

UNA MIRADA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA
CONTABILIDAD SOCIAL. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

LUISA PAOLA MOSQUERA ORDOÑEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
POPAYÁN
2019

UNA MIRADA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA
CONTABILIDAD SOCIAL. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

LUISA PAOLA MOSQUERA ORDOÑEZ

Trabajo de grado para optar al título de
Magíster en Contabilidad y Finanzas

Mag. JUAN FELIPE VALLEJO MATUS

Economista

Director

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
POPAYÁN
2019

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT | 12 |
| 1. TÍTULO DEL PROYECTO | 14 |
| 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 3. OBJETIVOS | 20 |
| 3.1 General | 20 |
| 3.2 Específicos | 20 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 21 |
| 5. MARCO REFERENCIAL | 25 |
| 5.1 Estado del arte | 25 |
| 5.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 28 |
| 5.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Aproximación al concepto a partir de las posiciones positivas y negativas sobre el tema | 28 |
| 5.2.1.1 Posición acerca de la RSE asumida como eje para el desarrollo de la investigación | 34 |
| 5.2.2 Interrelación entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Contabilidad Social | 36 |
| 5.3 Contabilidad social | 40 |
| 5.3.1 Definición de la Contabilidad social | 40 |
| 5.3.2 Incidencia de la RSE en la contabilidad: El inicio de la Contabilidad social | 41 |
| 5.3.3 Las prácticas de RSE en la Contabilidad social: Aproximación preliminar sobre el tema de estudio | 45 |
| 5.3.4 Los reportes integrados: Conceptos y aspectos básicos | 47 |
| 6. METODOLOGÍA | 49 |

| | |
|--|-----|
| | 4 |
| 6.1 Enfoque de investigación | 49 |
| 6.2 Tipo de investigación | 49 |
| 6.3 Diseño de investigación | 49 |
| 6.4 Fuentes de información | 50 |
| 6.4.1 Primarias | 50 |
| 6.4.2 Secundarias | 50 |
| 6.5 Estudio de Caso | 50 |
| 7. INCIDENCIA DE LA RSE EN LA DISCIPLINA CONTABLE | 53 |
| 7.1 La RSE y su influencia en la gestión empresarial | 53 |
| 7.2 La Contabilidad en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 58 |
| 7.3 Impacto de la RSE en la práctica y teoría contable | 67 |
| 8. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CONTABILIDAD | 69 |
| 9. PRÁCTICAS DE RSE EFECTUADAS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE SA Y SU RELACIÓN CON LA CONTABILIDAD SOCIAL | 81 |
| 9.1 Gestión del talento humano | 82 |
| 9.2 Gestión social | 84 |
| 9.3 Gestión ambiental | 85 |
| 9.4 Evaluación de las prácticas de RSE realizadas por la Empresa de Servicio de Transporte SA | 86 |
| 10. MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE ACORDE CON LOS REQUERIMIENTOS DE RSE | 92 |
| 10.1 Dimensiones de la RSE aplicables al modelo | 92 |
| 10.2 Dimensiones de la Contabilidad Social aplicables al modelo | 106 |
| 10.3 Estructuración del Modelo de Contabilidad social adecuado a las dimensiones de la RSE | 109 |

