



HOLOS

ISSN: 1518-1634

holos@ifrn.edu.br

Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Rio Grande do Norte
Brasil

RÍOS-MANRÍQUEZ, M.; LÓPEZ-SALAZAR, A.; LÓPEZ-MATEO, C.
ÉTICA Y CALIDAD LABORAL: IMPACTO EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL. UN
ESTUDIO EMPÍRICO

HOLOS, vol. 3, 2015, pp. 308-320

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Natal, Brasil

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481547178026>

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

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

ÉTICA Y CALIDAD LABORAL: IMPACTO EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL. UN ESTUDIO EMPÍRICO

M. RÍOS-MANRÍQUEZ*, A. LÓPEZ-SALAZAR y C. LÓPEZ-MATEO

Universidad de Guanajuato
mrm2000mx@gmail.com*

Artículo recibido febrero/2015 y aceptó en junio/2015

DOI: 10.15628/holos.2015.2763

RESUMEN

En el ámbito de la responsabilidad social (RS), la ética y la calidad laboral se consideran dos elementos imprescindibles en el actuar de las empresas. El primero implica conducirse de manera digna y congruente tanto a lo interno como a lo externo del negocio y la calidad laboral es el trato digno que tiene la empresa hacia el capital humano que presta sus servicios. Aunque adoptar la RS es más fácil para una empresa grande, no implica que las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) no puedan implementarla, de hecho están conscientes de su compromiso moral con la sociedad,

sus empleados y medio ambiente. En este sentido, el objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación que tiene el comportamiento ético y la calidad laboral de las organizaciones, con el desempeño empresarial de micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México. Con una muestra de 296 empresas, se realizó un análisis a través de tablas de contingencia, encontrando que existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento ético y el desempeño empresarial, y entre la calidad laboral y el desempeño empresarial.

PALABRAS-CLAVE: Responsabilidad social empresarial, calidad laboral, ética, Mipyme.

ETHICS AND LABOR QUALITY: THE IMPACT ON BUSINESS PERFORMANCE. AN EMPIRICAL STUDY

ABSTRACT

In the field of social responsibility (RS), ethics and labor quality are two essential elements in the behavior of companies. The first involves behave worthy and consistent inside and outside the organization and the labor quality is the dignified treatment that has the company towards human capital providing services. Although adopting CSR is easier for large companies, does not imply that micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs) cannot implement it, in fact they are aware of their moral commitment to society, its

employees and environment. In this sense, the objective of this research is to analyze the relationship between ethical behavior and labor quality of the organizations, with business performance in micro, small and medium-sized enterprises in the city of Celaya, Guanajuato, Mexico. With a sample of 296 companies, an analysis was conducted through contingency tables, finding that there is a positive and significant relationship between the ethical behavior and business performance, and between labor quality and business performance.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, labor quality, ethics, MSME.

1 INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una filosofía empresarial que enfatiza la necesidad de implementar nuevas formas de dirigir las empresas, donde se destaque una gestión responsable con los diferentes grupos de interés o *Stakeholders* del negocio como: el capital humano, clientes, proveedores, accionistas, sindicato, competencia, diferentes entidades gubernamentales, organismos del medio ambiente y sociedad en general. La responsabilidad social puede ayudar a reencontrar la pérdida de equilibrio (ético, social y económico) que caracteriza la modernidad e industrialización, y que se ve reflejada en las recurrentes crisis económicas (Granillo, 2013). Por ello, la RSE es un tema que debe ser incorporado en todas las decisiones de la organización de cualquier tamaño, desde su concepción hasta su operación.

Independientemente que sea una empresa grande, mediana, pequeña o micro, para ser considerada socialmente responsable (SR), debe mantener un comportamiento ético fundamentado en valores, normas y principios organizacionales, ofreciendo calidad laboral y entregando productos con calidad a sus clientes, siendo leales con sus proveedores, respetando a la competencia y, en general, cumpliendo con los diferentes compromisos con el gobierno y sociedad.

Aunque adoptar la RSE es más fácil para una empresa grande, no implica que las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) no puedan implementarla. De hecho, el pequeño empresario entiende que la RSE “es un compromiso moral que se establece con la sociedad” (Ríos, López y Contreras, 2013:33), y están motivados a “apoyar en las necesidades de la sociedad; generar una buena imagen de la empresa ante la sociedad; obtener la lealtad de los clientes, pues ellos consideran que el cliente se identifica con aquellas empresas que demuestran compartir sus utilidades en diversos programas de apoyo, ya sea para su localidad, región o país” (Ríos, López y Contreras, 2013:35).

