

REVISTA DE CONTABILIDAD
SPANISH ACCOUNTING REVIEW

Revista de Contabilidad

ISSN: 1138-4891

rcsar@elsevier.com

Asociación Española de Profesores

Universitarios de Contabilidad

España

López Salazar, Alejandra; Ojeda Hidalgo, José Felipe; Ríos Manríquez, Martha
La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de
un caso

Revista de Contabilidad, vol. 20, núm. 1, 2017, pp. 36-46

Asociación Española de Profesores Universitarios de Contabilidad

Barcelona, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359749732004>

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



Sistema de Información Científica

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



La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso



Alejandra López Salazar^{a,*}, José Felipe Ojeda Hidalgo^b y Martha Ríos Manríquez^a

^a Departamento de Finanzas y Administración, Universidad de Guanajuato, Celaya, México

^b Universidad Politécnica Guanajuato, Celaya, México

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 7 de marzo de 2015

Aceptado el 7 de enero de 2016

On-line el 26 de abril de 2016

Códigos JEL:

M14-Responsabilidad social corporativa

Palabras clave:

Responsabilidad social empresarial

Capital humano

ISO 26000

Estudio de caso

Género

R E S U M E N

Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de responsabilidad social empresarial (RSE), desde la perspectiva del capital humano. A través de un estudio de caso, se encuestó a 68 empleados utilizando el modelo de RSE basado en la norma ISO 26000, en el cual se analizan las variables de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Los resultados del análisis de regresión muestran que el nivel de RSE, desde la percepción de los trabajadores, está en función de las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente. Así mismo, muestran que existen diferencias por género en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social de la empresa. Se presentan implicaciones para el sector académico, empresarial y gubernamental.

© 2016 ASEPEC. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

The corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study

A B S T R A C T

This research aims to analyze the factors that have major impact on the level of corporate social responsibility (CSR) from the perspective of human capital. Through a case study 68 employees were surveyed using the model of CSR based on the ISO 26000 standard, which analyzes the variables of human rights, labour practices, environment, fair operating practices, consumer issues and active participation and community development. The results of the regression analysis show that the level of CSR, from the perception of workers, is according to fair operating practices, consumer issues, active participation and community development, labour practices and environment. Likewise, they show that there are differences by gender in the perception of employees with respect to the level of social responsibility of the company. This has implications for academia, business, and government.

© 2016 ASEPEC. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introducción

La responsabilidad social de las empresas (RSE) es observada por los gobiernos, investigadores y organismos con relación a su compromiso con el cuidado del medio ambiente, el apoyo a la sociedad

y a su desarrollo económico. Por lo cual, las empresas deben implementar estrategias éticas y responsables con sus diferentes grupos de interés: socios, capital humano, clientes, comunidad, proveedores, autoridades gubernamentales y organismos.

Diversos organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Instituto Ethos de Responsabilidad Social, el European Baháí Business Forum, el Business in the Community, la International Organization for Standardization (ISO) desarrollan propuestas para orientar, fomentar,

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: alelopez.salazar@yahoo.com (A. López Salazar).

regular y promover la RSE. En este sentido, la ISO propone un documento denominado norma ISO 26000, en el cual establece una guía para apoyar a las empresas a demostrar de forma transparente su compromiso con los grupos de interés e incrementar la credibilidad de sus informes en materia de RSE.

La ISO 26000 establece 7 materias fundamentales en su guía para la operacionalización de la RSE: derechos humanos, prácticas laborales, gobernabilidad, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad (ISO, 2010). La norma es aplicable a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño, y otorga una particular importancia al capital humano que labora en la empresa.

El *capital humano* es uno de los grupos de interés en los que las empresas deben apoyar y favorecer su desarrollo profesional y personal, pues son ellos la base del crecimiento empresarial y del posicionamiento en el mercado; además, son los mejores publicistas de la organización.

Se han desarrollado diversos estudios sobre los factores que influyen en el nivel de RSE. López (2013a, b) realizó un estudio donde encontró que la calidad laboral, el cuidado del medio ambiente y el marketing social son elementos que ayudan a explicar el comportamiento responsable de la organización. Martínez, Vera y Vera (2015) hallaron que las acciones más comunes de la RSE están enfocadas al código de ética y a la protección al medio ambiente, sin embargo, las prácticas laborales y la vinculación con el entorno no resultaron significativas. Otro estudio realizado por Barroso (2008) muestra que el pequeño empresario se enfoca a la satisfacción del cliente y del empleado y, en menor medida, al medio ambiente, en sus acciones de RSE. Vives (2014) realiza un estudio donde analiza un conjunto de herramientas que evalúan el comportamiento responsable de las empresas, principalmente pymes, desarrolladas por diversos organismos, y encuentra que ninguno de estos instrumentos evalúa la RSE tomando en cuenta la percepción del capital humano de la empresa, siempre consideran la visión del dueño-directivo.

El presente estudio está diseñado para cubrir la brecha existente en la literatura de RSE, debido a que el análisis de la responsabilidad social no se ha analizado desde la apreciación del recurso humano, y se ha enfocado generalmente a la del dueño o gerente. Por lo tanto, el objetivo es analizar las variables que mayor influencia tienen sobre la percepción de los empleados respecto al nivel de RSE, utilizando la norma ISO 26000, ya que es la más adecuada para medir tal percepción, por el impacto que promueve en el desarrollo humano.

Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano

Revisión de la literatura

La norma ISO 26000 fue el resultado de 8 reuniones, en 5 continentes, con la participación de 584 países, 283 organizaciones de enlace, 2.877 expertos de comités espejo y 2.681 asistentes a las reuniones de trabajo, por lo que se puede considerar el concepto de responsabilidad social más consensuado hasta el momento (Ojeda, Chávez y Álvarez, 2015). Fruto de estas reuniones, la norma ISO 26000 define la responsabilidad social como:

«La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de los interesados, se ajusta a la legislación aplicable y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y la práctica en sus relaciones» (Granillo y Ojeda, 2012:1219).

Sin embargo, la publicación de la norma ISO 26000 ha sido objeto de un sinnúmero de reacciones y ha sido utilizada para validar o contrastar otras teorías que dicen explicar los fenómenos de la responsabilidad social. La tendencia de estudios sobre la relación de la norma ISO 26000 y la responsabilidad social se ha enfocado, básicamente, en 3 aspectos: validación de la norma, comparación con otras normas e implementación en diversas organizaciones.

Con relación a la validación de la norma, Caron (2011) afirma que la ISO 26000 es una norma política y cosmopolita diseñada bajo 3 racionalidades: objetiva, social y subjetiva y que su validez depende de la práctica de estas 3 racionalidades. Johnston (2011) argumenta que la norma ISO 26000 evita la cuestión de cómo la sostenibilidad puede ser construida a través del diálogo y el compromiso de los *stakeholders*, y que es básicamente imposible que las organizaciones comerciales adopten la norma de forma voluntaria. Hahn y Weidtmann (2012) presentan evidencias sobre la legitimidad normativa de la ISO 26000, como resultado del largo proceso de desarrollo, a través del análisis de múltiples organizaciones. Otxoa y Landa (2012) sostienen que la norma ISO 26000 no contempla las particularidades de la pyme o de las cooperativas, señalan que existen problemas puntuales al tratar de implementarla y cuestionan la necesidad de adaptar la implementación de la ISO 26000 a este tipo de organizaciones. Sin embargo, Granillo y Ojeda (2011) sostienen que, precisamente por tratarse de una guía, la ISO 26000 es una norma muy adecuada para las pymes.

