

Historial Editorial

Recepción: 21-10-2015

Aceptación: 20-05-2016

**Validez de contenido de un instrumento para
medir la responsabilidad social de las empresas
bancarias**

Edith Patricia Borboa Álvarez

Instituto Tecnológico de Sonora
pathyborboa@gmail.com

Sheila Delhumeau Rivera

Universidad Autónoma de Baja California

Validez de contenido de un instrumento para medir la responsabilidad social de las empresas bancarias¹

Content validity of an instrument for measuring social responsibility in banking companies

Edith Patricia Borboa Álvarez

Sheila Delhumeau Rivera

Resumen

En el presente artículo se reporta un análisis de validez de contenido de un cuestionario diseñado para medir la responsabilidad social empresarial (RSE) del sector bancario establecido en el estado de Baja California, México. El objetivo fue evaluar las propiedades psicométricas de dicho instrumento de medición en los corporativos bancarios tanto nacionales como multinacionales. Se obtuvo un dictamen cuantitativo de validez de contenido a través de un interrogatorio a un grupo de expertos utilizando el CVR (Content Validity Ratio) del modelo de Lawshe (1975), modificado por Tristán (2008). Los resultados fueron positivos con respecto al índice global de validez de contenido en 0.8987, y un 0.948 en la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Palabras Clave: Validez de contenido, responsabilidad social empresarial, banca.

Abstract

In this article, we report the content validity analysis of a questionnaire designed to measure corporate social responsibility (CSR) in the banking sector established in the state of Baja California, Mexico. The main objective was to evaluate the psychometric properties of such measuring instrument in both national and multinational corporate banking. We obtained a quantitative appreciation of content validity through an interrogation of a group of experts using the CVR (Content Validity Ratio) model by Lawshe (1975), as modified by Tristan (2008). Positive results were obtained with an overall content validity score of 0.8987, and a reliability estimate of 0.948 in the Cronbach's alpha internal consistency coefficient.

¹ El presente estudio forma parte del trabajo de tesis doctoral en Ciencias Administrativas del primer autor bajo la dirección del segundo en la Universidad Autónoma de Baja California.

Classification JEL: M14, G21

Keywords: Content validity, corporate social responsibility, banking.

1. Introducción

El objetivo de esta investigación es determinar la validez de contenido de un instrumento de medición de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de los corporativos bancarios tanto nacionales como multinacionales establecidos en Baja California, México, utilizando el modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008), a través de un cuestionario estructurado a un grupo de 7 expertos, que evaluaron individualmente los ítems del mismo con objeto de valorar como variables independientes la estructura organizacional y el desempeño empresarial de los bancos establecidos en Baja California, impactando a la variable dependiente de Responsabilidad Social Empresarial.

El instrumento evaluado se diseñó a partir de la interpretación y aplicación de lineamientos nacionales e internacionales relacionados con la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial contenidos en el Distintivo Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía (Distintivo ESR del CEMEFI); los Indicadores Ethos del Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social; las líneas directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Directrices de la OCDE); los principios de RSE del Pacto Mundial de la ONU (Global Compact) y los indicadores de desempeño de la dimensión social establecidas en las memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

La RSE tiene una dimensión especial en el sector de servicios financieros, que no está presente en otros sectores, ya que la actividad financiera que la banca desarrolla tiene repercusiones especialmente importantes en la actividad económica general y en el patrimonio de las personas. González y Gutiérrez (2012), aseguran que ese sector tiene gran importancia en el desarrollo tanto social como económico de cualquier país y que en muchas ocasiones la reputación del mismo se ha puesto en entredicho.

El presente artículo está organizado en secciones. Primeramente se presenta la revisión literaria que da sustento a la investigación; en la segunda sección se detalla la metodología utilizada; en el

apartado de resultados se muestra el análisis de la información recabada mediante la aplicación de una extensión del modelo de Lawshe realizada por Tristán para determinar las propiedades psicométricas del cuestionario diseñado; y finalmente, en la última parte se plantean las conclusiones y recomendaciones del estudio.

2. Marco teórico

Para caracterizar la calidad de los datos obtenidos durante la investigación, fue necesario realizar un estudio psicométrico del instrumento diseñado cubriendo dos requisitos esenciales: la validez y la confiabilidad. La primera está relacionada con lo adecuado de la selección de los ítems, es decir, si los ítems incluidos en el cuestionario reflejan el contenido de un dominio y si está bien definido (dimensiones); mientras que la segunda se refiere a la probabilidad de obtener datos similares con la replicación del modelo, o con la utilización del mismo por otros investigadores (Hernández, Fernández y Baptista 2010; Meraz y Maldonado 2013; Mendoza y Garza, 2009).

La validación de un instrumento trae consigo un examen sistemático del contenido de éste para evidenciar si la definición semántica quedó bien realizada en los ítems formulados, (Carretero-Dios y Pérez 2005, en Meraz y Maldonado, 2013); aun cuando los enunciados están asociados a los lineamientos básicos tanto nacionales como internacionales en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Con el objeto de validar la primera versión del cuestionario diseñado y mejorarlo, se procedió a cubrir tres etapas: recogida de la información mediante el juicio de experto, prueba piloto y revisión por el programa estadístico informático conocido como SPSS que inicialmente surgió como "Statistical Package for the Social Sciences", aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" (Pardo y Ruiz, 2002, p. 3).

Coincidiendo con Meraz y Maldonado (2013), la intención de esta revisión fue para realizar una confirmación o reajuste de los ítems, tanto en la redacción como en la ubicación de las dimensiones. Primeramente se elaboraron una serie de ítems, acordes con las variables empleadas y sus respectivas dimensiones e indicadores. Luego de la selección de los ítems más adecuados para el estudio, se elabora el instrumento, para ser validado por un grupo impar de expertos, normalmente de tres o cinco, pero en el caso del presente proyecto fueron siete expertos, quienes se encargaron de revisar la validez de contenido al evaluar de forma individual todos los ítems que contenía el cuestionario en su versión original para certificar en base a su juicio y experiencia que los ítems seleccionados fueran claros y tuvieran coherencia con la investigación.

