

PERCEPCIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE MULTINACIONAL UNA MIRADA DESDE SU RECURSO HUMANO UTILIZANDO LA NORMA ISO 26000

Perceptions of Social Responsibility in a Multinational Socially Responsible Company A Look from its Human Resource Using the ISO 26000 Standard

BERNARDO NAHUAT ROMÁN*
MAGDA LIZET OCHOA HERNÁNDEZ**
MIRIAM RODRÍGUEZ VARGAS***

RESUMEN

En las empresas, el distintivo empresa socialmente responsable avala las prácticas de responsabilidad social empresarial; sin embargo, resulta interesante conocer la perspectiva de su activo más importante con otro modelo igualmente reconocido. Así pues, el objetivo de esta investigación es valorar las prácticas de responsabilidad social en una multinacional con el distintivo empresa socialmente responsable desde la percepción de su recurso humano considerando la norma ISO 26000. Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, de corte transversal y con alcance explicativo. Los resultados evidencian las dimensiones con las que la empresa cumple con su papel de ser socialmente responsable. La muestra es la principal limitación. La originalidad y valor de la investigación radican en que esta permite conocer la alineación existente entre las prácticas de responsabilidad social empresarial de la empleadora y la percepción del recurso humano al respecto. Se concluye que hay una coincidencia entre ambos modelos para calificar un comportamiento socialmente responsable.

PALABRAS CLAVE: ESR, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RECURSO HUMANO, MULTINACIONAL, ISO 26000.

* Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo electrónico: bernardo.nahuat@uat.edu.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1291-0880>

** Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo electrónico: mlochoa@docentes.uat.edu.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8542-5726>

*** Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo electrónico: millyrv@docentes.uat.edu.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4243-0370>

ABSTRACT

In companies, the socially responsible company badge endorses corporate social responsibility practices; however, it is interesting to see the perspective of its most important asset with another equally recognized model. Thus, the objective of this research is to assess the practices of social responsibility in a multinational with the socially responsible company label from the perception of its human resources considering the ISO 26000 standard. This research adopts a quantitative, cross-sectional approach with an explanatory scope. The results evidenced the dimensions with which the company fulfills its role of being socially responsible, being the sample its main limitation. The originality/value lies in the fact that it allows knowing the existing alignment between the corporate social responsibility practices of the employer and the perception of its human resources. As conclusions, there is coincidence between both models to qualify a socially responsible behavior.

KEYWORDS: ESR, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, HUMAN RESOURCES, MULTINATIONAL, ISO 26000.

Fecha de recepción: 2 de abril de 2022.

Dictamen 1: 10 de junio de 2022.

Dictamen 2: 10 de julio de 2022.

Dictamen 3: 22 de julio de 2022.

<https://doi.org/10.21696/rndl22320221444>

INTRODUCCIÓN

La práctica de la responsabilidad social empresarial (RSE) es señalada con frecuencia como creadora de valor para las empresas (Bhardwaj *et al.*, 2018), lo que la convierte en una pieza clave para cualquier organización (Fonseca y Ferro, 2016; González-Rodríguez *et al.*, 2016; Weber, 2008), lo cual obliga a que esta se estudie sobre todo en países en vías de desarrollo como México, donde es poco conocida (Castillo-Villar, 2015).

Si bien existen diversos organismos para avalar las prácticas de RSE, el distintivo empresa socialmente responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, A. C. (CEMEFI) es el más utilizado en México (Fong *et al.*, 2020), aunque otra opción con reconocimiento internacional es la norma ISO 26000, cuya característica principal es la posibilidad de aplicarse a todo tipo de empresas sin discriminar tamaño o ubicación (Organización Internacional de Estandarización, 2010). Así, resulta interesante saber si una empresa que ha sido reconocida con el distintivo ESR podría ser percibida también como socialmente responsable con la norma ISO 26000.

Ahora bien, una perspectiva para el análisis de la RSE la ofrece el recurso humano de las mismas empresas, el cual es un elemento fundamental en la búsqueda de la ventaja competitiva que marca la diferencia entre si una empresa es competitiva o no lo es (Agudelo *et al.*, 2016), al grado de ser considerado por algunos autores como el activo más importante con que cuentan las organizaciones (Armijos *et al.*, 2019) y lo ubican por encima de los otros recursos (Lope *et al.*, 2013). Por lo anterior, la manera en que se percibe el recurso humano y los esfuerzos de la empleadora de este en una empresa socialmente responsable resultan clave para alcanzar los objetivos organizacionales.

En concreto, tomando en cuenta que la literatura ha priorizado el punto de vista de los gerentes y propietarios de las empresas en la percepción de la RSE (López *et al.*, 2017), esta investigación se fija como propósito la valoración de las prácticas de responsabilidad social en una multinacional con el distintivo ESR desde la percepción del recurso humano de esta considerando la norma ISO 26000, la cual establece una guía de responsabilidad social.

El presente artículo está estructurado, en adelante, por cuatro apartados. En el primero se revisa la literatura que trata los principales conceptos teóricos relacionados con la RSE y la ESR. En el segundo se aborda la metodología, que describe, en esencia, el modo en que se llevó a cabo el estudio. En el tercero se presentan los

resultados con el respectivo análisis. Por último, en el cuarto apartado, se mencionan las conclusiones y las limitaciones, así como futuras líneas de investigación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Responsabilidad social empresarial (RSE)

La responsabilidad social empresarial (RSE), también llamada ciudadanía corporativa, filantropía corporativa, emprendimiento responsable, negocios responsables (Pakseresht, 2010), responsabilidad social corporativa y prácticas de empresa socialmente responsable (Fong *et al.*, 2020), tiene sus inicios desde tiempos antes de Cristo, con acciones muy precarias, a decir de Pérez-Ordoñez y Morales-Méndez (2011). Se vuelve interesante su estudio en virtud de la relación de esta con el cuidado del medio ambiente, el apoyo a la sociedad y al desarrollo económico que adoptan las organizaciones de manera voluntaria en conjunción con las partes interesadas como son los empleados, los clientes, los proveedores, la comunidad en donde operan, así como con organismos y autoridades gubernamentales (López *et al.*, 2017).

En la literatura, las definiciones de responsabilidad social empresarial son muy diversas, desde las formuladas por autores clásicos como Carroll (1979), para quien la RSE es una conducta proactiva de las empresas hacia las necesidades sociales, o Bowen (1953, cit. en Wendlandt *et al.*, 2013, p. 145), quien la entiende como “la obligación de un hombre de negocios para seguir aquellas políticas, para tomar decisiones o para seguir esas líneas de acción que son deseables en función de los objetivos y valores de la sociedad”.