Otro grupo de investigadores han centrado sus trabajos en la comparación de la norma ISO 26000 con otras normas. Komaran (2011) analiza 2 casos de empresas de Singapur a partir de los enfoques de Bowen (1953) y la pirámide de responsabilidad social de Carroll (1991), así como del Pacto de las Naciones Unidas y la ISO 26000, y concluye que existen diferencias en los componentes que consideran socialmente, como las donaciones discrecionales. Benard, Sanjuan y Ferruz, 2012 comparan la norma ISO 26000 con la norma RS 10 y, a pesar de que la ISO 26000 se muestra superior a la RS 10 en todos los comparativos realizados, se concluye que es mejor la norma RS 10 porque es certificable y la ISO 26000 no lo es. Hahn (2013) compara la norma ISO 26000 con la norma ISO 14000 y la norma SA8000, y establece que si bien la ISO 26000 cubre los aspectos de responsabilidad social que cubren las otras 2 y que lo hace de forma holística, la ISO 26000 no está destinada a la certificación.

En cuanto a los investigadores que se han enfocado en la implementación de la ISO 26000, destaca el trabajo de Gil y Barcellos (2011), quienes analizan la implementación de la norma en organizaciones gubernamentales y empresas, y determinan la necesidad de incentivar las certificaciones para guiar la gestión del desarrollo sostenible en la empresa. De la Cuesta, Valor y Holgado, 2011 analizan las políticas y el compromiso que asumen voluntariamente las empresas españolas del IBEX 35 respecto a los derechos humanos, y encuentran que aproximadamente la mitad de la muestra no le da importancia y que el resto suele enfocarse solo en los resultados y no en los procesos que aseguran un nivel de desempeño con relación a los derechos humanos. Hahn (2012) analiza la contribución de la norma ISO 26000 en los procesos de gestión estratégica en diferentes empresas y afirma que la norma tiene potencial de guiar a las empresas en su camino a la sostenibilidad, a pesar de que no cubre toda la gama de procesos de gestión estratégica. Montero (2012) analiza la implementación de la norma en organizaciones educativas, y concluye que se trata de una herramienta universal para integrar comportamientos socialmente responsables. Saka y Noda (2013) analizan la responsabilidad social de 181 empresas que cotizan en la bolsa japonesa; a través del ISO 26000, analizan la divulgación, el desempeño y los resultados económicos, y señalan que los grupos de interés son los que conducen el desempeño de la responsabilidad social y el desempeño económico.

A decir de Puterman (2014), la ISO 26000 promueve el entendimiento común de la responsabilidad social ya que:

- Fomenta que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal.
- Presenta en forma clara los antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Define los principios y prácticas relativos a la responsabilidad social.
- Presenta una dimensión estratégica de la responsabilidad social y el enlace entre la organización, la sociedad y las partes interesadas.
- Presenta las materias y asuntos fundamentales relacionados con la responsabilidad social a través de un enfoque holístico.
- Orienta sobre cómo integrar, implementar y promover un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas relacionadas con su esfera de influencia.
- Ayuda a identificar a las partes interesadas y da razones para su involucramiento.
- Dibuja líneas sobre cómo determinar la pertinencia e importancia de las materias y asuntos fundamentales de la responsabilidad social.
- Ofrece líneas de cómo evaluar la esfera de influencia y sobre cómo ejercer influencia sobre ella.
- Promueve la comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social.
- Se complementa con otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social y, de hecho, así lo ha demostrado el Pacto Global y el GRI.
- Promueve el aumento de la toma de conciencia y creación de competencias en responsabilidad social.
- Orienta sobre cómo establecer el rumbo de la organización en materia de responsabilidad social.
- Orienta sobre cómo incorporar la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.
- Refuerza el rol de la comunicación y da ideas de cómo comunicar.
- Recomienda cómo mejorar la credibilidad en materia de responsabilidad social.
- Recomienda cómo mejorar el desempeño.
- Da orientaciones para las políticas de desarrollo; la eficiencia, la gobernabilidad y la rendición de cuentas.
- Es una herramienta para ayudar a las empresas, gobiernos, asociaciones, entidades y organizaciones no gubernamentales a incorporar la responsabilidad social como un principio de buena gestión.
- Contribuye al desarrollo de relaciones sólidas y de confianza mutua, y a los beneficios entre las organizaciones y sus grupos de interés.
- Es compatible con otros sistemas de gestión (ISO 9000, ISO 14000, OSHAS 18001 y SGE1).
- Brinda una oportunidad para que las organizaciones logren una ventaja competitiva y sustentable mediante la integración de la sostenibilidad y de la responsabilidad social en su visión y estrategia.

Por su parte, Ojeda y Lira (2014) sostienen que la ISO 26000, consciente de la influencia y de la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, establece de forma clara los impactos que tiene sobre las personas en lo que respecta a los derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, medio ambiente, asunto de los consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad, y relacionan las dimensiones de la norma con el desarrollo humano (ver tabla 1).

La importancia que tiene el capital humano en las empresas ha propiciado que institutos e investigadores efectúen propuestas de RSE en el área de recursos humanos. Por ejemplo, el libro sobre crecimiento, competitividad y empleo ([Libro Blanco, 2011](#)) establece estrategias para el desarrollo del empleo; la [Comisión Europea en su Libro Verde \(2001\)](#) menciona que las empresas deben propiciar el equilibrio en las actividades laborales, familiares y de ocio del capital humano. En el ámbito laboral, diversos autores señalan la necesidad de establecer programas de salud y seguridad, capacitación y desarrollo; programas de motivación ([Ríos, López y Contreras, 2013](#); [Morros y Vidal, 2005](#); [Correa, 2004](#)); de calidad en el empleo y mejores condiciones laborales; de estabilidad en puestos de trabajo y ayuda social a sus empleados ([Lacalle, Caldas y Carrión, 2012](#); [Morros y Vidal, 2005](#); [Sasia, 2004](#)), programas en los que prevalecen valores como la seguridad, capacitación, trabajo en equipo, reconocimientos y beneficios del trabajador ([Aristimuño, Velásquez y Rodríguez-Monroy, 2010](#):7; [Sasia, 2004](#); [Morros y Vidal, 2005](#)), «favoreciendo la confianza y el sentido de pertenencia de los empleados» ([Ríos, Ferrer y López, 2013](#)).

Pero también el capital humano tiene que ser responsable en la empresa donde presta sus servicios, y conducirse con ética, tal como lo indican [Lacalle, Caldas y Carrión \(2012:13\)](#): «tienen el deber de trabajar con diligencia y buena fe, ejerciendo los derechos y deberes que establece el Estatuto de los trabajadores». Así mismo, se les deben otorgar responsabilidades en su trabajo, alentar la comunicación con sus superiores y compartir el crecimiento y rentabilidad de la empresa ([Sasia, 2004](#); [Morros y Vidal, 2005](#)).