Hay que considerar que la validez de contenido normalmente no puede expresarse cuantitativamente es más bien una cuestión de juicio que se estima de manera subjetiva o intersubjetiva empleando, usualmente, el denominado juicio de expertos. Se recurre a ella para conocer la probabilidad de error en el diseño del instrumento o cuando se presenta alguna dificultad o dudas en la definición del contenido de un dominio; para que ese grupo de jueces permitan esclarecer sus aspectos relevantes, de manera que en este proceso se eliminen las dimensiones consideradas como no importantes (Mendoza y Garza, 2009).

Al comenzar el proceso de validez de contenido es necesario establecer el dominio completo para la situación que se quiere medir y luego seleccionar algunos de sus elementos para ser puestos a prueba. Si se identifican en algún constructo diversas dimensiones, se requiere elaborar varios ítems para cada una de las dimensiones. Mendoza y Garza, (2009) recomiendan desarrollar muchos ítems, lo cual permite ir eliminando aquellos que resulten inadecuados, es por ello que el instrumento original antes del jueceo contenía un total de 154 ítems.

Existe una limitación para la validez de contenido cuando el instrumento es diseñado, o cuando este no procede de la aplicación de ninguna escala existente o un modelo ya validado, como en este caso; y tal restricción consiste en la complicación de seleccionar los elementos de un dominio, ya que difícilmente los conceptos que se utilizan se encuentran completamente desarrollados. De acuerdo a esta situación, se formularon un conjunto amplio de ítems en la espera de que reflejen el contenido de los conceptos teóricos de las variables del modelo de RSE desarrollado (Mendoza y Garza, 2009).

En ese sentido, siempre es importante señalar con respecto al instrumento de investigación: si es creado específicamente para el proyecto a realizar; si es uno existente que ha sido modificado en algunas partes; o si es un material completo diseñado por alguien más. Cuando se utiliza uno modificado o se combina con otro instrumento, el nuevo no necesariamente refleja la validez y consistencia de los originales, de esta manera, es muy importante volver a establecer la confiabilidad y la validez (Creswell, 2003).

De acuerdo con Corral (2009), los juicios de expertos se obtienen esencialmente por métodos de experto único o por métodos grupales. Entre estos últimos, los principales son el método de agregados individuales, el método Delphi, la técnica de grupo nominal, el modelo de Lawshe y el método de consenso grupal. Los más utilizados en las ciencias sociales son: el método de agregados

individuales y el método Delphi, pero el único índice cuantitativo es el CVR (Content Validity Ratio) de Lawshe (1975). Sin embargo, este último requiere de un gran número de jueces y esa exigencia es poco viable en la práctica y como consecuencia actualmente es muy poco utilizado, por lo que Tristán (2008) propone una modificación que permite superar esas limitaciones.

Los tres métodos son económicos porque no exigen que se reúna a los expertos en un lugar determinado, además no permiten intercambiar opiniones, puntos de vista ni experiencias, ya que se les requiere individualmente; al igual que Corral (2009) esta limitación es precisamente lo que se está buscando para efectos de esta investigación y así evitar los sesgos de los datos ocasionados por conflictos interpersonales o presiones entre los expertos y analizar la validez de contenido del cuestionario elaborado sobre Responsabilidad Social de la banca en Baja California se opta por el modelo de Lawshe variado por Tristán por ser el único que la expresa cuantitativamente.

Para poder calcular la validez de contenido del modelo teórico de un instrumento, Lawshe (1975) formuló una guía que incluye organizar un panel de evaluación integrado por especialistas en la tarea o el tema a evaluar, quienes dispondrán del conjunto de ítems a analizar y sobre los cuales deberán emitir su opinión en tres categorías: esencial, útil pero no esencial, no necesario. Ya que los panelistas anotan su opinión respecto a cada ítem en las tres categorías citadas, se debe determinar el número de coincidencias en la categoría “esencial” en la espera de que tengan acuerdos en más del 50% para considerar que el ítem tiene determinado grado de validez de contenido.

Una vez calculada la CVR de todos los ítems, son aceptados los que tienen valores superiores a los mínimos propuestos por Lawshe, se calcula la media de CVR y con ello se obtiene el Índice de Validez de Contenido de toda la prueba (Content Validity Index, CVI), interpretado como la concordancia entre la capacidad (habilidad, competencia, conocimiento, etc.) solicitada en un dominio específico y el desempeño solicitado en la prueba que trata de medir dicho dominio (Tristán, 2008).

Para Tristán (2008) la expresión planteada por Lawshe se puede interpretar como si fuera una correlación, con valores de -1 a +1; de tal modo que CVR es negativa si el acuerdo ocurre en menos de la mitad de los jueces; es nula si se tiene exactamente la mitad de acuerdos en los panelistas y es positiva si hay más de la mitad de acuerdos. Adicionalmente, se requiere un consenso perfecto entre los jueces para que sea considerada estadísticamente significativa.

El modelo de Lawshe de acuerdo con Tristán (2008), presenta tres problemas principales: primeramente, no explica ni justifica el procedimiento seguido para construir la tabla de valores mínimos de aceptación para CVR, por lo que se complica su interpretación. Además se ven afectados por el número de jueces, de tal modo que CVR es muy exigente con pocos (CVR=1 con el mínimo aceptado de 5 expertos) y muy flexible cuando son muchos (CVR=0.29 con 40 panelistas).

Con objeto de mejorar el modelo de Lawshe, Tristán (2008) hace una aportación con relación a los problemas citados, al revisar el modelo de establecimiento de los valores CVR mínimos, identifica la condición que hace que la exigencia del modelo dependa del número de jueces, a manera de poder utilizar el modelo con el menor número posible de expertos, además no necesariamente en consenso unánime.