En tiempos más recientes, el Consejo Mundial de Empresas para el Desarrollo Sostenible la ha definido como “el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, al tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza laboral y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general” (cit. en Casanova, 2014, p. 132). La Comunidad Europea, por su parte, la adopta como “un concepto mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en su interacción con sus partes interesadas de forma voluntaria” (Commission of the European Communities, 2002, p. 5).

La diversidad de definiciones lleva a la conclusión de que al día de hoy no existe en la literatura un concepto consensuado (Pakseresht, 2010), sino que ha tomado

diferentes vertientes de acuerdo con las etapas evolutivas de este y cubriendo una diversidad de temas (Wendlandt *et al.*, 2013).

Sobre la importancia de la RSE, Wendlandt *et al.* (2013) la relacionan con la ventaja competitiva, la legitimación de la imagen de la empresa por diversos grupos de interés, la mejora de los esfuerzos de *marketing* y la reputación corporativa. Para Armijos *et al.* (2019), constituye un factor clave para el logro del éxito empresarial; en este éxito se incluye la rentabilidad, como lo han señalado organizaciones internacionales (por ejemplo, la Commission of the European Communities, 2002; ISO, 2010). Asimismo, empresas que la practican han reconocido su importancia al adoptarla. Es decir, son conceptos que van estrechamente relacionados.

Wendlandt *et al.* (2013) señalan que la mayoría de estudios sobre la RSE se han realizado en países desarrollados. Sin embargo, Ali *et al.* (2017), en la revisión de literatura, encontraron diferencias cruciales en la percepción por las empresas en países desarrollados y en vías de desarrollo; una de ellas es que en países en vías de desarrollo las organizaciones perciben menos presión de sus clientes para practicar la RSE. Al respecto, autores como Fox (2004) sugieren que las investigaciones de RSE realizadas en contextos de países occidentales no son aplicables en países en vías de desarrollo, por lo que no es posible generalizar las conclusiones, con lo cual se produce una laguna en el conocimiento, que el presente estudio espera contribuir a subsanarla.

Fong *et al.* (2020) analizaron los diferentes modelos para avalar la responsabilidad social empresarial utilizados en México (véase el cuadro 1). Concluyen que el más usado es el de empresa socialmente responsable (ESR) del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). Por esta razón, este se adopta como referencia para el presente estudio.

CUADRO 1. MODELOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN MÉXICO

Nombre	Institución que otorga	Enfoque	Número de empresas certificadas
Empresa familiarmente responsable (EFR)	Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) Federal	Social: colaboradores internos, específicamente trabajadores.	384
Empresa incluyente (DEI)	Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) Federal	Social: grupos vulnerables, discapacidad, adultos mayores, VIH, LGTTI, liberadas, madres de familia, afromexicanas.	370

CUADRO 1. MODELOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN MÉXICO (continuación)

Nombre	Institución que otorga	Enfoque	Número de empresas certificadas
Programa de industria limpia	Procuraduría Federal de Medio ambiente (PROFEPA)	Ambiental: cuidado del medio ambiente y cumplimiento del marco legal.	281
Programa de Cumplimiento Ambiental Voluntario	Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET)	Ambiental: cuidado del medio ambiente y cumplimiento del marco legal estatal.	87
International Organization for Standardization 26000 (ISO)	Organización Internacional de Normalización	Social: gestión responsable con los <i>stakeholders</i> .	Sin registro/modelo no certificable
International Organization for Standardization 14000 (ISO)	Organización Internacional de Normalización	Ambiental: gestión responsable con el medio ambiente.	189
Empresa Socialmente Responsable (ESR)	Centro Mexicano para la Filantropía	Social: prácticas de responsabilidad generalizadas.	1 505
Modelo GRI	Global Reporting Org.	Comunicación	Sin registro
Global Compact	Naciones Unidas	Comunicación	Sin registro
Índice de RSE	Bolsa Mexicana de Valores	Evaluación	Sin registro

Fuente: Fong *et al.* (2020, p. 44).

El distintivo ESR

El Distintivo ESR es un elemento gráfico que acredita a la empresa ante sus grupos de interés, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementación de una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio (Expok, 2021, p. 4).

Este distintivo es otorgado anualmente por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (ALIARSE).

El Distintivo ESR no es una certificación, pues no contempla procedimientos de auditoría o inspección directa, por parte de los organismos promotores. No es un absoluto, sinónimo de perfección o compromiso de una sola vez, pues como cualquier sistema de gestión debe mostrar una mejora continua a fin de mantener vigente la cultura de la responsabilidad social (Expok, 2021, p. 5).

Ahora bien, sobre los beneficios, en el cuadro 2 se muestran las cuatro dimensiones en que estos se pueden enmarcar.

CUADRO 2. BENEFICIOS DEL DISTINTIVO ESR

Rubro	Beneficio
Comercial	Genera diferenciación de sus productos y servicios en relación con su competencia. Adicionalmente sirve como plataforma para mercados globales.
Laboral	Se vuelve atractiva para el reclutamiento de un mejor capital humano. Asimismo, por la naturaleza de sus prácticas, disminuye la rotación.
Financiero	Al transparentarse la operación de la empresa se vuelve más atractiva para los accionistas, instituciones de crédito, inversionistas, entre otros.
Legal	Al adoptar voluntariamente normas, reglamentos y procedimientos reduce la presión de las instituciones gubernamentales, con lo que genera confianza.

Fuente: adaptado de Expok (2021).

[...] El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) es una asociación civil fundada en diciembre de 1988. Es una institución privada, no lucrativa, sin ninguna filiación a partido, raza o religión. Cuenta con permiso del Gobierno de México para recibir donativos deducibles de impuestos. Su sede se encuentra en la Ciudad de México y su ámbito de acción abarca todo el país (CEMEFI, 2022, p. 1).

Esta descripción fue extraída de la página web del Centro Mexicano para la Filantropía, en la que también se da a conocer la misión, la visión, los objetivos, las instituciones y los fundadores de este, así como las 1 560 empresas con el distintivo ESR (CEMEFI, 2022), 34 de las cuales están en Tamaulipas, específicamente 15 en la zona conurbada del sur de Tamaulipas.