Las Mipymes alrededor del mundo son muy importantes en las economías pues representan el 90% o más de las unidades económicas totales (INEGI, 2009), siendo fundamental para cualquier país fortalecer su desempeño empresarial en pro de su desarrollo, siendo necesario impulsar la RSE como estrategia en este tipo de empresas. Si bien están consientes de la importancia de ser SR, es fundamental incorporar la ética a su gestión empresarial y mantener la calidad laboral con sus empleados, así como con todos los grupos de interés con el que tenga relación.

Es así que en el ámbito de la responsabilidad social, la ética y la calidad laboral se consideran dos elementos imprescindibles en el actuar de las empresas. El primero es el conducirse de manera digna y congruente tanto a lo interno como a lo externo del negocio y la calidad laboral es el cuidado que la empresa tiene hacia su capital humano, considerando que ambos impactan en el desempeño empresarial de cualquier organización.

En este sentido, el objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación que tiene el comportamiento ético y la calidad laboral de las organizaciones, con el desempeño empresarial de las Mipymes de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México. La investigación está estructurada de la siguiente manera: revisión bibliográfica, metodología, resultados y discusión, conclusiones y referencias bibliográficas.

2 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 Comportamiento ético empresarial

La ética desde una perspectiva moral es “un conjunto de principios, valores, patrones de conducta, prohibiciones e ideales (...), código de conducta que guía los actos de una persona”(Martínez, 2005:13); en el mismo sentido se pronuncia Melé (2000). La ética en el ámbito empresarial surge del compromiso de las organizaciones para con la sociedad, donde la moral prevalece a lo largo de todo el negocio y por tanto la ética empresarial es el “alma de toda corporación” (Martínez, 2005:24), y se considera como los valores, prácticas y procesos en la toma de decisiones (Payne y Rainborn, 2001).

Sen (2000) menciona que la ética empresarial es cuando el negocio fabrica un producto, que crea riqueza y favorece un clima de confianza en la sociedad. En este sentido, también se pronuncia García-Marzá (2004), al aseverar que la ética empresarial toma en cuenta a todos los grupos de interés para alcanzar su confianza y que la responsabilidad social es una parte de la ética empresarial. Por su parte Cortina (2009:122), considera que es el conjunto de metas, normas y valores de la empresa en un “triple balance económico, social y medio ambiental”.

La RSE es definida como una estrategia que integra tres dimensiones social, económica y ambiental (Libro verde, 1995; Regil, 2003; Correa, Flyn y Amit, 2004; Sasia, 2004; Vives, 2004; Comisión Europea, 2007; CEMEFL, 2008; Libro Blanco, 2011), e integrando la ética, Martínez (2005:32), la define como “el compromiso de los empresarios con los valores éticos que dan un sentido humano (...) y que sea parte de la estrategia de la empresa, integrando rendimiento económico, bienestar social y protección medioambiental”. Coincidiendo en esta definición, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cajiga, 2008:4) sostiene que La Responsabilidad Social Empresarial “es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente y para la construcción del bien común”.

2.2 Calidad Laboral

Todos los países tienen legislaciones laborales, leyes de seguridad social, vivienda y apoyos para el retiro, tendientes a proteger a los trabajadores. Sin embargo, a nivel mundial se está viviendo una crisis económica que promueve que las empresas y el mismo gobierno pasen por encima de esas leyes, afectando al capital humano y demeritando su calidad de vida.

Es por ello que la ética juega un papel relevante que llevado al plano de los negocios, sin duda está presente en la calidad laboral que el empresario ofrece a sus empleados, tema de suma importancia, pues aunque el elemento humano es lo más importante que debe cuidar cualquier empresa, es precisamente al que no se le da su justo valor, pues las estrategias de negocios son diseñadas para beneficiar al dueño o socios sin consideran muchas veces el beneficio para el empleado.

Como indica Baltera y Díaz (2005), la calidad laboral debe estar basada en el respeto, la confianza y la comunicación en la relación empresario-empleado. Por ello, es considerada como

un elemento de responsabilidad social a lo interno de las organizaciones con la finalidad de propiciar un ambiente de trabajo adecuado y seguro, para que su personal sea creativo, innovador y productivo. Con estas acciones, la empresa se ve beneficiada pues disminuye el ausentismo, rotación del personal y aumenta la productividad (Palazzi y Starcher, 2001).

