación entre la RSC y la satisfacción en el trabajo está mediada por la justicia organizacional. También se destaca el valor de la RSC como una estrategia de negocios.</i>
<i>Duarte, A.(2011)</i>	Percepción de la RSC, Satisfacción y Compromiso organizacional	<i>La percepción de las dimensiones de la RSC se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral, siendo la satisfacción reportada la que presenta una relación más alta, la percepción de los empleados respecto de la RSC es el mejor predictor de la satisfacción de los empleados. Las percepciones de las dimensiones de la RSC se relacionan positiva y significativamente con las diferentes formas de compromiso organizacional, siendo el compromiso afectivo el que presenta una relación más alta. También reporta que el compromiso afectivo y normativo son predichos por la RSC respecto a los empleados como a nivel económico, mientras el compromiso de continuidad se prevé sólo por la responsabilidad económica percibida.</i>

---

Fuente: Elaboración propia (2022).

Finalmente se ha encontrado que las prácticas de RSC pueden variar de acuerdo al tamaño de la empresa, las características de la industria, la situación económica y contexto social (Carroll, 1991). Asimismo los resultados de la RSC también pueden ser distintos, debido a sus políticas organizacionales o gubernamentales (Gaete, Valderrama, Carmona, Elgueta, & Quiroz, 2009), de ahí la importancia de determinar cuáles son las prácticas RSC internas y externas con mayor influencia positiva en el compromiso y satisfacción de los empleados, quienes son los más directamente afectados por la RSC (Argandoña, 2007).

## CONCLUSIONES

Actualmente las investigaciones que abordan la RSC solo se han enfocado en algunos indicadores organizacionales, sin embargo no han identificado si son las prácticas internas o externas, las que tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral y

compromiso de los empleados; siendo ellos quienes conforman uno de los grupos de interés internos más influyentes para la organización (Edmans, 2012). Para protegerlos se deben implementar prácticas RSC internas encaminadas a mejorar su calidad de vida en un ambiente laboral agradable donde se promueva el respeto y trato justo (Mercado & García, 2007). Al mismo tiempo se debe procurar que las prácticas externas contribuyan al incremento de indicadores organizacionales como la satisfacción y compromiso. Por ello se sugiere a los directivos consideren el punto de vista de sus empleados sobre las prácticas de RSC adoptadas por su organización, pues este grupo de interés interno podrá orientarlas hacia una gestión integral de los recursos humanos. Si el objetivo de la RSC es el bien común de la empresa y sus empleados, entonces son éstos últimos quienes pueden desde su percepción indicar si se está logrando o no.

Cuando las organizaciones implementan acciones de RSC al interior y exterior, las comunican a sus empleados e informan de los resultados obtenidos a todos los involucrados, se está fomentando una cultura de responsabilidad que en un futuro deberá proporcionar dividendos a toda la comunidad. La RSC se practica de una manera interna y externa, además siempre tiene un impacto en aquella organización que busca su beneficio y el de la sociedad, de ahí que se sugiera a los directivos de una organización medir y auditar los resultados de sus prácticas de RSC internas y externas (De la Cuesta & Valor, 2003).

## **REFERENCIAS**

- Alcocer, M. (2009). La percepción de los profesores sobre la importancia de fomentar la responsabilidad social en el proceso formativo de una Facultad de nivel superior. *Ciencia@UAQ*, 2, 60-68.
- Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimesionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, 24, 37-59.
- Argandoña, A. (1998). La teoría de los stakeholders y el bien común. Paper presented at the EBEN 10th Annual Conference Praga, Checoslovaquia.

- Argandoña, A. (2007). Responsabilidad social de la empresa: ¿Qué modelo económico? ¿Qué modelo de empresa? *Documentación Social*, 14.
- Argandoña, A. (2010). Las virtudes en una teoría de la acción humana (pp. 18). Madrid España: Universidad de Navarra.
- Aristóteles. (1931). *Obras Completas VI. Ética a Nicómaco* (F. Gallach Palés, Trans.). Madrid, España.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial un estudio de 40 empresas en la ciudad de Yucatán. *Contaduría y Administración*, 73-91.
- Bertalanffy, L. (1950). An outline of general system theory. *The British Journal for the Philosophy of Science*, 1, 134–165.
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4, 497-505.
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*.
- CCE, C. d. I. C. E. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa Concepto, medición y desarrollo en España. *BOLETIN ECONOMICO DE ICE*, 14. Retrieved from
- Díaz, M., Peña, M., & González, A. (2012). La comunicación y el grado de satisfacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una pequeña empresa de la industrial metal mecánica. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 7, 934-939.
- Drack, M., & Schwarz, G. (2010). Recent Developments in General System Theory. *Systems Research and Behavioral Science*, 27, 601-610.
- Duarte, A. (2011). Corporate Social Responsibility from an Employees' Perspective: Contributes for Understanding Job Attitudes. Doctor in Social and Organizational Psychology, area of Organizational Behavior by, Instituto Universitario de Lisboa.
- Edmans, A. (2012). The Link Between Job Satisfaction and Firm Value, With Implications for Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Perspectives*, 1-19.