Ser socialmente responsable con el capital humano provee ventajas a la empresa como: 1) favorece la confianza y sentido de pertenencia de sus empleados, 2) aumenta su disposición hacia el trabajo, situación que propicia una menor rotación de personal y, por tanto, disminuyen los costos de reclutamiento y 3) facilita los procedimientos de seguridad ([Alea, 2007](#)). Lo que sin duda mejora su productividad, eficiencia, logro de metas, calidad en las actividades que realiza y, por ende, mejoran su desempeño financiero y la imagen de la empresa.

Es así que los empleados son el capital más valioso de cualquier empresa. Por ello, diversos organismos internacionales se han dado a la tarea de evaluar las actividades de RSE, como por ejemplo, el Global Reporting Initiative e ISO 26000 ([GRI e ISO 26000, 2011](#)), el Instituto para la Investigación de la Pyme en Austria ([KMU Forschung Austria, 2007](#)), y, en México, el Centro Mexicano para la Filantropía ([CEMEFI, 2008](#)).

En este sentido, la norma ISO 26000 otorga una particular importancia al capital humano que labora en la empresa, y es adecuada para medir tal percepción por el impacto que promueve en el desarrollo humano. El papel que desempeña el empleado es fundamental en las estrategias de responsabilidad social, de ahí que uno de los principios básicos que promueve la RSE sea el desarrollo de su capital humano ([Comisión Europea, 1995](#); [Organización de las Naciones Unidas, 2001](#); [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2002](#)). En México, el Centro Mexicano para la Filantropía ([CEMEFI, 2008](#)), entre los principios que establece para que una empresa se considere socialmente responsable, cuenta con el desarrollo del capital humano, pues es considerado un elemento esencial para tener una sociedad funcional.

Características del sector de servicios de fumigación

En México, existen 630 unidades económicas dedicadas a servicios de control y exterminación de plagas. En el estado de Guanajuato se reducen a 36 y en la ciudad de Celaya, a 7 empresas. Alrededor del 90% de las empresas dedicadas a los servicios de fumigación son pequeñas empresas ([SIEM, 2014](#)).

La disponibilidad de nueva tecnología para la fumigación y la aplicación de nuevas técnicas de control de plagas ha implicado un

Tabla 1

Impacto de la ISO 26000 en el desarrollo humano

Materia fundamental	Dimensiones	Acciones
Gobernabilidad	Apropiación de los beneficios de la globalización	Evitar que los beneficios de desarrollo tecnológico y crecimiento económico se concentren en ciertos grupos sociales para evitar la ampliación de las disparidades sociales
	Participación ciudadana, mejoramiento de la credibilidad y lucha contra la corrupción	Evitar que las presiones ejercidas por las fuerzas supranacionales y transnacionales erosionen la soberanía y debiliten la identidad y la naturaleza del Estado Redefinir los conceptos de conocimiento, actitudes y habilidades de los líderes políticos Mejorar el sistema de indicadores
Asuntos de los consumidores	Políticas que promuevan los productos con mecanismos de mercadeo responsable Prácticas para promover la comercialización de productos que han sido adquiridos con fiel cumplimiento de la regulación y protección al consumidor	Adhesión a las organizaciones y redes locales, regionales o globales de responsabilidad social
Medio ambiente	Cumplir con todas las leyes nacionales e internacionales en materia ambiental Contar con políticas que promuevan los cuidados al medio ambiente y promuevan la disminución de la contaminación	Generar un sistema regulatorio más exigente, con indicadores aplicables a todos los sectores Cursos de capacitación y formación
Derechos humanos	No a la discriminación	Capacitación, compensación, diseño de puesto, desvinculación, búsqueda de personal, proceso de selección Plan de carrera, selección de personal, evaluación del desempeño, capacitación, evaluación del potencial Diseño del puesto Leyes laborales Políticas del departamento de personal Comunicación interna Estructura de compensaciones Ley de asociación de profesionales Ley de asociación de profesionales
Prácticas laborales	Igualdad de oportunidades	Ley de seguridad e higiene Diseño del puesto
	No al trabajo forzado No al trabajo infantil No a la corrupción Comunicación fluida Remuneración justa	
Prácticas justas de operación	Respeto a la libertad de asociación de los trabajadores Respeto a las actividades de los representantes de los trabajadores	
	Salud y seguridad en el trabajo Hacer compatible la actividad laboral y la vida familiar del empleado	
Participación activa y desarrollo de la comunidad		

Fuente: [Ojeda y Lira \(2014\)](#)

reto para las empresas, ya que tienen que destinar un presupuesto considerable para adquirir nuevos equipos. El sector es dinámico, ya que el ritmo al que se incorporan nuevas empresas y al que otras se retiran del mercado es alto, dada la vulnerabilidad que tienen las empresas más pequeñas. Existen pocas empresas proveedoras de productos de fumigación, por lo que el poder que tienen como proveedores es alto, y establecen las condiciones de pago, el precio y la calidad. La rivalidad en el sector es alta, pues las empresas que compiten mantienen uniformidad en su tamaño y en su capacidad de ofrecer servicios a sus clientes. Los clientes que atienden son hogares y empresas, especialmente del sector alimenticio, instituciones sanitarias, centros educativos, restaurantes y hoteles, así como dependencias de la administración pública. Por lo tanto, las empresas de servicios de fumigación se ven influidas por las prácticas de RSE de sus clientes, al tener que cumplir con determinados estándares de sanidad.

Hipótesis de investigación

A pesar de todos los debates y de las diversas conceptualizaciones de la responsabilidad social, la norma ISO 26000 es la que abarca de forma global y holística (ver [tabla 2](#)), todas y cada una de las dimensiones que abordan otras teorías y organizaciones ([Ojeda et al., 2015](#)).

Con base en las materias fundamentales de la ISO 26000 y la relevancia que otorgan a estas variables los diferentes organismos internacionales y mexicanos se proponen las siguientes hipótesis de investigación:

H1. El respeto a los derechos humanos influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H2. Las prácticas laborales influyen positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H3. El respeto al medio ambiente influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H4. La aplicabilidad de prácticas justas influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H5. El respeto a los consumidores influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

H6. La participación activa y el desarrollo de la comunidad influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

Por otra parte, la equidad de género es un aspecto importante del compromiso de las empresas. La Organización de las Naciones Unidas establece la necesidad de promover la igualdad de género en el ámbito laboral, desde el año 2000 en sus informes de los «Objetivos de desarrollo del milenio» ([Organización de las Naciones Unidas, 2014](#)), quizás debido a que en las empresas falta equidad de género ([Crane, Matten y Moon, 2008; Calvert, 2004](#)), o no reportan al detalle las prácticas relacionadas con la equidad de género y diversidad en sus informes de sostenibilidad ([Grosser y Moon, 2006](#)).