Adicionalmente, Tristán (2008) afirma:

Para fines prácticos se puede decir que CVR' debe proporcionar por lo menos un 58% para ser aceptable, valor constante independientemente del número de panelistas, con lo cual no solamente se resuelve el problema del efecto de tamaño, sino también la interpretación de los acuerdos en la relación de validez de contenido. Como CVR' no depende de N, cuando N tiende a ∞ CVR' permanece constante en 0.5823, lo cual conduce a una condición de igual exigencia en todos los casos, algo mucho más realista que lo establecido en el modelo de CVR propuesto por Lawshe. Una vez obtenidos los valores de CVR', se puede determinar el CVI como promedio simple de los ítems aceptables. Al final, el responsable del diseño del instrumento puede convocar a los miembros del panel a hacer una revisión en los casos en los cuales no se alcanzó el porcentaje mínimo de consenso en la categoría "esencial"; esta revisión permitiría rescatar algunos de los ítems donde no hubo acuerdo o, en su caso, sugerir modificaciones para futuras revisiones (p.45).

Para puntualizar el lenguaje teórico utilizado, hacer más comprensibles las variables y describir las dimensiones abordadas en este estudio se analizaron diversos marcos teóricos, conceptuales e investigaciones en materia responsabilidad social, estructura organizacional y desempeño empresarial, partiendo de que hay un marco de referencia internacional que repercute a nivel local. Por ejemplo, en México, factores éticos, legales, políticos y sociales influyen directamente en el tema y diversos sectores de interés tienen expectativas con respecto al sector empresarial y en

particular a la banca. Todo ello es un indicativo de la necesidad de contribuir a mejores prácticas de las empresas nacionales y multinacionales bancarias establecidas en el país.

Responsabilidad Social Empresarial

Los orígenes de las practicas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial, se remonta al siglo XIX donde se buscaba la eficacia empresarial con principios sociales de apoyo a la comunidad, pero fue hasta la década de los noventa, cuando este concepto cobró fuerza, tras el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías.

En la actualidad, existen varios organismos de carácter internacional que se encargan de delimitar en lo posible el concepto teórico de la RSE, marcando directrices que sirven como orientación para las empresas. Dentro de los más destacados de acuerdo con González y Gutiérrez (2012), se podría citar a los siguientes:

La Comisión Europea interpreta la RSE como una contribución empresarial al desarrollo sostenible, que constituye la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad. Para cumplir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben contar con un proceso para integrar: derechos humanos, sociales, éticos, medioambientales y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones de negocio y la estrategia central en estrecha colaboración con las partes interesadas.

El Instituto ETHOS, Brasil considera que es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

Para el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) la RSE está muy relacionada con el Desarrollo sostenible por ser aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

En el World Business Council for Sustainable Development, Lord Holme y Richard Watts aseguran qué es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general.

Para el Canadian Business for Social Responsibility, la RSE es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible, mientras reconoce los intereses de su público asociado.

En el Libro Verde de la Unión Europea, se asegura que la RSE es parte de la Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.

El Business for Social Responsibility sostiene que la RSE ayuda a alcanzar el éxito comercial adoptando formas que honren los valores éticos y el respeto por la gente, las comunidades y el ambiente natural, conduciendo las expectativas legales, éticas, comerciales y otras que la sociedad tiene de los negocios, y tomando decisiones que balanceen de modo justo las demandas de todos los públicos de interés.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define RSE como una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades.

En la misma línea, la Organización Internacional de Empleadores (OIE), considera que la RSE son las iniciativas desarrolladas de manera voluntaria por las empresas, en las que se integran inquietudes tanto sociales como medioambientales para la gestión de sus operaciones y la interacción con sus allegados.

Asimismo, para la International Organization for Standardization (ISO) sostiene que es la Responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el ambiente, por medio de un comportamiento ético y transparente, coherente con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad; tiene en cuenta las expectativas de las partes involucradas; cumple con las leyes aplicables y es consistente con las normas internacionales de comportamiento.

En ese sentido, el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI, 2015), asegura que una primera visión para comprender la función que cumple una compañía en la sociedad es asociarla a la obligación moral de devolverle a la misma parte de los beneficios que obtienen, lo que se traduce en 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 económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando valores éticos, respeto por la gente, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

La consideración de estos elementos sirve de base en la definición del concepto de RSE que para efectos de esta investigación constituye la variable dependiente al definir las características básicas que deberá cumplir el modelo para empresas bancarias, con el fin de alcanzar la credibilidad internacional y ser compatible con los programas o iniciativas ya existentes a escala mundial, pero con impactos locales en el estado de Baja California, México que se resume como sigue:

Compromiso de una compañía por su impacto en la sociedad, respetando la legislación aplicable y en plena colaboración con las partes interesadas, al integrar las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, y el respeto de los derechos humanos en sus operaciones empresariales y su estrategia básica (CE 2011, citado en CE 2014).

Estructura organizacional

El concepto de la segunda variable del estudio de estructura organizacional es un tanto abstracto e intangible. Sin embargo, es real y afecta a todos los públicos de interés en las empresas bancarias. En forma simple, la estructura organizacional se define como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Esta no puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa.

La definición de una estructura organizacional como variable independiente supone el diseño de tareas, la asignación de responsabilidades, el establecimiento de líneas de autoridad y canales de comunicación, convirtiéndose en un medio para ayudar a la organización a alcanzar sus metas, facilitar la coordinación de las actividades y controlar las acciones de sus trabajadores.

De acuerdo con Mintzberg 2000 (citado en Torres, 2008), la estructura de una organización es la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre estas tareas.

En organizaciones complejas la estructura se establece de manera inicial por medio del diseño de los principales componentes o subsistemas, y luego por medio del establecimiento de patrones de



relación entre estos subsistemas. Argüelles y Suárez (2007), señalan que es a esta diferenciación interna y al patrón de relaciones con cierto grado de permanencia a la que se denomina estructura formal, la cual se define como la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa que se compone de:

- * El patrón de relaciones y obligaciones formales (organigrama de la organización más la descripción o guías de puestos).
- * La forma en la que las diversas actividades o tareas son asignadas a diferentes departamentos y/o personas en la organización (diferenciación).
- * La forma en la que estas tareas o actividades separadas son coordinadas (integración).
- * Las relaciones de poder, status y jerarquías dentro de la organización (sistema de autoridad).
- * Las políticas, procedimientos y controles formales que guían las actividades y relaciones de la gente en la organización (sistema administrativo).