El libro verde (2001), establece que la contratación no debe ser discriminatoria y que las empresas deben esforzarse por mejorar la seguridad en el lugar de trabajo. Además de respeto, condiciones dignas de trabajo, desarrollo profesional y personal (Cortina, 1997; Comisión de las comunidades Europeas, 2001; Fundes, 2005). Y en este sentido, Cajiga (2008: 16-17) menciona que la calidad laboral es el “ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en donde todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional”. Sobre estos aspectos se pronuncia el Global Reporting Initiative (GRI) (2008), enmarcándolos en empleo, relaciones empleo-trabajadores, salud y seguridad laboral, formación y evaluación, y diversidad e igualdad de oportunidades. Además de proporcionarles un salario justo y capacidad de participación (Cortina, 1997).

2.3 Desempeño empresarial

El desempeño empresarial es el resultado cuantitativo y cualitativo que obtiene la empresa en un periodo determinado. Ejemplo de un resultado cualitativo es la evaluación del desempeño de las organizaciones a través de la opinión de los clientes (ADEC. RSE, 2009), y en términos cuantitativos es la evaluación de la rentabilidad. Entonces el desempeño empresarial puede tener efectos positivos o negativos, ya que pueden verse afectados por su desempeño social y ambiental (Lopes de Oliveira y Moneva, 2013).

Para Gómez y Ucieda (2013), el desempeño empresarial se mide en base a tres dimensiones: 1) económica, 2) social y 3) medioambiental. Estas tres dimensiones también son conocidas como desempeño social (Griffin y Mahon, 1997; Waddock y Graves, 1997; Margolis y Walsh, 2003). Organismos como el GRI (2006) o autores como Correa, Flyn y Amit (2004), utilizan el término desempeño medio ambiental y desempeño económico. Por su parte, Orlitzky, Schmidt y Rynes (2003) proponen medir el desempeño empresarial a través de tres bloques: medidas de mercado, medidas basadas en la contabilidad y medidas basadas en la percepción de los directivos. Cualquiera que sea su clasificación, estos tienen influencia positiva o negativa en el desempeño empresarial.

Entonces el conjunto de elementos que conforman la responsabilidad social empresarial y en la medida que se desarrollen estrategias para adoptarlas en las organizaciones, las empresas tenderán a mejorar su desempeño. De manera similar lo manifiestan Correa, Flyn y Amit (2004), indicando que las acciones implementadas en programas de RSE, mejora el desempeño financiero, incrementa la lealtad de los consumidores y aumenta el volumen de ventas, productividad y calidad, atrae a los mejores empleados y se tiene acceso a mejores oportunidades de capitales.

2.4 Micro, pequeñas y medianas empresas y la RSC

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) son entes constituidas legalmente en México para realizar actividades productivas (INEGI, 2011). Son clasificadas de manera diversa

sea por país o por organizaciones; por ejemplo, la Unión Europea y la organización para la Cooperación, el Desarrollo Económico (OCDE) y las Comunidades Europeas las clasifican por tamaño, personal ocupado, ventas anuales y Balance anual (Zorrilla, 2002; las Comunidades Europeas, 2006), El instituto Nacional de Estadística y Estudios Económicos de Francia, Administración de pequeños negocios (Estados Unidos) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las clasifican por tamaño y personal ocupado (Zorrilla, 2002). En México, el Diario Oficial de la Federación (2009), las clasifica de acuerdo al tamaño, sector, número de trabajadores, rango de ventas anuales y tope máximo combinado (ver tabla 1).

Tabla 1: Clasificación de las Mipymes

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4.00	4.6
	Comercio	Desde 11 hasta 30	\$4.01 hasta 100	93
Pequeñas	Industria y Servicio	Desde 11 hasta 50	\$4.01 hasta 100	95
	Comercio	Desde 31 hasta 100	\$100.01 hasta 250	235
Medianas	Servicio	Desde 51 hasta 100	\$ 100.01 hasta 250	235
	Industria	Desde 51 hasta 250	\$ 100.01 hasta 250	250

**(Número de trabajadores x 10%) + (Ventas Anuales x 90%).*

Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009.

