



## INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (DS) Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS ORGANIZACIONES

MANAGEMENT INSTRUMENTS FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (SD) AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) IN ORGANIZATIONS

DOI: [www.doi.org/10.54198/innova14.04](http://www.doi.org/10.54198/innova14.04)

 Luis Dario Canizales Muñoz<sup>1</sup>

**Cómo citar este artículo:** Canizales Muñoz, L. D. (2024) Instrumentos de Gestión para el Desarrollo Sostenible (DS) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las organizaciones., *Revista Innova ITFIP*, 14 (1), 44-57



**Recibido:** febrero de 2024. **Aprobado:** mayo de 2024. **Publicado:** junio 2024

### Resumen

Alcanzar el desarrollo sostenible (DS) es un propósito mundial, por lo cual, desde los más importantes organismos internacionales, todos los esfuerzos están encaminados a crear consciencia, tanto en los individuos como en las organizaciones, para que todos aporten al logro de este cometido, más cuando lo que está en juego es la supervivencia de las futuras generaciones, a las cuales se les debe garantizar que contarán con los recursos necesarios para que puedan vivir en las mejores condiciones posibles. En el ámbito organizacional, son varias las estrategias que se han implementado para ir en pos de ese objetivo común. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema fundamental para este propósito, pues procura que la empresa juegue un papel protagónico en su entorno al optar por la implementación de unas mejores prácticas y establecer políticas que creen un impacto positivo en su entorno, en el medio ambiente y en beneficio de todos los grupos de interés con los cuales se relaciona. Otro aspecto clave son los indicadores de gestión, creados en su mayoría por organismos multilaterales, con el ánimo de estandarizar procesos y procedimientos, buscando que las organizaciones al implementarlos, mejoren sus prácticas y sean más competitivas a nivel mundial, al poder acceder a mercados internacionales que les exijan su cumplimiento. Estos indicadores por lo general agrupan diversos aspectos relevantes, entre ellos el cuidado del medio ambiente, las prácticas éticas empresariales, la protección a los trabajadores, entre otros, lo que en conjunto apunta también a fortalecer el DS. La implementación de estas prácticas trae resultados positivos para todos los involucrados en y con la organización, por lo que todos salen beneficiados, incluso, la organización asegura una sostenibilidad en el tiempo, al estar a la vanguardia en estos temas de interés común para el mercado, la comunidad y el medio ambiente. Mediante una revisión documental de tipo hermenéutico, se ubicaron y analizaron diversas investigaciones relacionadas con DS, RSE y

---

<sup>1</sup> Mg. Administración. Esp. Gerencia de Mercadeo. Esp. Gerencia de Talento Humano y Desarrollo Organizacional (Universidad del Tolima). Prof. Mercadeo (Corporación Universitaria de Ibagué). Ibagué (Tolima). [ludacan@hotmail.com](mailto:ludacan@hotmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3005-810X>.

Sistemas e Instrumentos de Gestión, destacando los aspectos claves de estas prácticas, así como la definición de los indicadores de gestión más relevantes y los objetivos que estos buscan.

**Palabras clave:** Instrumentos de gestión, Desarrollo Sostenible, Sistemas de Gestión, Responsabilidad Social Empresarial

### **Abstract**

Achieving sustainable development (SD) is a global purpose, for which, from the most important international organizations, all efforts are aimed at creating awareness, both in individuals and in organizations, so that everyone contributes to the achievement of this mission. Especially when what is at stake is the survival of future generations, which must be guaranteed that they will have the necessary resources so that they can live in the best possible conditions. At the organizational level, there are several strategies that have been implemented to pursue this common goal. Corporate Social Responsibility (CSR) is a fundamental issue for this purpose, as it seeks that the company plays a leading role in its environment by opting for the implementation of best practices and establishing policies that create a positive impact on its environment, in the environment and for the benefit of all stakeholders with which it is related. Another key aspect is the management indicators, created mostly by multilateral organizations, with the aim of standardizing processes and procedures, seeking that organizations by implementing them, improve their practices and be more competitive worldwide, by being able to access international markets that they demand their fulfillment. These indicators generally group various relevant aspects, including care for the environment, ethical business practices, and protection of workers, among others, which together also aims to strengthen SD. The implementation of these practices brings positive results for all those involved in and with the organization, so that everyone benefits, even the organization ensures sustainability over time, being at the forefront of these issues of common interest to the market, the community and the environment. Through a hermeneutic documentary review, various investigations related to SD, CSR and Management Systems and Instruments were located and analyzed, highlighting the key aspects of these practices, as well as the definition of the most relevant management indicators and the objectives that these looking for.

**Keywords:** Management Instruments, Sustainable Development, Management Systems, Corporate Social Responsibility.

### **Introducción**

Sostenibilidad Empresarial, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Empresarial, Sistemas de Gestión, Normas Técnica, Estándares Internacionales, Indicadores de Gestión, etc., son actualmente términos de uso común en el lenguaje empresarial, y, de los cuales, las organizaciones deben tomar atenta nota, pues en este nuevo mundo globalizado y competitivo, las empresas que ignoren la existencia de estos conceptos y no sepan cómo ponerlos en práctica, estarán en una seria desventaja competitiva con sus pares. La relevancia que tienen estos temas es alta, pues cada vez el mercado es más exigente, y es por esto que las organizaciones deben incluir dentro de sus objetivos estratégicos la implementación de estas prácticas para hacer frente a los nuevos desafíos económicos, sociales y medio ambientales.