Asimismo, en una organización existen interacciones que no están prescritas por la estructura formal y forman lo que denominamos estructura informal, que se refiere a los aspectos del sistema organizacional que no son planeados explícitamente y que surgen espontáneamente de las actividades e interacciones de los participantes y no están en función de su ubicación como en la estructura formal, sino en función de influencias, de otros miembros.

Para efectos de la presente investigación, se define la variable independiente de Estructura Organizacional como el marco formal en el que se desenvuelve la organización bancaria, de acuerdo con el cual las actividades y estrategias son diseñadas, divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos de RSE (Robbins & Judge, 2009).

Desempeño Empresarial

Hoy en día se reconoce que la capacidad de una organización de entender la relación entre su desempeño diario y el aspecto social es un indicador de la calidad de sus habilidades de gestión. Lo que es todavía más importante en los contextos especialmente competitivos. Esta necesidad es muy evidente en las grandes compañías bancarias, pero cada vez es más frecuente en microempresas,

pequeñas y medianas empresas que rivalizan en el mercado.

En este contexto, se espera que las organizaciones bancarias supervisen su desempeño en varios ámbitos y aborden sus debilidades de la misma manera que abordan sus puntos fuertes: con transparencia y profesionalidad.

La variable independiente de Desempeño Empresarial se define como el rendimiento cualitativo de la empresa bancaria mediante el conocimiento del entorno, aprovechamiento de los recursos y la orientación coordinada hacia resultados laborales (Robbins & Judge, 2009).

Además se describen las dimensiones de las 3 variables que conforman el modelo:

1. Gobierno Corporativo: Sistema a través del cual los negocios son dirigidos y controlados; especificando la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes en la corporación, tal como el consejo, dirección, accionistas y otros grupos de poder; definiendo las reglas y procedimientos para la toma de decisiones (OCDE, 2013).
2. Formalización: Grado de estandarización de las actividades y alineación de normas, procedimientos escritos y burocratización para lograr el compromiso laboral (Münch, 2014).
3. Comunicación: Es un marco ordenador y unificador de los recursos de acción comunicativa que se presentan en la organización, conforme a un diseño de objetivos coherentes y confiables (Garrido, 2004).
4. Estrategia: El concepto de estrategia a menudo comienza con una visión de cómo la empresa quiere ser vista o, de hecho, cómo quiere verse a sí misma. En otras palabras, la estrategia habla acerca de lo que una empresa tiene la intención de hacer y, quizás más importante aún, lo que se propone no hacer (Lukac & Frazier, 2012).
5. Cultura Organizacional: Esquema de referencia para patrones de comportamientos y actitudes compartidas entre colaboradores, que determinan el grado de adaptación laboral (Robbins & Judge, 2009).
6. Imagen Corporativa: Esquema mental sobre una compañía, integrado por el conjunto de atributos, opiniones, creencias y emociones que un grupo de personas o públicos utilizan para

identificarla, valorarla y diferenciarla de las demás (Capriotti 2013; Olcese, Rodríguez & Alfaro 2008).

7. Normatividad: conjunto de reglas, pautas o leyes que regulan el comportamiento de las personas (Galaz, Yamazaki & Ruiz 2011).

3. Método

En esta sección, se describen los principales aspectos metodológicos establecidos para el desarrollo del proyecto realizado mediante un cuestionario aplicado a un grupo de expertos que evaluaron de forma individual todos los ítems que contiene el instrumento diseñado utilizando el modelo para calcular la validez de contenido de Lawshe (1975) reformado por Tristán (2008), investigación que será primeramente interpretativa y luego descriptiva.

3.1 Participantes

Para la realización de este estudio se seleccionaron de forma no probabilística y discrecional a cada uno de los siete jueces con amplia trayectoria en el tema, que actualmente son profesionales reconocidos como expertos cualificados en éste, quienes valoraron el contenido del cuestionario diseñado y pudieron dar información, evidencia y valoraciones al respecto. Si bien, la identificación de las personas que formen parte del juicio de expertos es una parte crítica en este proceso, frente a lo cual se consideran los criterios de selección que proponen Skjong y Wentworht (2000), (citados en Escobar & Cuervo, 2008): (a) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras), (b) reputación en la comunidad, (c) disponibilidad y motivación para participar, y (d) imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad.

Otros autores como McGartland, Berg, Tebb, Lee y Rauch (2003), proponen como criterio básico de selección únicamente el número de publicaciones o la experiencia en el tema. Por otro lado, para una discusión sobre educación vs. experiencia en los jueces, se puede ver Summers, Williamson y Read (2004). En conclusión, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y la diversidad del conocimiento que estos posean; además, la decisión sobre qué cantidad de expertos es la adecuada varía entre autores. Gable y Wolf (1993),

Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de dos hasta 20 expertos.

Cumpliendo con esos criterios se eligieron los siete expertos para efectuar la validez de contenido mediante el modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008); tres de ellos con mayor grado de experticia en la parte metodológica diseño y validación de instrumentos; los otros cuatro en el área práctica: tres con investigaciones y publicaciones sobre el tema del estudio y estudios relacionados como RSE, Sustentabilidad, empresas Multinacionales y un director de un banco del estado de Baja California. Dentro del grupo de jueces se presentaba disponibilidad, interés en el estudio, motivación para participar e imparcialidad. Y con respecto a sus credenciales se incluyó a seis académicos con grado de doctorado de diversas instituciones educativas y a un directivo de un corporativo bancario, todos en un rango de edad de 30 a 65 años, seis de ellos pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) a quienes se les pidió que evaluaran por separado los ítems de acuerdo a su relevancia definida como la importancia del ítem para la determinación de la RSE de los bancos de Baja California, con base en la siguiente escala ya establecida en el modelo: 1) Esencial, 2) Útil pero no esencial, y 3) No importante.