Los motivos de las Mipymes para ser empresas socialmente responsables, son variadas, según un estudio realizado por Fundes (2005) en países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú, Venezuela). El estudio determina que las Mipymes implementan acciones de RSE porque mejoran su desempeño financiero, disminuyen sus costos de operación, mejoran su imagen, despliega confianza al interior de la empresa y mejora la calidad de vida de los empresarios. Mientras que Ríos, Salazar y Contreras (2012), determinaron en un estudio a Mipymes realizado en México, que los empresarios visualizan a la RSE como un instrumento de mejora competitiva y desempeño financiero, además de que atraen a nuevos clientes y obtienen fidelización de los actuales.

Si bien las Mipymes obtienen beneficios al ser empresa socialmente responsable (ESR), un estudio realizado por la Comisión Europea (2002), a dos mil empresas de la Unión Europea, consideran que la RSE se adopta como una política, que implica un gasto económico y no como un cambio en los valores y en la manera de gestionar la organización. Siendo relevante la necesidad de realizar estudios sobre aspectos como la ética, la calidad laboral y el desempeño empresarial en la Mipymes.

2.5 Impacto del comportamiento ético y la calidad laboral en el desempeño empresarial

La ética es un elemento sustancial que impacta en el desempeño de las empresas, y en este sentido se pronuncia Cortés(2008:17), al indicar que “empieza a ponerse de manifiesto una alta correlación entre el desempeño social y ético y la eficiencia empresarial y organizacional”.

Partiendo de que a mejor calidad laboral, los empleados se sienten más comprometidos con la empresa, y por ende, se genera una mejora sustancial en sus procesos y productos que ofrece, y consecuentemente, se obtiene una mayor rentabilidad o desempeño financiero,

autores como Barney (1991), Hart (1995) y Orlitzky, Schmidt y Rynes (2003), afirman que las empresas socialmente responsables aumentan sus ventajas competitivas, dando como resultado un mejor desempeño financiero. En este sentido, Correa, Flyn y Amit (2004), menciona que la RSE, mejora el desempeño empresarial y atrae empleados más competentes. No obstante, Baltera y Díaz (2005), afirman que no existe una relación positiva de los empleados en el desarrollo de la vida de la empresa.

3 METODOLOGÍA

Con base en el objetivo, la investigación es cuantitativa de tipo correlacional, ya que se espera analizar la relación que existe entre el comportamiento ético y la calidad laboral de las empresas, con el desempeño empresarial. Las hipótesis de investigación son:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento ético y el desempeño empresarial de las Mipymes.

H2: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad laboral y el desempeño empresarial de las Mipymes.

De acuerdo al Sistema Empresarial Mexicano (SIEM, 2013), en Celaya, Guanajuato existen 6940 Mipymes. Para esta investigación se tomó como criterio de selección que la Mipyme al menos tuviera cinco empleados para poder evaluar la calidad laboral, y un máximo de 250, obteniendo 935 empresas como población total. Determinando un muestra aleatoria por segmentos, de 272 empresas, con un índice de confianza del 95%, error máximo del 5% en su estimación y con un tamaño aproximado de la proporción a estimar del 50%. Consiguiendo un levantamiento más amplio con 296, las cuales representan el 31.66% del total de las Mipymes en Celaya. En la Tabla 2, se observa la distribución de la muestra por tamaño, concentrándose principalmente en la micro y pequeña empresa.

Tabla 2: Distribución de la muestra por tamaño de empresa

Tamaño	Frecuencia	Porcentaje
Micro	181	61.1%
Pequeña	87	29.4%
Mediana	26	8.8%
Sin contestar	2	0.7%
Total	296	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Poco más del 40% de las empresas encuestadas son jóvenes, con una permanencia en el mercado menor a cinco años, mientras que casi una tercera parte de las empresas han logrado permanecer más de 15 años, por lo que la muestra es heterogénea en cuanto a su edad (tabla 3).

Tabla 3: Distribución de la muestra por edad de la empresa

Años en el mercado	Frecuencia	Porcentaje
< 5 años	125	42.2%
6 a 10 años	51	17.2%
11 a 15 años	35	11.8%
> 15 años	85	28.7%
Total	296	100%

Fuente: Elaboración propia

Los sujetos de investigación fueron los dueños de las empresas, o en su caso, el máximo directivo. Para ello, se diseñó un instrumento a escala Likert, el cual fue validado estadísticamente para garantizar su confiabilidad obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.877 para la totalidad del instrumento. Las tres variables de análisis (comportamiento ético, calidad laboral y desempeño empresarial) se transformaron a variables categóricas con tres niveles: bajo, medio y alto. El análisis se realiza a través de tablas de contingencia.