| | |
|---------------------|-----|
| 11. CONCLUSIONES | 119 |
| 12. REFLEXIÓN FINAL | 123 |
| 13. BIBLIOGRAFÍA | 126 |
| ANEXOS | 134 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Indicadores Ethos – Empresa de Servicio de Transporte | 87 |
| Tabla 2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 100 |
| Tabla 3. Dimensiones y modelo de la RSE | 102 |
| Tabla 4. Dimensiones de la RSE y dimensiones de la Contabilidad social | 108 |
| Tabla 5. Información de Contabilidad social a reportar a través del modelo | 109 |
| Tabla 6. Plan estratégico para el desarrollo del modelo de Contabilidad social y RSE | 117 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico 1. Indicadores Ethos – Empresa de Servicios de Transporte | 88 |
| Grafico 2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 103 |
| Gráfico 3. Dimensiones de la Contabilidad social a nivel micro | 107 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Subsistema de sostenibilidad | 113 |
| Figura 2. Subsistema Relación con los grupos de interés | 114 |
| Figura 3. Subsistema Gestión del talento humano | 115 |
| Figura 4. Modelo de Contabilidad social y RSE | 116 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|--|------|
| Anexo A. Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) | 134 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de establecer qué aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentran dentro de la Contabilidad Social (CS), para lo cual, se desarrolló un estudio de caso en una Empresa de Servicios de Transporte de la ciudad de Popayán, una de las más importantes del sector en la región.

Inicialmente, se definió la forma como la RSE ha incidido en la disciplina contable, en donde, se estableció que, debido a la necesidad de información, especialmente de tipo ambiental y social, la contabilidad ha tenido que incorporar estos aspectos en sus informes, surgiendo la micro Contabilidad social por medio de la cual comunicar a los interesados datos acerca de la gestión de personal, social y ambiental a través de los informes de sostenibilidad y balances sociales. Al respecto, es importante resaltar que en los últimos años se ha presentado un avance importante en la estandarización de la presentación de estos informes surgiendo la metodología del Global Reporting Institute (GRI) y la ISO 26000 como la normativa mundial más relevante al respecto.

Posteriormente, se estableció la forma cómo las empresas registran las prácticas de RSE en la contabilidad, donde, se identificaron las principales empresas que operan en el país y la manera como reportan a los grupos de interés a través de los informes de sostenibilidad. Aquí, se estableció que las grandes empresas en Colombia reportan la gestión relacionada con el talento humano, medioambiente y comunidad con base en la metodología del GRI, igualmente, que la mayoría son reconocidas en los ámbitos nacional e internacional por ser socialmente responsables, es el caso de Ecopetrol que se

encuentra en el índice de Sostenibilidad del Dow Jones por la implementación de su estrategia Barriles limpios.

En el estudio de caso, se identificaron las prácticas realizadas por la entidad de acuerdo a la información proporcionada por la empresa, y se evaluaron a través de los Indicadores Ethos que permitieron establecer que la empresa no es socialmente responsable. Así, se estableció la necesidad de un modelo para que la organización pueda articular su modelo de negocios a la RSE y dentro de esta las prácticas de CS requeridas para cumplir con la obligación de comunicar en debida forma a los grupos de interesados.

Por último, se planteó un modelo soportado en la Teoría de sistemas, es decir, especificando las entradas, proceso, salidas, retroalimentación, y ambiente de control, a través del cual, lograr que no solo la empresa sino las demás empresas del sector puedan cumplir con su responsabilidad social y con las pautas necesarias para comunicar a los stakeholders de acuerdo a los estándares internacionales.

Palabras claves: Contabilidad social, RSE, Modelo, Socialmente responsable, Ethos

ABSTRACT

This research work was developed with the purpose of establishing which aspects of Corporate Social Responsibility (CSR) are found within Social Accounting (CS), for which, a case study was developed in a Transport Services Company from the city of Popayán, one of the most important in the sector in the region.

Initially, the way in which CSR has influenced the accounting discipline was defined, where it was established that, due to the need for information, especially environmental and social, accounting has had to incorporate these aspects in its reports, arising the micro Social Accounting by means of which to communicate to the interested parties data about the management of personal, social and environmental through the reports of sustainability and social balances. In this regard, it is important to highlight that in recent years there has been an important advance in the standardization of the presentation of these reports, resulting in the methodology of the Global Reporting Institute (GRI) and ISO 26000 as the most relevant global regulations in this regard.