Este entorno dinámico y cambiante ha hecho que las empresas se estén preocupando por alcanzar un equilibrio entre las actividades que realizan, su relación con la sociedad y el impacto al medio ambiente que las rodea, y para ello se han dado a la tarea de destinar recursos y adoptar estrategias que les permitan mejorar en este sentido. La adopción de normas de calidad, la mejora de sus procesos, los aportes a la comunidad, entre otras prácticas, les ha permitido ir evolucionando. La aparición y auge de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con miras a lograr un Desarrollo Sostenible (DS) ha propiciado que todos estos esfuerzos aislados se estén unificando y llevando a que las empresas se estén acercando a ese equilibrio deseado.

Desde los organismos internacionales del más alto nivel, se ha hecho el llamado a todas las organizaciones a involucrarse con el DS, pues los recursos son escasos y se debe garantizar que las futuras generaciones también dispongan de ellos, de lo contrario su supervivencia estaría en entredicho. Es aquí donde la RSE, los sistemas y los indicadores de gestión entran a jugar un papel importante, armonizando las tareas cotidianas de las empresas y estableciendo unos parámetros y unas reglas del juego claras para que las organizaciones, los grupos de interés y el medio ambiente sean todos beneficiarios de prácticas ganar-ganar.

La presente investigación se enfocará en destacar los aspectos más relevantes que hacen posible el DS, como lo es la práctica de la RSE, y la implementación de sistemas e indicadores de gestión que tratan de marcar las pautas y estandarizar los procesos con el fin de alcanzar que todas las organizaciones se encaminen hacia unos objetivos comunes que brindan enormes beneficios a todos los involucrados en el proceso.

## **Materiales y Métodos**

Para la realización de la presente investigación se recurrió a una revisión documental y estudio de tipo hermenéutico, ubicando para ello en la plataforma *Google Académico*, *Redalyc* y diferentes repositorios universitarios, investigaciones que incluyeran los términos “Instrumentos de gestión”, “Desarrollo Sostenible”, “Sistemas de Gestión”, “Responsabilidad Social Empresarial”

## **Instrumentos de Gestión para el Desarrollo Sostenible (DS) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las organizaciones**

Cuando se conforma una empresa, por lo general sus socios esperan que esta se mantenga en el tiempo, e incluso llegue a trascender y pueda ser heredada a sus descendientes. Más lograr que las empresas perduren en el tiempo no es una tarea sencilla. Diversos autores se han dado a la tarea de estudiar acerca de la “perdurabilidad empresarial” pues es la aspiración que tiene toda organización de trascender y ser más fuerte con el paso del tiempo. Dos de esos autores, Peters y Waterman (1982), pudieron determinar en su investigación, que la perdurabilidad empresarial es resultado de varias prácticas: una adecuada gestión de acercamiento al cliente, productividad del personal, movilización alrededor de factores clave y flexibilidad organizacional. En esta misma línea de investigación, Collins y Porras (1994), identificaron en su estudio características comunes en gestión de la identidad organizacional, misión y visión concretas y alineadas en la organización basadas en una ideología central, directivos con altos conocimientos empresariales y unos procesos continuos de innovación y mejoramiento. De Geus (1997), por su parte, identificó factores como el buen manejo financiero, el alto sentido de pertenencia, la sensibilidad al entorno, la conservación

de recursos y la cohesión e identidad organizacional, como factores comunes que contribuyen al éxito y perdurabilidad de las organizaciones.

Con el tiempo, el término perdurabilidad empresarial ha ido dando paso al de sostenibilidad empresarial, y en este sentido Anaya (2014) la define básicamente como el logro de las organizaciones por mantener el éxito económico y obtener una ventaja competitiva, construyendo una reputación y ganándose la confianza de las personas que trabajan para la empresa o que se relacionan en el entorno próximo, al igual que Hart & Milsen (2003), citados por Giraldo (2016), utilizan el término sostenibilidad empresarial para referirse a la empresa que crea valor en el nivel de estrategias y de prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible. Elkintong (1999) citado por Giraldo (2016), profundiza aún más y se da a la tarea de enlazar el concepto de sostenibilidad empresarial con el de DS, al unir tres áreas fundamentales como son la economía, la sociedad y el medio ambiente, lo que denomina *triple bottom line*; esquema bajo el cual se han definido estrategias y acciones que deben desarrollar los gobiernos y organizaciones para la gestión de la sostenibilidad empresarial. En sintonía con lo anterior, Cheney (2004), amplía cada uno de estos tres aspectos: en lo económico se busca que la organización muestre como se han beneficiado los inversionistas; en lo social, se observa como la organización ha beneficiado a los diferentes grupos de interés; y en lo ambiental, la organización debe mostrar de qué manera ha contribuido a la sustentabilidad de su entorno, minimizando los impactos negativos y maximizando los positivos. Las Naciones Unidas también resaltan la importancia de la sostenibilidad empresarial, al llamar la atención acerca de que, para que se pueda lograr una sostenibilidad empresarial, las organizaciones deben concentrarse en cinco factores claves: Principios Organizacionales, Fortalecimiento Social, Compromiso de la Dirección, Informes de Progresos y Acción Local (United Nations UN, 2014).

Como se mencionó anteriormente la sostenibilidad empresarial aporta y va de la mano con el DS, tema relevante a nivel mundial. En 1987, la Comisión Brundtland de Naciones Unidas, en su informe *Nuestro Futuro Común* (ONU, 1978), definió el DS como “Aquel desarrollo que permite cubrir las necesidades presentes sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para cubrir sus necesidades”. A pesar de que, en un principio, el DS procedió de la preocupación ambiental, su enfoque no es exclusivo en este ámbito, sino que busca crear una unión entre el medio ambiente y la actividad humana (Lok, 2010).