La norma ISO 26000

Diversos organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional de Estandarización (ISO) han propagado el concepto de RSE y, en algunos casos, han realizado propuestas sobre la manera en que se deben entender, definir, adoptar y medir los beneficios esperados (Castillo-Villar, 2015; López *et al.*, 2017). Entre estos organismos destaca la ISO porque ha desarrollado más de 18 400 normas dirigidas a las empresas, el gobierno

y la sociedad para buscar la implementación de buenas prácticas que incentiven el desarrollo sustentable, abarcando diversos sectores de actividad, desde la agricultura hasta dispositivos médicos (Organización Internacional de Estandarización, 2010).

De acuerdo con esta Organización, “una norma internacional ISO representa un consenso mundial sobre el estado del arte en el tema de esa norma” (Organización Internacional de Estandarización, 2010, p. 2). En materia de responsabilidad social empresarial, el 1 de noviembre de 2010 se aprobó la norma ISO 26000, con el título *Guidance on Social Responsibility* (*Guía de la Responsabilidad Social*, en español), la cual define la RSE como:

[...] la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones o actividades en la sociedad y el medio ambiente mediante una conducta ética y transparente que contribuya a un desarrollo sustentable incluida la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010, p. 1).

Además, tiene como objetivo el establecimiento de una guía con la cual las organizaciones puedan demostrar la adopción de la RSE. Entre las ventajas que, según este organismo, otorga la adopción de la norma se encuentran: ventaja competitiva; reputación; capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes o usuarios; mejorar la productividad y el compromiso de los trabajadores; mejorar la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera, lo que permite obtener recursos para futuros apalancamientos; y mejorar la relación con otras empresas, gobiernos, medios de comunicación, clientes y la comunidad donde esté operando.

Ahora bien, la norma ISO 26000, para explicar la RSE, define las siguientes siete dimensiones: 1) Derechos humanos: la organización en todo momento debe observar un respeto a los derechos humanos, lo que aplica para el ambiente que la rodea. 2) Prácticas laborales: las empresas deben observar y apegarse a la legalidad en todo momento en sus prácticas laborales. 3) Gobernabilidad: las organizaciones deben contar con mecanismos que les permitan aplicar los principios de RSE. 4) Medio ambiente: como su nombre sugiere, va ligado al cuidado del medio ambiente en favor del desarrollo de las personas. 5) Prácticas justas de operación: las relaciones que la empresa establezca con sus similares deberán observar una actitud apegada a la RSE. 6) Asuntos de consumidores: está pensada para proteger al consumidor

dándole prácticas justas de *marketing*, protección a su salud, seguridad, protección de datos, entre otros. 7) Participación activa y desarrollo de la comunidad: la relación empresa-comunidad deberá darse mediante una participación activa.

Si bien la norma ISO 26000 ha tenido buena aceptación en la literatura y ha servido de base para algunas investigaciones (por ejemplo, López *et al.*, 2017), también ha tenido detractores, como Otxoa-Errarte y Landa (2012), quienes cuestionan que en realidad pueda aplicarse a todo tipo de empresas como se postula, ya que, ejemplifican, no contempla las características de la pequeña y mediana empresa (PYME) y de las cooperativas. Estos autores basan buena parte de su argumento en la oposición de la asociación europea de PYME (NORMAPME). Montero (2012), por su parte, analiza la influencia de esta norma en las organizaciones. Concluye que, si bien no es la solución a la actual crisis socioambiental, la adopción voluntaria de la RSE sí constituye una guía clara por la cual se obtiene, a cambio, una ventaja competitiva.

La norma ISO 26000 se vuelve por demás atractiva para probar la percepción de la RSE, ya que es mucho más completa e incluyente en comparación con aquellas propuestas de organismos como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Libro Verde, Centro Mexicano de la Filantropía, entre otros, ya que sus propuestas variables quedan encuadradas en las de la norma ISO 26000 (López *et al.*, 2017).

Diversas investigaciones caen en la misma situación; por ejemplo, para Mallen Baker (2004), es posible abordar la RSE desde cuatro grandes áreas de estudio: 1) ambiente laboral; 2) medio ambiente; 3) comunidad, y 4) ambiente comercial. En tanto, Margolis *et al.* (2007), después de una amplia revisión de la literatura, proponen nueve rubros (los primeros cinco son dimensiones propias de la RSE y los otros cuatro posteriores son rubros utilizados para evaluarla de manera más amplia), a saber: 1) las contribuciones caritativas o, en otras palabras, donaciones económicas; 2) las políticas corporativas practicadas al realizar normas orientadas a acciones socialmente responsables; 3) el desempeño medioambiental, el cual está enfocado al cuidado del medio ambiente; 4) información de contravenciones, que consiste en el compromiso de la empresa de anunciar públicamente acciones que muestren que está incumpliendo con una actitud de RSE como, por ejemplo, despidos injustificados, multas, entre otras; 5) transparencia, en virtud de la cual la empresa adopta una actitud de apertura hacia su exterior mostrando informes y documentación acerca de su desempeño y actuar; 6) divulgación, que estriba en las facilidades a investigadores sobre la actitud de RSE; 7) percepciones de los observadores, que se refiere a que la empresa está sujeta al modo en que la perciben expertos en el sector, como son los ejecutivos de organizaciones similares; 8) auditorías por terceros, que radica

en las evaluaciones sistemáticas por parte de terceras personas (físicas o morales), e 9) inclusión en los fondos de inversión, por la cual la empresa puede aparecer en fondos de inversión, siempre y cuando cumpla con la adhesión a la RSE.

Por mencionar más ejemplos, Peña y Serra (2013), en un estudio de caso en un hotel de Colombia, realizaron un análisis por área de gestión en función de las dimensiones de alta dirección, clientes, proveedores, empleados, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administraciones públicas. Meibol *et al.* (2017), en un análisis teórico, entienden la RSE a través del desarrollo sostenible, el respeto a los derechos humanos, la colaboración con la comunidad, la formación de los trabajadores, la salud y seguridad ambiental, el buen gobierno corporativo, los sistemas de gestión que promuevan prácticas responsables y la difusión y promoción de las políticas corporativas. Barroso (2008), por otra parte, estudia 40 empresas de la ciudad de Mérida con el propósito de saber cómo entienden la RSE los ejecutivos de estas. Encontró que la vinculan con la mejora de la calidad de vida de sus empleados y la contribución en el entorno social en que operan.

