

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Impacto de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial
en la Satisfacción Laboral de una empresa distribuidora de productos
farmacéuticos en la ciudad de Guayaquil.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Administración de Empresas

Presentado por:

Ochoa Rivadeneira Felipe Alonso

Pino Guanoluisa Danilo David

GUAYAQUIL – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

A mi padre y a mi madre, por su incesante esfuerzo en formarme como persona y profesional, por su apoyo constante y, por encima de todo, su amor incondicional.

Felipe Alonso Ochoa Rivadeneira

A Dios, por permitirme alcanzar esta meta. A mis padres, que con su esfuerzo y sus valores han forjado mi carácter y me han dado la oportunidad de ser profesional. A mis hermanos que me han alentado a continuar y no desistir.

Danilo David Pino Guanoluisa

DECLARACIÓN EXPRESA

Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; **Felipe Alonso Ochoa Rivadeneira** y **Danilo David Pino Guanoluisa**, damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.



Felipe Alonso Ochoa
Rivadeneira



Danilo David Pino
Guanoluisa

EVALUADOR

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish on the right side.

PhD. Ronald Campoverde Aguirre
PROFESOR DE LA MATERIA

RESUMEN

Con 322 empresas perteneciendo al Índice de Sostenibilidad Dow Jones al término del año 2021, es evidente que la responsabilidad social empresarial es más relevante que nunca, pues ha demostrado tener resultados positivos en varios aspectos de las empresas que la practican, entre estos la satisfacción laboral. Por esta razón, el objetivo de este estudio es medir el impacto de las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores, estudiando una empresa que ha demostrado ser socialmente responsable, asentando así un precedente de los beneficios que puede obtener una empresa al practicar la responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano. Para la recolección de datos se encuestó a 120 empleados de la empresa, utilizando los cuestionarios CSR Survey y Short Index of Job Satisfaction, que miden la responsabilidad social empresarial percibida y la satisfacción laboral respectivamente. El impacto de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral se midió por medio de un Modelo de Ecuaciones Estructuradas, con el cual se encontró que las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial dirigidas a la comunidad, empleados y consumidores impactan positiva y significativamente la satisfacción laboral de los colaboradores, mientras que aquellas dirigidas al gobierno no tienen un impacto significativo. El estudio concluye que las buenas prácticas de responsabilidad social impactan positivamente a la satisfacción laboral, aunque no todas las dimensiones tienen el mismo efecto. Se recomienda realizar estudios cualitativos sobre la relación estudiada en el presente documento, así como replicar la metodología de este estudio en empresas de las diferentes industrias.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, satisfacción laboral, sostenibilidad, empleados, stakeholder.

ABSTRACT

With 322 companies belonging to the Dow Jones Sustainability Index by the end of 2021, it is evident that corporate social responsibility is more relevant than it has ever been, since it has demonstrated to have positive results in various aspects of the businesses that practice it, one of those being job satisfaction. For this reason, the objective of this document is to measure the impact of good corporate social responsibility practices in employees' job satisfaction, by studying a company that has demonstrated being socially responsible, setting a precedent of the benefits that a business can obtain by practicing corporate social responsibility in the Ecuadorian context. For the data recollection 120 employees of the company were surveyed, using the questionnaires CSR Survey and Short Index of Job Satisfaction, which measure perceived corporate social responsibility and job satisfaction respectively. The impact of corporate social responsibility on job satisfaction was measured through Structural Equation Modeling, which found that good corporate social responsibility practices directed towards the community, employees and consumers impacted positively and significantly employees' job satisfaction, while those directed toward the government did not have a significant impact. The study concludes that good corporate social responsibility practices positively impact job satisfaction; however, not all dimensions have the same effect. It is recommended to apply qualitative studies about the relationship studied in this document, as well as to replicate the methodology proposed in this document when studying companies belonging to different industries.

Key words: corporate social responsibility, job satisfaction, sustainability, employees, stakeholder.

ÍNDICE GENERAL

EVALUADOR	
RESUMEN.....	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Justificación del problema	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.4. Marco Teórico	3
1.4.1. <i>Responsabilidad Social Empresarial</i>	4
1.4.2. <i>Satisfacción Laboral</i>	8
1.4.3. <i>Relación de la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral</i>	9
CAPÍTULO II.....	12
2. Metodología	12
CAPÍTULO III.....	16
3. Resultados y Análisis	16
3.1. Descripción de la muestra	16
3.2. Resultados Descriptivos	17
3.3. Análisis Factorial Confirmatorio	20

3.4. Modelo de Ecuaciones Estructurales	23
CAPÍTULO IV	26
4. Conclusiones y Recomendaciones	26
4.1. Conclusiones.....	26
4.2. Recomendaciones.....	26
BIBLIOGRAFÍA.....	28

ABREVIATURAS

RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SL	Satisfacción Laboral
SIJS	Short Index of Job Satisfaction
SEM	Modelo de Ecuaciones Estructurales
AFC	Análisis Factorial Confirmatorio

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Evolución del estudio del concepto de RSE	6
Figura 1.2: Modelo de medición del impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral.....	11
Figura 3.1: Respuestas en la dimensión RSE a la Comunidad	17
Figura 3.2: Respuestas en la dimensión RSE al Empleado	18
Figura 3.3: Respuestas en la dimensión RSE al Consumidor	18
Figura 3.4: Respuestas a la dimensión RSE al Gobierno.....	19
Figura 3.5: Respuestas en la dimensión Satisfacción Laboral	19
Figura 3.6: Modelo SEM del impacto de la RSE sobre la SL.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1: CSR Survey traducido al español	13
Tabla 3.2: Short Index of Job Satisfaction traducido al español [Brayfield, A.H. & Rothe H. F.....	14
Tabla 4.1: Antigüedad de los empleados en la empresa	16
Tabla 4.2: Definición de factores de análisis	20
Tabla 4.3 Análisis de validez convergente	22
Tabla 4.4: Análisis de validez discriminante con el criterio de Fornell-Larcker	23
Tabla 4.5: Coeficientes Path.....	23
Tabla 4.6: Respuesta a las hipótesis	24

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Hoy, la sostenibilidad es inevitable. Al término del 2021, alrededor de 322 empresas forman parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), luego de ser analizadas entre 1.843 compañías de todo el mundo. Desde 1999, este índice agrupa a las empresas más importantes del mundo, cuya visión está comprometida con evaluar aspectos de responsabilidad ambiental, social y económica en el largo plazo. (S&P Dow Jones, 2022). Así mismo, para los inversores es atractivo relacionarse con empresas sostenibles, ya que consideran que pueden obtener una mayor rentabilidad y reconocimiento (Citalán, 2020), pero más allá de la de los beneficios monetarios lo que se busca con la sostenibilidad es la generación de valor corporativo (Trujillo Gómez, 2021). Se ha demostrado que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influye significativamente en varios aspectos de las empresas que lo practican, incluyendo la relación con sus clientes, otras empresas, medios de comunicación y gobiernos; como sea, también impacta significativamente a la motivación, compromiso, productividad y satisfacción de sus empleados (Organización Internacional de Normalización, 2010).

En Ecuador la RSE es una tendencia actual, iniciada por empresas multinacionales y adoptada por empresas nacionales con el pasar de los años (Acosta-Véliz et al., 2018). Varias empresas ecuatorianas actualmente implementan buenas prácticas de responsabilidad social, entre ellas está PACARI, uno de los productores de chocolate más grandes en el país; y ADELCA, la siderúrgica principal de Ecuador (Diners Club, 2022).

Por otra parte, tenemos a la satisfacción laboral (SL), que ha sido estudiando desde hace varios años. Algunos autores los relacionan con los estados emocionales y otros con las expectativas que tienen los empleados respecto al trabajo que van a realizar (Judge et al., 2017). No cabe duda de que el 2020 impactó fuertemente a la humanidad; repentinamente se paralizó toda actividad económica, puesto que el capital humano estuvo fuertemente comprometido. A raíz de esto las empresas

disminuyeron su productividad a falta de mano de obra (Pierre Bachas et al., 2022). Es por ello que, estudios se han enfocado en estudiar la relación existente con la productividad o visto de manera implícita como un punto de infección que afecta la eficacia y eficiencia de las compañías (Hannoun, 2011).

En el presente estudio busca medir desde una perspectiva psicológica, el impacto de la RSE en la satisfacción laboral de una empresa de la industria farmacéutica, puesto que a raíz del 2020 fue una de las industrias que presentó un mayor pico de ventas de varias medicinas, inclusive que presentaba desabastecimiento (Valdés et al., 2021). Sin embargo, ante esta ola de presión las empresas han tenido que adaptar su modelo de negocio o el Supply Chain Management para enfrentar esta situación, y para ello, la mano de obra humana es un factor clave.