En este orden de ideas, surge el interrogante de cómo medir y controlar que las organizaciones estén efectivamente comprometidas con el DS, y es en este sentido y, de acuerdo con Kaivooja, Panula-Ontto, Vehmas, & Luukkanen (2014) que todos aquellos esfuerzos que hacen de la sociedad y sus procesos más sostenibles, tienen que ser medidos, lo cual permite reconocer los aspectos buenos y mejorar aquellos en los que se está fallando, acercándonos así a un mundo más sustentable.

En la actualidad, y así lo expresan Fraguera, Carral, Iglesias, Castro y Rodríguez (2011), el mercado ha cambiado, pues ahora la premisa no es vender todo lo que se produce, sino producir solo lo que se vende, por lo que aquellas empresas que quieran mantenerse en el mercado deben adaptarse y responder a estas nuevas exigencias, lo que hace necesario que se implementen sistemas de gestión que hagan que sus productos y servicios posean elementos cualitativos atractivos, que brinden confianza a los clientes y les ayuden a tomar la decisión de compra. Ahora bien, al hablar de sistemas de gestión, es necesario, como primera medida, entender qué es y cuáles



son los más reconocidos y usados a nivel internacional. Cordero (2010) da luces al respecto, al citar el modelo de la *European Foundation for Quality Management (EFQM)*; el cual define un sistema de gestión como el esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos”

En cuanto a los sistemas de gestión de empresas responsables “hasta la fecha no existe un estándar consensado y aceptado a nivel internacional que, además de constituirse en una referencia obligada de consulta, englobe todos los aspectos relacionados con la sostenibilidad” (Olcese, Rodríguez y Alfaro, 2008, p. 188), es tal la proliferación de instrumentos e informes que, en el año 2003, por ejemplo, la Comisión Europea publicó un documento denominado “*Mapping Instruments For Corporate Social Responsibility*”, donde recogió los principales informes de trabajos realizados por distintas organizaciones internacionales. Así, la OCDE en su inventario de códigos de conducta enumera 233 códigos; la OIT, 215 códigos sobre aspectos y condiciones de trabajo; y el proyecto Sigma, 20 iniciativas relevantes (Calvo, Garayar y Álvarez, 2007).

Algunos autores han tratado de integrar los sistemas e indicadores de gestión que, según su criterio, son más pertinentes. Es el caso de Fraguela et al. (2011), los cuales destacan la conveniencia de la implementación de un Sistema de Gestión Integrada (SGI), con el ánimo de simplificar la implantación de un único sistema de gestión que sea eficaz y apropiado para la empresa. Este sistema integraría el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud (OSHAS 18001), de la Calidad (ISO 9001) y del medio ambiente (ISO 14001). Los autores proponen que, cualquiera que sea este SGI debe contemplar los apartados de: planificación; organización; documentación del SGI; formación y cualificación; documentación del sistema y su control; implantación; evaluación y control del SGI; mejora del sistema; comunicación.

Riveros (2016) se dio a la tarea en su trabajo, de diseñar un modelo de RSE y DS para Pymes del sector agropecuario, partiendo como primera medida de un diagnóstico del sector y del análisis de los diferentes sistemas de gestión, para culminar en el diseño de un modelo que se adecuara y fuera eficiente para aplicarlo a este tipo de Pymes. El autor evaluó los pros y los contras de la aplicación de los siguientes modelos a las Pymes agropecuarias: modelos de gestión surgidos de las directrices de la OCDE; Principios del Pacto Mundial de la ONU; ISO 26000:2010; GTC-180:2008; Manual de Balance Social; Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4; indicadores ETHOS de RSE; Norma SA8000, y Libro Verde de la Comisión Europea. Después de este ejercicio, llegó a la conclusión de que los modelos que más podrían beneficiar al DS y la RSE de las Pymes agropecuarias son: Los principios del Pacto Mundial, la ISO 26000, la GTC-180, la SA8000 y los indicadores ETHOS (Riveros, 2016, p. 68). Una vez planteado, aplicado, y verificada la efectividad del modelo, se comprobaron sus beneficios, los cuales permitirán a futuro aumentar la competitividad, la productividad, la imagen, la marca, las ventas, alianzas y las posibles relaciones comerciales.

Esta misma filosofía se usó para unificar la elaboración de informes; en este sentido Server y Villalonga (2005) destacan dos importantes instrumentos: en primer lugar el Global Reporting Initiative (GRI), el cual surgió como un acuerdo internacional con visión de largo plazo con el fin de elaborar y difundir la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad”, la cual es aplicable globalmente de manera voluntaria por todas aquellas organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y

servicios. En segundo lugar, los autores destacan el Global Compact de Naciones Unidas (GC), el cual contempla nueve principios agrupados en tres categorías: derechos humanos, trabajo y medio ambiente. Según lo indican Páez y Oviedo (2001), el GC está basado en principios de conducta empresarial y es dirigido directamente por Naciones Unidas, y aquellas organizaciones que deseen participar en GC, deben firmar una declaración para testimoniar su compromiso. En este mismo sentido, (Álvarez, 2009) hace la claridad que “el Pacto es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas, organizaciones laborales y entidades civiles, que descansa en el compromiso de implantación de los 10 principios del pacto en su estrategia y en sus operaciones”(p.684). Otros autores que centraron su investigación en el GRI fueron Berbel, Reyes y Gómez (2007) los cuales se dieron a la tarea de analizar los principales guías y normas, destacando la importancia de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative), guía de carácter internacional implementada desde 1997 como iniciativa de dos organizaciones no gubernamentales: Coalition of Environmentally Responsible Economies (CEBES) y el programa de las naciones unidas para el medio ambiente ( PNUMA), destacando su objetivo de aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad, a través del desarrollo, la divulgación y la difusión de pautas de sostenibilidad global.