La medición de las variables, se muestra en la tabla 4, donde se especifican los indicadores del desempeño empresarial, comportamiento ético y calidad laboral, así como la definición de cada una de ellas.

Tabla 4: Operacionalización de las variables

Variable	Indicadores	Definición
Desempeño empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción de nuevos clientes y retención de los existentes • Incremento de utilidades • Mejora de la calidad de procesos y productos • Atracción de inversionistas • Diferenciación con la competencia • Retención de empleados competentes • Reducción de cargas fiscales • Mejora de la imagen ante la sociedad 	Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos por una organización en un tiempo determinado.
Comportamiento ético	<ul style="list-style-type: none"> • Principios éticos • Cumplimiento de normas • Competencia leal • Negociación leal • Relación equitativa precio-calidad • Denuncia de actos de corrupción 	Conjunto de principios que guían la toma de decisiones del personal de la organización.
Calidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación sin discriminación • Desarrollo y capacitación continua • Participación de empleados en programas de RSE • Incentivos y reconocimientos • Medición de satisfacción laboral 	"Ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en donde todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional" (Cajiga, 2008: 16-17).

Fuente: Elaboración propia

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados muestran que el 50.3% de las empresas perciben un alto grado de beneficios cuando se comportan de manera responsable. El 41.6% considera que los beneficios son medios y solo el 8.1% identifica un bajo grado de beneficios generados por el comportamiento responsable. Entre los principales beneficios percibidos sobresale: a) la atracción de nuevos clientes y la fidelidad de los ya existentes, b) la diferenciación con la competencia, c) la mejora en la calidad de los procesos y productos y, en consecuencia, d) el incremento de utilidades.

En relación al comportamiento ético de las empresas, se observa que el 58.1% de las empresas presentan un alto grado ético que se ve reflejado en: a) los valores y actitudes de la conducta del personal, b) la implementación de estrategias competitivas leales, y, c) el

cumplimiento de obligaciones que las leyes establecen. El 36.8% muestra un comportamiento ético medio, y el 5.1% un bajo nivel de ética en la organización.

Otra variable de análisis es la calidad laboral. Al respecto, los resultados muestran una tendencia de las empresas a cumplir en menor medida con los estándares de calidad laboral, en relación al comportamiento ético, pues los datos muestran que la mayoría de las empresas (50.3%) mantienen niveles medios en su calidad laboral. Poco más de una tercera parte (36.1%) muestra altos niveles en su calidad laboral, enfocándose principalmente en la contratación de personal sin discriminación, en capacitar al personal y en evaluar la satisfacción laboral para implementar acciones correctivas. Sólo un 13.5% tienen bajos niveles de calidad laboral.

En la tabla 5 se muestran los valores mínimos y máximos de cada variable, así como la media y la desviación típica. De acuerdo a la media, los datos muestran que las empresas se preocupan menos por la calidad laboral y plasman mayor énfasis a comportarse de manera ética.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de las variables

Variables	n	Valor mínimo	Valor máximo	Media	Desv. Típ.
Desempeño empresarial	296	1.00	5.00	4.0064	.66547
Comportamiento ético	296	1.00	5.00	4.1767	.67055
Calidad laboral	296	1.00	5.00	3.8397	.67926
N válido (según lista)	296				

Fuente: Elaboración propia

La tabla de contingencia (tabla 6) muestra que las empresas con un nivel entre bajo y medio en su comportamiento ético, tienden a generar niveles medios en su desempeño empresarial, mientras que las empresas con alto grado de ética su desempeño es superior.

Tabla 6: Relación entre desempeño empresarial y el comportamiento ético

Desempeño empresarial					
Comportamiento ético		Baja	Media	Alta	
Baja	% dentro de Ética	26.7%	53.3%	20.0%	
Media		7.3%	60.6%	32.1%	
Alta		7.0%	28.5%	64.5%	
Total		8.1%	41.6%	50.3%	
Estadísticos					
Pruebas de chi-cuadrado		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		40.580	4	.000	
Medidas simétricas		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Gamma		.512	.078	5.694	.000
N de casos válidos		296			

^a Asumiendo la hipótesis alternativa.