En el cuadro 3 se presenta una comparativa en la que, a partir de los autores mencionados, se da cuenta del carácter incluyente de la norma ISO 26000, lo que la lleva a ser la idónea para esta investigación.

CUADRO 3. COMPARATIVA DE LA NORMA ISO 26000

Dimensiones de la norma ISO 26000	Margolis <i>et al.</i> (2007)	Peña y Serra (2013)	Meibol <i>et al.</i> (2017)	Barroso (2008)
1. Derechos humanos		✓	✓	✓
2. Medio ambiente	✓	✓	✓	✓
3. Participación activa e involucramiento de la comunidad	✓	✓	✓	✓
4. Asuntos de los consumidores		✓		✓
5. Prácticas justas de operación	✓	✓		✓
6. Prácticas laborales		✓	✓	✓
7. Gobernabilidad	✓	✓	✓	

Fuente: elaboración propia con base en los autores citados.

El recurso humano

Este es relevante porque es considerado un factor esencial en las empresas (Castro y Delgado, 2020). Según Montoya y Boyero (2016), representa un elemento primordial del direccionamiento estratégico y clave para lograr una ventaja competitiva.

Siguiendo a estos autores, el recurso humano también es fundamental porque activa otros recursos que tienen la característica de ser estáticos. Así pues, es innegable su relevancia para la empresa, al grado que Martínez y Mateus (2020) señalan que su influencia en las empresas trasciende convirtiéndose en un factor crítico para las organizaciones. Para este estudio, se entiende como las personas que trabajan en la empresa. La complejidad del análisis del recurso humano radica en que cada persona tiene ideas, costumbres, educación, creencias y, en general, una cosmovisión única.

Así, es una referencia obligada de estudio en una empresa si se toma en cuenta que en la medida y forma que asimilen y practiquen sus normas, políticas y procedimientos será el éxito que la organización pueda tener en los mercados donde participa (Silvera *et al.*, 2018). El grado de productividad de las empresas está estrechamente relacionado con la efectividad que estas tengan en el manejo y capitalización de su recurso humano (Silvera *et al.*, 2018).

En México, algunos autores han señalado la manera en que influyen los recursos humanos en los logros y errores de sus organizaciones, mientras autores clásicos como Becker *et al.* (1996) afirman que los recursos humanos fueron conceptualizados como las competencias, conocimientos, habilidades y experiencias que las personas alcanzan mediante la educación y la experiencia. Otros autores han explicado cómo ha evolucionado la percepción que tienen las empresas de sus trabajadores; al principio únicamente se buscaba de ellos la producción, sin considerar las condiciones o beneficios que pudieran tener; posteriormente, de acuerdo con esos autores, las empresas se enfocaron en que los trabajadores tuvieran un desempeño mecánico, lo cual desencadenó que estos últimos iniciaran una serie de luchas por sus derechos, que culminó en la visión actual de que las empresas ven a sus trabajadores como un talento valioso (Martínez y Mateus, 2020).

La ISO, en las generalidades, también aborda los recursos humanos en las secciones 6.2.1 y 6.2.2, de la siguiente forma:

6.2.1. Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA. La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4) (ISO-9001, 2008, p.7).

Así pues, a pesar de que está claro que los individuos son lo más importante en las organizaciones, ya que de ellos depende en buena medida el éxito de estas, poco han sido considerados por la literatura (Nahuat, 2020), por lo que se hace indispensable dirigir la mirada hacia ellos.

Preguntas de investigación

Las siguientes dos preguntas de investigación guían el presente trabajo: (P1) ¿cómo es la percepción que tiene el recurso humano de las prácticas de RSE por parte de su empleadora? y (P2) ¿cuál es la congruencia entre la perspectiva del CEMEFI y la perspectiva de la ISO para considerar que una empresa está practicando la responsabilidad social?

METODOLOGÍA

Para lograr el propósito, la presente investigación empírica tiene un enfoque cuantitativo, de corte transversal y con un alcance explicativo.

Unidad de análisis

La empresa objeto de estudio, actualmente de nivel mundial, es considerada la mayor minorista del mundo en su tipo (*Fortune en Español*, 2019). Da a conocer activamente sus prácticas de RSE por diversos medios, incluida su página oficial. En este sentido, la filial que controla México y Centroamérica, en congruencia

con su matriz, promulga una actitud de RSE que puede verse en su misión, que es “contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en México y Centroamérica” (Walmart México y Centroamérica, 2022). En específico en México, la empresa cuenta con el distintivo de empresa socialmente responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI, 2019) y tiene operaciones en la zona conurbada del sur de Tamaulipas, con tres sucursales, lo que la convierte en la candidata idónea para este estudio.

Población y muestra

Aunque por el hermetismo de la empresa con respecto de la información no se obtuvo un permiso formal (motivo por el cual no se menciona explícitamente el nombre de la empresa), que habría hecho posible saber con exactitud el número de empleados, de manera informal, en el trabajo de campo, las personas encuestadas mencionaron que laboraban aproximadamente 120 personas en cada sucursal, lo que suma un total de 360 personas. Ahora bien, aplicando a esa cantidad la fórmula para el muestreo simple de Spiegel y Stephens (2009) con un margen de error de diez por ciento, se obtiene un total de 76 individuos como muestra representativa. Esto fue validado con un software gratuito disponible en internet que ofrece el servicio de cálculo de muestras (Grupo Radar, 2022).

Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario adaptado de López *et al.* (2017, p. 42), el cual se integra por 21 preguntas que recogen información sobre las percepciones de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de los consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad, es decir, acerca de las dimensiones que utiliza la norma ISO 26000. La intensidad del instrumento se midió con una escala Likert de cinco puntos, donde 1 significa totalmente en desacuerdo, hasta llegar a 5, que significa lo inverso, es decir, totalmente de acuerdo (véase el cuadro 4). La operacionalización de las variables puede verse en el cuadro 5.