Otro tipo de indicadores relevantes son los denominados indicadores ETHOS, de los cuales Vásquez (2015) se ocupa en su investigación, destacándolos como herramienta para el seguimiento y la evaluación de la RSE. Estos indicadores fueron construidos por una alianza de varias organizaciones latinoamericanas líderes en RSE y el instituto ETHOS de Brasil. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje diseñado exclusivamente para uso interno de y en la organización. El autor recomienda la utilización de estos indicadores con el fin de tener unos óptimos resultados en el proceso de evaluación y maximizar así el valor económico, social y ambiental para todos los grupos de interés. Los indicadores ETHOS tienen una orientación positiva, pues no se limitan a describir el comportamiento de los individuos que interactúan con la institución, sino que aportan al desarrollo desde un punto de vista social económico y ambiental.

Retomando el tema de la sostenibilidad empresarial, Segura y Pérez (2020), presentan un caso interesante en su investigación, la cual se enfoca en el papel de los Instrumentos Financieros Verdes como una estrategia para la sostenibilidad empresarial y la mitigación de los fenómenos naturales. Después de estudiar los casos de varias empresas colombianas, los autores pudieron concluir que, efectivamente estos instrumentos financieros verdes fomentan la protección y conservación del medio ambiente, al permitir financiar o refinanciar proyectos sostenibles para mitigar los desequilibrios ambientales sociales y económicos propiciados por los cambios negativos que ha traído el cambio climático. Estos “bonos verdes” ayudan a la obtención de los objetivos de desarrollo sostenible sirviendo como fin auxiliar para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el fomento de iniciativas encaminadas a la mitigación y compensación de los daños ambientales.

Otro aporte al tema de la sostenibilidad empresarial lo realizan en su investigación, Martínez, Reyes, Carrillo y Rueda (2019), los cuales aplicaron el instrumento desarrollado por la EAN, denominado “*EAN Sustainability Index*”, con el ánimo de medir el progreso de la sostenibilidad en las empresas. Este indicador se encarga de recopilar datos de tres dimensiones (social, económico y ambiental) por medio de indicadores primarios de desempeño, los cuales son complementados con indicadores secundarios pertenecientes a los ODS (Flórez, Reyes y Martínez,



2018). Los autores lograron concluir que, si bien el concepto de la sostenibilidad empresarial ha comenzado a adaptarse en las empresas, su aplicabilidad se da más en una dimensión que en la otra (prevaleciendo la económica), por lo que se hace indispensable establecer estrategias al interior de las organizaciones para establecer una sinergia entre las tres dimensiones.

Continuando con el tema ambiental, Aguilera (2016) expone en su investigación la importancia de la auditoría ambiental como un instrumento clave para la gestión y el DS de las organizaciones, pues esta garantiza el cuidado del medio ambiente a través de la evaluación ambiental de los procesos técnicos empleados, y de medidas preventivas y correctivas que disminuyen los costos de los procesos productivos y promueven el DS de la empresa. En este sentido también resalta Conesa (1995), que la auditoría ambiental trae consigo una serie de ventajas, ya que permite entre otras, agilizar trámites administrativos, permisos, seguros, licencias, acceder a subvenciones e incentivos en proyectos de investigación, desarrollo y formación medioambiental.

Un indicador particular surgió en el año 1977, cuando el reverendo Sullivan desarrolló los *Sullivan Principles*, un código de conducta para que se respetaran los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para las compañías que operaban en Sudáfrica. Los *Global Sullivan Principles of Social Responsibility* son ocho principios que instan a las empresas a respetar los derechos humanos, la libertad de asociación, la igualdad de los trabajadores, la mejora de la calidad de vida de las comunidades donde opera la empresa, etc, es decir, que ya desde 1977, estos principios incluyeron como elementos de RSE, el DS, la protección del medio ambiente y los derechos humanos, principios que los firmantes se comprometen a apoyar. (Álvarez y Garayar, 2007). En relación con lo anterior, y, como lo estiman (Ruiz-Lozano et al., 2016), los códigos éticos son un instrumento al alcance de las empresas para guiar la respuesta a las expectativas de sus grupos de interés, y orientar el diálogo con ellos (p.465), y por lo tanto, desde este enfoque, la incorporación de códigos éticos es un buen mecanismo para legitimar el comportamiento de la empresa, teniendo en cuenta que esta no solo debe hacer lo que se espera de ella, sino que también necesita justificar ante la sociedad la orientación de sus actividades y cambios internos (García, Rodríguez y Gallego, 2008)

Otra herramienta relevante es el Balance Social, la cual permite, al aplicar una metodología específica, medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización, sin importar su naturaleza, tamaño u objeto social, dentro del marco de su RSE. La aplicación de esta herramienta permitirá un mejor desempeño, lo que sin lugar a dudas redundará en una mayor rentabilidad del negocio (Colina y Senior, 2008). En esta misma línea, para Aguirre Castillo y Tous (2003) El balance social hace referencia al conjunto de modelos, técnicas, sistemas y procedimientos dirigidos a evaluar, medir y contrastar la situación de las empresas en el ámbito de la eficiencia social. En esto también coincide Nevado (1999) al considerarlo como un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, en términos cuantitativos y cualitativos. La gestión incluye indicadores económicos, humanos y sociales relacionados con el entorno y los grupos de interés internos y externos con los cuales se relaciona la empresa. Una de las importantes conclusiones a las que llegaron Colina y Senior (2008) es que el balance social es capaz de rendir cuentas de un espectro más amplio de temas debido a que permite englobar aspectos tan diversos como derechos humanos, derechos laborales, cumplimiento de códigos éticos, relaciones humanas dentro de la organización, entre otros.