Con esta premisa, se cuenta con la participación de los colaboradores de una de las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos más representativas de la ciudad de Guayaquil. La empresa estudiada ofrece un servicio completo que abarca desde la importación, logística y distribución, forecasting, entre otros. Actualmente, la empresa cuenta con 160 empleados y un portafolio de más de 800 productos divididos en algunas categorías tales como: Cosméticos, Consumo, OTC (Over the Counter), entre otros. La empresa forma parte de un holding corporativo que dirige esfuerzos y recursos a programas enfocados en el bienestar integral de la comunidad y comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales les ha permitido ser galardonados con reconocimientos ante estas buenas prácticas sociales.

1.1. Descripción del problema

Debido al impacto del Covid-19 en la economía mundial, su representativa influencia en la industria farmacéutica, la creciente relevancia de la RSE en Ecuador y la tendencia de las empresas a satisfacer cada vez más las necesidades sociales, resulta importante determinar el impacto de estas buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector farmacéutico. En este contexto, la empresa sujeta al estudio reporta tener buenas prácticas de RSE y tal como se evidencian los resultados de otras empresas en el mundo, estas logran tener altos índices de desempeño, así como de satisfacción laboral.

1.2. Justificación del problema

Con este estudio se busca asentar un buen precedente, donde se evidencie que una empresa que tiene buenas de responsabilidad social empresarial logra tener buenos resultados frente a diferentes indicadores de desempeño, entre los cuales está la satisfacción laboral. Así mismo, presentar aquellas variables más representativas a aquellas empresas que están considerando o que está evaluando la posibilidad de implementar estas buenas prácticas más allá de su interés económico.

En el año 2019, el organismo del estado ecuatoriano; el Servicio de Rentas Internas (SRI) identificó a 300 grupos económicos en el Ecuador, de los cuales el 75% no cuenta con reportes de sostenibilidad para alguna de sus empresas relacionadas. A pesar de la creciente relevancia de la RSE en Ecuador y el mundo, pocas empresas han considerado destinar una cantidad significativa de recursos hacia la implementación de prácticas sostenibles (Rodríguez, 2020).

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el impacto que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los empleados de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Proponer un modelo teórico bajo el cual estudiar la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral.
2. Proponer un instrumento de medición validado por otros autores en investigaciones relacionadas.
3. Medir la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral

1.4. Marco Teórico

En este capítulo, se conceptualizan las variables de análisis por medio de la revisión bibliográfica de libros, artículos de revistas e investigaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral. Se revisó el material bibliográfico presente en las bases de datos EBSCO, Scopus, Redalyc, Science

Direct, Springer Link, Dialnet y Scielo, realizando una búsqueda con las palabras clave responsabilidad social empresarial, satisfacción laboral, impacto, empleados y sostenibilidad tanto en español como en inglés. La revisión de la literatura se realizó desde el 13 de junio del 2022 hasta el 4 de julio del 2022. Finalmente, se propone un modelo teórico bajo el cual estudiar la relación entre la RSE y la SL.

1.4.1. Responsabilidad Social Empresarial

La idea de la Responsabilidad Social Empresarial se ha referenciado hace siglos, pero la literatura sobre esta ha existido desde el año 1940 aproximadamente, como las obras Social Control of Business de J.M. Clark y Measurement of Social Performance of Business por Theodore Kreps (Carroll, 1999).

El primer autor en definir la Responsabilidad Social Empresarial formalmente es Howard R. Bowen, a quien se le atribuye ser la persona que inició el periodo de la literatura moderna de este tema, gracias a su publicación Social Responsibilities of the Businessman. Bowen define a la Responsabilidad Social Empresarial a la obligación de los ejecutivos de negocio de buscar las políticas, decisiones y/o acciones que sean deseables para los objetivos y valores de la sociedad (Bowen, 1953). La obra de Bowen influyó en la literatura correspondiente al tema durante la década de los 1950s, Moral Philosophy for Management por Selekman's y Management's Responsibility to Society: The Growth of an Idea de Heald son ejemplos de literatura que fue influenciada por la publicación de Bowen durante esta década (Carroll, 1999).

En las décadas del 1960 y 1970, más autores empezaron a estudiar la RSE y el concepto de este evolucionó naturalmente. Durante este periodo, los autores propusieron definiciones de tema que especifican con mayor precisión el alcance y condiciones que se deben cumplir para que sea clasificado como RSE (Carroll, 1999). Por ejemplo, Keith Davis indica que la RSE se refiere a toda decisión y a toda acción tomada por el empresario, motivada por algo más allá de sus requerimientos económicos, técnicos y legales; indicando que una empresa que solamente hace lo legalmente requerido, entonces no está siendo socialmente responsable (Davis, 1960).

La contribución de Carroll en 1979 fue importante para la literatura de la RSE, ya que definió dimensiones que componen la RSE, la cual fue utilizada como base para realizar modelos futuros (Carroll, 1999). Carroll determinó que la RSE está compuesta de 4 dimensiones: ético, económico, legal y filantrópico (Carroll, 1979). Desde la década del 1980, varios autores se enfocaron menos en definir apropiadamente la RSE y direccionaron sus esfuerzos a intentar estudiar la RSE (y otros conceptos alternativos) más a fondo, inclusive proponiendo dimensiones que componen la RSE como constructo. Por ejemplo, Auperelle, Hatefield Y Carroll estudiaron la relación entre la RSE y la rentabilidad a través del modelo propuesto por esta última en 1979 (Carroll, 1999).

La inclusión de la dimensión “económica” propuesta por Carroll y otros autores fue cuestionada por Duygu Turker, quien argumenta que los intereses económicos deberían considerarse la razón de existir del negocio, más no parte de su responsabilidad hacia la sociedad. Utiliza la definición de RSE propuesta por Keith Davis en 1973 y Ells y Walton en 1974 como sustento, quienes definen que las acciones socialmente responsables de las empresas como aquellas que son motivadas por algo más allá de los intereses económicos (Turker, 2009).

Ecuador no es extraño al concepto de RSE, pues en el 2005 se creó el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE), una institución privada sin fines de lucro aprobada por el Ministerio de Cultura del Ecuador, cuyo propósito es impulsar la práctica y aplicación de buenas prácticas de RSE. La creación de la IRSE fue uno de los primeros esfuerzos del gobierno por promover la RSE a nivel nacional (Tello Caicedo et al., 2018).

En el año 2015, líderes de estados miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU) aprobaron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas de las personas a nivel mundial (Organización de Naciones Unidas, 2020). El concepto de RSE tiene una fuerte conexión con los ODS, pues este último establece una estructura clara y unificada bajo la cual aplicar buenas prácticas de RSE. Es por esto que muchas empresas han integrado los ODS en sus reportes de RSE (Schönherr et al., 2017).

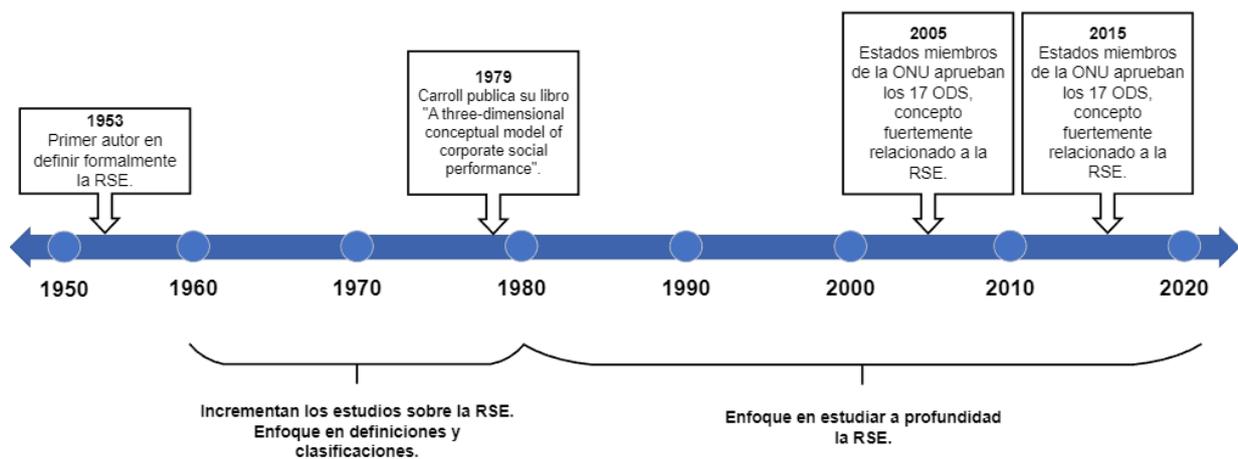


Figura 1.1: Evolución del estudio del concepto de RSE [Información obtenida de Carroll (1999)]

Debido a la diversidad de definiciones y dimensiones propuestas de la RSE, uno de los principales problemas de la literatura de la RSE es definir un marco conceptual concreto del tema (Turker, 2009). Para estudiar la RSE, autores como Turker y Martin indican que la teoría de los *stakeholders* funciona como un marco conceptual efectivo para estudiar y medir la RSE (Turker, 2009) (Martin et al., 2003).