Subsequently, the way in which companies record CSR practices in accounting was established, where the main companies operating in the country were identified and the way they report to stakeholders through sustainability reports. Here, it was established that large companies in Colombia report management related to human talent, environment and community based on the GRI methodology, also, that most are recognized in the national and international spheres for being socially responsible, is the Ecopetrol case that is in the Dow Jones Sustainability Index for the implementation of its Clean Barrels strategy.

In the case study, the practices carried out by the entity were identified according to the information provided by the company, and were evaluated through the Ethos Indicators that allowed establishing that the company is not socially responsible. Thus, the need for a model was established so that the organization can articulate its business model to CSR and within this the CS practices required to comply with the obligation to duly communicate to stakeholders.

Finally, a model based on Systems Theory was proposed, that is, specifying the inputs, process, outputs, feedback, and control environment, through which, not only the company but other companies in the sector can fulfill their social responsibility and the necessary guidelines to communicate to stakeholders according to international standards.

Keywords: Social accounting, CSR, Model, Socially responsible, Ethos

1. TÍTULO DEL PROYECTO

Una mirada de la Responsabilidad Social Empresarial desde la Contabilidad Social. Estudio de caso: Empresa de Servicios de Transporte de la ciudad de Popayán

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surgió como reacción ante la crisis ambiental ocasionada a finales de la década de los 60's, especialmente por la actividad de las empresas que habían depredado desde la era industrial de forma indiscriminada los recursos naturales, ocasionando un daño excesivo al ecosistema, lo cual, hace cuestionar su papel en la sociedad, es decir, si están contribuyendo a la solución de las problemáticas sociales y medioambientales, o por el contrario, solamente buscan un beneficio económico sin retribuir nada a la comunidad.

Rojas (2012) plantea que este término no es reciente se origina en la segunda década del siglo veinte y se fortalece en los 50's y 60's, debido a que se toma conciencia que, si las empresas utilizan los recursos sociales, su uso genera un deber ético como es el de devolver a la sociedad beneficios. De esta forma, deben contribuir por la utilización de los factores productivos, lo que da origen a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Así, este concepto se origina porque la sociedad requiere que las organizaciones actúen de manera responsable, sostenible y den cuenta del impacto de su actividad e informen a los grupos de interés (stakeholders) de las prácticas sociales que están realizando.

Para Carbal (2009) la RSE se origina en la década de los 70's, en la cual, las empresas empiezan a considerar este tipo de prácticas. En esta época se estructura verdaderamente el término, previamente, los negocios realizaban actividades filantrópicas que no estaban incorporadas a su modelo de empresa, por lo que no se consideraban organizaciones socialmente responsables.

En la actualidad, la RSE ha pasado a ser una exigencia que conlleva a generar valor a las empresas, en donde, se busca crear valor para los grupos de interés y maximizar el beneficio económico. Robbins y Coulter (2010, p. 142-143) indican que hay dos posiciones acerca de este término “*la primera es de tipo socioeconómico, que busca el bienestar y mejoramiento social; y la segunda, es la clásica, que tiene como propósito maximizar las utilidades*”.

Considerando los problemas socioeconómicos y ambientales que se presentan a nivel nacional, regional y local, y el agravamiento del desempleo, pobreza, contaminación, entre otros, hace suponer la baja participación de las empresas en su solución o mitigación. Esta situación hace cuestionar la efectividad de las prácticas de RSE desarrolladas por las organizaciones en su entorno.

La RSE no solamente implica la realización de prácticas ajustadas al modelo de negocios de las empresas, sino también a la forma como las comunican a los grupos de interés tomando como referencia una metodología aceptada en el ámbito internacional, es decir, la forma como actúan, elaboran, y comunican la información respecto a la RSE en los informes de sostenibilidad. Así, se pretende con el presente trabajo analizar la manera como las empresas realizan, registran y comunican sus prácticas de RSE y las comunican a los stakeholders a través de la Contabilidad social.

