



Revista Administração em Diálogo

ISSN: 2178-0080

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Grajales-Díaz, Arline; Ríos-Manríquez, Martha; Sánchez-Fernández, María Dolores  
Validez de una escala de cultura de calidad y responsabilidad social gubernamental  
Revista Administração em Diálogo, vol. 23, núm. 2, 2021, Mayo-Agosto, pp. 108-120  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

DOI: <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2021v23i2.50611>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534669100008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEM  redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto

## **Validez de una escala de cultura de calidad y responsabilidad social gubernamental**

*Validity of a scale of culture of quality and governmental social responsibility*

Arline Grajales-Díaz<sup>1</sup>

Martha Ríos-Manríquez<sup>2</sup>

María Dolores Sánchez-Fernández<sup>3</sup>



### **Resumen**


Este artículo tiene por objetivo obtener un instrumento robusto que evalúe la cultura de calidad y la Responsabilidad Social del Gobierno de Villaflores, Chiapas, a partir del instrumento de Responsabilidad Social Gubernamental de Ríos-Manríquez y Sánchez-Fernández (2020). Se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio al instrumento de 35 ítems con extracción de componentes principales y el método Varimax de rotación ortogonal, de una muestra de 60 habitantes. Eliminándose 8 ítems, modificándose el modelo original, quedando cinco dimensiones: la Responsabilidad Social Gubernamental, Imagen Gubernamental, Cultura de calidad, calidad de vida, y compromiso con el ciudadano, pero manteniendo un nivel excelente de fiabilidad. Se obtuvo una escala válida y confiable para evaluar la cultura de calidad y responsabilidad social gubernamental.


**Palabras clave:** Responsabilidad Social Gubernamental, Cultura de calidad, Análisis Factorial Exploratorio

### *Abstract*

*This article aims to obtain a robust instrument that evaluates the culture of quality and Social Responsibility of the Government of Villaflores, Chiapas, from the instrument of Governmental Social Responsibility by Ríos-Manríquez and Sánchez-Fernández (2020). An exploratory factorial analysis was carried out on the 35 items instrument with the extraction of main components and the Varimax method of orthogonal rotation from a sample of 60 inhabitants. Eliminating eight items, modifying the original model, leaving five dimensions: Government Social Responsibility, Governmental Image, Culture of quality, quality of life, and commitment to the citizen, but maintaining an excellent level of reliability. A valid and reliable scale was obtained to evaluate the culture of quality and governmental social responsibility.*

**Keywords:** Government Social Responsibility, Quality Culture, Exploratory Factor Analysis

<sup>1</sup> arlinegd93@gmail.com, Universidad de Guanajuato, Guanajuato/Gto [México] -  **ORCID Id:** <https://orcid.org/0000-0003-4552-1312>

<sup>2</sup> martha@ugto.mx, Universidad de Guanajuato, Guanajuato/Gto [México] -  **ORCID Id:** <http://orcid.org/0000-0002-3752-9886>

<sup>3</sup> msanchezf@udc.es, Docente e Investigadora Universidade da Coruña, A Coruña [Espanha]  
 **ORCID Id:** <https://orcid.org/0000-0001-9065-1699>

Recebido em: 21/09/2020

Aprovado em: 20/01/2021

## Introducción

La cultura en las organizaciones es uno de los componentes principales que dan el soporte o apoyo que estas requieren para ser competitivas (del Hierro, 2013). Por esta razón, la cultura de calidad es uno de los temas centrales de esta investigación junto con la Responsabilidad Social (RS) en el gobierno municipal de Villaflores, Chiapas.

En la actualidad, la organización dentro del gobierno mexicano debe tener un cambio cultural que le permita adoptar la RS, no solo para cumplir con las obligaciones que como gobierno tienen con los ciudadanos, sino también para buscar generar un desarrollo laboral y científico dentro de la sociedad (Bustillos, 2011; Benítez, 2009).

Hoy en día, uno de los problemas centrales que afronta el gobierno en México es la falta de credibilidad, confianza e imagen (Aguilar, 2013), debido principalmente a una mala gestión y a la corrupción que persiste en el gobierno, que se ha venido desarrollando desde hace ya algún tiempo (Gordoa, 2008; Morris, 1992), y sobre todo a la falta de cumplimiento de la ley (Lomnitz-Adler, 2000; y Morris, 1992).