En el estudio realizado por [Herrera et al. \(2014\)](#), se determina que no existen diferencias de género femenino que afecten su responsabilidad social, sin embargo, estudios realizados por

Tabla 2
Carácter holístico de la norma ISO 26000

Organismo	Seven core ISO 26000						
	Derechos humanos	Medio ambiente	Participación activa e involucramiento de la comunidad	Asuntos de los consumidores	Prácticas justas de operación	Prácticas laborales	Gobernabilidad
Libro Verde	Responsabilidad externa	Responsabilidad interna					
Unión Social de Empresarios de México			Calidad de vida Generación y distribución de la riqueza				Ética y transparencia
INCAE		Mitigación de los impactos negativos	Proyección de la comunidad		Cumplimiento de leyes	Desarrollo del capital humano Beneficios a los colaboradores Proyección de la familia	Ética y transparencia
Business in the Community		Medio ambiente	Integración	Mercado	Desempeño e impacto	Lugar de trabajo	Estrategia corporativa
Public Interest Research Center		Medio ambiente	Comunidad Integración	Mercado			Gobernanza corporativa Estrategia corporativa
The Morley Approach					Sustentabilidad en los negocios		Administración con visión y estrategia
CEPAL	Derechos humanos	Impacto sobre el medio ambiente	Filantropía e inversión social		Relación con proveedores	Trabajo y empleo	Ética, valores y principios en los negocios Gobernabilidad corporativa Transparencia y rendición de cuentas
Organismo	Seven Core ISO 26000						
	Derechos humanos	Medio Ambiente	Participación activa e involucramiento de la comunidad	Asuntos de los consumidores	Prácticas justas de operación	Prácticas Laborales	Gobernabilidad
The Henderson Approach	Salud Seguridad	Energía limpia Servicios medioambientales Transporte sustentable Administración del agua	Calidad de vida		Propiedad social y finanzas	Eficiencia	
Dow Jones Social Investment		Medio ambiente	Integración Comunidad	Mercado	Relaciones de inversión Desempeño e impacto	Lugar de trabajo	Gobernanza corporativa Estrategia corporativa
Instituto Ethos de Responsabilidad Social		Medio ambiente	Comunidad	Consumidores y clientes Proveedores		Público interno	Valores, transparencia y gobernanza Gobierno y sociedad
European Baháí Business Forum Centro Mexicano para la Filantropía Centro Empresarial de la Inversión Social del Perú	Respecto a los derechos humanos	Medio ambiente Preservación del medio ambiente Medio ambiente	Comunidad Vinculación con la comunidad Vinculación con la comunidad y el desarrollo social	Clientes Mercado Responsabilidad con los consumidores	Socios inversionistas	Empleados Calidad de vida en el trabajo Lugar de trabajo	Ética y gobernanza Valores y ética Gobernanza

Tabla 2 (Continuación)

Organismo	Seven Core ISO 26000						
	Derechos humanos	Medio ambiente	Participación activa e involucramiento de la comunidad	Asuntos de los consumidores	Prácticas justas de operación	Prácticas laborales	Gobernabilidad
Pacto Mundial	Respeto a los derechos humanos	Medio ambiente			Prácticas anticorrupción	Prácticas laborales justas	
OCDE		Medio ambiente	Ciencia y tecnología	Intereses de los consumidores	Competencia Tributación fiscal	Derechos laborales Empleo y relaciones laborales Estándares laborales	
ONU	Derechos humanos	Medio ambiente			Anticorrupción Dimensión económica		
Alianza para la Responsabilidad Social en México (ALIARSE)		Dimensión ambiental	Dimensión social				
Organización Internacional del Trabajo (OIT)						Dimensión de formas de gestión	Dimensión ética
Radar Análisis del Círculo Virtuoso	Actividades medioambientales	Actividades con la comunidad Comunicación Innovación e iniciativas Involucramiento de las partes interesadas	Actividades mercado/clientes			Dimensión del voluntariado Visión, valores y administración Firmantes y acuerdos	Verificación de las acciones

Fuente: Elaboración propia con información de [Ojeda y Lira \(2014\)](#), [Ojeda et al., 2015](#), [Ojeda y Chávez \(2013\)](#).

[Burgess y Tharenou \(2002\)](#) y [Hazlina y Sett \(2010\)](#), aseguran que el género femenino tiene un instinto más filantrópico y, por ende, es más sensible a la responsabilidad social, además de mostrar una visión más holística en temas de RSE ([de Miguel, 2011](#)). Por lo anterior, se considera importante analizar si influye la percepción del género en el nivel de RSE a través de la siguiente hipótesis:

H7. Existen diferencias en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE por género.

Es importante resaltar que, desde la teoría institucionalista, las condiciones de un país inciden sobre las prácticas de RSE, ya que, bajo este enfoque, las empresas tienden a comportarse de manera oportunista en la medida en que las instituciones intervienen para limitar o evitar ese comportamiento, sensibilizando a las organizaciones a incorporar intereses sociales a sus actividades. Es decir, existen factores como normas, regulaciones y monitoreo de organismos independientes que influyen en el comportamiento organizacional, por lo que, en la medida en que se creen y apliquen las regulaciones, se modificará el nivel de responsabilidad social adquirido por la empresa.

En la revisión de la literatura se observó poca evidencia de investigaciones que vinculen la norma ISO 26000 con los grupos de interés internos, es decir, el capital humano, que son parte fundamental del desempeño socialmente responsable de las organizaciones. De la misma forma, los trabajos revisados hacen énfasis, principalmente, en la validez de la norma, ya sea comparándola con otras ya existentes, ya sea cuestionando su origen y destino. Por otro lado, se debate su complicación o facilidad para implementarla en diversas organizaciones. Por ello, este trabajo pretende profundizar en la aportación que cada una de las materias fundamentales de la norma ISO 26000 realizan al concepto general de la responsabilidad social desde la perspectiva de los trabajadores de la organización.

Por tanto, con base en la norma ISO 26000 se determina el siguiente modelo:

$$\begin{aligned} RSE = & \beta_0 + \beta_1 DH + \beta_2 PL + \beta_3 MA + \beta_4 PJO \\ & + \beta_5 ACO + \beta_6 PDC + \beta_7 EDA + \varepsilon \end{aligned} \quad (1)$$

donde: RSE = Nivel de 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, EDA = Edad de los trabajadores

Método

La presente investigación tiene como objetivo identificar las variables establecidas en la norma ISO 26000 que inciden en la percepción de la responsabilidad social. El enfoque seleccionado fue el cuantitativo, a través de un diseño no experimental, con un alcance transversal.

Se emplearon 5 etapas para desarrollar la investigación. La primera consistió en plantear el problema de investigación; en la segunda, se revisó la bibliografía existente sobre el tema y se establecieron las hipótesis y preguntas de investigación; la tercera etapa consistió en definir el tipo de investigación y el método, seleccionar la empresa y diseñar la encuesta; en la cuarta etapa se levantó la información y, por último, se analizaron e interpretaron los resultados.

El estudio se llevó a cabo en una empresa mediana dedicada a la elaboración de productos para la fumigación. La empresa fue seleccionada debido al impacto que el sector de la fumigación tiene en el medio ambiente y el interés que tiene la misma empresa por la responsabilidad social, ya que en su portal de Internet declaran que su política de calidad se fundamenta en la dignidad humana y los derechos humanos, la no discriminación, la competitividad, la

Tabla 3
Coeficientes alfa de Cronbach por Dimensión

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Derechos humanos	0,530
Prácticas laborales	0,794
Medio ambiente	0,890
Prácticas justas de operación	0,587
Asunto de los consumidores	0,796
Participación activa y desarrollo de la comunidad	0,637

Fuente: Elaboración propia

participación social, la calidad de vida, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo humano y la transparencia.

