

PERCEPCIÓN DE LÍDERES SINDICALES SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: DESAFÍOS PARA SU GESTIÓN ESTRATÉGICA

Pedro Severino-González, Yenni Viviana Duque-Orozco y Javier Villar-Olaeta

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario asumido por las organizaciones que considera las necesidades legítimas de los grupos de interés, conduciendo a la gestión estratégica socialmente responsable, lo que responde a los desafíos que deben asumir las organizaciones frente a las nuevas exigencias de los grupos de interés. Esta investigación tiene por objetivo explorar las percepciones de los líderes sindicales sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial. Se desarrolló un análisis factorial exploratorio y, luego se

relevan diferencias estadísticamente significativas que contribuyen al diseño de estrategias socialmente responsables. Se puede señalar que, entre los hallazgos, solo se encontraron diferencias estadísticamente significativas según el nivel de ingreso; además, sus expectativas están enfocadas en la dimensión Ético-Legal. Finalmente, es preciso que futuras indagaciones consideren diversos elementos que subyacen del estudio de la responsabilidad social empresarial para una mayor comprensión del fenómeno de estudio.

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) no es un término nuevo; sin embargo, no tiene consensos al interior del escenario académico y tampoco entre los actores que integran el tejido empresarial. Es un concepto polisémico, heterogéneo, multidisciplinar y multidimensional que configura distintos modelos, herramientas, indicadores, estrategias, perspectivas, principios y valores (Severino-González *et al.*, 2020). Pese a lo indicado y la multiplicidad de perspectivas existentes para abordar la RSE, se han identificado algunos elementos comunes tales como: su carácter voluntario; el abordaje de problemas económicos, ambientales y sociales (CEE, 2001; Díaz, 2014; Severino-González, 2017); la importancia de su integración con la estrategia del negocio y su interacción con los grupos

de interés (Úbeda *et al.*, 2011), junto a su involucramiento en la toma de decisiones (Acuña-Moraga *et al.*, 2020).

La RSE ha conducido al desarrollo de políticas organizacionales y estrategias institucionales que involucran distintos grupos de interés (Carroll y Shabana, 2010; Severino-González *et al.*, 2021), considerándolos como agentes co-constructores de mecanismos que procuran el desarrollo y progreso de la sociedad (Cuevas, 2009; Romero-Argueta *et al.*, 2020). Lo anterior se justifica debido a su contribución en la disminución de las insatisfacciones producto de las necesidades sociales que subyacen de las interacciones humanas (Rodríguez, 2009; Peláez-León *et al.*, 2014).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ponen en la agenda política mundial 17 objetivos, los cuales demandan la

participación de todo tipo de actores, públicos y privados (Taquiá Gutiérrez, 2018; Lira-Sánchez, 2019). El objetivo 8 está dedicado al ‘trabajo decente y crecimiento económico’, donde las organizaciones sindicales desarrollan un rol muy importante, en la medida que buscan ejercer intervenciones en la arena privada y pública que promuevan el bienestar de los trabajadores. Adicionalmente, es un grupo estratégico que es considerado clave para la gestión organizacional, en la que se ha constituido y legitimado, debido a la contribución que aporta a la compañía (Mendizábal y Tufiño, 2018).

Por otro lado, es preciso señalar que la sociedad se encuentra en una profunda crisis social, económica, política y sanitaria que ha afectado la confianza y credibilidad de las instituciones, ya sean éstas dependientes del Estado o no

(Scannone, 2019; Severino-González y Medina-Giacomozzi, 2019) y una de sus causas son las prácticas antiéticas, representadas por extensas jornadas laborales, discriminación directa e indirecta, maltrato, persecución, entorpecimiento, entre otros (Rojo, 2001; Ocegüera *et al.*, 2009; Carvajal y Dávila, 2013; Segovia *et al.*, 2018).

Chile no es ajeno a esa debilidad institucional (Grunstein, 2016; Bustos *et al.*, 2019), como tampoco a esas protervas prácticas en las relaciones laborales (Garrido, 2017; Pérez, 2020). Como consecuencia, se observa que los sindicatos han tomado mayor vigor y relevancia, quedando así demostrado en investigaciones desarrolladas en diversos países de Latinoamérica y el mundo (Montejo, 1995; Palomino, 2000; Baylos, 2012; Gutiérrez, 2016; Rubio Campos, 2017; Castaño, 2019). Sin

PALABRAS CLAVE / Asociación Sindical / Grupos de Interés / Negociación Colectiva / Responsabilidad Social / Sindicatos / Sostenibilidad /

Recibido: 28/01/2021. Modificado: 05/03/2021. Aceptado: 13/03/2021.

Pedro Severino-González. Magíster en Dirección de Empresas por la Universidad del Bío-Bío. Académico, Universidad Católica del Maule (UCM), Chile. Dirección: Departamento de Economía y Administración,

Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, UCM. Av. San Miguel 3605, Talca, Chile. e-mail: pseverino@ucm.cl.

Yenni Viviana Duque-Orozco. Administradora de Empresas, especialista en Gerencia de

Calidad, Magíster en Gestión de Organizaciones, Universidad Militar Nueva Granada. Profesor, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.

Javier Villar-Olaeta. Teólogo, Magíster en Ética Social y

Desarrollo Humano, Universidad Jesuita Alberto Hurtado. Magíster en Ciencias Religiosas y Filosóficas, Universidad Católica del Maule. Académico, Universidad Católica de Temuco, Chile.

PERCEPTION OF UNION LEADERS ABOUT CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: CHALLENGES FOR ITS STRATEGIC MANAGEMENT

Pedro Severino-González, Yenni Viviana Duque-Orozco and Javier Villar-Olaeta

SUMMARY

Corporate social responsibility is a voluntary commitment assumed by organizations that considers the legitimate needs of interest groups, leading to socially responsible strategic management, which responds to the challenges that organizations must assume in the face of the new demands of interest groups. This research aims to explore the perceptions of union leaders on corporate social responsibility practices. An exploratory factor analysis was carried out and, statistically significant dif-

ferences were revealed that contribute to the design of socially responsible strategies. It can be noted that, among the findings, only statistically significant differences were found according to income level; in addition, expectations are focused on the Legal-Ethical dimension. Finally, future inquiries must consider various elements that underlie the study of corporate social responsibility for a better understanding of the phenomenon under study.