3.2 Materiales

Para fines de la investigación se decidió diseñar un cuestionario a partir de la interpretación y aplicación de los lineamientos de RSE nacionales (Distintivo ESR del CEMEFI) e internacionales (OCDE, GRI, Indicadores Ethos y Pacto Mundial), con escalamiento tipo Likert dirigido a estudiar el total de la población bancaria en Baja California debido a que no era posible tomar una muestra con un tamaño suficiente para garantizar la representatividad en este caso, de acuerdo al propósito de la investigación y de la población objeto. Al respecto, Cardona (2002) señala cinco ideas principales:

1. A mayor población, se necesita menor porcentaje.
2. Para poblaciones pequeñas (N menor de 100) tal como en nuestro estudio es mejor tomar toda la población, es decir el 100% de la banca existente en sus sucursales matrices de donde parten las políticas corporativas, considerando un total de 17 bancos.
3. Tamaño de la población en torno a 500, tomar el 50% de la población.

4. Tamaño de la población es de 1500, tomar el 20%.

5. Población mayor de 5000 con 400 es suficiente.

Al cuestionario diseñado se le realizó la validez de contenido por expertos antes de aplicarlo en la prueba piloto a los 17 directores o gerentes de los bancos establecidos en B.C. que contenía 154 ítems distribuidos en tres variables: Estructura Organizacional, Desempeño Empresarial y RSE. Con respecto a las dimensiones e indicadores específicos del estudio, se desarrolló el siguiente modelo detallado en la Tabla 1.

Tabla 1: Modelo de variables en instrumento inicial.

VARIABLE:	DIMENSIÓN:	INDICADORES:	ÍTEMS:	# ÍTEMS:
I: Estructura Organizacional	Gobierno Corporativo	Autoridad	1 – 7	7
		Responsabilidad	8 – 21	14
	Formalización	Compromiso	22 – 27	6
		Alineación	28 – 35	8
	Comunicación	Dirección	36 – 48	13
		Confianza	49 – 55	7
I: Desempeño Empresarial	Estrategia	Interna	56 – 63	8
		Externa	64 – 86	23
	Cultura Organizacional	Satisfacción Laboral	87 – 103	17
		Inclusión Social	104 – 117	14
D: Responsabilidad Social Empresarial	Imagen Corporativa	Reputación	118 – 133	16
	Normatividad	Código de Conducta	134 – 154	21
	Total de ítems en el instrumento:			154

Tabla que muestra las variables, dimensiones, indicadores e ítems que integran el instrumento de medición, en su versión inicial (antes del jueceo).

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Procedimiento

Al igual que Meraz y Maldonado (2013), se decide llevar a cabo la especificación del índice cuantitativo para la validez de contenido del instrumento mediante el modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008), en donde se destaca que la razón de validez de contenido debe ser igual o mayor a 0.5823 para ser aceptada.

El procedimiento fue solicitado a los expertos en la mayor parte de los casos por correo electrónico y en un segundo término por entrevista telefónica. A cada uno de los expertos se le envió un ejemplar digital del cuestionario, y una presentación en el programa de presentación denominado Microsoft Power Point®, en la cual se explicaban los propósitos del estudio, la definición conceptual y operacional de las variables, y también se les proporcionó una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel®, en donde debían hacer la evaluación de los ítems correspondientes a las 154 preguntas del instrumento original. Posteriormente, los expertos dieron su valoración a cada una de las preguntas, respondiendo de acuerdo a su criterio al nivel de importancia con la escala previamente mencionada.

Subsiguientemente se determinó el índice de validez de contenido descritas en el modelo de Lawshe (CVR) y la razón de validez de contenido modificada por Tristán (CVR') para cada uno de los ítems mediante las ecuaciones posteriores; donde los ítems se consideran aceptables cuando su CVR' es igual o mayor a 0.5823. Cabe mencionar que el tratamiento de los datos de la información obtenida se hizo a través del software Microsoft Excel ® integrando las siguientes formulas:

$$CVI = \frac{\sum_{i=1}^M CVR_i}{M}$$

Donde,

CVI = Índice de Validez de Contenido,

CVR_i = Razón de Validez de Contenido de los ítems aceptables de acuerdo con el criterio de Lawshe y

M = Total de ítems aceptables en la prueba.

$$CVR' = \frac{CVR + 1}{2}$$

Donde,

CVI' = Índice de Validez de Contenido modificado por Tristán

CVR = Razón de Validez de Contenido para cada ítem de acuerdo con el criterio de Tristán.



4. Resultados

4.1 Validez de Contenido

Al contar con las valoraciones de los siete expertos, se procedió a determinar la frecuencia de las respuestas en cada ítem, con el objeto de establecer la calidad de cada uno. Algunos ítems quedaron valorados con menos de 0.50, otros obtuvieron la valoración máxima de 1.00. Los que solo lograron llegar al 0.57 o menos se eliminaron del cuestionario, y únicamente se dejaron todos aquellos ítems que obtuvieron la CVR' positiva, es decir, los que han sido valorados como fundamentales por los expertos tal como se ilustra en las siguientes tablas.

En la Tabla 2 se describe la razón de validez de contenido para la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, donde de acuerdo a los expertos el indicador de Autoridad no resulta importante para el estudio, por lo que se propone la eliminación total del indicador porque todos los ítems arrojan CVR' menor al valor aceptable de 0.5823.

Tabla 2: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
1	1	0	6	-0.714	0.1429
2	0	1	6	-1.000	0.0000
3	0	2	5	-1.000	0.0000
4	0	2	5	-1.000	0.0000
5	1	1	5	-0.714	0.1429
6	1	1	5	-0.714	0.1429
7	1	0	6	-0.714	0.1429

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, indicador de Autoridad.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 3 se describe la razón de validez de contenido para la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, del indicador Responsabilidad donde se descartan del instrumento los ítems 11, 14, 15 y del 17 al 20 por CVR' menores a 0.5823. En cambio, los primeros del ítem 8 al 10, 12, 13, 16 y 21 son considerados muy útiles para el estudio y en el ítem 12 todos los expertos coinciden en denominarlo esencial.