Navarro-Galera, Ruiz-Lozano, de los Ríos-Berjillos, & Tirado-Valencia (2014), señalan que existen diferentes razones que muestran la oportunidad y el interés por la investigación de la sostenibilidad del sector público, de igual forma, los autores mencionan que hay pocos estudios que abarquen expresamente la cuestión de la RS en las entidades públicas. Autores como Wilson (2015), González-Ortiz et al. (2010) y Gillies (2015) demuestran que la cultura de calidad puede ayudar a resolver problemas y potenciar el desempeño de cualquier organización, ya que retoma problemas como la transparencia, el desarrollo de los grupos de interés y preocupación por mejorar la calidad de vida de los grupos interesados entre otras. No obstante, dentro de la literatura revisada no se encontraron estudios que abarquen y asocíen los conceptos de Responsabilidad Social con Cultura de Calidad dentro del gobierno.

El estado de Chiapas se encuentra ubicado en la región sureste de México, colinda al norte con el estado de Tabasco, al oeste con Veracruz y Oaxaca, al sur con el Océano Pacífico y al este con la República de Guatemala. Al norte  $17^{\circ} 59'$ , al sur  $14^{\circ} 32'$  de latitud norte; al este  $90^{\circ} 22'$ , al oeste  $94^{\circ} 14'$  de longitud oeste (Chiapas Gobierno del Estado, 2019). Por otra parte, Villaflores es un municipio perteneciente a este estado, el cual limita con Suchiapa, Jiquipilas, Ocozocoautla, Chiapa de Corzo, Villacorzo, Tonalá y Arriaga (SCIM, 2018). En el ámbito económico, el 49.41% de la Población Económicamente Activa (PEA) se encuentra en actividades agropecuarias, el 12.51% se dedica a actividades secundarias y en el sector terciario se encuentra el 36.49% de la PEA (INEGI, 2018).

A nivel nacional, el 88% de los ciudadanos perciben la corrupción por parte del gobierno, (Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016); sin embargo, en el estado de Chiapas la percepción es de un 94%, Solamente un 0.1% menos que el estado en el que más se percibe (INEGI, 2016). Dentro de las repercusiones que se llegan a tener a causa de la corrupción se encuentran la inseguridad y delincuencia; desempleo, pobreza y mal desempeño del gobierno (INEGI, 2016). Para el estado de Chiapas, en el ámbito económico se encontró que aporta el 1.7% del PIB nacional (INEGI, 2016), también se encuentra ubicado en el lugar 31 de 32 en la tasa de participación económica del país (INEGI, 2018).

En cuanto a los temas que le atañen a la RSG, se encontró que el estado de Chiapas ocupa el 15vo lugar en contaminación del aire (INEGI, 2018), se ubica en los últimos tres lugares en disposición de residuos, con un 29% de actividad en este rubro, refiriéndose esto a que el 71% de los residuos no reciben un tratamiento adecuado para evitar la contaminación (INEGI, 2018), en cuanto a lo social, se encontró que el 85% de sus habitantes tienen acceso a servicios de salud, lo que lo coloca en el lugar 19 de los 32 estados federativos que conforman México (INEGI, 2018), y solo el 77.8% de los ciudadanos tienen viviendas con acceso a servicios públicos, lo cual indica que el 22.2% de los pobladores del estado no cuenta con los servicios públicos básicos, lo que lo posiciona en el lugar 28 de 32 (INEGI, 2018).

Así, el artículo se organiza de la siguiente manera: en la 2da sección se trata de explicar los diferentes temas que se tratarán en el artículo y cómo esto se relaciona con la Responsabilidad Social, en la tercera sección se plasma la metodología utilizada, en la cuarta sección se hace el análisis de los resultados, para finalmente hacer los comentarios finales a manera de conclusión.

## Revisión de la Literatura

En esta sección hace una contextualización de la situación actual de los gobiernos en México respecto de la RS y la Cultura de calidad, de igual manera se desarrollan los temas centrales de este trabajo, como la Responsabilidad Social Gubernamental, Imagen Gubernamental, Calidad de Vida, Compromiso con el ciudadano y cultura de calidad.

### Responsabilidad Social Gubernamental

Como primer paso para abordar este apartado y asegurar la comprensión del mismo, es necesario definir primero que es la Responsabilidad Social (RS), para lo cual organismos como CENTRARSE (2018), la ISO 26000:2010, así como autores como Aguilar (2013) y Cansino (2008), la definen como una cultura en las organizaciones que se basa en principios éticos, dados de manera voluntaria, que compromete a todo tipo de organizaciones a respetar a las personas, comunidades y medioambiente, logrando así el bienestar general y un desarrollo sostenible de la región.

La implementación de la RS se basa en el comportamiento ético, ya que la ética es útil para regular parámetros de acción que se enfocan en hacer que las decisiones tomadas sean favorables para todas las personas (Caldeira, Maciel, Gomes, & Pereira, 2018; Rodríguez, 2008). La ISO26000 (2010) explica que las organizaciones tienen la obligación de contribuir al desarrollo sostenible, así como también deben tomar en consideración cuales son las expectativas de cada una de las partes interesadas, por esto es por lo que la RS se debe integrar en cualquier organización existente. La RS se mide en tres dimensiones: económica, social y ambiental (Cajiga C., 2018; Aguilar, 2013).