PERCEÇÃO DOS LÍDERES SINDICAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: DESAFIOS PARA SUA GESTÃO ESTRATÉGICA

Pedro Severino-González, Yenni Viviana Duque-Orozco e Javier Villar-Olaeta

RESUMO

A responsabilidade social corporativa é um compromisso voluntário assumido pelas organizações que considera as necessidades legítimas dos grupos de interesse, conduzindo a uma gestão estratégica socialmente responsável, que responda aos desafios que as organizações devem assumir perante as novas exigências dos grupos de interesse. Esta pesquisa tem como objetivo explorar as percepções dos dirigentes sindicais sobre as práticas de responsabilidade social corporativa. Uma análise fatorial exploratória foi desenvolvida, e então diferenças esta-

tisticamente significativas são reveladas que contribuem para o desenho de estratégias socialmente responsáveis. Pode-se destacar que, entre os achados, apenas diferenças estatisticamente significativas foram encontradas de acordo com o nível de renda e, além disso, suas expectativas estão voltadas para a dimensão Ética-Jurídica. Por fim, pesquisas futuras devem considerar diversos elementos que fundamentam o estudo da responsabilidade social corporativa para uma melhor compreensão do fenômeno em estudo.

embargo, los niveles de afiliación a sindicatos tanto en el mundo como en Chile en particular siguen siendo bajos. Según datos de la Dirección del Trabajo (2019) menos del 22% de los trabajadores se encuentran sindicalizados en 2019 y, posiblemente, menos del 10% están cubiertos por alguna modalidad de instrumento colectivo (Pérez, 2020); a pesar de la reforma laboral del 2018. Esta situación es producto, entre otras motivos, del reconocimiento de la débil participación de los sindicatos en la discusión de políticas laborales (Pérez, 2020).

Dado lo anterior, se consideró relevante explorar la percepción de los líderes sindicales sobre la RSE, para lo cual se empleó un instrumento con el cual a través de afirmaciones y con opciones de respuesta en escala tipo Likert se abordaron las responsabilidades económicas, legales, éticas y

filantrópicas de las empresas. Se empleó el método de análisis factorial exploratorio (AFE), para dar paso a la determinación de diferencias estadísticamente significativas entre grupos.

Tras presentar el asentamiento teórico sobre la RSE, los sindicatos y su contexto en Chile, se presenta el abordaje metodológico; luego se explican los principales hallazgos y, finalmente, se entregan las respectivas conclusiones.

Responsabilidad Social Empresarial y grupos de interés

Como se mencionó anteriormente, la RSE goza de una amplia conceptualización dependiendo de la perspectiva desde la cual se aborde (Tabla I). Sin embargo, hay características compartidas entre ellas que establecen los mínimos respecto a lo que se comprende

como RSE. Tales son: el carácter voluntario, el abordaje de la triple cuenta de resultados (económicos, sociales y ambientales), las acciones más allá del cumplimiento legal y el involucramiento de los grupos de interés en la estrategia del negocio (Acuña-Moraga *et al.*, 2019).

Carroll (1979) publicó un modelo conceptual que propone cuatro categorías, que resumen los compromisos de las empresas con la sociedad, y abren la discusión respecto al alcance de la RSE y el rol que desarrollan los grupos de interés. Dichas categorías corresponden a la responsabilidad económica, legal, ética y discrecional de las organizaciones. Estas responsabilidades no son excluyentes sino, más bien, coexisten entre ellas y su orden de relevancia se explica por la importancia en su evolución y el contexto de su aplicación.

La empresa como unidad básica de la economía tiene el rol económico de producir bienes y servicios que necesita la sociedad mediante lo cual se obtienen ganancias. Así mismo, su accionar debe ser bajo las reglas establecidas en la ley. Aunque el cumplimiento de la responsabilidad económica y legal ya incluyen aspectos éticos, la sociedad tiene expectativas superiores, las que se vinculan con sus responsabilidades éticas. Por último, la responsabilidad discrecional es relativa al rol voluntario que asume la empresa al involucrarse en asuntos sociales internos y externos (Carroll, 1979).

Ahora bien, para instrumentalizar la RSE se considera los aportes de Freeman (1984) respecto a la teoría de los *stakeholders*, conceptualizados y clasificados como actores internos y externos a la empresa que afectan o se ven afectados

TABLA I
CONCEPTOS Y CONTRIBUCIONES DE RSE

Referencia	Conceptos y contribuciones
Bowen (1953)	<i>"...refers to the obligations of employers to apply policies, make decisions or follow the lines of action that are desirable in terms of the objectives and values of our society."</i>
Friedman (1968)	<i>"Only individuals have responsibilities, not corporations, which are artificial people, whose only social responsibility is to obtain benefits by and for the shareholders."</i>
Carroll (1979)	<i>"...the way in which the company responds to its financial, legal, ethical or discretionary obligations."</i>
Drucker (1984)	<i>"...CSR is an opportunity for companies, since it is the possibility of turning a social problem into an economic opportunity, in aspects such as the generation of profits, productive capacity, human skills, etc."</i>
Bloom y Gundlach (2000)	<i>"... an obligation that a company has with various stakeholders, such as workers, customers, suppliers, and any other interested party participating or not in the transformation processes relevant to the company's business, since these may alter the policies of the company and corporate practices."</i>
McWilliams <i>et al.</i> (2006)	<i>"...situations where the company undertakes and carries out actions of a social nature, beyond the company's own interests and above what is expected regarding compliance with the law"</i>
ISO (2010)	"Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente"
ONU (2013)	"No definen el concepto de RSE; sin embargo consideran que: Las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas"
Song <i>et al.</i> (2015)	<i>"...it is an essential corporate strategy for achieving a competitive advantage... for activities that may have direct or indirect effects"</i>
Jamali y Karam (2018)	<i>"...CSR is conceptualized as a complex phenomenon that is contextual and multimodal and often initiated in collaboration with others inside and outside the corporation"</i>
Albuquerque <i>et al.</i> (2019)	<i>"...CSR is a product differentiation strategy... CSR policies affect firm systematic risk and value"</i>

por la operación de la misma. En este mismo contexto, se ha propuesto una tipificación de primarios y secundarios, priorizados por criterios de urgencia, poder, legitimidad, entre otros (Carroll, 2005).