En otro escenario, García de la Torre, Portales, Camacho y Arandia (2010) proponen la implementación de un instrumento para evaluar la sustentabilidad y RSE en Pymes, el cual fue formulado por Camacho, Portales y García de la Torre (2009), y el cual agrupa cinco dimensiones: gestión global, competitividad, relaciones, impacto y transparencia, asignando a cada una ciertas variables que permitirán que las Pymes identifiquen sus fortalezas y debilidades en materia de sustentabilidad. Al ser parte importante de la economía de los países, las pymes también deben preocuparse por adoptar estándares que les permitan hacer negocios de una forma más humana y ética, y de esta manera asegurar un crecimiento sustentable.

Siguiendo con Colombia, es preciso mencionar que en el año 2002 se implementó el CRE (Índice Colombiano de Responsabilidad Empresarial), el cual es un documento marco que permite evaluar y verificar los compromisos adquiridos por la alta dirección en materia de RSE, y para el cual se emplean índices y metodologías desarrolladas por el grupo PWIBLF, con el fin de minimizar el aporte negativo a la sociedad y maximizar el positivo (Hodges, 2005)

Otros instrumentos relevantes de gestión a considerar son, en primer lugar, la Norma AA-1000, publicada en 2003 por el *Institute for Ethical Accountability* con el objeto de asegurar la calidad y la credibilidad de los informes de RSE en cualquiera de sus perspectivas. No es una norma certificable, es de libre acceso y es aplicable a los procesos de evaluación, auditoría y mejora de la credibilidad y calidad de los informes de sostenibilidad (Berbel et al., 2007); a continuación se tiene la norma SGE-21 la cual fue promulgada en 1999, como una iniciativa de la red europea del negocio para la responsabilidad social corporativa, asociada a la CSR Europa y al foro para la Evaluación de la Gestión Ética (Forética). Surgió con el objeto de constituirse en el primer estándar europeo de RSE, susceptible de ser auditado y certificado (Berbel et al., 2007) y por último se encuentra la SA-8000, la cual es una certificación voluntaria, cuyo fin es promover mejores condiciones de trabajo para alcanzar un ambiente laboral seguro y saludable para los empleados. Dentro de estas condiciones se contemplan entre otras la libertad de asociación, reglas acerca de la jornada laboral, salarios, discriminación, trabajo infantil o forzado, negociaciones colectivas y condiciones del ambiente de trabajo (Vásquez, 2015). La SA-8000 contiene un programa con normas muy detalladas, incluye muchos aspectos de los derechos internacionales de los trabajadores, es un certificado para beneficiar al trabajador, pero también beneficia en gran medida a las empresas que pueden utilizar este certificado en sus relaciones públicas y como imagen, se puede decir que le proporciona un valor agregado a la empresa. (Muñoz, 2004)

Un tema relevante es abordado por Fraguela et al. (2011), los cuales hacen un recuento histórico de la evolución del modelo de gestión conocido como *Total Quality Control* (TQC), el cual nace en Japón en los años 60, como una manera novedosa de hacer las cosas. Este modelo es copiado y adaptado por Estados Unidos, donde se denomina *Total Quality Management* (TQM) y posteriormente en Europa donde se crea en 1988 el modelo *European Foundation for Quality Management* (EFQM). Este modelo tiene varias fases, partiendo desde el Control del Proceso (fabricación y estadísticas), pasando luego al Control de Calidad (inspección, ensayos, cumplimiento de especificaciones), se llega a la Garantía de Calidad (garantía de que el producto satisfará los requisitos de calidad independiente del grado del grado de inspección final), lo que conlleva al final a la Calidad Total, que es todo el conjunto de principios y métodos organizados en una estrategia global con la cual se compromete toda la empresa para dar una mayor satisfacción a los clientes internos y externos)





En este sentido, las organizaciones han querido mejorar su proceso de informar y de comunicar los resultados obtenidos, buscando integrar sus estados financieros con los reportes de RSE, lo que ha dado lugar a los reportes integrados (Hauque y Rabasedas, 2015). En este caso, también se pronuncia Smith (2014) al reafirmar que lo anterior, unido a la evolución del mercado, y al incremento de sucesos ambientales y sociales en torno a las organizaciones, amerita una mejor comunicación de la información, para lo cual son de gran utilidad los reportes integrados los cuales ayudan a satisfacer la demanda de los grupos de interés por una información más completa. Ante esta necesidad se creó el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), lanzado por *S&P Down Jones* y *RobecoSAM*, en 1999, como el primer índice global de calificación de rendimiento financiero e integración de valoraciones, y cuyo objetivo es medir y monitorear el desempeño económico, social y ambiental de las compañías más grandes de mundo, reconociendo a aquellas que cuentan con las mejores prácticas, los más altos estándares de sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo (Correa-García et al., 2017)