Por otra parte, la Responsabilidad Social Gubernamental (RSG) es la habilidad que tienen los gobiernos de responder y hacer frente a los efectos que sus propias acciones tienen sobre los diferentes grupos con los que se encuentra relacionado, en general es posible decir que dichas acciones tienen una esencia socialmente responsable (Vélez-Romero & Cano-Lara, 2016; Navarro-Galera, Ruiz-Lozano, de los Ríos-Berjillos, & Tirado-Valencia, 2014).

La RSG se encuentra enfocada al diseño y ejecución de políticas públicas dirigidas a los grupos más vulnerables que existen en la sociedad (Ruiz-Rico, 2014), esto lleva a emitir leyes, decretos, programas sociales, entre otras políticas, que repercutan sobre el entorno social en el que cada gobierno se encuentre rigiendo (Vélez-Romero & Cano-Lara, 2016; Navarro-Galera, et al., 2014). El que un gobierno implemente adecuadamente la RS puede generar que los ciudadanos tengan una percepción positiva de los gobernantes y lograr mejorar su Imagen.

### **Imagen Gubernamental**

La imagen gubernamental se refiere a la imagen pública que el gobierno tiene (Aceves, 2002). Una buena imagen por parte de sus gobernantes genera confianza en cada uno de los ciudadanos. Esta imagen se relaciona con la percepción interior, es decir, de una impresión interior que los individuos generan a través de sus sentidos (Gordoa, 2015; Gordoa, 1999), es en el momento en el que la imagen de una sola persona se comparte o es adoptada por otras se dice que esta imagen ha evolucionado a una imagen mental colectiva (Abreu, 1998), en otras palabras, la imagen pública es la impresión compartida por un grupo de personas que provoca una respuesta uniforme (Aceves, 2002; Gordoa, 2008), sumado a esto, la imagen de un gobierno debe cuidarse y protegerse ya que es uno de los elementos sustanciales para tener credibilidad ante la población (López-Pinto, 2001).

Uno de los factores que ayudan a mejorar la percepción que las personas tienen del gobierno y, por lo tanto, tener una imagen positiva del gobierno es la calidad de vida que tienen los ciudadanos.

### **Calidad de Vida**

La calidad de vida es un concepto que ha evolucionado con el pasar de los años (Cardona A. & Agudelo G., 2005). Actual y específicamente en el caso del gobierno se busca que la población tenga un bienestar social, el cual se logra a través de ofrecer buenos servicios por ejemplo (Chiavenato, 2017).

“La calidad de vida es un concepto multidimensional y multidisciplinario que debe ser valorado desde la presencia de las condiciones materiales y espirituales que permitan el desarrollo psicobiológico y social-histórico del ser humano y la satisfacción personal con las condiciones de vida que cada persona ha logrado alcanzar” (Baldi y García, 2005, p. 9). Por otra parte, da Costa y Rodrigues (2018), Verdugo (2013) y Rueda (2004) señalan que el significado de calidad de vida es impreciso, multidimensional y multidisciplinario, es decir que no existe una única teoría que defina y explique el fenómeno.

Dentro de los indicadores de calidad de vida se puede encontrar el ambiente, la salud física y psicológica, educación, recreación y la sensación de pertenencia a una comunidad (Chiavenato, 2017; Hernández, 2009). Considerando esto, se pueden considerar tres pilares de la calidad de vida que son la calidad ambiental, el bienestar y la identidad (Verdugo, 2009).

### **Compromiso con el Ciudadano**

Un gobierno tiene el deber de garantizar a los ciudadanos el bienestar social (Ruiz, 2016), subrayando que se tiene que dar atención a las diferentes necesidades que en la población surjan (Verdugo y Schalock, 2013), es por esto, que se deben asegurar en su

totalidad las infraestructuras, así como la calidad de los servicios que se ofrecen a la sociedad (Brewer & Santofimio, 2013), para lograr la satisfacción de las necesidades y cumplir con las expectativas de los ciudadanos existen ciertos requerimientos mínimos que los servicios ofrecidos deben cumplir, para esto se cuentan con estándares internacionales que ayudan en el caso de la salud, la distribución de agua, electricidad, drenaje, transporte público, etc. (Aguilar, 2013).

Todas estas acciones por parte del gobierno, desde la RS hasta el compromiso con los ciudadanos se pueden ver relacionados con la cultura de calidad y que tanto esta esté desarrollada dentro del gobierno.