^b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS

Al analizar la relación entre el desempeño empresarial y el comportamiento ético, los resultados muestran (tabla 6) que existe una mediana relación positiva y significativa entre estas

dos variables, de acuerdo al estadístico Chi cuadrada ($p < .01$) y a la prueba Gamma (.512). Por lo cual se acepta la hipótesis 1. Esto implica que las empresas con mayor nivel de comportamiento ético, experimentan un mejor nivel de desempeño. Las empresas que establecen principios éticos para guiar la conducta de su personal, que cumplen con sus obligaciones legales, que compiten de manera leal en el mercado y que establecen precios equitativos en función de la calidad y del servicio que ofrecen, han logrado atraer nuevos clientes, incrementar sus utilidades, diferenciarse de la competencia y retener a empleados competentes.

Al evaluar la tendencia del desempeño empresarial en relación a la calidad laboral, la tabla de contingencia (tabla 7) muestra que conforme las empresas se preocupan por ofrecer una mejor vida laboral a sus trabajadores, obtienen mejores resultados, especialmente en una mejora de la calidad de los procesos y productos. Esto resulta más claro cuando se hace evidente que mientras una tercera parte de las empresas con una baja calidad laboral posee un bajo desempeño empresarial, sólo el 3.7% de las empresas con alta calidad laboral poseen un bajo desempeño.

Tabla 7: Relación entre desempeño empresarial y la calidad laboral

Desempeño empresarial					
Calidad laboral		Baja	Media	Alta	
Baja	% dentro de Calidad laboral	30.0%	47.5%	22.5%	
Media		5.4%	54.4%	40.3%	
Alta		3.7%	21.5%	74.8%	
Total		8.1%	41.6%	50.3%	
Estadísticos					
Pruebas de chi-cuadrado		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		65.969	4	.000	
Medidas simétricas		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Gamma		.601	.069	7.305	.000
N de casos válidos		296			

^a Asumiendo la hipótesis alternativa.

^b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS

En cuanto al análisis del desempeño empresarial y la calidad laboral, la tabla 6 también muestra que existe una relación mediana positiva y significativa entre la calidad laboral y el desempeño empresarial (estadístico Chi cuadrada, $p < .01$ y prueba gamma .601). Por lo tanto, se acepta la hipótesis 2. Es decir, las empresas que ofrecen programas de capacitación al empleado, que otorga incentivos y reconocimientos al buen desempeño y que se preocupa por mantener satisfechos a sus empleados, logran mejorar sus utilidades, retener y atraer a nuevos clientes, mejorar su imagen ante la sociedad, retener empleados de alto desempeño y diferenciarse de la competencia.

5 CONCLUSIONES

El objetivo de este estudio fue analizar la relación que existe entre el comportamiento ético y la calidad laboral con el desempeño empresarial. Los resultados muestran que las empresas que se comportan de manera ética con sus grupos de interés obtienen mejores resultados empresariales que aquellas empresas que no lo hacen. En relación a la calidad laboral, se encontró que las empresas que ofrecen una alta calidad laboral a sus empleados experimentan un mejor desempeño empresarial que las empresas con niveles medio o bajos en su calidad laboral. Estos resultados son congruentes con los encontrados por Palazzi y Starcher (2001), Correa, Flyn y Amit (2004), Cortés (2008), Hart (1995) y Orlitzky, Schmidt y Rynes (2003), al afirmar que las empresas que se comportan de manera responsable con sus grupos de interés mejoran su desempeño empresarial.

Estos resultados tienen diversas implicaciones. Para la comunidad académica, es importante continuar desarrollando investigaciones que demuestren el impacto de la RSE en el desempeño empresarial, para tener evidencia de estudios específicos en la Mipymes y en países subdesarrollados donde las condiciones de las empresas son distintas. Las implicaciones para los empresarios radican en la necesidad de incorporar en sus estrategias empresariales la filosofía de RSE como una acción que permite atraer nuevos clientes, ofrecer productos de mejor calidad, incrementar sus utilidades, diferenciarse de la competencia, mejorar su imagen, atraer empleados competentes, entre otros. Esto implica que las empresas deben hacer consciente las ventajas que obtiene la organización al comportarse responsablemente, analizando los posibles beneficios y considerando que éstos se verán reflejados en el mediano plazo. El papel del gobierno resulta de gran relevancia ya que es un organismo que puede iniciar acciones para institucionalizar el comportamiento responsable de las empresas, como un mecanismo de apoyo a su desarrollo y no dejarlo a la voluntad del empresario.