Otro indicador de gestión representativo es el denominado Contabilidad Social, la cual hace parte de la Contabilidad de Gestión, junto con las Contabilidades Financiera, de Costos y Fiscal. La Contabilidad Social es como tal un instrumento de gestión de la RSE, un sistema de información por medio del cual se muestra el impacto que sobre la sociedad, el medio ambiente y el recurso humano generan las operaciones de la organización, todo esto, mediante la estructuración de informes útiles y relevantes (Hernández y Escobar, 2017). Por su parte, Hernández (2011) manifiesta la constante necesidad que tiene la contabilidad de definir nuevos modelos de representación de la realidad que permitan contextualizar los fenómenos sociales, pues la partida doble, como método de identificación, medición, valoración y revelación de los hechos sociales, no es un instrumento efectivo para realizar la lectura de la compleja realidad que involucra la RSE. Inicialmente Araujo (1995), definió la contabilidad social como un componente del ciclo contable, orientada a la representación, a través de procesos y procedimientos de los hechos sociales realizados por la organización en beneficio del talento humano y de otros agentes que se encuentran involucrados con las operaciones de la organización pero a nivel externo. Este sistema ayuda a que las personas encargadas de la toma de decisiones en la organización, puedan medir el impacto de la gestión social efectuada por la empresa, y si esta beneficia a la comunidad y al medio ambiente. Por tanto, la contabilidad social, puede ser considerada como un subsistema del conocimiento contable que procura dar cuenta de la realidad social, es decir que mide, valora y controla las relaciones complejas, sean estas de tipo natural o social, en las cuales se usen o circulen recursos sociales (Hernández y Escobar, 2017). En este sentido Aristizábal (2012) citado por Antúnez (2015) manifiesta que los estudios desde la doctrina contable y la doctrina ambientalista, reconocen a la auditoría ambiental como una herramienta de gestión que permite evaluar y sentar las bases para el establecimiento de políticas medioambientales en las organizaciones, con el objetivo de revisar los riesgos ambientales generados y evaluar el impacto ambiental como complemento de otras herramientas.

Abordando el tema de la RSE, en su investigación Montero (2012), destaca el importante papel que juega la Norma ISO 26000 al fijar las directrices de esta importante práctica corporativa y definirla como la responsabilidad que tienen las organizaciones por los impactos que causen con sus decisiones y actividades, incluyendo sus productos y servicios, responsabilidad en la cadena de producción, en la sociedad y en el medio ambiente. Esta norma se convierte en un referente internacional al ofrecer una guía para integrar la RSE en todo tipo de organizaciones, con el fin de

ayudar a estas a contribuir con el DS (Ardagoña y Isea, 2011). En este sentido, para Puterman (2010), la norma ISO-26000 puede convertirse en una poderosa herramienta para ayudar a gobiernos, empresas, ONG, asociaciones, para incorporar la RSE como un principio de buena gestión, contribuyendo así a un uso más consciente y sostenible de los recursos naturales y humanos. Por lo tanto, y según lo afirman (Porter & Kramer, 2006) “percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto” (p.15), por lo tanto, el objetivo principal de la empresa no es solo perseguir beneficios, sino tener una clara dimensión social y convertirla en su principal estrategia.

En el campo de la RSE, es importante tener la claridad de que el gobierno, la empresa y la sociedad se han ido interrelacionando, de tal forma que sus papeles han cambiado hacia actuaciones en las que las decisiones de los distintos participantes no son independientes, sino que suelen estar influenciadas, o incluso impuestas, por otros grupos sociales (Correa, 2007). En este sentido se expresan también Rendueles y Dreher (2007), al plantear que habitualmente se había pensado que el mundo y el actuar de las empresas era independiente de la esfera moral y que las reglas económicas eran diferentes a las morales. Sin embargo, los grupos de interés de las organizaciones han puesto fin a esta disociación y exigen que las empresas armonicen los beneficios económicos con una conducta apoyada en valores éticos sólidos. La empresa y los interesados deben reunir las diversas preocupaciones sociales, éticas, de derechos humanos, medio ambientales y de los consumidores en su quehacer empresarial con el objetivo de maximizar la creación de valor compartido entre estos grupos de interés y prevenir e identificar las consecuencias adversas de sus actividades (León, Baptista y Contreras, 2012)

En relación con el tema Andía (2015), identifica en su estudio que, para analizar de una forma integral los impactos de las empresas, es necesario estimar tres dimensiones: económica, ambiental y social; pero a su vez encuentra que los grupos de interés relacionados en las empresas se ubicarían dentro de las dimensiones económica y social, pues el medio ambiente no cumple con las características de un grupo de interés per sé, ahora bien, esta daría pie a la necesidad de modificar el enfoque conceptual de la norma para que de esta manera se pueda analizar el medio ambiente de una manera independiente.

Por su parte, según lo establece Strandberg (2010), en la actualidad, los aspectos no financieros y la transparencia están siendo percibidos como factores de competitividad y creación de valor, así como herramientas de excelencia en la gestión; los grupos de interés están buscando un nuevo índice de confiabilidad que les muestre si lo que las empresas reportan es verificable y cierto. En línea con lo anterior, según Toro (2006) diferentes estudios han corroborado un círculo virtuoso derivado del liderazgo ético en las organizaciones. Los comportamientos éticos suponen mejores resultados operativos y una mayor integridad en la organización, lo que, a su vez, en la mayoría de las ocasiones se traduce en un mayor nivel de transparencia, lo cual aumenta a su vez la valoración de todos los grupos de interés. En el caso de las micro y pequeñas empresas, se logró identificar la importancia de incrementar los esfuerzos en el desarrollo de modelos de códigos éticos por sectores empresariales, debido a que esto supone un primer avance, hacia la adaptación a las circunstancias particulares de la actividad empresarial y, por ende, un paso importante hacia la efectividad de los códigos en el caso de que las micro y las pequeñas empresas no dispongan de los recursos suficientes para desarrollar su propio código. (Ruiz-Lozano, Berjillos y Millán 2016)



Duque, Cardona y Rendón (2013) en su investigación analizaron las diferentes teorías, índices, estándares y certificaciones concernientes a la RSE concluyendo, en primera medida, que esta debe dejar de ser vista como una moda, y que se deben lograr acuerdos nacionales e internacionales para posibilitar la unificación de los parámetros de medición, para así lograr que la RSE se convierta en un potente concepto de gestión empresarial, que abarque la ética y el compromiso social, político, cultural, ambiental y económico. Es importante, por lo tanto, debido a la proliferación de estándares de RSE configurados en normas, guías, modelos, entre otros, generar consensos al respecto de su implementación, como también que la RSE vaya más allá del cumplimiento del estándar poniendo por encima de esto la razón de ser de la empresa.