Los sujetos de estudio fueron los trabajadores. Se encuestó a la totalidad de los trabajadores, por lo que se habla de un censo de la población objetivo. En específico, se encuestó a 68 trabajadores que representan la totalidad de la planta laboral. La edad promedio de los trabajadores es de 31 años. El 75% son del género masculino y el 25%, del género femenino. Los trabajadores se desempeñan en las áreas de almacén, calidad, compras, finanzas, mantenimiento, marketing, producción y ventas; y laboran en puestos como asistentes, auxiliares, coordinadores, supervisores, jefes y gerentes.

Los datos fueron recabados a través de un cuestionario autoadministrado de escala Likert (ver [anexo 1](#)), cuyas dimensiones de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de los consumidores y participación activa de la comunidad, fueron validados por Cruz, Rositas y García (2013). Para determinar la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, los cuales se muestran en la [tabla 3](#).

La medición de las variables se muestra en la [tabla 4](#), donde se especifican las dimensiones y definición de cada una de ellas.

El levantamiento fue realizado en los meses de enero a abril del 2015. La aplicación del instrumento se hizo de manera individual en la empresa con cada trabajador para no afectar la producción, calendarizando previamente el día de su aplicación con cada trabajador. Una vez recolectada la información, los datos fueron tabulados primero en Excel y posteriormente analizados con el software SPSS 21, a través de un análisis de regresión múltiple para determinar las variables que influyen en la percepción del capital humano sobre

Tabla 4
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Definición
Nivel de responsabilidad social empresarial (RSE)	• Desempeño de la empresa con relación a su responsabilidad social	
Derechos humanos (DH)	• Discriminación • Igualdad de oportunidades • Trabajo forzado • Condiciones laborales seguras • Calidad en el ambiente laboral • Conservación del medio ambiente • Disminución del consumo de recursos • Código de ética • Sanción a prácticas corruptas • Comunicación de acciones de RSE	Respeto a los derechos humanos y reconocimiento a su importancia y universalidad
Prácticas laborales (PL)	• Consideración de la opinión de clientes • Mejoramiento de productos y marketing responsable	Comprende las políticas y prácticas relacionadas al trabajo que realiza un empleado en una organización
Medio ambiente (MA)		Respeto y promoción al cuidado y respeto del medio ambiente en la gestión de negocios
Prácticas justas de operación (PJO)		Conducta ética que aplica una empresa en todas las transacciones que lleva a cabo con sus grupos de interés
Asuntos de consumidores (ACO)		Responsabilidad que tiene la empresa con sus consumidores de atender sus necesidades sin riesgo para ellos, proporcionando información veraz de los productos y servicios que ofrece
Participación activa y desarrollo de la comunidad (PDC)	• Participación en programas comunitarios • Apoyo en infraestructura comunitaria	Compromiso de la empresa para mantener una relación de respeto y apoyo a la comunidad
Edad (EDA)	• Edad	Edad del trabajador

Fuente: Elaboración propia con base en [ISO \(2010\)](#).

Tabla 5
Ficha técnica

Tipo de investigación	Explicativa
Método de levantamiento de información	Encuesta personal en el domicilio de la empresa
Periodo de levantamiento de información	Enero-abril de 2014
Sujetos de estudio	Trabajadores de una empresa de fumigación
Población	68 trabajadores
Tamaño de la muestra	68 trabajadores
Técnica de análisis estadístico	Ánálisis de regresión múltiple

Fuente: Elaboración propia.

el nivel de RSE. A manera de resumen, en la [tabla 5](#) se muestra la ficha técnica de la investigación.

Resultados

El análisis descriptivo de los datos ([tabla 6](#)) muestra que el nivel de RSE de acuerdo con la percepción de los empleados presenta una media inferior al resto de las variables, excepto de la participación activa y desarrollo de la comunidad. La variable con mayor puntuación en su media es la relacionada con los consumidores, es decir, el empleado considera que la empresa toma en cuenta a sus clientes para mejorar constantemente sus productos y servicios y, al mismo tiempo, es clara en la información que les proporciona. La variable medio ambiente es la que presenta una mayor desviación, lo que implica una mayor dispersión en la percepción del empleado con respecto al cuidado que tiene la empresa con el medio ambiente.

Los índices de correlación se muestran en la [tabla 7](#). Con relación a la variable de derechos humanos, los resultados muestran la existencia de una relación positiva y significativa entre dicha variable y las variables de prácticas laborales, medio ambiente y la RSE, aunque la relación es tenue. Con la variable de edad la relación es tenue, negativa y significativa. La variable de prácticas laborales presenta una relación media positiva y significativa con el medio ambiente y la RSE. Con las prácticas justas de operación y los asuntos de consumidores, la relación es tenue pero significativa y positiva. El medio ambiente resulta estar relacionado positiva y significativamente con las prácticas justas de operación y los asuntos de consumidores, pero principalmente con la RSE.

Tabla 6
Estadísticos descriptivos de las variables

Variables	n	Valor mínimo	Valor máximo	Media	Desv. típ.
Responsabilidad social empresarial	68	3,00	4,83	3,9338	0,35166
Derechos humanos	68	3,67	5,00	4,3922	0,39458
Prácticas laborales	68	3,00	5,00	4,3971	0,58309
Medio ambiente	68	3,00	5,00	4,3309	0,66135
prácticas justas de operación	68	3,00	5,00	4,0539	0,44836
Asuntos de consumidores	68	3,50	5,00	4,4632	0,46774
Participación activa y desarrollo de la comunidad	68	2,00	4,50	3,3235	0,56492
Edad	68	20	52	31,09	6,300

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7
Matriz de correlación

	DH	PL	MA	PJO	ACO	PDC	EDA	RSE
DH	1							
PL	0,362 ^a	1						
MA	0,258 ^b	0,699 ^a	1					
PJO	0,104	0,250 ^b	0,375 ^a	1				
ACO	0,174	0,260 ^b	0,305 ^b	0,188	1			
PDC	0,047	0,023	0,129	0,195	-0,053	1		
EDA	-0,214 ^b	-0,075	-0,023	-0,113	-0,219 ^c	-0,121	1	
RSE	0,273 ^b	0,573 ^a	0,646 ^a	0,538 ^a	0,454 ^a	0,429 ^a	-0,175	1

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

^a La correlación es significativa al 1%.

^b La correlación es significativa al 5%

^c La correlación es significativa al 10%.

En cuanto a las prácticas justas de operación y los asuntos de los consumidores, además de las correlaciones ya mencionadas, presentan una relación media positiva y significativa con la RSE. La variable de asuntos de los consumidores resulta estar relacionada negativa y significativamente con la edad, aunque la magnitud de la relación es tenue. La participación activa y el desarrollo de la comunidad presenta una relación tenue con la RSE; pero con ninguna de las variables independientes resulta estar relacionada. Esto implica que las empresas no han realizado esfuerzos por hacer compatible la vida laboral con la familiar: se preocupan prácticamente por la eficiencia en el trabajo, sin analizar el entorno familiar del capital humano.