Tabla 3: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
8	5	1	1	0.429	0.7143
9	5	1	1	0.429	0.7143
10	6	1	0	0.714	0.8571
11	2	2	3	-0.429	0.2857
12	7	0	0	1.000	1.0000
13	5	1	1	0.429	0.7143
14	2	2	3	-0.429	0.2857
15	0	6	1	-1.000	0.0000
16	5	1	1	0.429	0.7143
17	0	4	3	-1.000	0.0000
18	1	3	3	-0.714	0.1429
19	1	2	4	-0.714	0.1429
20	0	1	6	-1.000	0.0000
21	6	0	1	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Gobierno Corporativo, indicador de Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
22	1	2	4	-0.714	0.1429
23	6	1	0	0.714	0.8571
24	1	2	4	-0.714	0.1429
25	1	3	3	-0.714	0.1429
26	1	0	6	-0.714	0.1429
27	0	2	5	-1.000	0.0000

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Formalización, indicador de Compromiso.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados del análisis realizado por los expertos, la Tabla 4 muestra que el indicador de Compromiso, en la dimensión de Formalización en la variable de Estructura Organizacional no resulta representativo para la investigación, por lo que se propone la eliminación del indicador. Sin embargo el ítem 23 es considerado muy importante para el estudio por precisar si se genera un tipo de declaración sobre RSE, y se recomienda dejarlo en la misma

variable de Estructura Organizacional pero integrarlo a la dimensión Formalización, específicamente al indicador de Alineación de la Tabla 5.

Tabla 5: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
28	6	1	0	0.714	0.8571
29	6	1	0	0.714	0.8571
30	5	1	1	0.429	0.7143
31	5	2	0	0.429	0.7143
33	5	1	1	0.429	0.7143
34	6	1	0	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Formalización, indicador de Alineación.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5 se eliminan los ítems 32 y 35 por no considerarse elementos representativos; y se observa la mayor coincidencia en esencial de todos los jueces en los primeros 2 ítems y el 34 con 6 votos cada uno.

Tabla 6: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
40	5	1	1	0.429	0.7143
42	5	2	0	0.429	0.7143
43	6	1	0	0.714	0.8571
44	5	1	1	0.429	0.7143
45	5	2	0	0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Comunicación, indicador de Dirección.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 6 se descartan del instrumento los primeros cuatro ítems (del 36 al 39), el 41 y del 46 al 48 por CVR' menores a 0.5823 y se dejan el 40 y del 42 al 45.

La Tabla 7 expresa que solamente uno de los ítems es menor al 0.5823 reflejando un mínimo por ajustar en el indicador de Confianza para la primera variable Estructura Organizacional, en la dimensión de Comunicación.

Tabla 7: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
49	5	2	0	0.429	0.7143
50	6	0	1	0.714	0.8571
51	5	1	1	0.429	0.7143
52	5	2	0	0.429	0.7143
53	5	1	1	0.429	0.7143
54	6	1	0	0.714	0.8571
55	1	3	3	-0.714	0.1429

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Estructura Organizacional, dimensión Comunicación, indicador Confianza.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 se percibe la consideración por parte de los jueces sobre algunos ítems que les parecieron repetitivos o que se podrían consultar por investigación documental publicada por la banca (del 56 al 61), considerando solo necesarios el 62 y 63 para el estudio piloto en la dimensión de Desempeño Empresarial, que deberán integrarse en su Estrategia.

Tabla 8: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ No esencial	No importante	CVR	CVR'
56	0	6	1	-1.000	0.0000
57	1	2	4	-0.714	0.1429
58	1	2	4	-0.714	0.1429
59	1	4	2	-0.714	0.1429
60	1	1	5	-0.714	0.1429
61	1	2	4	-0.714	0.1429
62	6	1	0	0.714	0.8571
63	7	0	0	1.000	1.0000

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Estrategia, indicador de Interna.

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 9 muestra el indicador más extenso dentro de la variable Desempeño Empresarial y la dimensión de Estrategia, integrado por 23 ítems. El análisis de contenido arrojó la recomendación de eliminar únicamente 7 ítems: los primeros dos (64 y 65), el 71 y del 81 al 84, demostrando que en su mayor parte está muy bien construido. Además, los panelistas recomiendan integrar los únicos dos ítems validados (62 y 63).

Tabla 9: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
64	1	2	4	-0.714	0.1429
65	0	5	2	-1.000	0.0000
66	6	1	0	0.714	0.8571
67	6	1	0	0.714	0.8571
68	7	0	0	1.000	1.0000
69	6	1	0	0.714	0.8571
70	5	2	0	0.429	0.7143
71	0	5	2	-1.000	0.0000
72	5	2	0	0.429	0.7143
73	7	0	0	1.000	1.0000
74	6	1	0	0.714	0.8571
75	7	0	0	1.000	1.0000
76	7	0	0	1.000	1.0000
77	6	1	0	0.714	0.8571
78	5	2	0	0.429	0.7143
79	5	1	1	0.429	0.7143
80	6	1	0	0.714	0.8571
81	1	1	5	-0.714	0.1429
82	0	4	3	-1.000	0.0000
83	1	1	5	-0.714	0.1429
84	0	4	3	-1.000	0.0000
85	5	2	0	0.429	0.7143
86	6	0	1	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Estrategia, indicador de Externa.

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 10 refleja un resultado positivo de la validez de contenido para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, recomendando la eliminación de solo 5 de 17 ítems (87, 97, y del 100 al 102) que conforman el indicador Satisfacción Laboral.

Tabla 10: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
88	5	2	0	0.429	0.7143
89	6	1	0	0.714	0.8571
90	5	1	1	0.429	0.7143
91	5	2	0	0.429	0.7143
92	6	1	0	0.714	0.8571
93	5	2	0	0.429	0.7143
94	5	1	1	0.429	0.7143
95	5	2	0	0.429	0.7143
96	6	1	0	0.714	0.8571
98	5	2	0	0.429	0.7143
99	6	1	0	0.714	0.8571
103	5	1	1	0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, indicador Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
104	6	1	0	0.714	0.8571
105	7	0	0	1.000	1.0000
107	5	1	1	0.429	0.7143
108	5	1	1	0.429	0.7143
109	6	0	1	0.714	0.8571
110	7	0	0	1.000	1.0000
111	5	2	0	0.429	0.7143
112	6	1	0	0.714	0.8571
113	5	2	0	0.429	0.7143
114	7	0	0	1.000	1.0000
115	5	2	0	0.429	0.7143

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Cultura Organizacional, indicador Inclusión Social.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al indicador de Inclusión Social, en la Tabla 11 los jueces expresaron su opinión considerándolo muy interesante para el estudio de RSE en los bancos, recomendando descartar

solo 3 de los 14 ítems que lo conforman (106, 116 y 117). Asimismo, se destacan el 105, 110 y 114 que obtienen el consenso perfecto de aprobación de los panelistas.