El concepto de *stakeholders* fue popularizado por Freeman, quien indica que los *stakeholders* son todo grupo o individuo que afecta o se ve afectado por el logro de objetivos de la empresa, pero también pueden considerarse *stakeholder* todo actor que tiene un interés directo o indirecto con la empresa (Freeman, 1984). A pesar de que la clasificación de los *stakeholders* varía entre autores, casi siempre se ven involucrados los consumidores, empleados, proveedores y la comunidad (Martin et al., 2003).

Varios autores han asociado al concepto de *stakeholders* con el de RSE. Para Johnson (1985), desde un enfoque específico, las empresas socialmente responsables son aquellas en las que no solo se esmeran en conseguir utilidades más altas para los accionistas, también se enfocan en sus empleados, proveedores, distribuidores, así como su comunidad local y nación (Johnson, 1985). Para Carroll, el concepto de *stakeholders* encaja perfectamente con el concepto de RSE, argumentando que el término "social" en Responsabilidad Social Empresarial se refiere a los *stakeholders*, indicando que toda acción socialmente responsable realizada por la empresa debe tomar en consideración a los empleados, consumidores, proveedores y la comunidad (Carroll, 1999).

Debido a la estrecha relación entre la RSE y los *stakeholders*, para este estudio se considera la definición de RSE propuesta por Turker en su estudio “Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study”. Turker define la RSE como las acciones de la empresa que buscan afectar positivamente a los *stakeholders*, más allá del interés económico de la empresa (Turker, 2009). Si bien es cierto que muchos autores han propuesto diversas clasificaciones para los *stakeholders*, a continuación, se detalla la clasificación propuesta por Clarkson (Clarkson, 1995):

- **Stakeholders Primarios:** Aquellos que, sin su participación continua, el negocio se verá gravemente afectado o incapaz de continuar operando. Típicamente esto incluye empleados, consumidores, inversionistas y el gobierno (Clarkson, 1995).
- **Stakeholders Secundarios:** Aquellos que, a pesar de no ser esenciales para el funcionamiento del negocio y no estar involucrados en sus actividades, afectan o influyen al negocio (o viceversa). También pueden influenciar la opinión pública a favor o en contra del rendimiento de la empresa (Clarkson, 1995).

El presente estudio utiliza el modelo propuesto por Turker para estudiar la RSE. Tomando como base la clasificación propuesta por autores como Clarkson (1995) y Freeman (1984), Turker expande en ellas y plantea un modelo para estudiar la RSE, a través de su impacto en los distintos *stakeholders*. Turker propone que la RSE debe estudiarse por medio de la percepción de los empleados, con respecto al impacto que tienen las buenas prácticas de RSE en los distintos *stakeholders*, los cuales el clasifica como: (a) comunidad, (b) empleados, (c) consumidores y (d) gobierno (Turker, 2009).

A través de los años, varios autores han propuesto instrumentos para medir la RSE en las empresas a través de los *stakeholders*. Autores como D’Aprile & Taló proponen cuestionarios dirigidos a empleados, mientras que autores como S. Kim & Ferguson proponen cuestionarios dirigidos a consumidores (Latif & Sajjad, 2018).

Existen varios instrumentos para medir la RSE en las empresas, de los cuales la mayoría son cuestionarios. Muchos de los cuestionarios desarrollados están destinados a medir la percepción de la RSE de una empresa a distintos grupos de

interés, dependiendo de lo que requiera la empresa (Latif & Sajjad, 2018). En tiempos actuales, resulta importante para las empresas medir la RSE, debido a la creciente cantidad de empresas que buscan fortalecer y desarrollar proyectos a través de la responsabilidad ética, social y medioambiental (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018).

La RSE juega un rol importante en las empresas que lo aplican, ya que ha demostrado tener un impacto positivo en la productividad, desempeño empresarial, rentabilidad, posición de marca, entre otros (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018). Por ejemplo, el estudio “La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas”, en la cual se realizó una revisión documental, concluyó que numerosos estudios han concluido que la RSE tiene una relación positiva en el rendimiento financiero (Saavedra García, 2022). En el contexto de Ecuador, se ha demostrado que la aplicación de las prácticas de RSE en las empresas más grandes del país tiene una relación positiva con el incremento de los ingresos financieros (Vergara-Romero et al., 2020).

Los beneficios de aplicar prácticas de RSE no se limitan al rendimiento financiero, pues otro estudio realizado en el contexto ecuatoriano determina que el éxito de una organización es proporcional a su preocupación y acciones efectuadas en beneficio de la comunidad, ecosistema y cadena de valor en general (Morán et al., 2016). Adicionalmente, varias investigaciones han explorado la relación que existe entre la aplicación de prácticas de RSE y la satisfacción de los empleados en una empresa, de las cuales varias han concluido que existe una relación positiva entre ambas variables.

1.4.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido estudiando desde hace varios años en el campo de la psicología. Algunos autores los relacionan con los estados emocionales y otros con las expectativas que tienen los empleados respecto al trabajo que van a realizar (Judge et al., 2017). De cualquier modo, de manera breve o literal podemos definir la satisfacción laboral como la actitud de una persona frente a su trabajo, pues dependiendo de aquello se puede determinar problemas o inconformidades de las personas.

Algunos autores lo definen como; Un estado emocional placentero producto de la experiencia del trabajo, que es alcanzado al satisfacer ciertos requerimientos individuales en las actividades del trabajo. (Andresen et al., 2007). Por otra parte, se considera como una perspectiva que puede ser favorable o desfavorable de los trabajadores acerca de su trabajo y que es expresado mediante el grado de conformidad que existe entre las expectativas de las personas, tales como: El trabajo, recompensas ofrecidas, relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Morillo Moronta, 2006). Por lo tanto, la satisfacción laboral puede ser también considerada como uno de los factores claves que afectan la eficacia y eficiencia de las compañías (Hannoun, 2011).

Entre algunos artículos e investigaciones relacionadas, nombran a la satisfacción con términos como bienestar, felicidad, optimismo, calidad de vida o salud laboral. Siendo este último muy utilizado por la OMS, la cual considera a un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

Por otra parte, a raíz del Covid-19 en el 2020, la actividad económica alrededor del mundo se vio fuertemente comprometida. Es por ello que, investigaciones se han enfocado en estudiar la satisfacción laboral de los empleados en diferentes sectores económicos. Por ejemplo: El sector hospitalario fue uno de los principales en estar al frente de esta ola de incertidumbre, muchos médicos han sufrido fuertes crisis emocionales, para lo cual se han realizado estudios enfatizado en la Satisfacción Laboral frente al Apoyo Organizacional y Habilidades Organizacionales No Técnicas (Capone et al., 2022).

1.4.3. Relación de la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral

La relación entre la RSE y la SL ha sido objeto de varias investigaciones, tanto desde un enfoque teórico como práctico. En su investigación titulada “La Influencia del Desempeño Social Corporativo en la Satisfacción Laboral de los Empleados: Una Revisión Teórica desde una Perspectiva Multinivel”, Iliana Páez Gabriunas concluyó que, desde un punto de vista teórico, las prácticas de RSE son vistas como una señal

de sensibilidad social de la empresa, lo cual es percibido favorablemente por los empleados de esta. Por ello, el estudio concluye que las buenas prácticas de RSE hace que los empleados respondan positivamente a la organización, aumentando su satisfacción laboral (Páez Gabriunas, 2010).

Desde el punto de vista práctico, se realizó un estudio que investiga el impacto de la RSE en la SL y compromiso laboral en el contexto de las universidades en Pakistán. El estudio concluye que la RSE tiene una relación positiva con la SL y el compromiso laboral (Asrar-ul-Haq et al., 2017). Otra investigación, cuyo objetivo fue medir el impacto de la RSE en la SL y la justicia organizacional percibida por el empleado, también concluyó que la RSE está relacionada positivamente a la SL (Tziner et al., 2011).