La variable de edad es la única que no presenta una relación significativa con la RSE. Estos resultados son congruentes con los presentados por López, Contreras y Molina (2011) en un estudio de la RSE en el sector agroalimentario. De hecho, los índices de correlación de la variable edad resultan negativos con todas las variables independientes. Estos resultados indican que las empresas con mayor experiencia en el mercado tienen menos tendencia a implementar estrategias socialmente responsables. Lo anterior puede derivarse de una cultura empresarial arraigada desde el nacimiento de la organización, y de que la incorporación de la filosofía de RSE es relativamente reciente. En este sentido, las empresas no han logrado reconocer la importancia de incorporar prácticas sociales como parte de la filosofía empresarial, ya sea por desconocimiento de sus beneficios ya sea por dificultad en su implementación por rutinas organizativas que han prevalecido en el tiempo.

Se presentan 2 modelos en la tabla 8 en donde se muestran los resultados de la regresión, los coeficientes de las variables, el estadístico F y la R². En el primer modelo se consideran las variables independientes propuestas para analizar la influencia que tienen sobre la percepción de la RSE. Los resultados muestran que el 72,5% de la variación en el nivel de RSE puede ser explicada por las variables propuestas. Las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos de consumidores y la participación y desarrollo de la comunidad tienen coeficientes positivos y significativos ($p < 0,05$). La variable de derechos humanos y edad no son significativas.

El segundo modelo presenta los resultados en función del género, y encuentra diferencias entre ellos. Considerando la percepción de las mujeres de la muestra, el nivel de RSE puede ser explicado en un 94,3% por los derechos humanos, el medio ambiente, las prácticas justas de operación y la participación y desarrollo de la comunidad. Con base en la percepción de los hombres de la muestra, las prácticas laborales, las prácticas justas de operación, los asuntos de consumidores y la participación y desarrollo de la comunidad son variables que ayudan a explicar el 59,3% de la variación en el nivel de RSE.

El primer modelo se utiliza para evaluar las primeras 6 hipótesis propuestas. Al respecto, los resultados muestran que el respeto a los derechos humanos no es una variable que influya en la percepción del capital humano sobre la RSE, por lo que no se acepta la hipótesis 1. Es posible que para el capital humano el respeto a los derechos humanos sea una condición mínima que las organizaciones deben ofrecer y, por ello, no es considerado un elemento que diferencie a las empresas que son socialmente responsables. Sin embargo, esto no resta importancia al hecho de ofrecer calidad laboral a los empleados a través de una remuneración equitativa y satisfactoria, y de que no exista discriminación en el trabajo; al contrario, estos resultados muestran, dados sus estadísticos descriptivos, que las empresas han enfatizado en respetar al máximo los derechos de los trabajadores, de tal manera que las empresas lo han incorporado a sus políticas de administración del personal y es considerada una práctica empresarial que debe estar inmersa en todas las organizaciones.

Con relación a las prácticas laborales, estas resultan ser de gran influencia en la percepción del capital humano sobre la RSE. Tener condiciones laborales seguras con bajos índices de accidentes y enfermedades, así como ofrecer un ambiente laboral adecuado para que el capital humano se desarrolle profesionalmente son características que distinguen a las empresas pues se preocupan y responsabilizan por su personal, y es evidente la presencia de una filosofía de RSE. De acuerdo con lo anterior, se acepta la hipótesis 2. Estos resultados son similares a los presentados por López et al. (2011), quienes encontraron que, para el 57,1% de las empresas de su muestra, el trato que dan a sus empleados en

Tabla 8
Análisis de regresión múltiple

Variables	Modelo 1	Modelo 2	
		Femenino	Masculino
Derechos humanos (DH)	0,024	0,283 ^c	-0,036
Prácticas laborales (PL)	0,153 ^b	-0,007	0,186 ^b
Medio ambiente (MA)	0,124 ^b	0,163 ^c	0,098
Prácticas justas de operación (PJO)	0,206 ^a	0,427 ^b	0,201 ^b
Asuntos de consumidores (ACO)	0,210 ^a	0,099	0,204 ^a
Participación y desarrollo de la comunidad (PDC)	0,220 ^a	20,49 ^a	0,195 ^a
Edad (EDA)	-0,001	0,003	-0,002
Constante	0,135	-10,023	0,528
F	22,548 ^a	21,134 ^a	0,956 ^a
R ²	0,725	0,943	0,593

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

^a Significación al 1%.

^b Significación al 5%.

^c Significación al 10%.

términos de sueldos, beneficios y seguridad son de gran valor para ellas.

El cuidado del medio ambiente resultó ser una dimensión de gran importancia para determinar la RSE. Los resultados revelan que la implementación de prácticas encaminadas a conservar el medio ambiente por medio del reciclaje y de la disminución del consumo de recursos son acciones que impactan en la apreciación del trabajador con relación al compromiso social de la empresa. Por lo que se acepta la tercera hipótesis. Para muchas empresas la concepción de la RSE está ligada a la dimensión medioambiental, es decir, si bien el empresario no siempre tiene una visión integral de lo que implica la RSE, sí está consciente de que el respeto al medio ambiente es un compromiso que tiene ante la sociedad y, por lo tanto, tiende a incorporar acciones que protejan el entorno en materia ambiental.

Otra variable que ayuda a explicar el nivel de RSE con base en la opinión del capital humano son las prácticas justas de operación. Esto implica que el comportamiento socialmente responsable está determinado, desde la perspectiva del trabajador, por la puesta en práctica de un código de ética que guíe la conducta de todos los miembros de una organización y de las políticas internas que genera la empresa para evitar prácticas corruptas. Con base en lo anterior, se acepta la cuarta hipótesis. En este sentido, se ha mantenido el interés por la ética en las organizaciones, no solo desde la perspectiva del empresario sino del empleado, por los daños al medio ambiente, las prácticas corruptas de las empresas y las violaciones a los derechos del capital humano.

En lo que respecta a los asuntos de consumidores, cuando las empresas implementan un marketing responsable y toman en cuenta las necesidades reales de los clientes para mejorar los productos y servicios que ofrecen, están mostrando una preocupación continua por añadirles valor, por lo que el capital humano percibe que la empresa ha logrado adoptar la filosofía de RSE. Como lo menciona G. López (2013: 234) «los empleados son elemento clave de la RSE al entregar y comunicar los valores de la compañía hacia los clientes», lo cual implica que el capital humano ha incorporado en la conceptualización de la RSE la importancia de la conciencia social de la empresa hacia con los clientes. En este sentido, la hipótesis 5 se acepta, ya que el respeto a los consumidores influye positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

En cuanto a la participación que tiene la empresa con la comunidad, los resultados muestran que es un elemento clave para determinar el nivel de RSE, por lo que se acepta la hipótesis 6. Es evidente que una línea básica de la RSE está relacionada con la vinculación y el compromiso que desarrolla la empresa con el entorno, en donde la empresa tiene la capacidad de identificar y

monitorear los problemas sociales para proponer y sumarse a la propuesta de solución de manera conjunta con distintas organizaciones de la sociedad.