Tabla 12: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe y Tristán).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
119	5	2	0	0.429	0.7143
120	5	1	1	0.429	0.7143
123	6	1	0	0.714	0.8571
126	6	1	0	0.714	0.8571
127	5	0	2	0.429	0.7143
128	6	1	0	0.714	0.8571
129	6	1	0	0.714	0.8571

Tabla que muestra la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Imagen Corporativa, indicador Reputación.

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 12 elimina 9 de 16 ítems (118, 121, 122, 124, 125 y 130-133) que integran el indicador de Reputación por ser menores al 0.5823 reflejando un mínimo por ajustar, en la dimensión de Imagen Corporativa. Asimismo, se destacan valoraciones cercanas al 1 (con CVR' de 0.8571) en los ítems 123, 126, 128 y 129.

Tabla 13: Razón de Validez de Contenido (Modelo Lawshe).

Ítem	Esencial	Útil/ esencial	No No importante	CVR	CVR'
137	7	0	0	1.000	1.0000
138	6	1	0	0.714	0.8571
139	5	1	1	0.429	0.7143
140	6	0	1	0.714	0.8571
146	5	1	1	0.429	0.7143
147	6	0	1	0.714	0.8571
CVI total ítems aceptados					89.87%

Tabla con la Razón de Validez de Contenido CVR y CVR' para los ítems de la variable de Desempeño Empresarial, dimensión Normatividad, indicador de Código de Conducta. Incluye la validez global del instrumento (CVI), considerado aceptable 89.87%, con 79 ítems aceptados en base al criterio de los 7 expertos.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 13 se presentan los resultados de la última parte del instrumento validado, que descarta los ítems del 134 al 136; del 141 al 145 y del 148 al 154. De acuerdo con las palabras de algunos de los expertos el indicador de Código de Conducta fue considerado un reto para obtener el 100% de la información de la variable de Normatividad por la naturaleza del sector financiero a resistirse a brindar información de ese tipo.

Tabla 14: Modelo de variables en instrumento final.

VARIABLE:	DIMENSIÓN:	INDICADORES:	ÍTEMS:	# ÍTEMS:	
I: Estructura Organizacional	Gobierno Corporativo	Responsabilidad	8 – 10; 12, 13, 16 y 21	7	
		Formalización	Compromiso	23	1
	Comunicación	Alineación	28 – 31; 33 y 34	6	
		Dirección	40; 42 – 45	5	
	I: Desempeño Empresarial	Estrategia	Confianza	49 – 54	6
			Interna	62 – 63	2
Cultura Organizacional		Externa	66 – 70; 72 – 80; 85 y 86	16	
		Satisfacción Laboral	88 – 96; 98 – 99 y 103	12	
		Inclusión Social	104 – 105; 107 – 115	11	
D: Responsabilidad Social Empresarial		Imagen Corporativa	Reputación	119; 120; 123; 126 – 129;	7
	Normatividad	Código de Conducta	137 – 140; 146 y 147	6	
Total de ítems en el instrumento:				79	

Tabla que muestra las variables, dimensiones, indicadores e ítems que integran el instrumento de medición, en su versión final (después del jueceo).

Fuente: Elaboración propia.

Después de realizar la validez de contenido se realiza un ajuste en los ítems que componen el instrumento, eliminando los que los jueces no consideraron representativos para incluirse en la prueba piloto dirigida al personal directivo de la banca de B.C. El cuestionario final se redujo a 79 ítems distribuidos en tres variables: Estructura Organizacional, Desempeño Empresarial y RSE señaladas en el modelo descrito en la Tabla 14.

4.2 Evaluación de la Confiabilidad

Una vez realizada la validez de contenido por los expertos, se realizó un reajuste de los ítems del instrumento, para dar como siguiente paso la aplicación de la prueba piloto al personal directivo/gerencial de los bancos de Baja California usando la versión validada del mismo con 79 ítems aceptados.

Para determinar la consistencia interna del instrumento diseñado, se determinó el alfa de Cronbach, como índice que habitualmente toma valores entre 0 y 1, sin embargo, según Campo-Arias & Oviedo (2008) teóricamente, los valores podrían oscilar entre -1 y 1. Valores de 1 indicarían una correlación entre ítems cercanas a la perfección; valores de 0, ninguna correlación; y coeficiente de -1 , una correlación negativa entre los ítems. En este caso se resume que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a sacar conclusiones equivocadas o bien si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. También se evaluó la correlación del elemento total (Ítem corregida. Estos dos parámetros psicométricos indican que tan bien ajustan conceptualmente los ítems de la escala. De acuerdo con Díaz, Muñoz y Vargas (2012), la principal ventaja es que se requiere una sola administración de la prueba y es capaz de evaluar en qué grado los ítems del cuestionario diseñado están correlacionados.

El instrumento se administró en una prueba piloto a 17 gerentes bancarios que oscilan entre 26 a 55 años de edad, a cargo de 15 bancos de la ciudad de Ensenada, y 2 bancos con sede regional ubicados en la ciudad de Tijuana, México; se obtuvieron resultados positivos, logrando una confiabilidad para el cuestionario completo mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.948 y un índice global de validez de contenido de 89.87%, además se confirmó el modelo teórico originalmente propuesto concluyendo que este es confiable y válido.

Además se desarrolló la evaluación de la confiabilidad por variables, para determinar la consistencia interna entre las tres que integran el instrumento denominadas: estructura organizacional, desempeño empresarial y RSE dando como resultados coeficientes alfa de Cronbach de 0.932, 0.897 y 0.948 respectivamente.