Como sea, es importante mencionar que ambos estudios encontraron que ciertas dimensiones de la RSE tuvieron un impacto menos significativo en la SL que otras. El estudio realizado en el contexto de las universidades en Pakistán encontró que la dimensión legal no tuvo un impacto significativo en la SL (Asrar-ul-Haq et al., 2017), por otra parte, el otro estudio concluyó que la dimensión de RSE a los empleados tuvo el mayor impacto en la SL en comparación a las otras dimensiones (Tziner et al., 2011).

En base a los modelos utilizados en estudios previos que miden el impacto de la RSE en la SL, y en base a las conclusiones a las que estos llegan, se plantean las siguientes hipótesis:

H1: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia la comunidad tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.

H2: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.

H3: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.

H4: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia el gobierno tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.

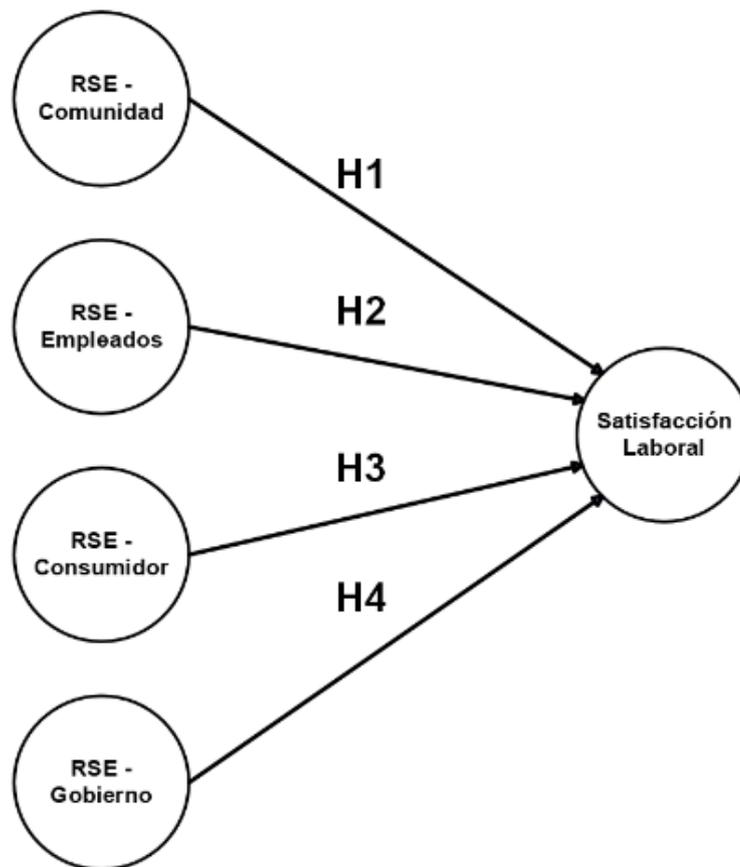


Figura 12: Modelo de medición del impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral

CAPÍTULO II

2. Metodología

El presente estudio sigue una filosofía positivista, con un enfoque inductivo y un diseño de investigación cuantitativo, en el cual se encuestó a empleados de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos desde el 15 de agosto del 2022 al 26 de agosto del 2022, lo cual implica que también es de corte transversal. Para el análisis de datos, se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y posteriormente un Modelo de Ecuaciones Estructuradas (SEM) a través del software SMART PLS 3.0.

Para probar la hipótesis de que la RSE tiene un impacto positivo en la SL, se estudia el caso de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos que ha demostrado aplicar buenas prácticas de RSE y que cuenta con una presencia significativa en el mercado de la ciudad de Guayaquil. Es importante realizar este estudio en empresas de la industria farmacéutica, dado a que las decisiones de estas impactan directamente a la salud humana, lo cual hace que los esfuerzos de RSE en la industria sean especialmente significativos (Droppert & Bennett, 2015).

Para este estudio se utilizó un modelo no probabilístico, realizando un censo a los 160 empleados que actualmente componen la empresa, enviando el cuestionario a todos los participantes a sus correos electrónicos corporativos, en el cual se les invitó a participar en el estudio a través del consentimiento informado. El instrumento comienza con 4 preguntas de identificación, en las cuales se pregunta al encuestado su género, edad, años trabajando en la empresa y nivel de educación académica.

Para medir la RSE se utilizó el cuestionario CSR Survey propuesto por Duygu Turker, el cual consta de 17 preguntas y utiliza una escala de Likert con 5 niveles de respuesta. El cuestionario propuesto por Turker estudia la RSE por medio de la percepción de los empleados desde una perspectiva multidimensional; el

cuestionario abarca las siguientes dimensiones: (a) RSE a la comunidad¹, (b) RSE al empleado, (c) RSE al consumidor y (d) RSE al gobierno (Turker, 2009).

Tabla 2.1: CSR Survey traducido al español [Turker (2009)]

No. Ítem	Variable	Ítems
1	COM1	Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que promueven el bienestar de la sociedad.
2	COM2	Nuestra empresa minimiza su impacto ambiental por medio de programas enfocados a ello.
3	COM3	Nuestra empresa participa en actividades que buscan proteger y mejorar la calidad del medio ambiente.
4	COM4	Nuestra empresa apunta al crecimiento sostenible, considerando a las generaciones futuras.
5	COM5	Nuestra empresa invierte en crear una mejor vida para las generaciones futuras.
6	COM6	Nuestra empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado.
7	COM7	Nuestra empresa apoya a ONGs que trabajan en problemáticas sociales.
8	EMP1	Nuestra empresa apoya a los empleados que quieren recibir educación adicional.
9	EMP2	Las políticas de nuestra empresa incentivan al empleado a desarrollar sus habilidades y sus carreras
10	EMP3	Nuestra empresa implementa políticas flexibles que proveen a los empleados un buen balance vida-trabajo.
11	EMP4	La administración de la empresa prioriza los deseos y necesidades de los empleados.
12	EMP5	La gerencia usualmente toma decisiones justas con respecto a los empleados.
13	CONS1	Nuestra empresa provee a los consumidores información confiable y transparente sobre sus productos.
14	CONS2	Nuestra empresa respeta los derechos de los consumidores, más allá de lo requerido por la ley
15	CONS3	Para nuestra empresa, la satisfacción del cliente es muy importante.
16	GOB1	Nuestra empresa cumple sus obligaciones tributarias regularmente y acorde a sus actividades.
17	GOB2	Nuestra empresa cumple con las regulaciones legales que corresponden y a tiempo.

Nota. Cuestionario adaptado de Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. Fuente: (Turker, 2009).

¹ Comunidad incluye a la sociedad, generaciones futuras, organizaciones no gubernamentales (ONG) y al medio ambiente.

Por otro lado, para medir la SL, se utilizó el cuestionario Short Index of Job Satisfaction (SIJS) propuesto por Brayfield & Rothe, el cual consta de 5 preguntas y utiliza una escala de Likert con 5 niveles de respuesta. El cuestionario propuesto por Bayfield & Rothe estudia la SL por medio de la actitud percibida por los empleados hacia su trabajo, desde una perspectiva unidimensional (Brayfield, A. H. & Rothe, H. F., 1951).

Tabla 2.2: Short Index of Job Satisfaction traducido al español [Brayfield, A.H. & Rothe H. F. (1951)]

No. Ítem	Variabes	Ítems
1	SL1	Me siento satisfecho con mi trabajo actual.
2	SL2	La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo.
3	SL3	Cada día de trabajo parece que nunca terminará (R)
4	SL4	Encuentro verdadero placer en mi trabajo.
5	SL5	Considero que mi trabajo es desagradable (R)

Nota. Cuestionario adaptado de Short Index of Job Satisfaction. Fuente: (Brayfield, A. H. & Rothe, H. F., 1951)

Para asegurar la accesibilidad y comprensión de los cuestionarios, se tradujeron ambos al español, y después se tradujeron nuevamente al inglés para verificar que el sentido y propósito original de los ítems se mantenga. El instrumento que se utilizó en el presente estudio está compuesto por 4 preguntas de identificación, los 17 ítems extraídos de CSR Survey traducidos al español y los 5 ítems extraídos del SIJS traducidos al español.