### **Cultura de Calidad**

Originalmente la cultura de calidad, al igual que otros paradigmas de la calidad, fue propuesta para alcanzar los objetivos internos que la TQM requiere (Hairuddin y Mohammed, 2012), esta se introduce como un enfoque integral que hace sostenible la calidad (Ulf-Daniel, 2009).

Una definición más completa es la desarrollada por González-Ortiz, et al., (2010) que dice que es “esa cultura dentro de la organización que es conducida por los empleados; la solución de los problemas; Orientado al cliente, abierto y sin temor, donde las prácticas comerciales de la organización se basan en la búsqueda de mejoras continuas, la delegación de decisiones, la eliminación de barreras funcionales, la eliminación de fuentes de error, el trabajo en equipo y la toma de decisiones basadas en hechos” (p. 40).

Se puede decir también que la cultura es el modelo por el cual los individuos pertenecientes a un grupo de personas o a una sociedad son educados e incorporados a la actividad de este (García-Álvarez, 2006; Anzola, 2005; Lo, 2002; Barney, 1986). Dentro del Gobierno la cultura de calidad crea, y a su vez es creada, por la calidad del medio ambiente interno; en consecuencia, condiciona el grado de cooperación y de dedicación de la institucionalización de propósitos dentro de una organización.

### **Análisis Factorial Exploratorio**

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) es una herramienta que permite identificar una distribución de factores (Pérez & Medrano, 2010), lo que permite reducir la cantidad de indicadores, de tal forma que las variables se expliquen con un número más pequeño de factores (Kline, 2013).

### **Metodología**

A fin de obtener un instrumento robusto que evalúe la cultura de calidad y la Responsabilidad Social del Gobierno municipal de Villaflores, Chiapas; a partir del instrumento de Responsabilidad Social Gubernamental de Ríos-Manríquez y Sánchez-Fernández (2019), el cual comprende las dimensiones de Responsabilidad Social, Imagen gubernamental y Turismo. Para lograr el objetivo planteado se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio con extracción de componentes principales y el método Varimax de rotación ortogonal al instrumento de 44 ítems, de una muestra de 60 habitantes del municipio.



## Instrumento

El instrumento fue modificado para utilizar las partes de Responsabilidad Social e Imagen Gubernamental, quitando completamente la parte de Turismo, por lo que las personas encuestadas pertenecientes al municipio de Villaflores, Chiapas, lo que conforma un total de 44 ítems, de los cuales 9 son preguntas para sobre el perfil del encuestado y 35 correspondientes a los factores analizados en este trabajo (Ver tabla 1), estas preguntas se tienen una escala Likert de cinco puntos. Los ítems se agruparon en cinco dimensiones (ver tabla 3).

Tabla 1. Instrumento de Responsabilidad Social en el Gobierno

Numero	Ítem	Número	Ítem
1	Calidad de vida de los grupos de interés.	19	Producción de artículos ecológicos.
2	Compromiso creación de empleo.	20	Uso envases y embalajes reciclables.
3	Formación y desarrollo profesional.	21	Servicios públicos eficientes.
4	Políticas de flexibilidad.	22	Buenos sistemas de transportes públicos.
5	Igualdad de oportunidades para todos los grupos de interés.	23	Buenas infraestructuras
6	Mecanismos de diálogo con los grupos de interés.	24	Lugar seguro para vivir.
7	Salario relacionado con competencias y rendimientos.	25	Limpieza del municipio.
8	Productos y/o servicios de alta calidad.	26	Transparencia de información contable y presupuestal.
9	Cumplimiento de los estándares de calidad.	27	Transparencia de los ingresos y egresos.
10	Mantención de niveles de servicios públicos.	28	Programas de control de población inmigrante.
11	Información completa y precisa sobre los productos y/o servicios.	29	Programas de pernoctación.
12	Respeto de derechos.	30	Programas para personas con capacidades diferentes.
13	Minimización de impacto ambiental.	31	Ingresos estrictamente necesarios para servicios.
14	Productos de bajo impacto ambiental.	32	El gobierno actúa de acuerdo con la ley.
15	Uso de medidas de ahorro de energía.	33	Transparencia en manejo de recursos.
16	Uso de energía alternativa.	34	Transparencia en procesos de ejecución de recursos.
17	Inversiones en reducción de impacto medioambiental.	35	Responsabilidad Social del Gobierno.
18	Reducción de contaminantes		

Nota: Elaboración propia en base a Ríos-Manríquez & Sánchez-Fernández (2020)

En la tabla 2, se observan los datos de la investigación de Responsabilidad Social Gubernamental y Cultura de calidad en el municipio de Villaflores, Chiapas.