Finalmente, es preciso señalar que un grupo esporádicamente abordado por los investigadores sobre la responsabilidad social empresarial son los sindicatos (Aragón y Rocha, 2009), pese a que son agrupaciones protectoras de los intereses y necesidades de los trabajadores (Sanroman, 2018), son forjadores de las bases internacionales de regulación del mercado laboral (Maira, 2012) y luchadores por las responsabilidades sociales sentidas, trascendentales y no simplemente cosméticas (Muñoz-Martín, 2013; Gil, 2018).

Los sindicatos y la responsabilidad social empresarial

Los sindicatos son agrupaciones de personas que ejercen la representación social de los trabajadores de una organización. Son actores de enorme relevancia para el desarrollo de

las relaciones laborales (Simón, 2003; Santella, 2014), siendo reconocidos por organismos internacionales como el Global Reporting Initiative (GRI; Parsa *et al.*, 2018), que han adaptado sus estrategias, mecanismos y prácticas hacia las transformaciones sociales (Julián, 2016; Pérez, 2020) debido, por ejemplo, a asimetrías en la información entre los actores que integran procesos decisionales y los miembros que constituyen mesas de negociación (Beneyto, 2008). Ello conduce a resistencias en la implementación de acciones, producto de la desconfianza (Maira, 2012), e inclusive al cuestionamiento de las estrategias asociadas a la responsabilidad social empresarial (Aparicio y Valdés, 2009).

Ahora bien, la relación entre la RSE y los sindicatos es estrecha, debido a las implicancias tanto en los diversos intereses como en el marco de los valores que confluyen en las relaciones laborales de una organización. En cuyo caso, los sindicatos son entes fiscalizadores que evalúan las prácticas institucionales en resguardo de los derechos de los

trabajadores, las que incluyen las gestiones responsables (Rodríguez Ortega, 2009; Maira, 2012).

Por otro lado, Kamal (2021) en su estudio encontró que los líderes sindicales tienen perspectivas diferentes, respecto a los demás grupos de interés, sobre lo que requieren de las prácticas de RSE de las empresas. Ellos están más interesados en la implementación completa de las leyes laborales locales y las convenciones de la OIT, incluyendo las declaraciones de los Derechos Humanos de la ONU. Así mismo, están preocupados por unas prácticas corporativas que se enfoquen en brindar un salario digno en lugar de un salario mínimo.

Por otra parte, Ertugrul y Marciukaityte (2021) descubrieron que las empresas sindicalizadas disponen de menos recursos para gastar en los *stakeholders* que no tienen participación accionaria, teniendo en cuenta que los acuerdos en sí mismos con el sindicato implican recursos, además de unos costos de transacción y administración al interior de la compañía. Además, evidenciaron que la existencia de

empresas sindicalizadas que muestran una mayor inversión en RSE es explicada por una débil alineación entre el gerente y los accionistas y, además, la empresa cuenta con resultados financieros más bajos. Los autores concluyen que un aumento en el gasto en RSE no beneficia a las empresas sindicalizadas.

Los sindicatos y las relaciones laborales en Chile

La historia de los sindicatos en Chile se encuentra estigmatizada por la represión de la dictadura militar; líderes de las organizaciones de trabajadores que fueron perseguidos, torturados y hasta ejecutados (Stecher *et al.*, 2020) desincentivando el crecimiento y desarrollo de estas organizaciones sociales. Más tarde, el país (y el mundo occidental) atraviesa una crisis de representatividad que conduce a una baja sindicalización y que ha puesto en cuestión los derechos de los sindicatos (Alarcón-Henríquez *et al.*, 2018).

Ahora bien, los sindicatos chilenos exigen a las compañías mejores condiciones

laborales, producto de malas remuneraciones, inexistencia en ocasiones de contratos laborales, trabajos precarios y desatención en la toma de decisiones (Labra, 2017). Ello se limita a huelgas y movilizaciones restrictivas por parte de la legislación, que tienen su asidero en la institucionalidad laboral chilena, debido a la desatención que sufren los trabajadores de los diversos sectores industriales (Leiva y Campos, 2013; Gutiérrez, 2016), afectando las relaciones laborales.

Ahora bien, las relaciones laborales se ven influenciadas por la política chilena, la que condicionan el actuar de los sindicatos y del tejido empresarial (Julián, 2016). Se han llevado a cabo investigaciones que consideran los sectores industriales de bebidas gaseosas, turismo, bananera, alimenticio, entre otros (Aranda y Martínez, 2019; Ayala y Ratto, 2019), evidenciando el desarrollo de iniciativas producto de diversos conflictos laborales. Este hecho responde, entre otras causas, a la precariedad de los derechos colectivos (Julián, 2018), debido a lo restrictiva que es la legislación laboral chilena, que tiene sus bases en el secretismo (Pérez y Link, 2018; Araya, 2018) y sigue bajo los principios del Plan Laboral de 1979, que restringe el derecho a huelga, así como la negociación colectiva a nivel centralizado o sectorial. Estos principios, a pesar de la Reforma Laboral del año 2018, no han cambiado (Pérez, 2020).

Frente a estos hechos la lucha sindical ha propiciado la cooperación hacia la consolidación de un poder colectivo que busca lograr transformaciones (Narbona y Páez, 2014; Ratto, 2019) mediante el desarrollo de huelgas como mecanismo para la exigencia de innovaciones reales hacia el bienestar de cada uno de sus trabajadores (Medel y Pérez, 2017).