De esta forma, es necesario no solo establecer la eficiencia de este tipo de prácticas, sino definir la forma como las comunican a los diferentes grupos de interés a través de la Contabilidad Social de tipo micro. Respecto a la información presentada por las empresas en el ámbito nacional, Lara (2014) manifiesta que comunican su actividad, en lo relacionado con causas sociales, gestión del recurso humano, y cumplimiento de

compromisos medio ambientales, sin embargo, la manera como ofrece y entrega esta información es dispar, y va desde comunicados de prensa, rendición de cuentas (informes de gestión y estados financieros), memorias de sostenibilidad y publicidad, entre otros.

A través de estos informes se busca mostrar aspectos positivos de la actuación social de las empresas, dejando de lado la dimensión social que deben cumplir, de esta forma, es necesario que a través de la Contabilidad social se presente información que sea trascendente para la sociedad, que muestre la inversión que se realiza en el talento humano, ambiente y área de influencia de una manera rigurosa y que cumpla con estándares nacionales e internacionales.

Para actuar e informar sobre la RSE las empresas recurren al uso de metodologías, denominadas estándares internacionales, razón por la cual, la mayoría de empresas utilizan metodologías aceptadas a nivel global como el Global Reporting Initiative (GRI) o la ISO 26000. Estos estándares son utilizados solamente por grandes empresas nacionales como Grupo Éxito, Ecopetrol, Grupo Bancolombia, Alpina, Grupo EPM, y Bavaria.

De acuerdo a lo aquí planteado, surge el presente trabajo que tiene como objetivo establecer qué aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son objeto de la Contabilidad social, es decir, qué variables de los reportes contables tratan sobre este tema. Así, se pretende definir cómo las empresas realizan el registro de las operaciones de RSE, la incorporación de esta información a la Contabilidad financiera, y la forma en que se preparan los informes, ya sean Balances sociales o de Sostenibilidad. Para profundizar en el tema de estudio se realizó un análisis de caso en una Empresa de

Servicios de Transporte de la ciudad de Popayán, que dentro de sus prácticas de RSE desarrolla campañas sociales, como el programa “*Dona un Libro*”, orientado a la recolección de textos de su personal administrativo, operativo y usuarios del servicio, que se entregan por medio de un evento público a población vulnerable, no obstante, la entidad carece de un Modelo que le permita no solo el registro de este tipo de prácticas, sino su posterior preparación y comunicación, razón por la cual, no es una organización socialmente responsable.

En el estudio de caso, se identificaron las principales prácticas de RSE realizadas por la entidad, igualmente, la forma como se incorpora esta inversión a la contabilidad, y la manera como se preparan los informes de Contabilidad social y sostenibilidad. Así mismo, se planteó un modelo de gestión que permita a la organización no solo registrar las operaciones efectuadas en el marco de la RSE, sino la forma de preparar los informes de acuerdo a los estándares nacional e internacionalmente aceptados y la manera de comunicarlos a los grupos de interés.

Con el Modelo de gestión de Contabilidad social se busca esencialmente simplificar y armonizar el registro de las operaciones de RSE en la contabilidad financiera de la empresa, y la forma de presentar y comunicar los reportes e informes a los grupos de interés que sirvan para una toma de decisiones eficiente.

Para Ortíz (2009, p. 22) las organizaciones socialmente responsables presentan la capacidad de integrar su visión, misión, estrategia y objetivos con un modelo de intervención social responsable, en donde, su propósito es lograr un equilibrio entre la responsabilidad social y su objetivo empresarial para alcanzar una ventaja competitiva en el futuro. En el caso objeto de estudio, y con base en el diagnóstico preliminar, se

estableció que la empresa de servicios de transporte realiza prácticas de RSE dirigidas especialmente a su talento humano y a la prestación de un servicio de calidad, las cuales están desarticuladas de su modelo de negocios, en donde, no se elaboran informes de sostenibilidad y de balance social.