Tabla 2. Datos técnicos de la investigación

Universo	49,317 habitantes de Villaflores, Chiapas.
País de origen	México
Muestra en piloteo	60 personas que habitan en la ciudad de Villaflores, Chiapas.
Método de muestreo	Sistemático por cuotas
Recolección de datos	Cuestionarios físicos que fueron entregados a habitantes de diferentes edades que habitan el municipio.
Técnicas Estadísticas	Análisis Factorial Exploratorio, con factores de extracción de componentes principales, utilizando el método Varimax de rotación ortogonal.
Programas estadísticos	SPSS versión 23.

Nota: elaboración propia

## Operación de Variables

Para la realización del instrumento de captación, se tomó como base el instrumento de la Ríos-Manríquez & Sánchez-Fernández (2020), del cual se utilizaron las dimensiones de Cultura de Calidad, calidad de vida, Imagen Gubernamental, Creación de empleo y Responsabilidad Social Gubernamental; se operacionalizaron variables tomando en cuenta el marco teórico quedando de acuerdo con los indicadores de la tabla 3, donde también se muestran las variables y dimensiones de este estudio, así como los 35 ítems que se utilizan del instrumento original.

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Indicadores	Código	Ítems
Cultura de calidad	Preocupación por mejora de calidad de vida	MCV	1
	Creación de empleo	CE	2
	Formación y desarrollo profesional	FDP	3-4
	Igualdad de oportunidades	IO	5
Responsabilidad Social	Transparencia	Trans	6-7, 11, 35
	Programas sociales	PS	28-30
	Limpieza del municipio	LM	25
	Actuar conforme a la ley	Ley	32-34
Calidad de Vida	Servicios de calidad	Scal	8-10
	Cuidado ambiental	CA	13-20
	Protección de derechos	PD	12,
Imagen Gubernamental	Buenos servicios e infraestructuras	BSEI	23
	Seguridad	Seg	24
	Eficiencia	Efic	21-22

Nota: Elaboración propia con base en la literatura y al instrumento de Ríos-Manríquez & Sánchez-Fernández, 2020.

En base a la literatura y al instrumento utilizado se plantean las siguientes hipótesis:

H1: La responsabilidad Social Gubernamental está determinada por los servicios de calidad, los buenos servicios e infraestructura, la transparencia, seguridad y eficiencia.

H2: La Responsabilidad Social Gubernamental del municipio está determinada por la cultura de calidad, la calidad de vida, la imagen gubernamental y el compromiso con el ciudadano.

## Análisis y Discusión de Resultados

### Validación del Instrumento

Se procedió a obtener la consistencia interna de las dimensiones del estudio sobre el instrumento original, el cual se muestra en la tabla 4, se observa que las dimensiones en general son aceptables al tener un alfa de Cronbach  $\alpha \geq 0.800$  (Nunnally, 1970; Cohen y Swerdlick, 2001). Por lo que se procedió a realizar un análisis factorial, con la finalidad de tener mejores escalas.



Tabla 4. Confiabilidad de la escala original por variable de evaluación

Variable	Ítems propuestos	alfa de Cronbach
Cultura de calidad	5	0.821
Responsabilidad Social	11	0.90
Calidad de Vida	12	0.901
Imagen Gubernamental	4	0.843
Instrumento	35	0.949

Nota: elaboración propia

### Análisis Factorial

Se realizó un análisis por el método de extracción de análisis de componentes principales, del cual se obtuvo una matriz de varianza total explicada, y el porcentaje que representa para cada uno de los componentes, determinando que son 13 componentes de los 35 componentes analizados en los cuales se concentra el 86% de la varianza acumulada de la escala original (Ver tablas 5 y 6).

Tabla 5. Varianza total explicada por sección

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	15.020	38.382	38.382	15.020	38.382	38.382	5.770	14.745	14.745
2	4.447	11.365	49.747	4.447	11.365	49.747	4.861	12.421	27.166
3	2.417	6.175	55.922	2.417	6.175	55.922	4.815	12.305	39.471
4	1.926	4.922	60.844	1.926	4.922	60.844	2.022	5.168	44.639
5	1.690	4.319	65.163	1.690	4.319	65.163	2.162	5.526	50.165
6	1.490	3.806	68.969	1.490	3.806	68.969	2.257	5.769	55.933
7	1.290	3.297	72.266	1.290	3.297	72.266	1.798	4.595	60.528
8	1.126	2.878	75.144	1.126	2.878	75.144	1.886	4.820	65.348
9	.973	2.487	77.631	.973	2.487	77.631	1.735	4.433	69.781
10	.961	2.456	80.086	.961	2.456	80.086	1.595	4.077	73.858
11	.878	2.244	82.330	.878	2.244	82.330	1.802	4.606	78.464
12	.850	2.172	84.502	.850	2.172	84.502	1.612	4.120	82.584
13	.683	1.745	86.247	.683	1.745	86.247	1.433	3.663	86.247
14	.648	1.655	87.902						
15	.583	1.490	89.392						
16	.450	1.150	90.542						
17	.442	1.130	91.672						
18	.409	1.044	92.716						
19	.369	.943	93.659						
20	.362	.925	94.585						
21	.322	.823	95.408						
22	.269	.688	96.096						
23	.268	.684	96.780						
24	.243	.622	97.402						
25	.190	.487	97.888						
26	.182	.466	98.354						
27	.123	.315	98.669						
28	.116	.297	98.966						
29	.089	.229	99.195						
30	.075	.192	99.387						
31	.061	.156	99.544						
32	.059	.152	99.696						
33	.047	.121	99.816						
34	.042	.107	99.923						
35	.030	.077	100.000						

Nota: Elaboración propia.