Metodología

La presente investigación tiene sus bases en la metodología cuantitativa (Hernández *et al.*, 2010) de corte transversal

(León y Montero, 2003) y de fuente de información primaria (Pardinas, 2012), gracias a la sumministrazione de una encuesta de autoaplicación entre julio y agosto de 2017. Este estudio es el resultado de esfuerzos que pretenden diagnosticar las percepciones sobre responsabilidad social en diversos contextos y áreas de aplicación en la región del Maule, Chile, y da paso a la constitución de líneas de investigación que subyacen de las interacciones humanas entre sujetos naturales y jurídicos, quienes integran y caracterizan una sociedad. Se configura para esta investigación una muestra no probabilística por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017), lográndose aplicar el instrumento a 143 sujetos, de los que fueron válidas 121 respuestas. Cada uno de los participantes accedieron en responder el mencionado instrumento de manera libre, voluntaria y anónima. El instrumento permite explorar la percepción de la RSE. Los participantes son líderes sindicales de empresas que se dedican a la agroindustria, servicios de transporte, detalle y salud.

Instrumento

El instrumento utilizado posee la siguiente estructura: la primera sección considera aspectos sociodemográficos y la segunda sección es un cuestionario compuesto por variables expresadas en afirmaciones que dan cuenta de las responsabilidades sociales empresariales. En la Tabla II se encuentra el cuestionario, que fue diseñado por Maignan (2001) a partir de los planteamientos de Carroll (1979; 1991; 2016), considerado, entre otros, por Appio *et al.* (2018) y Luhmann y Theuvsen (2017), y publicado en español por Wendlandt *et al.* (2016). Las cuatro dimensiones incluidas son: 1) responsabilidad económica, 2) responsabilidad legal, 3) responsabilidad ética, y 4) responsabilidad filantrópica.

En la investigación de Maignan (2001) los valores del α de Cronbach fluctúan entre 0,81 y 0,96 en los estudios de Francia, Alemania y Estados Unidos. Además, el estudio fue replicado por Wendlandt *et al.* (2016), quienes desarrollaron un proceso de validación, determinando un $\alpha = 0,804$. En la

señalada indagación se propone eliminar las variables v3 y v12, en el caso de v3 debido al criterio relacionado con los valores considerados aceptables en las comunales y en el caso de v12 porque no contribuye a una mayor claridad en la solución factorial. Ahora bien, para la presente investigación se consideran todas las variables del instrumento original (Maignan, 2001).

Cada una de las mencionadas dimensiones están compuestas por variables que son afirmaciones expresadas en expectativas, medidas en una escala tipo Likert cuya frecuencia se divide en seis alternativas: 1= muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ligeramente en desacuerdo, 4= ligeramente de acuerdo, 5= de acuerdo, y 6= muy de acuerdo.

Procedimiento

El abordaje de cada uno de los participantes se efectuó gracias a la disposición de un espacio en el marco de charlas organizada por una institución de educación superior en dos momentos diferentes,

TABLA II
CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE RSE

Dimensión	Variable	Expectativas
Económica	v1	Maximizar las ganancias
	v2	Controlar estrictamente sus costos de producción
	v3	Planear el éxito a largo plazo
	v4	Mejorar siempre los resultados económicos
Legal	v5	Asegurarse de que sus empleados actúan dentro de los estándares definidos por la ley
	v6	Cumplir con sus obligaciones contractuales
	v7	Evitar infringir la ley, incluso si esto ayuda a mejorar el rendimiento
	v8	Respetar siempre los principios definidos por el sistema regulatorio
Ética	v9	Cumplir con los aspectos éticos aunque afecten negativamente el desempeño económico
	v10	Asegurar que el respeto a los principios éticos tiene prioridad sobre el desempeño económico
	v11	Estar comprometidas con principios éticos bien definidos
	v12	Evitar comprometer los estándares éticos a fin de lograr los objetivos corporativos
Filantrópica	v13	Ayudar a resolver problemas sociales
	v14	Participar en la gestión de los asuntos públicos
	v15	Destinar parte de sus recursos a las actividades filantrópicas
	v16	Desempeñar un papel importante en nuestra sociedad más allá de la pura generación de beneficios

Fuente: Wendlandt *et al.* (2016)

destinadas a líderes sindicales de una región ubicada en la zona centro sur de Chile. Antes, durante y después de la autoaplicación del instrumento se comunicó a los participantes que responder dicho documento es de carácter voluntario, libre, anónimo y confidencial, además de lo importante y beneficioso que tiene el levantamiento de ésta información para la docencia y la investigación.

Los datos fueron recogidos por colaboradores quienes fueron instruidos meses antes de su aplicación sobre aspectos teóricos, metodológicos, además de las características propias del mencionado instrumento, para el caso de presentarse alguna duda. El instrumento fue aplicado a través de documentos impresos, para luego traspasar cada dato a una planilla de cálculo Microsoft Excel 2016. Una vez dispuesto los datos en formato para su traspaso a los softwares respectivos, fueron transferidos al programa SPSS18.

Para el análisis de los datos, se desarrolló un análisis descriptivo de los participantes y de las dimensiones. A continuación se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE), para luego aplicar el método de extracción de componentes principales considerando la rotación Varimax. Posteriormente se aplicaron pruebas de normalidad para determinar la distribución de los datos y finalmente exploraron diferencias estadísticamente significativas.

Resultados

Análisis descriptivo

En la Tabla III se puede observar que la edad promedio de los participantes es de 44 años. En cuanto al sexo, el 22,6% son mujeres y el 77,4% son hombres. En relación al máximo grado escolar alcanzado, en el 7,63% es enseñanza básica completa, el 72% tiene enseñanza media completa, enseñanza técnico completo 11,86% y el 8,47% enseñanza universitaria. En cuanto a la ocupación, solo un

TABLA III
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Variables sociodemográficas	Categoría	Valores
Sexo	Mujer	22,6%
	Hombre	77,4%
Edad	20 a 30	13,83%
	31 a 40	29,79%
	41 a 50	31,91%
	51 a 60	20,21%
	61 y más	4,26%
Grado de escolaridad	Básica completa	7,63%
	Media completa	72%
	Técnico completo	11,86%
	Universitario	8,47%
Ocupación	Solo trabaja	92,56%
	Trabaja y estudia	1,65%
	No declara	5,79%
Nivel de urbanización	Área urbana	83,8%
	Área rural	16,2%
Nivel de ingreso (CL)	<300.000	16,96%
	301.000 - 600.000	65,18%
	601.000 - 900.000	14,29%
	>901.000	3,57%

92,56% de los sindicalistas (CL), y en cuanto a la procedencia, el 83,8% área urbana y el 16,2% área rural.