De esta forma, se propone como planteamiento del problema el siguiente: ¿Qué aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son objeto de la Contabilidad social?

3. OBJETIVOS

3.1 General

Establecer qué aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentran dentro de la Contabilidad Social.

3.2 Específicos

1.- Definir la forma como los requerimientos en materia de RSE han incidido en la disciplina contable. ¹

2.- Establecer la manera cómo las empresas registran las prácticas de RSE en la contabilidad.

3.- Identificar las prácticas de RSE realizadas por la Empresa de Servicios de Transporte y establecer cuáles se relacionan con la Contabilidad Social.

4.- Plantear un modelo para la gestión de la Contabilidad social para la Empresa de Servicios de Transporte acorde con los requerimientos de RSE en Colombia

¹ Las exigencias de los grupos de interés a las empresas en materia ambiental, gestión de talento humano y contribución a la solución de problemas sociales da origen a la RSE, que no solo implica la realización de este tipo de prácticas, sino que requiere que las compañías ofrezcan información de calidad que sea útil y relevante para los procesos de toma de decisiones de los interesados, en este sentido, las organizaciones utilizan la denominada Contabilidad social para dar cuenta de la inversión en RSE, incorporarla a la contabilidad financiera y utilizar un estándar para la preparación y presentación de información. Así, hay una coherencia en el planteamiento del primer objetivo específico con el problema de investigación, dado que es necesario inicialmente identificar como la RSE ha permeado la disciplina contable, surgiendo así lo que se denomina como Contabilidad social de tipo micro, elemento fundamental e indispensable para el desarrollo del proceso de investigación.

4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a la evaluación previa realizada, se encontró que en Colombia solamente las grandes empresas que operan a nivel nacional realizan prácticas de RSE articuladas a su modelo de negocios, entre las que se encuentran, de acuerdo a Dorado (2017, p. 69) Grupo Éxito, Bavaria, Grupo Sura, Ecopetrol, Cementos Argos, entre otras, las cuales, utilizan metodologías aceptadas para la presentación de informes de sostenibilidad como el GRI o la ISO 26000, considerando que ser socialmente responsable implica no solo la realización de este tipo de prácticas, sino que se debe informar de las mismas a los grupos de interés por medio de informes de sostenibilidad y balances sociales.

Las prácticas de RSE son diversas, por lo tanto, las empresas no solamente utilizan metodologías como el GRI o la ISO 26000 como guía de trabajo y divulgación de la RSE, no obstante a que son las más utilizadas por las empresas para la elaboración de sus informes de sostenibilidad.

A nivel regional, también se distinguen algunas empresas que realizan prácticas de RSE incorporadas a su modelo de empresa, y emplean la metodología del GRI para la preparación y presentación de informes de sostenibilidad entre las que se encuentran el Ingenio La Cabaña e Incauca (Dorado, 2017), igualmente, podría considerarse la Clínica La Estancia, no obstante, esta organización no utiliza ningún tipo de metodología para la preparación de su información social, a pesar que realiza prácticas en este sentido, sobre todo para el desarrollo de su talento humano.

En cuanto a la empresa objeto de estudio, se tiene que efectúa prácticas de RSE dirigidas especialmente a los empleados, en donde, se enfatiza en la estructuración de un

adecuado clima laboral que contribuya a la productividad; en lo social, trata de prestar un servicio de alta calidad e impacto que beneficie a los usuarios, igualmente, realiza campañas sociales dirigidas a beneficiar población vulnerable dentro del marco del Programa Metrosocial. Y en lo ambiental, ha procurado dar un uso eficiente a los recursos energía eléctrica y agua, con la adquisición de equipos de última tecnología para un uso racional de los mismos. A pesar de preparar y presentar información administrativa en la que va incorporada la gestión en cuanto a la RSE dirigida especialmente a los socios y accionistas, la firma aún no elabora informes de sostenibilidad y menos aún utiliza una metodología estandarizada para su elaboración.