## Conclusiones

El DS es un tema de la más alta trascendencia, y como tal debe ser tratado, no es una moda o una tendencia, sino que más bien debe ser visto como una práctica cotidiana e inherente a todas las actividades que realicen los seres humanos y en especial las organizaciones, puesto que lo que está en juego es la supervivencia de las generaciones venideras, las cuales no pueden quedarse sin recursos como consecuencia de las malas prácticas de sus predecesores.

Las organizaciones están entendiendo que su papel es protagónico y que, por lo tanto, su compromiso con la adopción de mejores prácticas es bien valorado por los diferentes grupos de interés. En este orden de ideas, la RSE es clave para implementar y fortalecer todas esas buenas prácticas que aporten al DS, pues en ella logran confluir los intereses de todas las partes interesadas, buscando un equilibrio en donde todos salgan beneficiados.

Es importante entender que la RSE no se limita únicamente a acciones filantrópicas ocasionales, como lo fue en sus inicios. Es más bien la adopción de unas prácticas permanentes que, por un lado, reduzcan al máximo la afectación negativa que como consecuencia de sus labores estén ocasionando a sus colaboradores internos, comunidad y medio ambiente, y, como consecuencia de ello, se aumenten los beneficios y la satisfacción para todos los involucrados. Ahora bien, aunque la implementación de un programa de RSE implique para la organización una destinación y desembolso de recursos financieros que usualmente no se tienen priorizados para ello, y lo cual puede ser visto en principio como un inconveniente, sobre todo para las pequeñas empresas que no cuentan con mucho margen de maniobra en cuanto a flujo de caja, es importante sin embargo, ir creando poco a poco la conciencia de que optar por la RSE es a mediano y largo plazo una buena inversión, pues el reconocimiento positivo de los grupos de interés y sobre todo del mercado, hará que la organización logre cierto renombre, lo que redundará en beneficios económicos importantes.

La apertura de los mercados mundiales representa un reto, pero a la vez una oportunidad para las empresas que estén preparadas o se estén preparando para incursionar más allá de las fronteras de sus países. Es entonces en este escenario, donde entran a jugar un papel clave los estándares internacionales, representados en los Sistemas y los Indicadores de Gestión. Como se pudo ver a lo largo del presente documento, son múltiples los indicadores que una organización puede adoptar, pero todos estos instrumentos apuntan de manera inequívoca a un proceso de mejora continua ayudando al establecimiento de unos parámetros claros para que las organizaciones los adopten y tengan así la posibilidad de en primer lugar, aportar a la sociedad y beneficiar a los diferentes

grupos de interés y de manera adicional, poder incursionar en diferentes mercados al mostrar que cumplen con los requisitos establecidos por los organismos internacionales.

Como aporte final, es importante resaltar que cualquier organización que se comprometa con la implementación de las mejores prácticas de RSE que demande su entorno y que, a su vez, adopte los Sistemas e Instrumentos de Gestión pertinentes estará, por un lado, aportando al DS, pero a su vez, estará garantizando su sostenibilidad en el tiempo, lo cual no muchas empresas pueden lograr.

## Referencias

- Aguilera, R. (2016). La auditoría ambiental. Un instrumento de gestión para el desarrollo sostenible de la empresa del siglo XXI. *Revista DELOS Desarrollo Local Sostenible*, 9(26), 1–8.
- Aguirre, A., Castillo, A., & Tous, D. (2003). *Administración de Empresas*. Edinford.
- Álvarez, I. (2009). Las memorias de sostenibilidad: un instrumento para la gestión de sostenibilidad. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 38(144), 677–697.
- Álvarez, I., & Garayar, A. (2007). Incidencia de la GRI de emisiones en las memorias de sostenibles. *Ekonomiaz (Monografía Co «Responsabilidad Social de La Empresa Más Allá de La Sabiduría Convencional »)*, 65, 319–341.
- Anaya, E. (2014). *Factores determinantes de la perdurabilidad de las empresas Mipymes comerciales en el municipio de Sincelejo Sucre*. Trabajo de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/52160/edgarjoseanayavelez.2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data*, 18(2), 55–60.
- Antúnez, A. (2015). La auditoría ambiental, la empresa amigable con el ambiente y el desarrollo sostenible. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de La Universidad Iberoamericana*, 10(20), 174–194.
- Araujo, J. (1995). La contabilidad social. *C-CINCO Centro Colombiano de Investigaciones Contables*.
- Ardagoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000, una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones. *Cuadernos de La Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de La Empresa y Gobierno Corporativo.*, 11, 8–10.
- Berbel, G., Reyes, J., & Gómez, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 27–47.
- Calvo, J., Garayar, A., & Álvarez, I. (2007). Informes de sostenibilidad: el estado del arte. *Cuadernos Aragoneses de Economía*, 17(1), 63–98.
- Cheney, G. (2004). The corporate conscience and the triple bottom line. *Accounting Today*, 18(12), 1–12.
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 8, 71–77.
- Collins, J., & Porras, J. (1994). *Built to last: successfull habits of visionary companies*. Harper Business.