Análisis factorial exploratorio

Para el desarrollo del análisis factorial exploratorio (AFE) se utilizó el test Kaiser-Meyer-Olkin y se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett, para finalmente examinar la consistencia interna y las correlaciones entre las variables. En cuanto al Kaiser-Meyer-Olkin= 0,893, en relación a la prueba de esfericidad de Bartlett, los valores son $\chi^2= 1094,348$; $gl=120$ y $p<0,000$. Lo presentado permite continuar con éste análisis debido a que la matriz de las variables es factorizable. Por otro lado, para la extracción de componentes principales se utilizó el método Varimax, debido a que permite comprender con mayor precisión las variables que integran cada dimensión, no eliminando afirmaciones. La varianza explicada fue 63,86%.

Asimismo, se puede observar en la Tabla IV que las dimensiones Ética y Legal se agrupan en un solo factor, al igual que en el estudio de

TABLA IV
MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE RSE

Variables	Dimensiones		
	Ético Legal	Filantropía	Económica
v8. Respetar siempre los principios definidos por el sistema regulatorio	0,729		
v9. Cumplir con los aspectos éticos aunque afecten negativamente el desempeño económico	0,713		
v12. Evitar comprometer los estándares éticos a fin de lograr los objetivos corporativos	0,711		
v7. Evitar infringir la ley, incluso si esto ayuda a mejorar el rendimiento	0,710		
v10. Asegurar el respeto a los principios éticos tiene prioridad sobre el desempeño económico	0,695		
v11. Estar comprometidas con principios éticos bien definidos	0,653		
v6. Cumplir con sus obligaciones contractuales	0,639		
v5. Asegurarse de que sus empleados actúan dentro de los estándares definidos por la ley	0,512		
v13. Ayudar a resolver problemas sociales		0,773	
v14. Participar en la gestión de los asuntos públicos		0,768	
v16. Desempeñar un papel importante en nuestra sociedad más allá de la pura generación de beneficios		0,687	
v15. Destinar parte de sus recursos a las actividades filantrópicas		0,619	
v3. Planear el éxito a largo plazo			0,479
v1. Maximizar las ganancias			0,842
v4. Mejorar siempre los resultados económicos			0,814
v2. Controlar estrictamente sus costos de producción			0,783

Salas-Arbeláez *et al.* (2020). Así, la dimensión Ético-Legal, agrupa las variables v8, v9, v12, v7, v10, v11, v6 y v5, mientras que la dimensión Filantrópica, agrupa las variables v13, v14, v16 y v15. Finalmente, la dimensión Económica considera las variables v3, v1, v4, v2.

En la Tabla V se pueden observar las medias, desviaciones estándar y correlaciones entre las dimensiones de la RSE. En cuanto a las medias, la mayor valoración se encuentra en la dimensión Legal-Ético (Media= 5,27; DE= 1,028), lo que es fruto de la relevancia que posee para los sindicatos que el regular funcionamiento de las organizaciones pueda considerar el cuerpo legislativo vigente y, además, la necesaria sumisión a las políticas y normas de las propias organizaciones, las cuales deben estar en perfecta armonía.

Así mismo lo muestra el estudio de Kamal (2021) en el que los líderes sindicales esperan, en cuanto a la RSE, dos aspectos fundamentales: por un lado, el cumplimiento amplio y profundo de la legislación laboral local y todas las convenciones internacionales en la materia, incluyendo lo relacionado con los derechos humanos; y

por el otro, esperan prácticas relacionadas con el pago de un salario digno y no del salario mínimo, lo cual se circunscribe a la dimensión ética. Por lo tanto, en el presente estudio se ratifica que la percepción de este grupo de interés se centra en las responsabilidades éticas y responsabilidades legales consideradas por Carroll (1979). Esta dimensión Ético-Legal posee una correlación positiva media con las dimensiones Filantrópica y Económica, lo que permite señalar que el desarrollo de iniciativas ligadas con la misma contribuyen a las dimensiones señaladas. Por otro lado, la implementación de manera exclusiva y segregada de acciones vinculadas con la dimensión Económica no generará la misma dinámica en el resto de las dimensiones que configuran las percepciones de los sindicatos sobre la RSE. Finalmente, los niveles de consistencia interna son elevados y satisfactorios (Smith y Smith, 2005).

Inferencias de medias

La exploración de diferencias estadísticamente significativas consideró la aplicación de pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov,

determinando en todos los casos que los datos responden a una distribución no normal. Por ello se aplicaron las pruebas no paramétricas U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. Solo se encontraron diferencias de medias según el criterio de clasificación nivel de ingreso.

En la Tabla VI, se presentan las diferencias de medias según nivel de ingreso, debido a que se encuentran diferencias estadísticamente significativas en la dimensión Ético-Legal, por lo que las explicaciones de los hallazgos se concentrarán en esta dimensión. Los mayores valores están en el grupo con ingresos de CL >901.000, lo que admite inferir que los líderes sindicales que ostentan un cargo más elevado en las respectivas organizaciones poseen una percepción más exigente en relación a las acciones que configuran la RSE, además de que no existe una elevada diferencia entre las respuestas otorgadas por cada integrante de este subgrupo (DE= 0,00). Esto se atribuye a la definición y cumplimiento de parte de sus miembros de los principios éticos definidos por la propia organización y el cumplimiento de la ley, incluso si tuviera algún impacto en el desempeño

económico y, a su vez, a la sustentabilidad de la compañía. En relación a la menor valoración en la dimensión Ético-Legal (Tabla VI), esta se encuentran en el grupo entre 301.000 y 600.000 (Media=5,09; DE=1,17). En este caso se puede inferir que los representantes sindicales que poseen responsabilidades intermedias según el nivel de ingreso consideran que la definición de principios éticos y el cumplimiento del correspondiente marco regulatorio no es gravitante para el cumplimiento de las responsabilidades sociales empresariales, debido a que las compañías tienen desafíos que contribuyen a sus sustentabilidad económica y el reto de contribuir desinteresadamente al desarrollo de los actores que integran una comunidad o territorio.