En este contexto, surge la necesidad de realizar la presente investigación, a través de la cual, analizar la forma como las grandes empresas en el ámbito nacional y regional están gestionando sus prácticas de RSE, la forma como las incorporan a su estrategia empresarial, y la manera como las comunican a los grupos de interés con base en estándares internacionales, especialmente el GRI. Aquí, se trata de identificar los elementos fundamentales que hacen de estas empresas socialmente responsables, en donde, además de realizar prácticas de RSE eficientes que generan valor no solo para la empresa sino para la sociedad, utilizan la contabilidad social como una herramienta para gestionar la información de la RSE y preparar sus informes de sostenibilidad y de balance social.

De esta forma, la investigación permite estudiar una de las dimensiones de la contabilidad, además de la económica financiera, como es la social, a través de la cual dar cuenta de la responsabilidad de las empresas con la sociedad, que consiste no solo en el desarrollo de una gestión social eficiente, sino cumplir con el deber de informar a los

grupos de interés. Aquí es importante considerar que la información dirigida a los stakeholders debe cumplir una serie de estándares para satisfacer los requerimientos de los usuarios, que como ya se dijo, los más utilizados y aceptados son el GRI y la ISO 26000.

Para el desarrollo del trabajo se utilizó el análisis de caso de la Empresa de Servicios de Transporte de la ciudad de Popayán, en la cual, se identificaron las prácticas de RSE, y se precisaron cuales están relacionadas con la Contabilidad social, esto con el fin de valorar este tipo de prácticas.

Con la identificación de los elementos que hacen de una empresa “socialmente responsable”, y con el diagnóstico realizado en la compañía objeto de estudio, se planteó un Modelo de Gestión de Contabilidad social, que permita a la compañía identificar cada una de las dimensiones que deben ser atendidas para cumplir con su responsabilidad social, la forma de incorporar la inversión realizada en esta materia a la contabilidad financiera, y los tipos de reportes que debe elaborar para comunicar de su gestión a los grupos de interés.

Es de vital interés el trabajo, no solo para la empresa objeto de estudio sino para las demás compañías del sector porque da a conocer no solo la forma de gestionar la RSE, sino las metodologías que pueden usarse para elaborar los informes de sostenibilidad y de balance social, como la Global Reporting Initiative (GRI) y la ISO 26000, la primera, representa una guía que implica etapas de auditoría e indicadores relacionados con los aspectos económico, ambiental y social, para que las organizaciones planteen metas futuras, y la segunda, es un instrumento para que las empresas se adapten a la RSE, logrando una mejor ventaja competitiva.

Así, la comunicación de la RSE por medio de informes de Contabilidad social estandarizados representa una ventaja competitiva esencial para las empresas, sobre este aspecto Arias (2008, p. 2) plantea que *“ésta consiste en distinción de sus competidores, resaltando diferencias sostenibles y significativas por medio de Informes de Contabilidad social como auditorías, balances de eco eficiencia y reportes de sostenibilidad”*. Los beneficios de reportar a través de informes estandarizados no son solo financieros como la disminución de costos y aumento de ingresos sino la satisfacción de clientes y talento humano de la organización, es decir, se incrementa el valor social de las empresas.

En este sentido, los resultados de la investigación serán de especial relevancia no solo para la academia, sino para la sociedad y el sector empresarial, considerando que permitirán analizar y valorar la gestión social de las compañías y la manera como informan a los grupos de interés, igualmente, el Modelo de gestión propuesto, contribuirá a que las organizaciones dispongan de una herramienta que contribuya a registrar de forma eficiente las inversiones realizadas en materia de RSE, y la mejor manera de preparar y comunicar la información a los stakeholders.