Previo al envío de los cuestionarios a todo el personal corporativo, se realizaron pruebas piloto al personal de jefatura y gerencia para la validación del entendimiento del instrumento y así su posterior envío masivo por correo electrónico corporativo.

El análisis de datos se realizó a través del software SMART PLS 3.0, que permite el modelado de ecuaciones estructurales basadas en la varianza, utilizando el método de mínimos cuadrados parciales en modelos de ruta (PLS-PM, por sus siglas en inglés). Primero, se validó la composición de los 4 factores propuestos por Turker en el cuestionario CSR Survey dentro del contexto de este estudio, a través de un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC). Siguiendo a esto, se midió el impacto de la RSE en la SL a través de un Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM, por su

nombre en inglés: Structural Equation Modeling). En el caso de este estudio, se utilizó el método de PLS-PM debido a que se están analizando datos que provienen de la percepción de individuos y se está trabajando con una muestra de 120 empleados.

CAPÍTULO III

3. Resultados y Análisis

En el presente capítulo se presentan y analizan exhaustivamente los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa. Primero, se describe la muestra, seguido de los resultados descriptivos. Después, se realiza un Análisis Factorial Confirmatorio, con el que se demuestra que el modelo en su mayoría es funcional dentro del contexto de la empresa estudiada. Finalmente se aplica un SEM, con el cual se determina que las dimensiones RSE a la Comunidad, RSE al Empleado y RSE al Consumidor tienen un impacto significativo en la SL, mientras que la dimensión de RSE al Gobierno no tiene un impacto significativo.

3.1. Descripción de la muestra

El instrumento propuesto se distribuyó a 160 empleados activos a través de un correo electrónico corporativo, del cual se obtuvo una tasa de respuesta del 75% (n=120), de los cuales se encontró que el 56.67% son de género femenino y el 43.33% masculino, con una edad entre 20 y 64 años. Adicionalmente, se identificó que el 72.50%, ha culminado el tercer nivel de educación académica.

Finalmente, es importante mencionar que la mayoría de los encuestados ha estado en la empresa más de 5 años, por lo que es muy probable que estén familiarizados con las buenas prácticas de RSE que aplica la empresa y tengan una opinión informada de ello.

Tabla 3.1: Antigüedad de los empleados en la empresa

Antigüedad	Porcentaje (%)
Más de 5 años	50.00%
Entre 1 a 5 años	36.67%
Menos de 1 año	13.33%

3.2. Resultados Descriptivos

Antes de realizar el AFC y el SEM, se presentan los resultados descriptivos de los datos obtenidos, con el fin de tener una representación clara de las respuestas de los empleados. A continuación, la representación gráfica de las respuestas obtenidas por los trabajadores de la empresa, junto con un breve análisis:

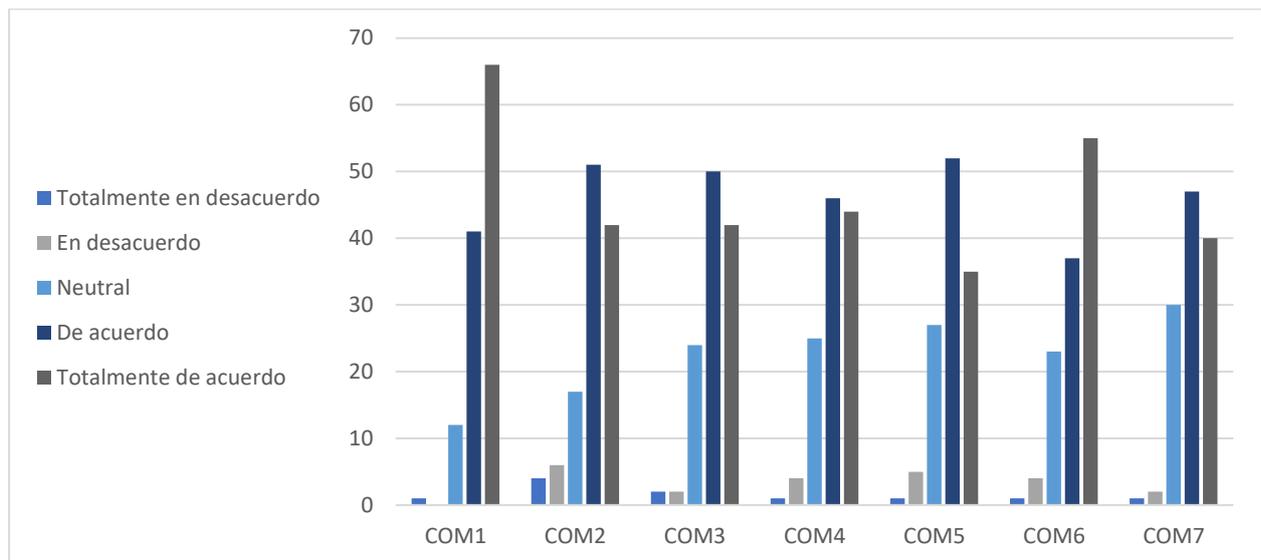


Figura 3.1: Respuestas en la dimensión RSE a la Comunidad

Se puede observar que la mayoría de los encuestados indican estar de acuerdo en que la empresa, a un nivel general, tiene buenas prácticas de RSE con el medio ambiente, sociedad, ONG y generaciones futuras. El promedio de respuestas obtenidas en esta dimensión es 4.10, lo cual indica que los trabajadores están de acuerdo con las afirmaciones de la empresa detalladas en los ítems correspondientes.

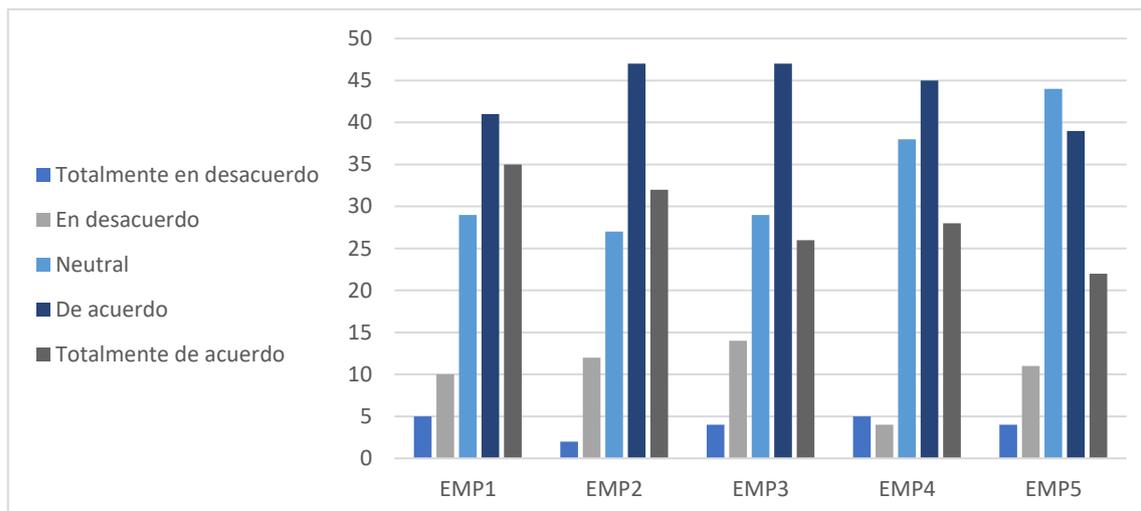


Figura 3.2: Respuestas en la dimensión RSE al Empleado

En promedio, la respuesta de los trabajadores en los ítems correspondientes a dimensión RSE al empleado es 3.69, lo cual indica que están de acuerdo en que la empresa aplica buenas prácticas de RSE con respecto al empleado, como sea, no en la misma magnitud que en la dimensión anterior, pues parecen tener una posición más neutral al respecto. Se puede observar que, en los ítems EMP4 y EMP5, la cantidad de empleados que respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” es similar a la que respondió “De acuerdo”.