5. Discusión y conclusiones

Los resultados empíricos de este estudio permiten elaborar algunas conclusiones tentativas. El presente artículo mostró un examen positivo de tipo descriptivo con un diseño no experimental sobre la validez de contenido de un cuestionario diseñado referente a la Responsabilidad Social Empresarial de los Bancos de Baja California, originalmente compuesto por 154 ítems antes del jueceo conformado por la variable dependiente de RSE impactada por las variables independientes de estructura organizacional y desempeño empresarial.

Mediante este estudio se confirma el objetivo de evaluar las características psicométricas para la validez de contenido del instrumento diseñado para medir la RSE de los corporativos bancarios tanto nacionales como multinacionales, a través de un cuestionario estructurado aplicado a un panel de siete expertos utilizando el CVR valorado mediante el modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008).

Al igual que Meraz y Maldonado (2013) se encontró una CVR' positiva y favorable para las variables en la mayoría de sus dimensiones e indicadores, logrando Índice de Validez de Contenido de toda la prueba de 89.87% lo que resulta muy satisfactorio por obtener en la mayor parte del instrumento una puntuación por encima de 0.5823 considerado el mínimo permitido. Se obtuvieron también resultados positivos en la confiabilidad del cuestionario final resultante después del jueceo con 79 ítems, y por variables, cuya consistencia interna global mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.948.

Asimismo, podemos mencionar algunas limitaciones encontradas a lo largo de la investigación por la propia naturaleza cerrada del sector en estudio y aspectos que pueden ser considerados como posibles proyectos a realizar en el futuro que es importante compartir en virtud de que los resultados presentados constituyen un solo tipo de validez de las necesarias para avalarla (la validez de contenido mediante el CVR') y con la intención de disminuirlas del trabajo en tiempo y alcance. Por lo anterior, es preciso continuar con el análisis del instrumento en estudios

posteriores para determinar la validez de constructo mediante un análisis factorial primeramente exploratorio y finalmente confirmatorio en el cuestionario diseñado.

Por último, se delinea la posibilidad de estudios posteriores para fortalecer la línea de investigación en los que se siga utilizando el CVR (Content Validity Ratio) del modelo de Lawshe (1975) modificado por Tristán (2008) para obtener un dictamen cuantitativo de la validez de contenido con la finalidad de obtener información más confiable.

Igualmente se recomienda aumentar el tamaño de la muestra para examinar la RSE desde la perspectiva de los demás grupos de interés involucrados en la banca e incluso abarcando los demás intermediarios del sistema financiero mexicano como: las compañías aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bolsa, de empeño y las administradoras de fondos de inversión.

6. Bibliografía

Argüelles y Juárez, (2007). *Una metodología para el diagnóstico y diseño de una estructura organizacional*. Tesis para obtener el grado de maestro en ingeniería, sistemas y planeación. Universidad Autónoma de México.

Díaz H., Muñoz, S. y Vargas (2012). *Confiabilidad y validez del cuestionario de espiritualidad de Parsian y Dunning en versión española*. Rev. Latino-Am. Enfermagem 20(3) pp. 01-08

Cardona M. C. (2002). *Introducción a los métodos de investigación educativa*. Madrid, EOS.

Campo-Arias, A. & Oviedo, H. C. (2008). *Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna*. Rev. Salud pública. 10 (5) pp. 831-839

Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (4ª. ed.) España: Ed. IIRP- Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.

Centro Mexicano para la Filantropía - CEMEFI (2015). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial por Juan Felipe Cajiga Calderón*. Recuperado 04 diciembre 2015 desde: http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

- Comisión Europea - CE (2014). *Documentos de la Unión Europea - Comisión Europea - Libros Verdes*. http://ec.europa.eu/green-papers/index_es.htm Recuperado 15 noviembre 2014
- Corral, Y. (2009). *Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista ciencias de la educación 33 (19) pp. 228-247
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Escobar, J., Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización*. Avances de Medición. 6 pp. 27-36.
- Galaz, Yamazaki, & Ruiz (2011). Sistema de Normatividad en las Organizaciones. Boletín Gobierno Corporativo. Otoño 2011. Recuperado el 23 de agosto de 2015, de: <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>
- Garrido, F. (2004). *Comunicación Estratégica*. España: Editorial Gestión.
- González, F. M. T., & Gutiérrez, R. P. (2012) *The impact and perception of corporate social responsibility (CSR): financial sector analysis in Spain* 40(1) pp. 14-24
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lawshe, C. H. (1975). *A quantitative approach to content validity*. Personnel Psychology, vol. 28, pp. 563-575
- Lukac, E. & Frazier, D. (2012). *Linking strategy to value*. Journal of Business Strategy, 33 (4), 49-57
- McGartland, D. Berg, M., Tebb, S. S., Lee, E. S. & Rauch, S. (2003). *Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research*. Social Work Research, 27 (2), 94-104.
- Mendoza, J. & J. B. Garza (2009) *La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad*. Innovaciones de Negocios 6(1) pp. 17-32

- Meraz, R. L. y Maldonado, R. S. (2013) *Validez de contenido de un instrumento de medición de la competitividad de las pymes vitivinícolas del valle de Guadalupe*. Revista internacional administración & finanzas 6 (6) pp. 103-114
- Münch Galindo, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- OCDE (2013). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>
- Olcese, A., Rodríguez, M. A. & Alfaro, J. (2008). *Manual de la empresa responsable y sostenible: Conceptos y herramientas de la responsabilidad social corporativa o de la empresa*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Pardo, A. y Ruiz, M. A. (2002). *SPSS II. Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.) México: Pearson Educación.
- Summers, B., Williamson, T. & Read, D. (2004). *Does method of acquisition affect the quality of expert judgment? A comparison of education with on-the-job learning*. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 77(2), 237-258.
- Torres, M.L. (2008). *Desarrollo de la estructura organizacional de un área académica a nivel posgrado*. Caso: área académica de ciencias de la comunicación. Tesis para obtener el grado de maestro en gestión administrativa. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Tristán, A. (2008). *Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo*. Avances en medición, vol. 6(1), pp.37-48.