Respecto al Modelo de gestión de Contabilidad social, se presentará un sistema que estará integrado por entradas, proceso, salidas y retroalimentación, es decir, se realizará con base en la Teoría de sistemas. Este instrumento permitirá a las organizaciones alinear la Contabilidad social a las prácticas de RSE, aspecto de vital importancia para que sea posible satisfacer las necesidades de información de los diferentes grupos de interés.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Estado del arte

Se presentan gran cantidad de investigaciones en el contexto internacional, nacional y local que muestran la relación entre la RSE y la Contabilidad social, incluso, algunas de ellas plantean modelos para alinear la contabilidad a las prácticas sociales de las empresas.

En la Habana (Cuba), Tamayo & Ruíz (2018) desarrollaron el estudio denominado “*De la responsabilidad social empresarial al balance social*”, el cual, presenta como objetivo definir la incidencia de la RSE en la gestión financiera y social de las organizaciones. En este trabajo se establece que el incremento de las exigencias de información financiera y no financiera² condiciona a la Contabilidad social, con la cual definir si una entidad es socialmente responsable, esta información se presenta a los grupos de interés por medio del balance social. Un aspecto importante de la investigación es que establece la interconexión entre la RSE y la contabilidad social, la cual, ha desarrollado instrumentos para estudiar factores cuantitativos y no cuantitativos que producen información de grupos sociales relevante para la toma de decisiones, aspecto que evidencia la relación entre la RSE y la disciplina contable. Como factor importante del estudio es que muestra el proceso de la contabilidad en observancia a la responsabilidad social e igualmente plantea una metodología a tener en cuenta para elaborar el balance social.

² La información no financiera es aquella que no está reflejada en los estados financieros tradicionales, pudiendo comprender: información revelada con carácter obligatorio (informe de auditoría; hechos relevantes) e información de carácter voluntario (comentario de directivos).

Tuapante & Granda (2014) realizaron en Cuenca (Ecuador) la tesis denominada *“Propuesta de un modelo contable para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como activo intangible en empresas Tipo Cía. Ltda. en la ciudad de Cuenca”*. En este trabajo, se estudian las generalidades de la responsabilidad social, y las prácticas de RSE desarrolladas por las empresas tipo Cía. Ltda., que sirvió de base para el planteamiento de un diseño de modelo contable, a través del cual elaborar un balance social y un informe social. Como elemento importante del estudio a tener en cuenta es que se plantea una metodología para elaborar el modelo, igualmente se propone un plan de cuentas, el proceso contable, y los asientos a realizar.

En Argentina, Codrington, Fiamingo y Romano (2012) desarrollaron el estudio *“Viabilidad y aplicación de la Contabilidad Social en empresas Argentinas”*. La investigación se desarrolló con base en los informes de sustentabilidad, y en estudios publicados por reconocidas organizaciones. Una conclusión importante, es que las empresas emplean para la gestión de la RSE metodologías como el GRI o el Pacto Global para sus informes de sostenibilidad, no obstante, no hay una articulación de este tipo de prácticas a la cadena de valor. Se estableció además que la Contabilidad social hace parte esencial de la RSE, dado que permite cumplir con la responsabilidad de informar debidamente a los usuarios de la información.

Al igual que en el contexto internacional, en el país también se presenta un prolijo interés respecto a la RSE y su relación con la Contabilidad social, en donde, se encuentran gran cantidad de trabajos de investigación, algunos de los cuales se anotan a continuación.

Hernández y Escobar (2017) realizaron en Barranquilla el trabajo “***Modelo de Contabilidad social como herramienta de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial***”, en el cual, se muestra la relación entre la Contabilidad social y la RSE, la cual, se ha hecho más estrecha debido a los requerimientos de información de los grupos de interés, igualmente, destaca la relación entre la RSE y la contabilidad social que representa un instrumento de gestión esencial para que una organización sea socialmente responsable, resalta igualmente, que el Balance social es el principal informe que contribuye a las empresas a cumplir con la RSE. Finalmente, se plantea un modelo que interrelaciona indicadores de desempeño económico, ambiental y social de prácticas laborales y ética del trabajo, de derechos humanos, de sociedad, y de responsabilidad sobre los productos.