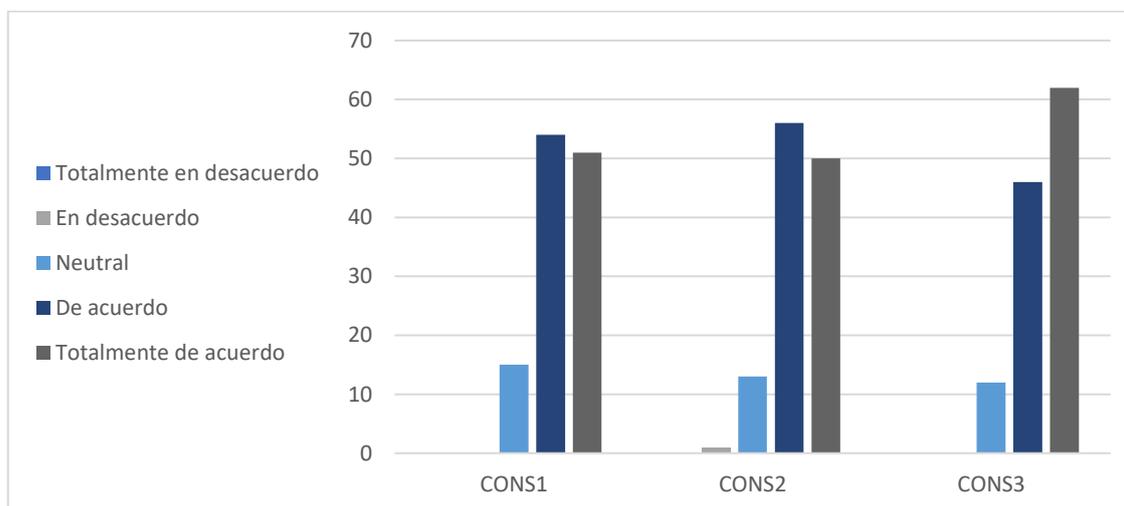


Figura 3.3: Respuestas en la dimensión RSE al Consumidor

En el caso de las buenas prácticas de RSE al Consumidor, parece haber un consenso general, en el cual muy pocos empleados tienen una percepción negativa sobre el trato de la empresa hacia sus consumidores. En promedio, los trabajadores

están de acuerdo con que la empresa actúa con transparencia hacia los consumidores, y se preocupa por sus derechos y satisfacción.

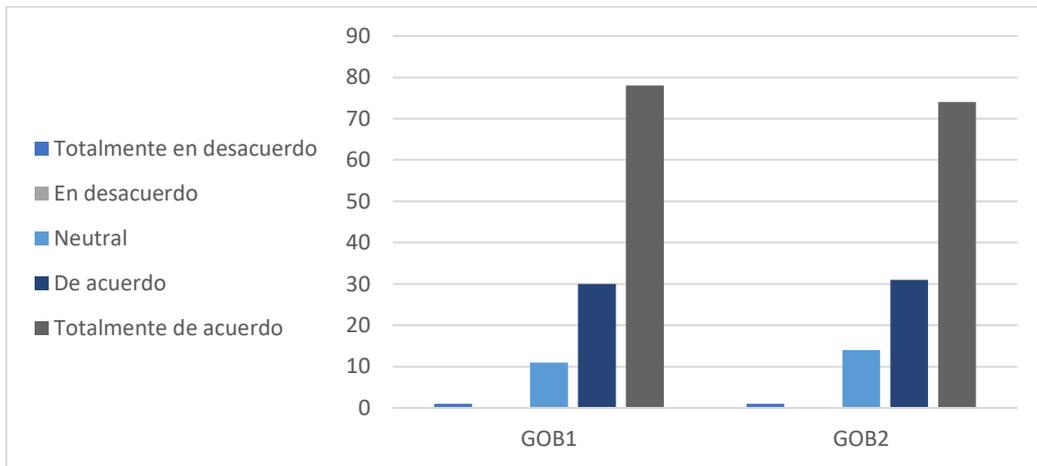


Figura 3.4: Respuestas a la dimensión RSE al Gobierno

Como se puede observar en la Figura 4.4, en general, los empleados están conscientes de que la empresa cumple con sus obligaciones hacia el gobierno. Con un promedio de 4.50, se puede afirmar que los trabajadores están de acuerdo en que la empresa cumple sus obligaciones legales y tributarias que le corresponden, a tiempo y acorde a sus actividades.

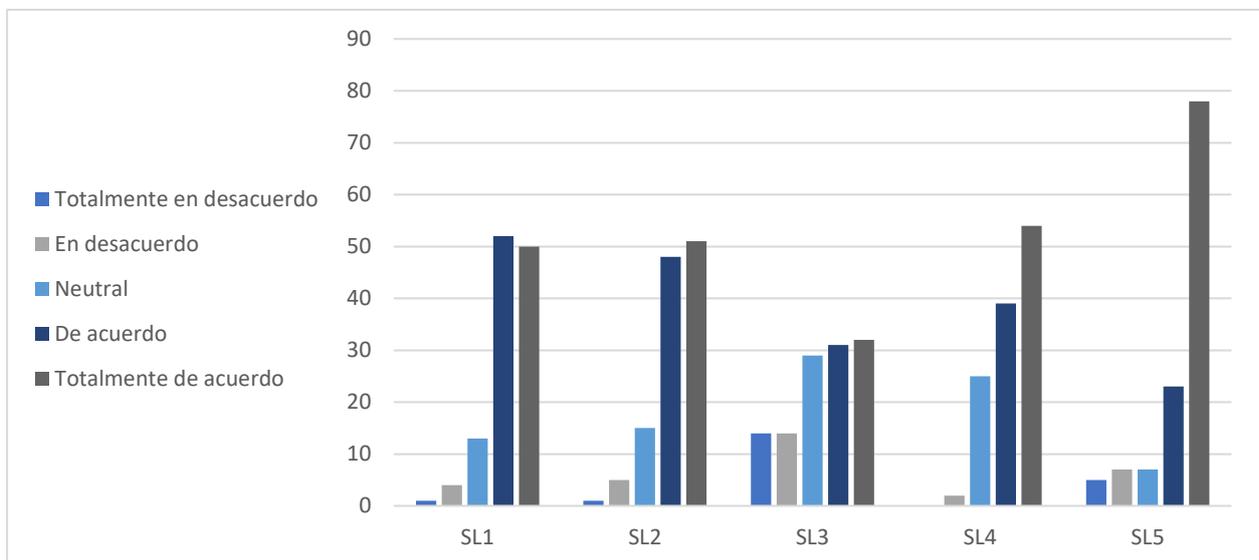


Figura 3.5: Respuestas en la dimensión Satisfacción Laboral

Con un promedio de 3.37, los empleados se encuentran relativamente satisfechos con su trabajo. Es necesario mencionar que las variables SL3 y SL5 contienen afirmaciones negativas sobre la actitud de los empleados hacia el trabajo, por lo que

estar en desacuerdo con las mismas es considerado algo positivo y estar de acuerdo es considerado negativo. En promedio, los empleados parecen encontrar satisfacción, placer y entusiasmo en sus trabajos. Como sea, muchos de los trabajadores también indicaron que están totalmente de acuerdo con la afirmación “Considero que mi trabajo es desagradable”, lo cual podría indicar que si bien hay algunas partes de su actividad laboral que encuentran satisfactorias, otras las encuentran desagradables.

3.3. Análisis Factorial Confirmatorio

Antes de medir la relación entre la RSE y la SL, se realizó un AFC con el fin de validar la factibilidad del instrumento en el contexto actual, a través de un análisis convergente y divergente. Después de todo, el AFC es una técnica que trata específicamente con modelos de medición, y uno de sus propósitos es validar que la estructura del instrumento utilizado funciona con una nueva población (Harrington, 2009). En este caso, las variables observables están representadas por ítems del cuestionario, mientras que los factores están representados por las dimensiones propuestas por los autores originales de los mismos.