CUADRO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Reactivo

- 1 La empresa impide la discriminación por motivos de origen étnico, sexo, color, idioma, origen nacional o social, posición económica, religión, ideas políticas u otras convicciones profundas, nacimiento o cualquier otra condición.
- 2 El trabajador percibe de la empresa una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure al trabajador una existencia decorosa, complementada, si es necesario, por otros medios de protección social.
- 3 La empresa prohíbe el trabajo forzado y el empleo de trabajadores menores de edad.
- 4 En términos generales, la organización aplica y respeta los derechos humanos.
- 5 La empresa cuenta con condiciones de trabajo seguras y saludables, así como con programas de prevención de accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales.
- 6 La empresa cuenta con horario de trabajo y descanso suficiente para recuperar la energía perdida, ambiente laboral libre de hostigamiento moral y sexual, así como indemnización por riesgo de trabajo.
- 7 En términos generales, la organización aplica y respeta prácticas laborales justas.
- 8 La empresa cuenta con programas para la conservación del medio ambiente, así como para el reciclaje dentro de la empresa.
- 9 La empresa promueve la disminución del consumo de energía y agua, así como el uso de combustibles poco contaminantes para la disminución de la contaminación.
- 10 En términos generales, la organización tiene un buen comportamiento en materia ambiental.
- 11 La empresa cuenta con algún código de ética que ayude a los trabajadores a desempeñarse de forma responsable.
- 12 La empresa cuenta con políticas para sancionar a los trabajadores que realicen prácticas corruptas o no cumplan con el código de ética.
- 13 La empresa proporciona e informa a los empleados acerca de la responsabilidad social empresarial.
- 14 En términos generales, la organización tiene respeto y cumple con la aplicabilidad de prácticas justas de operación.
- 15 La empresa busca y utiliza la opinión de sus clientes para mejorar sus productos y servicios.
- 16 La empresa mantiene un constante mejoramiento en los productos y servicios para hacerlos más seguros para el consumidor y proporciona información a los consumidores acerca de los riesgos o peligros que existen al utilizar los productos.
- 17 En términos generales, la organización muestra respeto y ética acerca de los asuntos de los consumidores.
- 18 La empresa apoya programas comunitarios y organizaciones no gubernamentales.
- 19 La empresa apoya en la infraestructura de centros educativos o recreativos para la comunidad.
- 20 En términos generales, la organización tiene una participación activa y se involucra en el desarrollo de la comunidad.
- 21 En términos generales, la organización se desempeña de forma socialmente responsable.

Fuente: López *et al.* (2017, p.42).

CUADRO 5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Definición
Nivel de responsabilidad social empresarial (RSE)	Desempeño de la empresa en sus prácticas de responsabilidad social.	
Derechos humanos (DH)	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación. • Igualdad de oportunidades. • Trabajo forzado. 	Respeto a los derechos humanos y reconocimiento de su importancia y universalidad.
Prácticas laborales (PL)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales seguras. • Calidad en el ambiente laboral. 	Comprende las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que realiza un empleado en una organización.
Medio ambiente (MA)	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación del medio ambiente. • Disminución del consumo de recursos. • Educación ambiental. 	Respeto y promoción del cuidado y respeto del medio ambiente en la gestión de negocios.
Prácticas justas de operación (PJO)	<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética. • Sanción a prácticas corruptas. • Comunicación de acciones de RSE. 	Conducta ética que aplica una empresa en todas las transacciones que lleva a cabo con sus grupos de interés.
Asuntos de los consumidores (ACO)	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración de la opinión de los clientes. • Mejoramiento de productos y marketing responsable. 	Responsabilidad que tiene la empresa con sus consumidores de atender sus necesidades sin riesgos para ellos proporcionando información veraz de los productos y servicios que ofrece.
Participación activa y desarrollo de la comunidad (PDC)	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en programas comunitarios. • Apoyo en infraestructura comunitaria. • Apoyo filantrópico. 	Compromiso de la empresa para mantener una relación de respeto y apoyo a la comunidad.

Fuente: adaptado de López *et al.* (2017, p.42).

Aunque el cuestionario ya había sido utilizado y validado en un estudio previo (López *et al.*, 2017), se midió su validez interna con el Alfa de Cronbach, que autores como González y Pazmiño (2015) califican de confiable para validar un instrumento. El resultado, como se puede ver en el cuadro 6, presenta algunos valores por debajo del 0.70 exigido (Hair *et al.*, 2017); sin embargo, se aceptaron teniendo en consideración que hay autores que hablan de 0.60 como valor mínimo exigido (Fernandes, 2010).

CUADRO 6. COEFICIENTES ALFA DE CRONBACH POR VARIABLES

Variables	Resultado
Derechos humanos	.684
Prácticas laborales	.772
Medio ambiente	.709

CUADRO 6. COEFICIENTES ALFA DE CRONBACH POR VARIABLES

(continuación)

Variables	Resultado
Prácticas justas de operación	.678
Asunto de los consumidores	.709
Participación activa y desarrollo de la comunidad	.702

Fuente: elaboración propia con base en el SPSS.

Modelo y técnica propuestos

Con base en la norma ISO 26000 (Organización Internacional de Estandarización, 2010), se propone el siguiente modelo para valorar las prácticas de responsabilidad social en la empresa elegida desde la percepción de su recurso humano considerando la norma ISO 26000.

$$RSE = \beta_0 + \beta_1 DH + \beta_2 PL + \beta_3 MA + \beta_4 PJO + \beta_5 ACO + \beta_6 PDC + E$$

Donde RSE es responsabilidad social empresarial; DH, derechos humanos; PL, prácticas laborales; MA, medio ambiente; PJO, prácticas justas de operación; ACO, asuntos de consumidores; PDC, participación activa y desarrollo de la comunidad, y E es error, aquello que el modelo no puede explicar.

La estimación de los parámetros del modelo se llevó a cabo mediante mínimos cuadrados ordinarios y se realizaron pruebas de diagnóstico sobre el residuo del modelo para comprobar que se cumplen los supuestos de normalidad y homocedasticidad, elementos básicos en una regresión (Baños *et al.*, 2019). Para la primera, se efectuó la prueba de Kolgomorov-Smirnov, en la que se obtuvo como resultado 0,712; al ser el p valor (sig) >.05 se acepta la hipótesis nula, es decir, existe una distribución normal. Para la segunda, se utilizó la prueba de Levene, que arrojó un valor de 0,814, con lo que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula; además, en los gráficos de dispersión se observó una variación de residuos uniforme. El resultado de ambas pruebas permitió continuar con un análisis de regresión múltiple, que mide la relación entre un conjunto de variables exógenas y una variable endógena en un modelo lineal (Montero, 2016).

Si se desea conocer mayores detalles acerca de los supuestos que debe cumplir una regresión, se sugiere consultar a Nahuat *et al.* (2021). Para el tratamiento de la información se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, por sus siglas en inglés) versión 21.