En relación a las hipótesis planteadas ambas se aceptan, pues tanto el comportamiento ético como la calidad laboral impactan en el desempeño empresarial. Contribuyendo con este tipo de estudios, al reconocimiento de las dimensiones que conforman la RSE en países en desarrollo como México. Sin embargo esta limitado a un área geográfica, por lo que habrá de extender la investigación a nivel estado y a nivel país, con la finalidad de construir un constructo que sea adecuado a la idiosincrasia y cultura empresarial mexicana.

Las futuras investigaciones deben estar encaminadas a estudiar los procesos de incorporación de una filosofía de RSE, específicos para cada una de las dimensiones que la componen, de tal manera que sirva de instrumento de implementación de la RSE al empresario. Así mismo, es necesario desarrollar estudios longitudinales para seguir avanzando en el conocimiento de los beneficios que obtiene la empresa que se comporta responsablemente con sus grupos de interés.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ADEC. RSE. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Guía de implementación para Pymes. (ADEC). 2009.
2. BALTERA, P., DÍAZ, E. Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, Departamento de Estudios.

Cuaderno de Investigación No. 25, Dic. 2005.

3. BARNEY, J. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, v.17, n. 1, p. 99-120, 1991.
4. CAJIGA, J.F. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial, CEMEFI (vi: 16 de enero de 2015 en http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf), 2008.
5. CEMEFI. Centro Mexicano para la Filantropía. (Consultada 9 de noviembre de 2009) <http://www.cemefi.org/spanish/content/view/1760/25/>, 2008.
6. COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS- CCE. Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas. 2001
7. COMISIÓN EUROPEA. Definición Responsabilidad Social Empresarial. (Consultada 20 de agosto de 2009). www.foro-industrial.com/2007/.../union-europea-recomienda-responsabilidad-social-corporativa/, 2007.
8. COMISIÓN EUROPEA. La nueva definición de la Pyme. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Publicaciones de empresa e industria, Oficina de publicaciones de la Comisión Europea, 2006.
9. COMISIÓN EUROPEA. Observatorio de las PYMES Europeas. Las PYMES Europeas y su responsabilidad social y medioambiental. Dirección General de empresa de la Comisión Europea. n.4. España, 2002.
10. CORREA, M.E., FLYNN, S., AMIT, A. Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial, CEPAL- Serie medioambiente y desarrollo, No. 85, Naciones Unidas, 2004.
11. CORTINA, A. Ética de la empresa. No sólo Responsabilidad Social. *Revista Portuguesa de Filosofía*, n. 65, p. 113-127, 2009.
12. CORTINA, A. Rentabilidad de la ética para la empresa. Visor: Fundación Argentaria, 1997.
13. CORTÉS G,F. La ética empresarial y la RSC. 2 colección Finanzas éticas. Cuadernos de divulgación de la RSC y de la ética empresarial en Cajamar. Escobar impresores, S.L, 2008
14. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF). (Consultada 30 de junio de 2009) http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009, 2009.
15. FUNDES. Situación de la Responsabilidad social de la Mipyme: el caso chileno. Andros, 2005.
16. GARCÍA-MARZÁ, D. La responsabilidad social de la empresa: una definición desde la ética empresarial. *R-V-E-H*, v. III, n. 12, p.77-95, 2004.
17. GLOBAL REPORTING INITIATIVE –GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS)”. Disponible en: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-FSSS-Reporting-Guidelines.pdf>, 2008.
18. GLOBAL REPORTING INITIATIVE -GRI. A Common Framework for Sustainability Reporting. Recuperada de http://epsu.org/IMG/pdf/Naoko_Kubo_GRI_EUSSWG_Process.pdf, 2006.
19. GÓMEZ, P., UCIEDA, J.L. La relación entre responsabilidad social empresarial y desempeño financiero. Un estudio transversal en los países de la Unión Europea, *Revista de Contabilidad y Tributación*, n. 360, p. 1-35, mar. 2013.