Se consideraron valores absolutos de carga factorial mínimo de 0.450, lo cual es descrito en la matriz de componentes de la tabla 6, en la cual se observa que los componentes 6, 4, 15, 13, 11, 31 y 35 tienen un valor absoluto menor a 0.450, por lo que se eliminan.

Tabla 6. Matriz de componentes rotados

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
Reducción de contaminantes	.793			
Producción de artículos ecológicos.	.731			
Respeto de derechos.	.714			
Uso de energía alternativa.	.707			
Inversiones en reducción de impacto medioambiental.	.704			
Uso envases y embalajes reciclables.	.681			
Información completa y precisa sobre los productos y/o servicios.				
Uso de medidas de ahorro de energía.				
Minimización de impacto ambiental.				
Igualdad de oportunidades para todos los grupos de interés.		.745		
Calidad de vida de los grupos de interés.		.726		
Compromiso creación de empleo.		.715		
Formación y desarrollo profesional.		.628		
Políticas de flexibilidad.				
Cumplimiento de los estándares de calidad.			.806	
Salario relacionado con competencias y rendimientos.			.711	
Mantenimiento de niveles de servicios públicos.			.606	
Productos de bajo impacto ambiental.				.756
Productos y/o servicios de alta calidad.				.702
<b>Mecanismos de diálogo con los grupos de interés son dinámicos</b>				
Transparencia de los ingresos y egresos.	.865			
Transparencia de información contable y presupuestal.	.850			
Programas de control de población inmigrante.	.838			
Programas de pernoctación.	.834			
Transparencia en manejo de recursos.	.769			
Transparencia en procesos de ejecución de recursos.	.721			
Limpieza del municipio.	.719			
Programas para personas con capacidades diferentes.	.651			
El gobierno actúa de acuerdo con la ley.	.649			
Buenos sistemas de transportes públicos.		.899		
Buenas infraestructuras		.781		
Servicios públicos eficientes.		.760		
Lugar seguro para vivir.		.677		
Responsabilidad Social del Gobierno.			-.763	
Ingresos estrictamente necesarios para servicios.				

Nota: Elaboración Propia

Al eliminar los siete factores de las dimensiones, se aplicó el AFE a los 28 ítems, obteniendo una varianza total explicada de 85% con una medida de adecuación muestral de coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin de 0.827, el cual se considera un valor alto (Kaiser, 1974). Contrastando la hipótesis nula con la prueba de esfericidad de Bartlett (1950), se encontró una correlación significativa de 0.000, lo que indica que el modelo factorial es adecuado para explicar los datos.

## Validez Final del Instrumento

Con el AFE, además de eliminar ítems, también se creó una nueva variable que es el compromiso con el ciudadano. Con las cinco dimensiones propuestas, todas validadas exceptuando la última (compromiso con el ciudadano) ya que, aunque no es una validez pobre si es cuestionable (Cohen, 2001). La variable que obtuvo rangos excelentes en validez es la de responsabilidad social. Mientras que cultura de calidad, calidad de vida e imagen gubernamental se encuentran en un rango bueno, aunque de acuerdo con lo dicho por Nunnally (1978 y 1970) un valor de 0.6 es aceptable cuando se trata de una primera investigación. Finalmente, el instrumento en general tiene una validez excelente (ver tabla 7).

Tabla 7. Validez final del instrumento

Variable	Ítems Válidos	alfa de Cronbach
Cultura de calidad	4	0.813
Responsabilidad Social	9	0.924
Calidad de Vida	6	0.889
Imagen Gubernamental	7	0.805
Compromiso con el ciudadano	2	0.623
Instrumento	28	0.944

Nota: Elaboración Propia

Contrastando los valores de validez iniciales y finales, se puede observar que la validez del instrumento antes y después tienen valores similares, ya que en ambos casos el alfa de Cronbach tiene un valor de 0.94; sin embargo, el número de preguntas por dimensión es más equilibrado, además que después del AFE se crea una nueva dimensión, a la cual se nombro “compromiso con el ciudadano”. Finalmente, los valores de fiabilidad antes y después del AFE, se encuentran, en general superiores a 0.80, exceptuándola nueva dimensión que se creó.