Tabla 3.2: Definición de factores de análisis

Nombre de la dimensión	Nombre del factor	Variables
RSE a la Comunidad	RSE-COM	COM1, COM2, COM3, COM4, COM5, COM6, COM7
RSE al Empleado	RSE-EMP	EMP1, EMP2, EMP3, EMP4, EMP5
RSE al Consumidor	RSE-CONS	CON1, CONS2, CONS3
RSE al Gobierno	RSE-GOB	GOB1, GOB2
Satisfacción Laboral	SL	SL1, SL2, SL3, SL4, SL5

A continuación, se muestra el modelo realizado a través de SMART PLS 3.0, el cual se utiliza en el presente estudio:

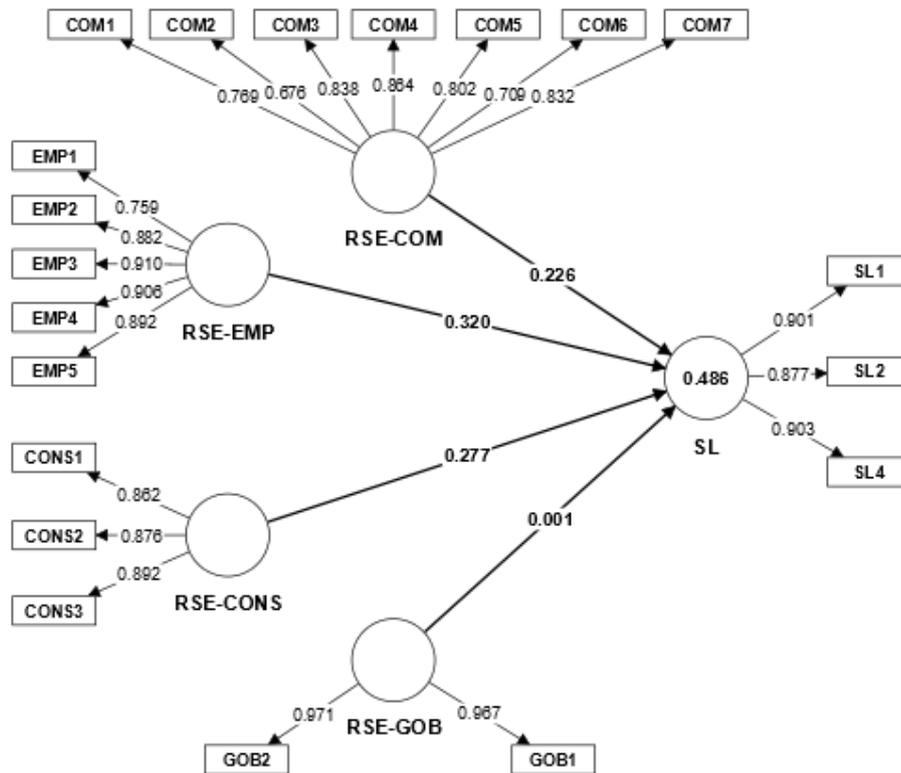


Figura 3.6: Modelo SEM del impacto de la RSE sobre la SL

Para el análisis de validez convergente se empezó verificando que el Coeficiente de Cronbach de cada factor tenga un valor mayor a 0.6, con el fin de validar la consistencia interna de cada factor (Nunnally, 1975). En este caso, todos los factores modelados superan el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.6.

La consistencia interna de los factores es explicada por la carga factorial de sus variables correspondientes, las cuales son mayores a 0.6 en los factores que miden la RSE, mientras que dos de las variables que miden la SL son menores a 0.6. Con esto, se determinó que todos los ítems del instrumento que miden la RSE contribuyen significativamente en medir su dimensión correspondiente, mientras que dos ítems que buscan medir la SL (SL3 y SL5), no lo hacen de manera significativa dentro del contexto de la empresa estudiada; los ítems SL3 y SL5 no se tomaron en cuenta para el análisis debido a que su carga factorial menor a 0.6.

Para concluir con el análisis convergente, se verificó que la Varianza Media Extraída (AVE) sea mayor a 0.5, con el fin de validar que los factores sean explicados en más del 50% por las variables que lo construyen (Fornell & Larcker, 1981). En este caso, todos los factores modelados tienen una AVE mayor a 0.5.

Tabla 3.3 Análisis de validez convergente

Factor	Variable	Carga factorial	Alfa de Cronbach	Varianza Media Extraída
RSE-COM			0.896	0.620
	COM1	0.769		
	COM2	0.676		
	COM3	0.838		
	COM4	0.864		
	COM5	0.802		
	COM6	0.709		
	COM7	0.832		
RSE-EMP			0.921	0.760
	EMP1	0.759		
	EMP2	0.882		
	EMP3	0.910		
	EMP4	0.906		
	EMP5	0.892		
RSE-CONS			0.850	0.769
	CONS1	0.862		
	CONS2	0.876		
	CONS3	0.892		
RSE-GOB			0.934	0.938
	GOB1	0.971		
	GOB2	0.967		
SL			0.874	0.799
	SL1	0.901		
	SL2	0.877		
	SL4	0.903		

Para el análisis de validez divergente se utilizó el criterio de Fornell-Larcker, quien propone que existe validez discriminante entre dos factores si su R^2 es mayor que la varianza extraída entre estas. En este caso, se confirma que el R^2 de cada uno de los factores es mayor que su varianza extraída con los otros factores, por lo que se validó que los factores miden efectivamente sus dimensiones respectivas (Ab Hamid et al., 2017).

Tabla 3.4: Análisis de validez discriminante con el criterio de Fornell-Larcker

FACTOR	RSE-COM	RSE-CONS	RSE-EMP	RSE-GOB	SL
RSE-COM	0.787				
RSE-CONS	0.608	0.877			
RSE-EMP	0.635	0.493	0.872		
RSE-GOB	0.614	0.612	0.385	0.969	
SL	0.598	0.573	0.600	0.432	0.894

3.4. Modelo de Ecuaciones Estructurales

Una vez validado el instrumento, se procedió a medir el impacto de las dimensiones de la RSE sobre la SL a través de un Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), cuyo propósito es medir el impacto de una variable sobre otra (Pérez et al., 2013). La estimación se realizó en base al modelo propuesto en el Marco Teórico (Figura 2.2) en el cual se establecieron las hipótesis del estudio.

Como se puede observar en la Tabla 4.5, todos los coeficientes Path son mayores a cero, lo que indica que todas las dimensiones de la RSE se relacionan positivamente con la SL. Los coeficientes Path entre el factor SL y los factores RSE-COM, RSE-EMP y RSE-CONS son mayores a 0.2, por lo que se determinó que las prácticas de RSE hacia la comunidad, empleados y consumidores tienen un impacto positivo en la SL de los trabajadores en la empresa estudiada. Por otro lado, se encontró que el coeficiente Path entre los factores SL y RSE-GOB fue menor a 0.2, lo cual indica que las prácticas de RSE hacia el gobierno no impactan significativamente a la SL de los empleados.

Tabla 3.5: Coeficientes Path

Factor	Coefficiente Path
RSE-COM → SL	0.225
RSE-EMP → SL	0.322
RSE-CONS → SL	0.277
RSE-GOB → SL	0.000

Se puede observar que, entre todas las dimensiones estudiadas, las buenas prácticas de RSE hacia los empleados tienen el mayor impacto positivo y significativo en la SL de los empleados de la empresa estudiada. Adicionalmente, se observa que

las buenas prácticas de RSE hacia el consumidor y hacia la comunidad (medio ambiente, sociedad, ONG y generaciones futuras) también tienen un impacto significativo en la SL de los empleados de la empresa, aunque no en la misma magnitud. Por esta razón, no se rechazan las hipótesis H1, H2, ni H3. Finalmente, se encontró que las buenas prácticas de RSE hacia el gobierno no tienen un impacto en la SL de los trabajadores de la empresa. Por esta razón, se rechaza la H4.

Tabla 3.6: Respuesta a las hipótesis

HIPÓTESIS	SE RECHAZA / NO SE RECHAZA
H1: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia la comunidad tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.	No se rechaza la hipótesis
H2: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.	No se rechaza la hipótesis
H3: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.	No se rechaza la hipótesis
H4: Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia el gobierno tienen un impacto positivo en la Satisfacción Laboral de los empleados.	Se rechaza la hipótesis

Para concluir con el análisis, se determina la calidad del modelo utilizado a través del coeficiente R^2 . Como se puede observar en la Figura 4.6, el R^2 de este modelo es 0.486, lo cual indica que la calidad del modelo satisface los requerimientos para considerarse un modelo útil.

Así como en este estudio, investigaciones previas también han encontrado que las prácticas de responsabilidad social dirigidas al empleado tienen un mayor impacto significativo en la satisfacción laboral de los mismos (Tziner et al., 2011). Estos resultados también coinciden con investigaciones previas, las cuales indican que uno de los determinantes de la satisfacción laboral son las relaciones interpersonales, la

posibilidad de mejora (Puchol, 2007) y las relaciones con los superiores (Leal Millán et al., 1999), determinantes que se miden en los ítems de la escala utilizada.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

En el presente estudio, se propuso un modelo teórico que permitió medir efectivamente el impacto de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos de la ciudad de Guayaquil, a través de la teoría de los *stakeholders*. Con el objetivo de recolectar datos que contribuyan a estudiar esta relación, se propuso un instrumento de medición compuesto de los instrumentos CSR Survey y Short Index of Job Satisfaction, cuya validez en el contexto de la empresa estudiada fue comprobada a través de un Análisis Factorial Confirmatorio.