Conclusiones

La RSE es una aproximación de la gestión en la cual los intereses de los stakeholders son identificados y articulados a la estrategia de la empresa, facilitando la construcción de relaciones armónicas que aporten a la rentabilidad y sustentabilidad de las compañías.

En esta investigación se exploraron las percepciones de los líderes sindicales sobre las prácticas de RSE. Para ello aplicó un instrumento cuantitativo diseñado y validado por investigaciones previas, para dar paso a la examinación de diferencias significativas. En este contexto, se debe señalar que la mayor valoración sobre RSE se concentra en la dimensión Ético Legal y, solo encontrando diferencias estadísticas significativas en el grupo que declara poseer mayores ingresos.

Ahora bien, el análisis factorial exploratorio coloca en tensión la teoría en relación a las opiniones expresadas, en este caso en un cuestionario cuantitativo, lo que valida o refuta la disposición de constructos que explican un fenómeno social. En esta indagación la solución factorial da cuenta de tres dimensiones, debido a la

TABLA V
MEDIAS, DESVIACIONES ESTÁNDAR (DE), COEFICIENTES DE CONSISTENCIA INTERNA Y CORRELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DE RSE

Dimensiones	Media	DE	α	1	2	3
1. Ético-Legal	5,27	1,03	0,89	1,00		
2. Filantrópica	4,28	0,93	0,82	0,41**	1,00	
3. Económico	4,37	0,96	0,81	0,46**	0,38**	1,00

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

TABLA VI
MEDIAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR (DE) SEGÚN NIVEL DE INGRESO Y DIMENSIONES DE RSE

Nivel de ingreso (CL)	Ético-Legal	Filantrópico	Económico
<300.000	5,18 ±0,73	4,41 ±0,71	4,29 ±0,77
301.000 – 600.000	5,09 ±1,17	4,16 ±1,01	4,24 ±1,1
601.000 – 900.000	5,87 ±0,35	4,47 ±0,92	4,80 ±0,41
>901.000	6,00 ±0,00	4,75 ±0,50	5,00 ±0,00
p-valor	0,00	0,38	0,09

Valor p<0,01; nivel de confianza 95%.

unidimensionalidad de las responsabilidades éticas y legales según la percepción de los líderes sindicales. Lo mencionado conduce a la identificación de diferencias medias, encontrándose exclusivamente según nivel de ingreso, ya que las otras características sociodemográficas no son gravitantes en cuanto a la percepción de la RSE por los líderes sindicales.

Por otro lado, para esos líderes sindicales la implementación estricta de la ley en las empresas es su expectativa en cuanto a la RSE, así como la implementación de prácticas asociadas al pago de salarios dignos (no mínimos), ratificando su orientación a la dimensión ética-legal de la RSE, lo que no ignora los valores que subyacen de los objetivos de desarrollo sostenible; todo lo cual contribuye a la calidad de vida de la sociedad.

Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por las empresas del sector público o privado, con o sin fines de lucro, para el desarrollo de iniciativas, estrategias corporativas o institucionales que consideren el despliegue de estrategias según nivel de ingreso de los líderes sindicales, las que deben estar focalizadas en acciones vinculadas con aspectos éticos y legales. Esto admite la consideración de valores, tales como: respeto, dignidad, paridad, justicia y equidad.

La gestión estratégica de las empresas que consideren sus responsabilidades sociales y, por consiguiente, los requerimientos de los grupos estratégicos, deben asumir un desafío institucional que generan beneficios compartidos. Dicho modelo de gestión coloca en la posición que merecen a las personas, debido a la búsqueda de un bienestar que tienen sus bases en el equilibrio, equidad, legitimidad, solidaridad y voluntariedad.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, las mismas vienen dadas por el proceso muestral, número de participantes y el bajo equilibrio de los mismos en cuanto a sus propias características sociodemográficas, lo que hace

difícil su extrapolación a otros resultados. Por otra parte, es importante que futuras indagaciones consideren como objetivo de estudio la RSE desde los diversos grupos de interés y su relación con el componente cultural del comportamiento humano.

REFERENCIAS

Acuña-Moraga O, Severino-González P, Cires-Gómez A (2019) Responsabilidad social empresarial y ventaja competitiva. El estudio de pequeñas empresas mineras de Chile. *Encuentros 17*: 178-186.

Acuña-Moraga O, Severino-González P, Garrido-Véliz V, Martín-Fiorino V (2020) Consumo sustentable y responsabilidad social. Una visión convergente que contribuye al desarrollo sustentable. *Interciencia 45*: 384-389.

Alarcón-Henríquez N, Ganga-Contreras F, Pedraja-Rejas L (2018) Estilos de liderazgo en dirigentes sindicales y gremiales de la región de los lagos, Chile. *Interciencia 43*: 823-829.

Albuquerque R, Koskinen Y, Zhang C (2019) Corporate social responsibility and firm risk: Theory and empirical evidence. *Manag. Sci. 65*: 4451-4469.

Aparicio J, Valdés B (2009) Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas. Un análisis europeo comparado. *Cuad. Relac. Labor. 27*: 53-75.

Appio J, Madruga BP, Frizon NN (2018) Responsabilidad Social Empresarial: um estudo de caso à luz da concepção piramidal de Archie Carroll. *Sist. Gestão 13*: 394-401.

Aragón J, Rocha F (2009) Los actores de la responsabilidad social empresarial: el caso español. *Cuad. Relac. Labor. 27*: 147-167.

Aranda ML, Martínez CP (2019) La promoción turística privada en la España del primer tercio del siglo XX: los Sindicatos de Iniciativa y Turismo. *Invest. Hist. Econ. 15*: 38-46.