Con base en los resultados del modelo 2 se acepta la hipótesis 7, al encontrar diferencias por género en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE. Para el género femenino la participación de la empresa en actividades de apoyo a la comunidad es fundamental para considerar a una empresa socialmente responsable. Así mismo, la existencia de un código de ética que norme el actuar del personal de la organización, el cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos del capital humano son acciones que muestran el compromiso que tiene una empresa con sus grupos de interés. Por su parte, para el género masculino los factores de mayor relevancia son: a) la calidad laboral que otorga la empresa a sus trabajadores, b) el respeto a los consumidores, c) el involucramiento de la empresa en actividades con la comunidad y d) la aplicación del código de ética para regular la conducta del trabajador. Estas diferencias enfatizan que la RSE es conceptualizada, por el género femenino, desde un enfoque más altruista y filantrópico, ya que otorga mayor relevancia al respeto de los derechos humanos y al compromiso de la empresa con la solución de problemáticas sociales, que a las áreas más relacionadas con clientes y empleados, como lo hace el género masculino.

Conclusiones

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar los factores que mayor influencia tienen sobre la percepción del capital humano con relación al nivel de RSE. Se adoptó como modelo de RSE el de la ISO 26000 por las ventajas que presenta en su legitimidad normativa, aplicabilidad en distintos sectores y tamaño de empresas. Los resultados muestran que respetar el medio ambiente, ofrecer calidad laboral a los empleados, conducirse con ética en las relaciones con sus grupos de interés, respetar al consumidor y participar activamente con la comunidad son factores que influyen positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de RSE.

La principal aportación de este estudio es que, a diferencia de otras investigaciones que se han orientado a evaluar el comportamiento responsable de las empresas, el enfoque de esta investigación es analizar la RSE desde la perspectiva del capital humano. La mayoría de las investigaciones han evaluado la RSE tomando como informante al dueño o gerente de la empresa, haciendo a un lado la perspectiva del capital humano, que es el que establece una relación más cercana con el cliente: él mismo forma parte de un grupo de interés de la empresa, practica día a día los

valores y cultura de la empresa y esto complementa la visión sobre el nivel de responsabilidad social que tienen las organizaciones.

La segunda aportación está relacionada con las diferencias encontrados por género con relación a los factores que mayor impacto tienen en el nivel de RSE, en donde el género femenino otorga mayor importancia a determinadas acciones de responsabilidad social en comparación con el género masculino, lo cual implica que para la mujer el respeto a los derechos humanos y el compromiso de la empresa con la sociedad son aspectos de gran relevancia para considerarla socialmente responsable.

Estos resultados tienen diversas implicaciones para la comunidad académica, empresarial y gubernamental. Para los investigadores estos resultados abonan el conocimiento sobre RSE desde una perspectiva poco analizada que es la de los trabajadores, que permite conocer el comportamiento responsable desde distintas ópticas. Así mismo, los resultados confirman la confiabilidad de la norma ISO 26000 para realizar estudios de RSE, pues el modelo propuesto resulta adecuado para explicar el nivel de RSE. En este sentido, el enfoque de los estudios sobre RSE debe continuar bajo el estudio de la perspectiva de distintos grupos de interés, para evaluar y contrastar el desempeño responsable de la organización. Con relación a los empresarios, los resultados muestran que el respeto a los derechos humanos es una condición básica para el actuar de la organización como parte de sus valores, y que el capital humano valora especialmente el comportamiento responsable a través del respeto a los consumidores, a sus derechos y condiciones laborales, al medio ambiente y a su participación con la comunidad. Estos resultados muestran las áreas básicas y estratégicas que el empresario debe considerar en el desarrollo de sus objetivos y estrategias empresariales, de tal manera que sean parte de la filosofía empresarial y que no se consideren ajenas a las actividades diarias de la organización; de esta manera, asegurar que están cumpliendo con las características de empresa socialmente responsable. El sector gubernamental debe desarrollar políticas públicas enfocadas a incentivar la RSE en todos los sectores y tamaños de empresa, de tal manera que se incorpore como una filosofía que forma parte central de su cultura empresarial. Así mismo, se deben desarrollar normas más claras y específicas que de manera paulatina conduzcan a las empresas a cumplir con las características de una empresa socialmente responsable.

La principal limitación de la investigación es que los resultados no pueden generalizarse pues se ha utilizado un solo caso de estudio. Por lo anterior, futuras investigaciones deben centrarse en realizar estudios en otras empresas, pero con el enfoque de la perspectiva del capital humano, para estar en posición de generalizar los resultados encontrados e ir incorporando nuevas variables de análisis en la percepción del nivel de RSE. Así mismo, cabría realizar el estudio en distintas regiones geográficas para estar en posición de realizar estudios comparativos.

Conflictos de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Anexo 1. Cuestionario

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
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 ¿cómo evaluaría la organización sobre la aplicación y respeto por los derechos humanos?
- 5 La empresa cuenta con condiciones de trabajo seguras y saludables, así como 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 ¿cómo evaluaría la organización en materia de aplicación y respeto por las prácticas laborales?
- 8 La empresa cuenta con programas para la conservación del medio ambiente; así como el reciclaje dentro de las instalaciones de la empresa
- 9 La empresa promueve la disminución en el consumo de energía y agua, así como el uso de combustibles poco contaminantes para la disminución de la contaminación
- 10 En términos generales ¿cómo evaluaría la organización en materia ambiental, aplicación y respeto?
- 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 ¿cómo evaluaría la organización en el respeto y apego a 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 ¿cómo evaluaría la organización respecto al 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 ¿cómo evaluaría la organización respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad?
- 21 En términos generales ¿cómo evalúa a la organización en su desempeño de responsabilidad social empresarial?

Bibliografía

- Alea, G. A. (2007). *Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible*. *Revista Futuros*, 2007(17), Vol. V.
- Aristimúno, M., Velásquez de Naime, Y., y Rodríguez-Monroy, C. (2010). La responsabilidad social empresarial (RSE), como valor organizacional en la pequeña y mediana industria (PYME) [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <http://www.researchgate.net/publication/260338373.La.Responsabilidad.Social.Empresarial.%28RSE%29.como.valor.organizacional.en.la.Pequea.y-Mediana.Industria.%28PYME%29>
- Barroso, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. *Contaduría y Administración*, 226, 73–91, septiembre-diciembre.
- Benard, M., Sanjuan, I. y Ferruz, L. (2012). *La gestión de la responsabilidad social por parte de las empresas. Últimas tendencias*. *APOSTA, revista de ciencias sociales*, (55), 1–19, octubre – noviembre – diciembre.
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper & Brothers.
- Burgess, Z. y Tharenou, P. (2002). *Women board directors: Characteristics of the few*. *Journal of Business Ethics*, 37(1), 39–49.
- Calvert (2004). The Calvert women's principles: A global code of conduct for corporations [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <http://www.calvert.com/nrc/literature/documents/8753.pdf?litID=8753>
- Caron, M. (2011). *La norme ISO 26000 dans la relation entreprise – communautés. Innovation/Innovación/Inovacão – RICEC*, 3(1), 1–8.

- Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 34, 39–48.
- CEMEFI (2008). Centro Mexicano para la Filantropía [consultado 18 Feb 2015]. Disponible en <http://www.cemefi.org/spanish/content/view/1760/25/>
- Comisión Europea (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Unión Europea.
- Comisión Europea (1995). *Libro verde de la innovación*. Bruselas: Comisión Europea. Diciembre.
- Correa, M. E. (2004). *Responsabilidad social empresarial: una nueva forma de hacer negocios*. *Revista Futuros*, 2(6).
- Crane, A., Matten, D. y Moon, J. (2008). *Corporations and citizenship*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De la Cuesta, M., Valor, C. y Holgado, F. (2011). Aproximación a la medición del compromiso de las empresas con los derechos humanos: Un análisis de las empresas españolas IBEX 35. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 21(41), 197–207.
- De Miguel, M. L. (2011). *La responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa: Guía de buenas prácticas*. Proyecto Impulsa-RSE pyme financiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Gil, A. y Barcellos, L. (2011). *Los desafío para la sostenibilidad empresarial en el siglo xxi*. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 1–22.
- Granillo, L. y Ojeda, J. (2011). ISO 26000, la norma para la sustentabilidad de las pymes. *Revista Coepes*, abril [consultado 21 Feb 2015]. Disponible en <http://www.revistacoepesto.mx/revistacoepesto/component/content/article/52-noviembre-2011/161-iso-26000-la-norma-para-la-sustentabilidad-de-las-pymes>
- GRI e ISO 26000 (2011). GRI e ISO 26000: Cómo usar la guía del GRI en combinación con la norma ISO 26000. *Global Reporting Initiative* [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>
- Grosser, K. y Moon, J. (2006). Best practice reporting on gender equality in the UK: Data, drivers and reporting choices. Research paper series. *International Centre for Corporate Social Responsibility*, 35, 1–54.
- Hahn, R. (2012). ISO 26000 and the standardization of strategy management process for sustainability process and corporate social responsibility. *Business Strategy and the Environment*, 22(7), 442–455.
- Hahn, R. (2013). Zur normierung gesellschaftlicher Verantwortung ISO 26000 in anlytischen Vergleich mit ISO 14000 und SA 8000. *Journal for Business, Economics and Ethics*, 14(3), 378–400.
- Hahn, R. y Weidtmann, C. (2012). Transnational governance deliverative democracy and the legitimacy of ISO 26000: Analizing the case of a global multi – stakeholders process. *Business and Society*, <http://dx.doi.org/10.1177/0007650312462666>
- Haslina, A. y Seet, P. S. (2010). *Gender variations in ethical and socially responsible-considerations among SME entrepreneurs in Malaysia*. *International Journal of Business and Society*, 11(1), 77–88.
- Herrera, M.J., Larrán, J.M., Lechuga, S.M. y Martínez-Martínez, D. (2014). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad –Spanish Accounting Review* [consultado 2 Feb 2015]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.10.00>
- ISO (2010). *ISO 26000-social responsibility* [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>
- Johnston, A. (2011). Constructing sustainability through CSR: A critical appraisal of ISO 26000, *Working paper presented at the conference towards sustainable companies: Identify new avenues*, Oslo, Noruega, 29–30 agosto.
- KMU Forschung Austria (2007). *CSR and competitiveness European SMEs' good practice* [consultado 12 Feb 2015]. Disponible en http://www csr-in-smes.eu/downloads/brochure_spanish.pdf
- Komaran, R. (2011). Corporate social responsibility: Time for a stock take, *Conference on interdisciplinary business and economic research*, 16–18 Jun, Bangkok, Tailandia.
- Lacalle, G.G., Caldas, B.M., Carrión, H.R. (2012:13). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Editorial Editex, 1.º edición, España.
- Libro Blanco (2011). *Libro blanco de la responsabilidad social corporativa*. CEOE CEPYME, Cantabria, Santander, España.
- López, G. (2013). *La influencia de la responsabilidad social empresarial en la decisión de compra del cliente*. *Pistas Educativas*, 105, 222–243, diciembre.
- López, A. (2013). Hacia la responsabilidad social empresarial de pequeñas empresas: caso México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(6), 39–54.
- López, A., Contreras, R. y Molina, R. (2011). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. *Cuadernos de Administración*, 24(13), 261–283.
- Martínez, R., Vera, M. y Vera, J. (2015). *Responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas constructoras de Puebla*, México. *Revista Global de Negocios*, 3(3), 31–41.
- Montero, M. (2012). *La responsabilidad social y la norma ISO 26000*. *Formación Gerencial*, 11(1), 102–119.
- Morros, J. y Vidal, I. (2005). *Responsabilidad social corporativa*. Madrid: FC Editorial.
- Ojeda, J., Chávez, Y. (2013). Responsabilidad social sin adjetivos, En Gil, M., Morales, E., López, G. (Coord.) *Retos en materia de sustentabilidad y responsabilidad social en las organizaciones valorados desde el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2013–2018. Miradas críticas y exposición de casos*, Grupo Editorial HESS, S.A. de C.V.
- Ojeda, J., Chávez, Y. y Álvarez, D. (2015). Responsabilidad social: estandarización y economía basada en el conocimiento. En Goncalves, O., Meirino, M., Alledi, C. y Braga, S. *Responsabilidad social organizacional: Modelos, experiencias e innovaciones*, Universidad Fluminense, pp. 80–111.
- Ojeda, J. y Lira, G. (2014). Marco teórico de la responsabilidad social corporativa. En Conraud, E. (Coord) *Responsabilidad social en empresas multinacionales en el estado de Guanajuato*, Ed. Pearson, pp. 21–52.
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Objetivos de desarrollo del milenio. Informe 2014. ONU*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Organización de las Naciones Unidas (2001). *Principios del pacto mundial (global compact)*. ONU [consultado 23 Feb 2015]. Disponible en www.unglobalcompact.org
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2002). *Guidelines for multinational enterprises*. París: OCDE [consultado 27 Feb 2015]. Disponible en <http://www.oecd.org/dataoecd/21/20/16975360.pdf>
- Otxoa, R. y Landa, J. (2012). *PYME y cooperativas ante el reto de la RSE: la nueva ISO 26000. Oñati Socio Legal Series*, 2(2), 57–79.
- Puterman, P. (2014). ¿Se agotó la RSE?, *Diario responsable*, 20 de noviembre 2014.
- Ríos, M.M., Ferrer, G.J. y López, S.A. (2013). Las empresas familiares rumbo a la responsabilidad social sostenible. En López, S.A., Contreras, S.R. y Molina, S.R. (Coordinadores). *La empresa familiar como objeto de estudio*. Pearson, México, 176–187.
- Ríos, M.M. López, S.A., y Contreras, S.R. (2013). La responsabilidad social empresarial y la sustentabilidad del plan de negocios, en Ríos, M.M. y Ferrer, G.J. (Coordinadores). *Plan de negocios para pymes*. Pearson, México, 25–46.
- Saka, Ch. y Noda, A. (2013). The effects of stakeholders on CSR disclosure evidence from Japan, *Working paper*, Kwansei Gakuin University y Tokyo City University.
- Sasia, P. M. (2004). *La empresa a contracorriente. Cuestiones de ética empresarial*. Bilbao, México: Ediciones Mensajero.
- Vives, A. (2014). *Guías para la responsabilidad social en las pymes: efectividad de herramientas de autoevaluación*. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 8(2), 29–54.