## Comentarios Finales

El objetivo de esta investigación fue obtener un instrumento completo que evalúe la cultura de calidad y la Responsabilidad Social del Gobierno municipal de Villaflores, Chiapas; a partir del instrumento de Responsabilidad Social Gubernamental de Ríos-Manríquez y Sánchez-Fernández (2019). El cual comprende las dimensiones de Responsabilidad Social, Imagen gubernamental y Turismo. Este trabajo permitió obtener un instrumento con un total de 28 ítems en escala Likert y nueve ítems de caracterización de los encuestados.

Respecto a las hipótesis que se plantearon, la “H1: La responsabilidad Social Gubernamental está determinada por los servicios de calidad, los buenos servicios e infraestructura, la transparencia, seguridad y eficiencia” se acepta parcialmente, ya que se creó una nueva dimensión de compromiso con el ciudadano. En cuanto a la “H2 La Responsabilidad Social Gubernamental del municipio está determinada por la cultura de calidad, la calidad de vida, la imagen gubernamental y el compromiso con el ciudadano”, aceptando la hipótesis, debido a que de manera general el instrumento es robusto.

La limitante de este trabajo es el reducido tamaño de muestra y que fue dirigido solo a una región, concretamente al municipio de Villafores, Chiapas, México. Sugiriendo ampliar la muestra a todo el estado de Chiapas, para hacer comparativos con otros estados de la república mexicana. Además, se recomienda hacer un estudio estadístico a mayor profundidad, con la finalidad de fortalecer o debatir los resultados obtenidos en esta investigación

La aportación principal de este estudio es involucrar elementos de la cultura de calidad con la responsabilidad social en los gobiernos municipales, lo que ha permitido obtener una escala robusta y empezar a estudiar estos aspectos que también se encuentran presentes en el gobierno como una forma de organización. La aportación de este estudio deriva de la importancia de documentar tanto la cultura de calidad como la responsabilidad social desde la perspectiva de los ciudadanos hacia la administración pública. Sobre todo, en un país como México, y especialmente en el estado de Chiapas, ya que tener una guía que ayude visualizar la percepción de los ciudadanos puede ser de utilidad al momento de buscar oportunidades de mejora en áreas específicas, como es este caso de RS y Cultura de calidad.

## Referências

- Abreu, I. (1998). *Líderes e imagen pública en Venezuela: elementos para el estudio del liderazgo*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de Humanidades y Educación.
- Aceves, F. d. (2002). *Los medios y la construcción de la imagen pública: las elecciones presidenciales de 1994 en México*. Cd. México, México: Universidad de Guadalajara.
- Aguilar, A. (2013). *Panorama de la Responsabilidad Social en México*. México: Responsable.
- Anzola M, O. I. (2005). Caracterización de la cultura corporativa. *Sotavento MBA*, 30-44. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5137598.pdf>
- Barney, J. (1986). Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage? *Academy of Management Review*, 656-665.
- Benítez, R. (2009). La Iniciativa Mérida: nuevo paradigma en la relación de seguridad México-Estados Unidos-Centroamérica. *Revista Mexicana de Política Exterior*, 215-242.
- Brewer, A.-R., & Santofimio, J. O. (2013). *Control de Convencionalidad y Responsabilidad Del Estado*. Bogotá, Colombia: Universidad del Externado de Colombia.
- Bustillos, J. (2011). Derechos humanos y protección constitucional. Breve estudio sobre el matrimonio entre personas del mismo sexo en México y en perspectiva comparada. *Boletín mexicano de Derecho Comparado*, 1017-1045.
- Cajiga C., J. F. (1 de mayo de 2018). *CEMEFI. Obtenido de El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Caldeira, A., Maciel, W. R., Gomes, Y., & Pereira, K. (2018). Influência de Fatores Socioeconômicos na Definição do Comportamento Ético: Um Estudo Utilizando a Análise de Agrupamentos. *Revista Administração em Diálogo*, 20(3), 89-109. doi: <http://dx.doi.org/10.23925/2178-0080.2017v20i3.37343>
- Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad de Chile, 1-58.
- Cardona A., D., & Agudelo G., H. B. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 70-90.