Araya R (2018) Los trabajadores del Estado contra el Estado. El conflicto sindical en la Administración Pública durante el Chile de la postdictadura. *Hist. Regional 31*(38): 1-15.

Ayala J, Ratto N (2019) Estrategias sindicales en dos grandes empresas fragmentadas y filiales de Coca-Cola en Chile. *Sociol. Trabajo 94*: 63-87.

Baylos A (2012) ¿Para qué Sirve un Sindicato?: Instrucciones de

Uso. Catarata. Madrid, España. 160 pp.

Beneyto PJ (2008) El sindicalismo español en perspectiva europea: de la anomalía a la convergencia. *Cuad. Relac. Labor. 26*: 57-88.

Bloom P, Gundlach G (2000) *Handbook of Marketing and Society*. Sage. Thousand Oaks, CA, EEUU. 570 pp.

Bowen H (1953) *Social Responsibilities of the Businessman*. Harper & Row. Nueva York, EEUU. 276 pp.

Bustos B, Lukas M, Stamm C, Torre A (2019) Neoliberalismo y gobernanza territorial: propuestas y reflexiones a partir del caso de Chile. *Rev. Geogr. Norte Gde 73*: 161-183.

Carroll AB (1979) A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Acad. Manag. Rev. 4*: 497-505.

Carroll AB (1991) The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Bus. Horiz. 34*: 39-48.

Carroll AB (2005) Stakeholder management: Background and advances. En Harris P, Fleisher C (Eds.) *The Handbook of Public Affairs*. Sage. Londres, RU. pp. 501-516.

Carroll AB (2016) Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *Int. J. Corp. Soc. Responsib. 1*(3): 1-8.

Carroll AB, Shabana KM (2010) The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research, and practice. *Int. J. Manag. Rev. 12*: 85-105.

Carvajal J, Dávila C (2013) Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuad. Admin. 29*(49): 95-106.

Castañón E (2019) Colonización y estrategias organizativas: memoria histórica de los campesinos afiliados al Sindicato de Trabajadores Agrícolas Independientes del Meta (Sintragim), en Mesetas-Colombia, 1959-2017. *Páginas 11*(26): 63-70.

Cuevas R (2009) Ética y responsabilidad social de la empresa. Su concepción del hombre. *Polis 23*: 1-22.

Díaz N (2014) Responsabilidad social empresarial y creación de valor compartido, sostenibilidad gerencial. *Daena 9*(3): 127-144.

Dirección de Trabajo (2019) *Revista de Coyuntura Laboral*. Dirección del Trabajo, Santiago, Chile.

Drucker P (1984) Converting social problems into business opportunities: The new meaning of

corporate social responsibility. *Calif. Manag. Rev. 26*(2): 53-63.

Ertugrul M, Marciukaiyte D (2021) Labor unions and corporate social responsibility. *J. Bank. Finance 125*: 106061.

Freeman E (1984) *Strategic management: a stakeholder approach*. Pitman. Boston, MA, EEUU. 276 pp.

Friedman M (1968) The role of monetary policy. *Am. Econ. Rev. 58*: 1-17.

Garrido FZ (2017) Represión y vigilancia hacia el trabajo docente durante la dictadura militar en Chile (1973-1990). *Araucaria 19*(38): 285-322.

Gil G (2018) *Responsabilidad Social Corporativa: Revisión Crítica de una Noción Empresarial*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España. 315 pp.

Grunstein M (2016) Contra el viento: regulación, crisis social y cambio institucional en el Corredor Eólico del Istmo. *Econ. Soc. Territ. 16*(51): 485-517.

Gutiérrez F (2016) ¿Sindicatos sin socios, pero representativos?: Ideologías de la representatividad sindical en Chile. *Polis 15*(43): 533-555.

Hernández R, Fernández C, Baptista C (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. México. 613 pp.

ISO (2010) ISO 26000 - Social Responsibility. International Organization for Standardization. http://www.iso.org/iso/social_responsibility

Jamali D, Karam C (2018) Corporate social responsibility in developing countries as an emerging field of study. *Int. J. Manag. Rev. 20*: 32-61.

Julián D (2016) Identidades y significados del actor sindical. Diez núcleos de tensión del sindicalismo en Chile. *Andamios 13*(30): 171-194.

Julián D (2018) Características organizacionales del sindicalismo en Chile. Investigación-acción en sindicatos de la Región de la Araucanía. *Rev. Mex. Cs. Polit. Soc. 63*(232): 269-300.

Kamal Y (2021) Stakeholders expectations for CSR-related corporate governance disclosure: evidence from a developing country. *Asian Rev. Account. Ahead-of-print issue*.

Labra F (2017) Recursos de poder en el sindicato de trabajadores de Starbucks de Chile. *Nueva Soc. 272*: 188-197.

Leiva S, Campos A (2013) Movimiento social de trabajadores subcontratados en la minería