Finalmente, a través de un Modelo de Ecuaciones Estructurales, se logra concluir que la Responsabilidad Social Empresarial impacta a la satisfacción laboral, como sea, no todas las dimensiones tienen el mismo efecto. Las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial dirigidas a los empleados son aquellas que tienen un mayor impacto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores. También se encontró que las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial dirigidas a los consumidores y comunidad impactan significativamente y de manera positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estudiada.

Por otro lado, se encontró que las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial hacia el gobierno no tienen impacto alguno en la satisfacción laboral de los empleados. Los resultados descriptivos indican que los empleados son conscientes del cumplimiento de la empresa con sus obligaciones tributarias y legales, lo cual puede significar que los trabajadores no perciben este tipo de prácticas como un acto de responsabilidad social lo suficientemente significativo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar estudios cuantitativos sobre el impacto de la RSE en la SL de los colaboradores de esta empresa. Este estudio determinó que existe una relación entre ciertas prácticas de responsabilidad social empresarial y la

satisfacción laboral de los empleados con el propósito de tomar decisiones más acertadas, es recomendable entender los motivos por los cuales existe la relación existente entre estos conceptos.

Adicionalmente, se recomienda replicar el modelo utilizado para estudiar a empresas pertenecientes a otras industrias y que también hayan demostrado practicar la responsabilidad social empresarial. Los resultados del presente estudio son aplicables a la empresa estudiada, con el fin de tener una visión más completa del impacto de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral u otras variables de interés dentro del contexto ecuatoriano.

Finalmente, es recomendable que las empresas dirijan parte de sus recursos a gestionar programas para mantener a sus colaboradores activos en su ámbito laboral, puesto que hoy en día una persona más allá de querer ocupar un puesto de trabajo busca una empresa cuyos valores y objetivos se asocien con sus propósitos comunes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ab Hamid, M. R., Sami, W., & Mohmad Sidek, M. H. (2017). Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker criterion versus HTMT Criterion. *Journal of Physics: Conference Series*, 890(1), 012163. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/890/1/012163/meta>
- Acosta-Véliz, M., Lovato-Torres, S., Buñay-Cantos, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a8>
- Asrar-ul-Haq, M., Kuchinke, K. P., & Iqbal, A. (2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*, 142(4), 2357-2363. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Nueva York: Federal Council of the Churches of Christ in America.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). *An index of job satisfaction*. Obtenido de Journal of Applied Psychology: <https://psycnet.apa.org/record/1952-04202-001>
- Capone, V., Borrelli, R., Marino, L., & Schettino, G. (2022). *Mental Well-Being and Job Satisfaction of Hospital Physicians during COVID-19: Relationships with Efficacy Beliefs, Organizational Support, and Organizational Non-Technical Skills*. Obtenido de MDPI: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/6/3734/htm>
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate social performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. <https://doi.org/10.2307/257850>
- Carroll, A. (Septiembre de 1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
- Chacón Cantos, J., y Rugel Kamarova, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Revista Espacios*, 39(41), 20. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p20.pdf>
- Citalán, M. (2020). Rendimientos de las Empresas Sustentables en la bolsa de valores: El caso de la BMV. *Un Espacio para la Ciencia*, 3(1), 49-70. Obtenido de Un Espacio Para La Ciencia: <https://www.revistas-manglaeditores.com/index.php/espacio-para-la-ciencia/article/view/2>

Clarkson, M. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117. <https://doi.org/10.2307/258888>

Davis, K. (1960). Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review*, 2(3), 70-76. <https://doi.org/10.2307/41166246>

Diners Club. (2022). *5 ejemplos de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. <https://www.dinersclub.com.ec/experiencias/diners-club/responsabilidad-social-empresarial-ecuador>

Droppert, H., & Bennett, S. (2015). Corporate social responsibility in global health: an exploratory study of multinational pharmaceutical firms. *Globalization and Health*, 11(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12992-015-0100-5>

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>

Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Cambridge University Press
https://books.google.com.ec/books/about/Strategic_Management.html?hl=es&id=NpmA_qEiOpkC&redir_esc=y.

German Agency for Technical Cooperation-NU. CEPAL-NU. CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20responsabilidad%20social,del%20empleo%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%22>.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Biblioteca Digital: <http://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>

Harrington, D. (2009). *Confirmatory Factor Analysis*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195339888.001.0001>

Johnson, H. L. (1985). *Business in contemporary society: Framework and issues*. Wadsworth Publishing Company.

Judge, T. A., Weiss, H. M., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2017). *Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change*. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/apl0000181>

- Latif, K. F., & Sajjad, A. (2018). Measuring corporate social responsibility: A critical review of survey instruments. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(6), 1029-1416. <https://doi.org/10.1002/csr.1630>
- Leal Millán, A., Alfaro, A., Rodríguez, L., & Román, M. (1999). *EL FACTOR HUMANO EN LAS RELACIONES LABORALES*. Editorial Pirámide.
- Martin, D., Hill, R. P., & Snider, J. (2003). Corporate Social Responsibility in the 21st Century: A View from the World's Most Successful Firms. *Journal of Business Ethics*, 48, 175-187. <https://doi.org/10.1023/B:BUSI.0000004606.29523.db>
- Morán Montalvo, C., Rodríguez Valencia, L., Torres Olivo, M., Aguilar Parra, A., & Villalta Borja, M. (2016). STAKEHOLDERS, RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ECUADOR. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 31(2), 21-30. doi:<https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.147>
- Morillo Moronta, I. J. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso*. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Nunally, J. C. (1975). Psychometric Theory. 25 Years Ago and Now. *Educational Researcher*, 4(10), 7-21. <https://doi.org/10.2307/1175619>
- Organización de Naciones Unidas. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.
- Páez Gabriunas, L. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 63-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218552003>
- Pérez, E., Medrano, L. A., & Sánchez Rosas, J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5(1), 52-66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333427385008>
- Pierre Bachas, Anne Brockmeyer, Pablo Garriga, & Camille Semelet. (Agosto de 2022). *El Impacto del COVID-19 En las Empresas Formales de Ecuador*. Obtenido de World Bank Group:

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/705661598010734951/pdf/EI-Impacto-del-COVID-19-En-las-Empresas-Formales-de-Ecuador.pdf>

Puchol, L. (2007). *DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Ediciones Díaz de Santos.

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=sieDkwILO6cC&oi=fnd&pg=PR15&dq=Direcci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+de+Recursos+Humanos+puchol&ots=54Q4Zo1UOj&sig=w1LCwRE8Y8RbBhIGdWulJbdpTV8&redir_esc=y#v=onepage&q=Direcci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Recursos

Rodríguez, J. A. (2020). *REPORTES DE SOSTENIBILIDAD EN EMPRESAS GRANDES ¿Cómo involucrar a más empresas en la implementación de prácticas y reporte de sostenibilidad en Ecuador?* Guayaquil-Ecuador: Reporte de Investigación en el marco de la alianza CEMDES-ESPAE para la meta 12.6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.espae.espol.edu.ec/>

S&P Dow Jones. (2022). *S&P Dow Jones Indices*. <https://www.spglobal.com/spdji/en/>

Saavedra García, M. L. (2022). La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 27(46), 39-54. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452011000200004&lng=en&tlng=es.

Schönherr, N., Fidler, F., & Martinuzzi, A. (2017). Exploring the Interface of CSR and the Sustainable. *Transnational Corporations*, 24(3), 33-47. <https://doi.org/10.18356/cfb5b8b6-en>

Tello Caicedo, G. E., Agila Maldonado, M. V. y Legarda Arreaga, C. (2018). La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 60-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500060&lng=es&tlng=es.

Trujillo Gómez, A. M. (2021). Editorial. Más allá del rendimiento financiero: la sostenibilidad corporativa y la generación de valor organizacional. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2-2), 3-5. <https://doi.org/10.16967/23898186.736>

Turker, D. (Septiembre de 2009). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85(4), 411-427. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9780-6>

Tziner, A., Bar, Y., Oren, L., & Kadosh, G. (2011). Responsabilidad Social Corporativa, Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral: ¿Como se Relacionan? *Revista de Psicología del Trabajo*

y de las Organizaciones, 27(1), 67-72.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000100007&lng=es&tlng=en.

Valdés Medina, F., Saavedra García, M., & Gutiérrez Navarro, A. (2021). *Análisis del impacto de la pandemia COVID-19 en las cotizaciones de las empresas farmacéuticas listadas en el índice NYSE*. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/90900>

Vergara-Romero, A., Oalla Hernández, A., Yturalde, J. M., & Sorhegui Ortega, R. (2020). Responsabilidad social corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales Empresas en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(10), 13. <https://revistaespacios.com/a20v41n10/20411013.html>