Freeman, E. (1994). The politics of stakeholder's theory: some future directions.

Business Ethics Quarterly, 16.

Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits.

The New York Times Magazine, 6.

Gaete, R., Valderrama, C., Carmona, G., Elgueta, A., & Quiroz, J. (2009). Diagnóstico de la función de Gestión de Recursos Humanos de los Servicios Públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa Interna. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, 39-71.

Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. Journal of Business Ethics, 53, 51-71.

Godos-Díez, J., & Fernández, R. (2011). ¿Cómo se percibe la dirección socialmente responsable por parte de los altos directivos de empresas en España?\*. Universia Business Review, 19.

Gutiérrez, R., Ramírez, M., & García, B. (2012). Estudio del compromiso organizacional en un colegio particular, en Ensenada, B.C. Global Conference on Business & Finance Proceedings, 7.

Kaufmann, M., & Olaru, M. (2012). The impact of Corporate Social Responsibility on Business Performance, can it be measured, and if so, how? Paper presented at the The Berlin International Economics Congress 2012, Berlin.

Mababu, R. (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26.

Madium, R. (2004). Ética y Estrategia en un Marco Teórico Referencial de la Ética de Negocios. RAC, 24.

Maignan, I., & Ferrell, O. (2000). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries: The Case of the United States and France. Journal of Business Ethics, 23, 283-297.

Maldonado-Radillo, S., Guillén, A., & Carranza, R. (2012). El compromiso organizacional del personal docente y administrativo de una universidad pública. Revista Internacional de Administración y Finanzas, 5, 135-142.

Marín, L., & Rubio, A. (2008). ¿Moda o Factor Competitivo? Un Estudio Empírico

- de Responsabilidad Social Corporativa en PYME. *Tribuna de Economía*, 177-193.
- Melgar, J. (2011). Efectos del downsizing en la satisfacción laboral y el compromiso de los supervisores de producción: Caso de la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Tesis Doctoral, Universidad de Granada.
- Mercado, P., & García, P. (2007). La responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México). Un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, 23, 119-135.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-90.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of the three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Nisha, P. (2012). The Impact of CSR Perception on Job Attitudes of Employees in India. *Advances In Management*, 5, 58-61.
- Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica de los empleados desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26, 20.
- Pátlan-Perez, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 5, 1-19.
- Peña, M., Olloqui, A., & Aguilar, A. (2012). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria Metal - Mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6, 115-128.
- Peña, M., Olloqui, A., & Fraire, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal-Mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6, 115-128.
- Pérez, A. (1991). *Teoría de la Acción Humana en las organizaciones. La acción personal*. (Primera edición ed.). Madrid, España.
- Pérez, J. (1997). Motivación y Satisfacción Laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *REIS*, 133-167.
- Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de

- empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 14, 43.
- Rego, A., Leal, S., & Pina, M. (2011). Rethinking the Employees' Perceptions of Corporate Citizenship Dimensionalization. *Journal of Business Ethics*, 207–218.
- Rupp, D., Ganapathi, J., Aguilera, R., & Williams, C. (2006). Employee reactions to corporate social responsibility: an organizational justice framework. *Journal of Organizational Behaviour*, 8. doi:10.1002/job.380
- Santos, F., Guillen, C., & Montalbán, F. (2012). Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad. *Revista de Administração de Empresas*, 52, 345-359.
- Server, R., & Capó, J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 26.
- Shauki, E. (2011). Perceptions on Corporate Social Responsibility: A Study in Capturing Public Confidence. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18, 200–208.
- Túnez, J., & Valarezo, K. (2012). RSC: Reputación, Sostenibilidad, Compromiso. *Chasqui*, 7.
- Turker, D. (2008a). How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment Duygu Turker. *Journal of Business Ethics*, 89, 189–204.
- Turker, D. (2008b). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85, 411–427.
- Tziner, A., Bar, Y., Oren, L., & Kadosh, G. (2011). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Job Satisfaction: How do They Interrelate, If at All? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27, 67-72.
- Weiss, D., Dawis, R., Inland, G., & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation*, XII.
- Wood, D. (2010). Measuring Corporate Social Performance: A Review. *International Journal of Management Reviews*, 35. Doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00274.x *Anthropos*