Procedimiento

En lo referente al trabajo de campo, durante el primer trimestre de 2019 se contactó a los encuestados a la salida de su trabajo. Se les aseguró que se mantendría la confidencialidad y el anonimato y que los fines de la investigación eran estrictamente académicos. Para la elección de los encuestados no se consideró ningún tipo de discriminación, sino que más bien se pensó en que la muestra fuera incluyente y representara todos los niveles jerárquicos de la organización. Al final fueron recaídos 102 cuestionarios utilizables.

CUADRO 7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Clasificación	Número				
Área de trabajo					
Gerencia	3				
Personal de piso	87				
Personal de mantenimiento	5				
Vigilancia	7				
Sexo					
Mujer	48				
Hombre	54				
Nivel escolar					
Secundaria	27				
Preparatoria	61				
Licenciatura	9				
Otro	5				
Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típica
Nivel de RSE	102	3	5	4.4510	.66938
Derechos humanos	102	2	5	3.8995	.80165
Prácticas laborales	102	2	5	4.1242	.77491
Medio ambiente	102	1	5	4.2255	.72692
Prácticas justas de operación	102	2	5	4.3920	.4779
Asuntos de los consumidores	102	2	5	4.4085	.55084
Participación activa y desarrollo de la comunidad	102	1	5	4.2320	.68424

Fuente: elaboración propia con base en el SPSS.

En el cuadro 7 se resume la estadística descriptiva, el cálculo de frecuencias y las proporciones de datos no numéricos. Sobre esta, es posible afirmar que el grueso de la población encuestada es personal de piso con estudios de preparatoria. Respecto a las dimensiones, la mejor valorada es el nivel de RSE y en el otro extremo se ubica derechos humanos.

RESULTADOS

Una vez que se recabaron los cuestionarios, un primer paso fue analizar la posible existencia de valores ausentes, así como observaciones atípicas que pudieran distorsionar los resultados de la investigación (Kline, 2011). Posteriormente, como se muestra en el cuadro 8, se examinó la correlación positiva existente entre las dimensiones propuestas; como son conceptos estrechamente ligados se habría esperado correlaciones con una mayor significancia.

CUADRO 8. MATRIZ DE CORRELACIÓN DE PEARSON

	DH	PL	MA	PJO	ACO	PDC	RSE
DH	1						
PL	.537**	1					
MA	.160	.190	1				
PJO	.219*	.369**	.398**	1			
ACO	.172	.367**	.567**	.439**	1		
PDC	.032	.294**	.407**	.494**	.476**	1	
RSE	.279**	.451**	.542**	.657**	.650**	.692**	1

*Significativa al cinco por ciento.

**Significativa al uno por ciento.

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de SPSS.

Pensando en una lectura ordenada, es conveniente recordar la primera pregunta de investigación: ¿cómo es la percepción que tiene el recurso humano de las prácticas de RSE por parte de su empleadora? A fin de responderla, en el cuadro 9 se muestran los resultados de la regresión lineal múltiple. Destaca que la variable independiente participación y desarrollo de la comunidad es la que mejor explica la variable endógena, con 37 por ciento, y, en sentido contrario, la de prácticas laborales es la que menos la explica, con 7.20 por ciento. También se incluye la R2 ajustada de

la variable RSE, explicada en un 70 por ciento por el modelo propuesto. Si se toma en cuenta que autores como Cohen (1988) apuntan que una $R^2 \geq 2\%$ indica un efecto pequeño, del 13 al 25 por ciento puede considerarse como un efecto mediano y una $R^2 \geq 26\%$ equivale a un efecto grande; por lo tanto, se puede calificar el presente modelo muy bien planteado con base en la literatura. Por último, el test F presenta un *p-value* de 1.487, por lo que se infiere que el modelo en conjunto es significativo.

CUADRO 9. ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE

Dimensión	Resultado
Derechos humanos	.109
Prácticas laborales	.072
Medio ambiente	.113
Prácticas justas de operación	.270
Asuntos de consumidores	.246
Participación y desarrollo de la comunidad	.370
R2	.754
R2 ajustada del modelo	.700
Test F (<i>p-value</i>)	1.487

Fuente: elaboración propia con base en los resultados del SPSS.

En otras palabras, en respuesta a la primera pregunta, se interpreta que el recurso humano percibe un comportamiento socialmente responsable de su empleadora, en mayor grado en las prácticas de participación y desarrollo de la comunidad, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores; mientras en menor grado se perciben los rubros medio ambiente, derechos humanos y prácticas laborales.

Por otro lado, la segunda pregunta de investigación es ¿cuál es la congruencia entre la perspectiva del CEMEFI y la perspectiva de la ISO para considerar que una empresa está practicando la responsabilidad social? Al respecto, se obtuvo que, aunque cada organismo tiene su propio modelo para determinar si una empresa cumple con su compromiso de responsabilidad social, el presente estudio representa un punto de coincidencia que sugiere que cuando una empresa realmente adquiere un compromiso genuino con la responsabilidad social es capaz de percibirse así desde diversas ópticas y perspectivas.

En el cuadro 10 se muestra una comparación entre los pilares en que se basa el distintivo ESR y las dimensiones propuestas por la norma ISO 26000, organizados de una forma en que sea clara la coincidencia de las dimensiones de ambos modelos; esta es la respuesta a la segunda pregunta.

CUADRO 10. CONGRUENCIA ENTRE EL DISTINTIVO ESR Y LA NORMA ISO 26000

Distintivo ESR	Norma ISO 26000
Ética empresarial	Prácticas justas de operación, asuntos de los consumidores
Calidad de vida	Derechos humanos y prácticas laborales
Vínculo con la comunidad	Participación y desarrollo de la comunidad
Medio ambiente	Medio ambiente

Fuente: elaboración propia con base en ISO 26000 y distintivo ESR.

DISCUSIÓN

La investigación valoró las prácticas de responsabilidad social en una multinacional con el distintivo ESR desde la percepción de su recurso humano considerando la norma ISO 26000.

La respuesta a la primera pregunta coincide de modo parcial con el estudio previo de Nahuat *et al.* (2020), quienes encontraron en la misma empresa, pero en una muestra menor y limitada a la ciudad de Tampico, Tamaulipas, que la dimensión más valorada es la de prácticas laborales. Por otro lado, López *et al.* (2017), en un estudio similar en una empresa mediana de la ciudad de Celaya, Guanajuato, obtuvieron que, desde la percepción del recurso humano, las dimensiones en que se percibe la RSE son prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente.