- Conesa, V. (1995). *Guía metodológica de Auditoría Medio Ambiental*. Mundi Prensa.
- Cordero, B. (2010). Auditoría de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa. RS10 sistema de gestión de la responsabilidad social. *Boletín Del Centro de Investigación de Economía y Sociedad*, 84.
- Correa-García, J., Hernández-Espinal, M., Vásquez-Arango, L., & Soto-Restrepo, Y. (2017). Reportes integrados y generación de valor en empresas colombianas incluidas en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones. *Cuadernos de Contabilidad*, 17(43), 73–108. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-43.rigv>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico-Universidad de Medellín*, 10(20), 87–102.
- De Geus, A. (1997). *The Living Company*. Harvard Business School Press.
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196–206.
- Flórez, M., Reyes, D., & Martínez, A. (2018). *Instrumentos para la medición de la sostenibilidad empresarial*. Secretaría de Desarrollo Económico. Universidad EAN.
- Fraguela, J., Carral, L., Iglesias, G., Castro, A., & Rodríguez, M. (2011). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva gestión empresarial. *Dyna*, 78(167), 44–49.
- García de la Torre, C., Portales, L., Camacho, G., & Arandia, O. (2010). Instrumento de evaluación de Sustentabilidad y Responsabilidad Social en Pymes. *Administración y Organizaciones*, 12(24), 91–103.
- García, I., Rodríguez, L., & Gallego, I. (2008). La Influencia del Consejo de Administración en la Adopción de un Código Ético. *Spanish Accounting Review*, 11(2), 93–120.
- Giraldo, J. (2016). Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial. Trabajo de grado. Universidad de los Llanos. [https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/508/1/Informe Final Tesis Factores de Gestión para la Sostenibilidad Empresarial 2.1.pdf](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/508/1/Informe%20Final%20Tesis%20Factores%20de%20Gestion%20para%20la%20Sostenibilidad%20Empresarial%202.1.pdf)
- Hauque, S., & Rabasedas, M. (2015). Reportes integrados: ¿uno para todo y todos hacia uno? Análisis de casos publicados y visión de futuro sobre una posible integración. Memorias de Las XI Jornadas de Investigación de La Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Del Litoral, FCE-UNL, 1–3.
- Hernández, D. (2011). Contabilidad ambiental: Fundamentos epistemológicos, humanistas y legales. *Economicas CUC*, 35–43.
- Hernández, D., & Escobar, A. (2017). Modelo de Contabilidad Social como Herramienta de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial. *IJMSOR*, 2(1), 44–56. <https://doi.org/10.17981/ijmsor.02.01.07>
- Hodges, A. (2005). Retos y oportunidades globales. *Memorias Del Primer Foro de RS Para Presidentes y Líderes Empresariales “La Responsabilidad Social Empresarial Como Generadora de Valor.”*
- Kaivooja, J., Panula-Ontto, J., Vehmas, J., & Luukkanen, J. (2014). Relationships of the dimensions of sustainability as measured by the sustainable society index framework. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 21(1), 39–45.
- León, M., Baptista, M., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial Forum Empresarial. *Forum Empresarial*, 17(1), 31–63.
- Lok, S. (2010). Indicadores de sostenibilidad para el estudio de pastizales. *Revista Cubana de Ciencia Agrícola*, 44(4), 333–344.
- Martínez, J., Reyes, D., Carrillo, L., & Rueda, M. (2019). Implementación de un método de

- medición de la sostenibilidad empresarial: EAN Sustainability Index. *NOVUM*, 2(9), 49–64.
- Montero, M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Formación Gerencial*, 11(1), 102–119.
- Muñoz, J. (2004). *La Gestión Integrada: calidad, seguridad y medio ambiente*. SERFOREM.
- Nevado, D. (1999). *Control de Gestión Social; la auditoría de los recursos humanos*. Ediciones de la Universidad de Castilla - La Mancha.
- Olcese, A., Rodríguez, M., & Alfaro, J. (2008). *Manual de la Empresa Responsable y Sostenible*. McGraw-Hill.
- ONU. (1978). *Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development. Brundtland Report*.
- Paez, J., & Oviedo, J. (2001). *Divulgación de información financiera, social y medioambiental a través de Internet por las empresas españolas que cotizan en bolsa. XI Congreso AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) "Empresa, Euro y Nueva Economía."* AECA.
- Peters, T., & Waterman, R. (1982). *In search of excellence: Lesson from América's best-run companies*. Harper and Row.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y Sociedad. *Harvard Business Review*, 84(12), 42–56.
- Puterman, P. (2010). *Lanzamiento oficial en México ISO 26000 Guía de responsabilidad social. Valor estratégico de la Norma ISO 26000 para las organizaciones*.
- Rendueles, M., & Dreher, M. (2007). La Dualidad Sujeto-Objeto y la Responsabilidad Social Empresarial. *TELOS*, 9(1), 115–129.
- Riveros, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible para pymes del sector agropecuario*. Trabajo de grado en Ingeniería Industrial. Fundación Universidad de América. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/109/1/3111373-2016-2-II.pdf>
- Ruiz-Lozano, M., Berjillos, A., & Millán, S. (2016). ¿Son los códigos éticos un instrumento de gestión de la responsabilidad social? Un estudio exploratorio en Andalucía. *Intangible Capital*, 12(2), 462–486.
- Segura, J., & Pérez, J. (2020). *Evaluación del uso de los instrumentos financieros verdes, como parte de la sostenibilidad empresarial y mitigación de los fenómenos naturales. Caso de estudio: Empresas Colombianas*. Trabajo de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20161/4/2020\\_evaluación\\_uso\\_instrumentos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20161/4/2020_evaluación_uso_instrumentos.pdf)
- Server, R., & Villalonga, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 53, 137–161.