- privada del cobre en Chile. *Psicoperspectivas* 12(2): 51-61.
- León O, Montero I (2003) *Métodos de Investigación en Psicología y Educación* (3ª ed.) McGrawHill. Madrid, España. 236 pp.
- Lira Sánchez D (2019) Reflexiones sobre los procesos de recuperación de los espacios públicos por medio de la participación activa: De la teoría a la práctica. *Revistarquis* 8: 72-84.
- Luhmann H, Theuvsen L (2017) Corporate Social Responsibility: Exploring a framework for the agribusiness sector. *J. Agric. Environ. Ethics* 30: 241-253.
- Maignan I (2001) Consumers' perceptions of Corporate Social Responsibilities: A cross-cultural comparison. *J. Bus. Ethics* 30: 57-72.
- Maira M (2012) Las organizaciones sindicales ante la Responsabilidad Social de las Empresas Transnacionales en el contexto de la globalización económica. *Cuad. Relac. Laborales* 30: 431-458.
- McWilliams A, Siegel DS, Wright PM (2006) Corporate social responsibility: Strategic implications. *J. Manag. Studies* 43: 1-18.
- Medel R, Pérez D (2017) Tres modelos de conflicto laboral en Chile: el peso de la economía, la organización sindical y el régimen de trabajo en las tendencias de la huelga extralegal. *Rev. Colomb. Sociol.* 40: 173-195.
- Mendizábal G, Tufiño B (2018) Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) frente a los derechos humanos de los trabajadores: el ejemplo mexicano. *Alegatos* 29(91): 591-610.
- Montejo MC (1995) Una aproximación al sindicalismo resolutivo en el Perú. *Debates Sociol.* 19: 169-183.
- Muñoz-Martín J (2013) Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Globaliz. Competit. Gobernabil.* 7(3): 76-88.
- Narbona K, Páez A (2014) La acumulación flexible en Chile: aportes a una lectura socio-histórica de las transformaciones recientes del trabajo. *Pretérito Imperfecto* 2: 140-172.
- Oceguera A, Aldrete G, Ruíz Á. (2009) Estudio comparado de la legislación del mobbing en Latinoamérica. *Acta Republic. Política Soc.* 8(8): 83-94.
- ONU (2013) *Pacto Mundial*. <http://www.un.org/es/globalcompact/index.shtml>
- Otzen T, Manterola C (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* 35: 227-232.
- Palomino H (2000) Los sindicatos en la Argentina contemporánea. *Nueva Soc.* 169(4): 121-134.
- Pardinas F (2012) *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Siglo XXI. México. 248 pp.
- Parsa S, Roper I, Muller-Camen M, Szigetvari E (2018) Have labour practices and human rights disclosures enhanced corporate accountability? The case of the GRI framework. *Account. Forum* 42: 47-64.
- Peláez-León JD, Solarte MG, Rodríguez ARA (2014) La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social empresarial: Avances de una explicación en un caso colombiano. *Suma Negocios* 5(11): 15-28.
- Pérez D, Link S (2018) Control territorial en la disputa del proceso de trabajo: sindicalismo chileno en empresas de minería versus supermercados. *Política y Sociedad* 55: 575-596.
- Pérez P (2020) Sindicatos en tiempos de crisis: reviven pero son ignorados por la autoridad. *CiperChile* (15/12/2020) <https://www.ciperchile.cl/2020/05/01/sindicatos-en-tiempos-de-crisis-reviven-pero-son-ignorados-por-la-autoridad/>
- Ratto N (2019) Estrategias sindicales y recursos de poder. Presentación y prueba empírica de un marco para el análisis de las variedades sindicales en Chile y en América Latina. *Astrolabio* 23: 134-168.
- Rodríguez JA (2009) La responsabilidad social nuevo paradigma para las empresas y para los sindicatos. *Umbral Cientif.* 15: 103-110.
- Rojo EC (2001) La discriminación laboral indirecta. *Rev. Derecho* 12(2): 67-81.
- Romero-Argueta J, Coreas-Flores E, Severino-González P (2020) Responsabilidad social del estudiante universitario en El Salvador: Género y territorio. *Rev. Cs. Soc. XXVI*(Nº Esp. 2): 426-441.
- Rubio Campos J (2017) Sindicalización y precariedad laboral en México. *Región Soc.* 29(68): 37-75.
- Salas-Arbeláez L, García-Solarte M, Azuero-Rodríguez AR (2020) Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre el posconflicto colombiano: el caso de las pymes. *Estud. Gerenc.* 36(154): 80-90.
- Sanroman R (2018) Aspectos sobre la responsabilidad social en el campo de las empresas y su regulación legal corporativa: laboral y medio ambiente. *Perfiles Cs. Soc.* 6: 47-62.
- Santella A (2014) ¿Qué son los sindicatos en la teoría marxista? *Arch. Hist. Movim. Obrero Izq.* 5(5): 113-136.
- Scannone JC (2019) Sociedad civil y bien común. Hacia una nueva articulación del mercado, el Estado y la sociedad civil. *Cultura Econ.* 36(96): 108-118.
- Segovia JS, Aguilar FR, Sepúlveda PZ (2018) Experiencias laborales de mujeres migrantes afrocolombianas en el norte de Chile. *Interciencia* 43: 544-551.
- Severino-González P (2017) Responsabilidad social empresarial y conductores de valor: análisis de empresas chilenas que publican informes de sustentabilidad. *Multidiscip. Bus. Rev.* 10: 20-34.
- Severino-González P, Medina-Giacomozzi A (2019) Escándalos en medios de comunicación. Casos de falta a la ética de empresas chilenas. *Univ. Soc. II*: 3-10.
- Severino-González P, Villalobos Antúnez JV, González-Soto N, Ramírez Molina RI (2020) Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. *Rev. Venez. Gerencia* 25(92): 1397-1421.
- Severino-González P, Acuña-Moraga O, Astete-Tapia K, Medel-Maturana J (2021) Responsabilidad social y consumo sustentable: el caso de estudiantes de formación superior de Talca (Chile). *Inf. Tecnol.* 32: 143-150.
- Simón H (2003) ¿Qué determina la afiliación a los sindicatos en España? *Rev. Min. Trabajo Asuntos Sociales* 41: 70-88.
- Smith JM, Smith P (2005) *Testing People at Work: Competencies in Psychometric Testing*. Blackwell. Malden, MA, EEUU. 440 pp.
- Song HJ, Lee HM, Lee CK, Song SJ (2015) The role of CSR and responsible gambling in casino employees' organizational commitment, job satisfaction, and customer orientation. *AsiaPacif. J. Tourism Res.* 20: 455-471.
- Stecher A, Godoy L, Aravena AJ (2020) Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectiva* 19(3): 1-11.
- Taquía Gutiérrez R (2018) Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo. *Lumen* 14-II: 264-281.
- Úbeda JAP, de Burgos Jiménez J, Urena LJB (2011) Grupos de interés, gestión ambiental y resultado empresarial: una propuesta integradora. *Cuad. Econ. Dir. Empresa* 14: 151-161.
- Wendlandt TR, Álvarez MT, Nuñez MA, Valdez DI (2016) Validation of an instrument to measure corporate social responsibility in consumers of Mexico. *AD-minister* 29: 79-100.