- CENTRARSE. (15 de abril de 2018). *CENTRARSE en Guatemala*. Obtenido de ¿Qué es RSE?: [http://centrarse.org/?page\\_id=296](http://centrarse.org/?page_id=296)
- Chiapas Gobierno del Estado. (9 de febrero de 2019). *Gobierno del Estado de Chiapas*. Obtenido de Conoce Chiapas: <http://www.chiapas.gob.mx/ubicacion/>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ra edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Cohen, R. &. (2001). *Pruebas y evaluaciones psicológicas. Introducción a las pruebas y a la medición*. México: McGraw Hill.
- da Costa, P. F., & Rodrigues, N. (2018). Qualidade de Vida Subjetiva em Instituições de Longa Permanência para Idosos. *Revista Administração em Diálogo*, 20(3), 70-88. doi: <http://dx.doi.org/10.23925/2178-0080.2017v20i3.37189>
- del Hierro, J. L. (2013). Legitimidad y transparencia. Eunomía. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 179-186.
- García-Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 163-174.
- Gillies, A. C. (2015). Tools to support the development of a quality culture in a learning organisation. *The TQM Journal*, 471 - 482. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-03-2015-0039>
- González-Ortiz, J. H., Escalera-Chávez, M. E., & Pérez-Veyna, Ó. (2010). Construcción del cuestionario para determinar el nivel de Cultura de Calidad en Mi Pymes. *Investigación y Ciencia*, 39-48.
- Gordoa, A. (2015). *Imagen cool. Ciudad de México*. México: Colegio de Consultores en Imagen Pública.
- Gordoa, V. (1999). *El Poder de la Imagen Pública*. Cd. México: Editores Asociados Mexicanos.
- Hairuddin, M., & Mohammed, B. M. (2012). Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance. *Quality Assurance in Education*, 289-309. doi: <https://doi.org/10.1108/09684881211240330>
- Hernández Aja, A. (2009). Calidad de vida y medio ambiente urbano. Indicadores locales de sostenibilidad y calidad de vida urbana. *Revista Invi*, 79-11.
- INEGI. (7 de diciembre de 2016). *INEGI. Obtenido de Estadísticas a propósito del día internacional contra la corrupción*. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/corrupcion2016\\_o.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/corrupcion2016_o.pdf)
- INEGI. (16 de mayo de 2018). *PIB y Cuentas Nacionales*. Obtenido de PIB - Entidad Federativa, anual: [www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/)
- INEGI. (16 de mayo de 2018). *Sistemas de indicadores*. Obtenido de Indicadores de Bienestar por entidad federativa: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/bienestar/#grafica>
- ISO. (11 de junio de 2010). *ISO26000*. Recuperado el 4 de febrero de 2018, de ISO26000:2010: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:vi:es>
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika* (39), 31-36.
- Kline, P. (2013). *Handbook of Psychological Testing*. Londres, Inglaterra: Routledge. doi: <https://doi.org/10.4324/9781315812274>
- Lo, T. Y. (2002). Quality culture: a product of motivation within organization. *Managerial Auditing Journal*, 272-276.



- Lomnitz-Adler, C. (2000). *Vicios públicos, virtudes privadas: la corrupción en México*. Ciudad de México: Porrúa.
- López-Pinto, B. (2001). *La esencia del Marketing*. Cataluña, España: EDICIONS UPC.
- Morris, S. D. (1992). *Corrupción y política en el México contemporáneo*. Ciudad de México: Siglo Veintiuno editores.
- Navarro-Galera, A., Ruiz-Lozano, M., de los Ríos-Berjillos, A., & Tirado-Valencia, P. (2014). La responsabilidad social corporativa en los gobiernos locales: el caso de Reino Unido e Irlanda. *Revista Innovar Journal*, 89-105.
- Nunnally, J. (1970). *Introduction to psychological measurement*. Japon: McGraw Hill.
- Nunnally, j. (1978). *Psychometric theory*. New York: Mc Graw-Hill.
- Pérez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66.
- Ríos-Manríquez, M., & Sánchez-Fernández, M. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial. Las Pyme en una economía emergente*. México: Fontamara.
- Rodríguez, A. d. (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Trabajo Social*, 0123-4986.
- Ruiz, W. (2016). *Responsabilidad del estado y sus regímenes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ruiz-Rico, C. (2014). Responsabilidad Social Pública y calidad democrática. *Derecho y Cambio Social*, 1-17.
- SCIM. (2018). *Unidad de Microrregiones*. Villaflores, Chiapas: SEDESOL Recuperado de <http://www.microrregiones.gob.mx/zap/datGenerales.aspx?entra=zap&ent=07&mun=108>
- Ulf-Daniel, E. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education*, 343-363. doi: <https://doi.org/10.1108/09684880910992322>
- Vélez-Romero, X. A., & Cano-Lara, E. D. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 117-126.
- Verdugo, M. Á. (2009). El cambio educativo desde una perspectiva de calidad de vida. *Revista de Educación*, 349, 23-43.
- Verdugo, M. Á., & Schalock, R. L. (2013). *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia*. Salamanca: Amarú.
- Wilson, F. (2015). The Quality Maturity Model: your roadmap to a culture of quality. *Library Management*, 258-267.