20. GRANILLO, L. Educarnos para ser socialmente responsables aquí y ahora. Reseña de: La responsabilidad social mexicana, actores y temas, Ide@s CONCYTEG, v.8, n.93, marzo, p.249-258. mar.2013.
21. GRIFFIN, J.J., MAHON, J.F. The corporate social performance and corporate financial performance debate. twenty-five years of incomparable research. *Business and Society*, v. 36, n. 1, p. 5–31, 1997.
22. HART, S.L.A. Natural-Resource-Based View of the Firm. *Academy of Management Review*, v. 20, n. 4, p.986-1014, 1995.
23. INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Glosario. Instituto Nacional de Estadística y Geografía México. Recuperada de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/glosario/default.aspx?clvglo=ehenoe&s=est&c=10842>, 2011.
24. INEGI. Micro, pequeña, mediana y gran empresa: Estratificación de los establecimientos (Censos económicos 2009). Instituto Nacional de Estadística y Geografía México, 2009.
25. LIBRO BLANCO. Libro Blanco de la Responsabilidad Social Corporativa. CEOE CEPYME, Cantabria, Santander, España, 2011.
26. LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Jul. 2001. Recuperada de <http://europa.eu.int/comm/off/green/index-es.ht>
27. LIBRO VERDE. Libro Verde de la Innovación, Comisión Europea. ES/13/95/55220800.P00 (FR) aq/rc Diciembre, 1995.
28. LOPES DE OLIVEIRA, F.M., MONEVA, A.J.M. El desempeño económico financiero y la responsabilidad social corporativa. Petrobrás versus Repsol. *Revista Contaduría y Administración*, v.58, n.1, p. 131-167, enero-marzo. 2013.
29. MARGOLIS, J.D., WALSH, J.P. Misery Loves Companies: Rethinking Social Initiatives by Business. *Administrative Science Quarterly*, n. 48, p. 268-305, 2003.
30. MARTÍNEZ, H.H. El marco ético de la Responsabilidad social empresarial.editorial Pontificia Universidad Javeriana. Colección Biblioteca del Profesional, 2005.
31. MELÉ, D. Políticas de ética empresarial: Posibilidades y limitaciones. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, n.5, p.1-17, 2000.
32. ORLITZKY, M., SCHMIDT, F.L., RYNES, S.L. Corporate Social and Financial Performance: A Meta-Analysis. *Organization Studies*, v. 24, n. 3, p. 403-441, 2003.
33. PALAZZI, M., STARCHER, G. Corporate Social Responsibility and Business Success. Francia: European Baha'i Business Forum, 2001.
34. PAYNE, D., RAINBORN, C. Sustainable development: the ethics support the economics. *Journal of Business Ethics*, v. 32, n. 2, p. 157-168, 2001.
35. REGIL, C. A. "Responsabilidad Social Corporativa, Disciplina Todavía en Estado de Inocencia", En los Breviarios Temáticos Lisdinys, Alianza Global Ius Semper, 2003.
36. RÍOS, M.M., LÓPEZ, S.A., CONTRERAS, S.R. La responsabilidad social empresarial y la sustentabilidad del Plan de negocios. Ríos y Ferrer (coordinador), Plan de negocios para pymes, PEARSON, México, 2013.
37. RÍOS, M.M., LÓPEZ S.A., CONTRERAS, S.R. Caracterización de las Mipymes socialmente

- responsables. En XVI Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas: Retos de las Ciencias Administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades. Academia de Ciencias Administrativas A. C. (ACACIA). México, 2012.
38. SASIA, P.M. La empresa a contracorriente. Cuestiones de ética empresarial. Ediciones Mensajero, Bilbao, México, 2004.
39. SIEM. Sistema Empresarial Mexicano. Octubre 2013. Recuperado de <http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/consulta.asp?q=2>
40. SEN, A. K. Desarrollo y libertad. Traducción de Esther Rabasco; Luis Tobaría. Barcelona: Planeta, 2000; Id. "Ética de la empresa y desarrollo económico". In: Cortina, Adela. (ed.). Construir confianza: Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones, cit, 2000.
41. VIVES, A. The Role of Multilateral Development Institutions in Fostering Corporate Social Responsibility, Sustainable Development Department, Technical Papers Series, Washington, D.C.: Inter-American Development Bank, 2004.
42. WADDOCK, S.A., GRAVES, S.B. Corporate Social Performance-Financial Performance Link. Strategic Management Journal, v. 18, n. 4, p. 303-319, 1997.
43. ZORRILLA, J.P. La importancia de las PYMES en México y para el mundo. Ed. McGraw Hill. México, 2002.