Los resultados son relevantes, ya que uno de los factores del éxito de una empresa depende del modo en que sus participantes asimilan las políticas de esta (Silvera *et al.*, 2018). En este sentido, “es fundamental que todos los recursos estén alineados con el logro de los objetivos de la organización y trabajen de manera sincronizada en el desarrollo del objetivo social; de esta forma se alcanzan los niveles de productividad esperados” (Silvera *et al.*, 2018, p. 380).

Ahora bien, acerca de la empresa estudiada, es conveniente mencionar que en la literatura se han asentado resultados contradictorios; por ejemplo, Chen (2020), con el mismo modelo para medir la RSE pero con un enfoque cualitativo, encontró que en China el comportamiento de esta empresa no ha sido del todo socialmente responsable. También se han hecho múltiples señalamientos de violaciones de derechos humanos laborales (*Forbes México*, 2019; Proyecto de Derechos Económicos, 2008), de abusos contra mujeres y adolescentes (*La Jornada*, 2019), sobornos (*New*

York Times, 2019) y otras conductas reñidas con la RSE (Mc Phail, 2012). Por lo tanto, los resultados abonan el conocimiento de esta multinacional.

Acerca de la segunda pregunta, aunque de forma muy generalizada, la validación de que las dimensiones de un modelo encajan en el otro y, sobre todo, con un resultado similar sugiere una congruencia entre ambos. Queda pendiente una comparación de rubro por rubro con sus respectivos valores, que no fue posible efectuar a causa de la limitación de acceso a la información oficial.

CONCLUSIONES

Este trabajo cumple con el propósito de valorar las prácticas de responsabilidad social en una multinacional con el distintivo ESR desde la percepción de su recurso humano considerando la norma ISO 26000. Los resultados dejan ver una serie de implicaciones, entre las que destaca, en primer lugar, que el recurso humano es clave para alcanzar los objetivos organizacionales, y la lógica lleva a pensar que en la medida que este perciba el comportamiento socialmente responsable de la empleadora otorgará su confianza a sus líderes y se incrementará el sentido de pertenencia y empatía hacia las actividades y objetivos de la empresa.

En segundo lugar, este trabajo puede servir como un termómetro para aquellas empresas que estén pensando en obtener el distintivo ESR, adoptar la norma ISO 26000 o simplemente, sin pretender la obtención de un distintivo o certificación, deseen practicar la responsabilidad social empresarial. Por último, en el campo del conocimiento abona en una región donde poco se ha estudiado la responsabilidad social empresarial.

La principal limitante de esta investigación radica en la negativa de la empresa de compartir información oficial, que habría permitido la exactitud en la determinación de la muestra. Para las futuras líneas de investigación, si se considera que la práctica de la responsabilidad social empresarial fue vista en este trabajo desde la óptica del recurso humano, podrán realizarse aproximaciones desde la óptica de otros *stakeholders* como clientes o proveedores y hacer comparaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUDELO, Montoya; Alveiro, César; Saavedra, Boyero, y Ramiro, Martín. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- ALI, Waris; Frynas, Jedrzej, y Mahmood, Zeeshan. (2017). Determinants of Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure in Developed and Developing Countries: A Literature Review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(4), 273-294. <https://doi.org/10.1002/csr.1410>
- ARMIJOS, Franklin; Bermúdez, Aarón, y Mora, Norman. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313-318. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlang=en
- BAÑOS, Ruth; Fonseca, Mercedes, y Álvarez, Mercedes. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-10. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222704>
- BARROSO, Francisco. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas en la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administración* (226), 73-91. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2008.638>
- BHARDWAJ, Pradeep; Chatterjee, Pradipendra; Demir, Kivilcim, y Turut, Ozge. (2018). When and how is corporate social responsibility profitable? *Journal of Business Research* (84), 206-219. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.026>
- CARROLL, Archie. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. <https://doi.org/10.5465/amr.1979.4498296>
- CASANOVA, Lourdes. (2014). Corporate Social Responsibility and Latin American Multinationals: Is poverty a business issue? *Universia Business Review* (August). https://www.researchgate.net/publication/43530893_Corporate_Social_Responsibility_and_Latin_American_Multinationals_Is_Poverty_a_Business_Issue
- CASTILLO-VILLAR, Rosalía. (2015). La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas multinacionales en México: caso General Motors México. *Cuadernos de Administración*, 31(54), 28-38. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n54/v31n54a04.pdf>
- CASTRO, Karen, y Delgado, José. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina*.

- Revista Científica Multidisciplinar, 22(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107*
- CHEN, Xi. (2020). Corporate Social Responsibility Analysis of Walmart in China. 2020 International Conference on Economic Management and Social Science. <https://www.claudiuspress.com/conferences/LNEMSS/ICEMSS2020/20ICEMSS003.pdf>
- CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía, A. C.). (2019). Empresas socialmente responsables.
- COHEN, Jacob. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd. ed.). Psychology Press. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Commission of the European Communities. (2002). Corporate Social Responsibility. A business contribution to sustainable development. http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_index.htm
- Expok (2021). *¿Qué es el distintivo ESR?* Expok. <https://www.distintivoesr.com/wp-content/uploads/2019/11/Que-es-el-Distintivo-ESR.pdf>
- FERNANDES, Ricardo. (2010). *La influencia del capital intelectual en la innovación de productos: una aplicación a pequeñas y medianas empresas innovadoras de Portugal* [tesis doctoral inédita]. Universidad de Vigo.
- FONG, Carlos; Parra, Ángeles; Soriano, José, y Teodoro, Elizabeth. (2020). El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México. *RAN. Revista Académica de Negocios*, 6(1). <http://www2.udec.cl/~ran/ojs/index.php/ran/article/view/140/263>
- FONSECA, Luis, y Ferro, Ricardo. (2016). Does it pay to be social responsible? Portuguese SMEs feedback. *Intangible Capital*, 12(2), 487-505. <https://doi.org/10.3926/ic.712>
- Forbes México. (2019, febrero 26). Trabajadores acusan a Walmart de despidos injustificados y acoso. <https://www.forbes.com.mx/trabajadores-acusan-a-walmart-de-despidos-injustificados-y-acoso/>
- Fortune en Español. (2019, mayo 21). Amazon vs. Walmart. La gran batalla minorista. <https://www.fortunenespanol.com/noticias/amazon-vs-walmart-batalla-minorista/>
- Fox, Tom. (2004). Corporate social responsibility and development: In quest of an agenda. *Development*, 47(3), 29-36. <https://doi.org/10.1057/palgrave.development.1100064>
- GONZÁLEZ, Jorge Alberto, y Pazmiño, Mauro. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(2), 62-67. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/22>

- GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, Rosario; Díaz, Carmen, y Simonetti, Biagio. (2016). Corporate Social Responsibility perception versus human values: a structural equation modeling approach. *Journal of Applied Statistics*, 43(13), 2396-2415. <https://doi.org/10.1080/02664763.2016.1163528>
- Grupo Radar. (2020). Calcule usted mismo el tamaño de su muestra o su margen de error. <https://www.gruporadar.com.uy/01/calcule-usted-mismo-el-tamano-de-su-muestra-o-su-margen-de-error/>
- HAIR, Joseph; Hult, Tomas; Ringle, Christian, y Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- International Organization for Standardization. (2008). ISO 9001. Quality management systems: Requirements. <https://www.iso.org/standard/46486.html>
- International Organization for Standardization. (2010). Guidance on social responsibility. <https://www.iso.org/standard/42546.html>
- KLINE, Rex. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (Third Ed.). The Guilford Press.
- La Jornada. (2019, febrero 19). Documentan abusos de Wal-Mart contra mujeres y adolescentes. <https://www.jornada.com.mx/2009/02/19/sociedad/041n1soc>
- LOPE, Luis; Reyna, Carlos, y Hernández, Francisco. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* (185), 1-16. http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacional/Materiales/E_recursos-humanos.pdf
- LÓPEZ, Alejandra; Ojeda, José, y Ríos, Martha. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad. Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- MALLEN, Baker. (2004). Definitions of corporate social responsibility. What is CSR? Mallen Baker's Respectful Business Blog. <https://mallenbaker.net/article/clear-reflection/definitions-of-corporate-social-responsibility-what-is-csr>
- MARGOLIS, Joshua; Elfenbein, Hillary, y Walsh, James. (2007). Does it Pay to Be Good... And Does it Matter? A Meta-Analysis of the Relationship between Corporate Social and Financial Performance. *Havard Business School* (March). <https://doi.org/10.2139/ssrn.1866371>
- MARTÍNEZ, Ana, y Mateus, María. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional para la mejora de la productividad laboral. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>

- MC PHAIL, Elsie. (2012). Periodismo de investigación: el caso Wal Mart de México. *Razón y Palabra* (81), 1-33. http://www.razonypalabra.org.mx/N/N81/V81/11_McPhail_V81.pdf
- MEIBOL, Ligia; Vásquez, Carlos; Pérez, Jazmín; García, Etelvina, y Scrich, Jesús. (2017). Consideraciones teóricas acerca de la responsabilidad social empresarial en el contexto ecuatoriano. *Revista Espacios*, 38(61). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n61/a17v38n61p20.pdf>
- MONTERO, Roberto. (2016). *Modelos de regresión lineal múltiple*. Universidad de Granada. https://www.ugr.es/~montero/matematicas/regresion_lineal.pdf
- MONTOYA, César, y Boyero, Martín. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html>
- NAHUAT, Bernardo. (2020). Influencia del capital intelectual en la innovación: una perspectiva al nivel del individuo. *Nova Scientia*, 12(2), 1-29. <https://doi.org/10.21640/ns.v12i25.2509>
- NAHUAT, Bernardo; Ochoa, Magda, y Farah, Lisette. (2021). Factores motivacionales de logro y poder y su relación con la actitud innovadora del individuo. *Teuken Bidikay. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 12(8), 1-15. <https://doi.org/10.33571/teuken.v12n18a4>
- NAHUAT, Bernardo; Ochoa, Magda, y Morales, Dionisio. (2020). La responsabilidad social empresarial practicada por una empresa multinacional en un país huésped. Una visión a través de su capital humano. En José Azuela, Jesús Arias, Karla Jiménez y Crisanto Estrada (eds.), *Gestión sustentable de la empresa* (pp. 520 y ss.). Consejo Editorial del Consejo de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- New York Times*. (2019, junio 20). Walmart pagará 282 millones de dólares para cerrar investigación de sobornos en México y otros países. <https://www.nytimes.com/es/2019/06/20/espanol/america-latina/walmart-mexico-teotihuacan.html>
- Organización Internacional de Estandarización. (2010). *Descubriendo ISO 26000*. Organización Internacional de Normalización, Secretaría Central de ISO. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf
- OTXOA-ERRARTE, Rosa, y Landa, Juan. (2012). PYME y cooperativas ante el reto de la RSE: la nueva ISO 26000. *Oñati Socio-Legal Series*, 2(2), 57-79. <https://ssrn.com/abstract=2049865>
- PAKSERESHT, Ashkan. (2010). *Brand equity and corporate responsibility. A review of brand valuation methods* [Master's Thesis, Swedish University of Agricultural

- Sciences]. Epsilon Archive for Student Projects. https://stud.epsilon.slu.se/1932/1/pakseresht_a_101019.pdf
- PEÑA, David Daniel, y Serra, Antoni. (2013). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. *Revista Innovar*, 23(49), 101-113. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n49/v23n49a09.pdf>
- PÉREZ-ORDÓÑEZ, María, y Morales-Méndez, Jonathan. (2011). Revisión de los orígenes de la RSE en el sector salud en Colombia. *Cuidarte. Revista de Investigación*, 2(1), 206-215. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.59>
- Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (2008). *Lo barato sale caro: violaciones a los derechos humanos laborales en Wal-Mart México*. Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales <https://media.business-humanrights.org/media/documents/files/reports-and-materials/Reporte-ProDESC-sobre-Walmex-nov-2008.pdf>
- SILVERA, Astelio; Garcés, Luis; Simancas, Ricardo, y Hernández, Hugo. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-391. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>
- SPIEGEL, Murray, y Stephens, Larry. (2009). *Estadística* (4ta. ed.). Mc Graw-Hill.
- Walmart México y Centroamérica. (2022). ASG. Responsabilidad corporativa. <https://www.walmartmexico.com/responsabilidad-corporativa>
- WEBER, Manuela. (2008). The business case for corporate social responsibility: a company-level measurement approach for CSR. *European Management Journal*, 26(4), 247-261. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.01.006>
- WENDLANDT, Teodoro; Hai, He, y Valdes, Angel. (2013). Socially responsible corporate communications in Mexico: Evidence of the large companies by their operational levels. *International Journal of Business and Management*, 8(10), 144-158. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n10p144>