En Cali, Bejarano y Chavarro (2017) desarrollaron la tesis titulada “***Análisis de los aportes de la contabilidad social a la gestión empresarial en el marco de la Responsabilidad Social en Colombia***”, que tiene como propósito analizar el desarrollo investigativo de la Contabilidad social y sus aportes a la gestión de las empresas, en donde, se analizaron los principales debates de la contabilidad y la RSE, la Contabilidad social en la gestión de empresas, y se expusieron varios análisis de caso, que permitieron dar cuenta de la importancia que tiene la Contabilidad social para que las empresas sean socialmente responsables. La importancia de este trabajo para la investigación es que aporta elementos conceptuales que permiten definir la interrelación entre la Contabilidad social y la RSE.

Finalmente, puede anotarse el trabajo desarrollado por Hernández (2008) titulado “***La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de la Contabilidad social***”, en

el que se muestra un análisis histórico y jurídico de la RSE, efectúa una aproximación entre la RSE y la Contabilidad social, definiendo este último, sus propósitos y alcance, destacando la relación entre las dos, en donde, la Contabilidad social es el instrumento fundamental para que las empresas sean socialmente responsables y cumplan con su función básica de informar a los diferentes grupos de interés.

A nivel regional, se encontró el estudio denominado “*La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde el contexto de la Contabilidad social: Situación actual y perspectivas*”, elaborado por Dorado, Realpe y Tovar (2017), en este se analizan los conceptos y teorizaciones de la RSE desarrolladas a partir de la Contabilidad social, la incidencia de la RSE en la disciplina contable, se identificaron las principales prácticas realizadas por las organizaciones en el país y en la región, las perspectivas de la RSE desde el enfoque de la Contabilidad social, y se efectuó un análisis de caso en la Clínica La Estancia. El principal aporte de este trabajo es que muestra la relación entre la RSE y la Contabilidad social, identificando los elementos comunes entre ambas, que deben tenerse en cuenta para el planteamiento del modelo.

5.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

5.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Aproximación al concepto a partir de las posiciones positivas y negativas sobre el tema

Las diferentes conceptualizaciones respecto a la RSE tienen en cuenta tres aspectos esenciales: ambiental, social y económico. Al respecto puede mencionarse la definición propuesta por Sanín (2008, p. 31-32) quien plantea que es “*una visión*

integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas garantes de las libertades y los derechos de las personas". Este concepto indica que la RSE no solo implica que las empresas deben lograr la maximización de utilidades, sino que ésta debe estar acompañada de bienestar para las personas, que se verá reflejado en el mejoramiento de su calidad de vida y la garantía de sus derechos.

En el mismo sentido, Argandoña (2012, p. 1) presenta la definición de la ISO 26000 que la conceptúa como *"la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones"*. Esta conceptualización hace referencia a la responsabilidad que deben asumir las empresas por su actividad productiva, que es generalmente de tipo social y ambiental, igualmente, que es fundamental tener en cuenta las necesidades y expectativas de los stakeholders, tanto en la eficiencia de las actividades sociales como en informar, y cumplir con la legislación vigente.

Para el Instituto Ethos de Brasil la RSE representa un tipo de gestión establecida por la relación ética y transparente de la empresa con los grupos de interés, y por el establecimiento de metas con el desarrollo sostenible, preservando recursos ambientales

y culturales para las generaciones futuras, en respeto a la diversidad y reduciendo la desigualdad (Ethos, 2007). En esta definición se resalta que la RSE es el compromiso que tiene una organización con la sostenibilidad, lo que implica no solo el respeto por el ambiente y los recursos naturales sino también por la disminución de las desigualdades sociales. Es de resaltar el comportamiento ético que debe tener la empresa, hace referencia al involucramiento con el medio ambiente y la sociedad por medio de la consideración del impacto que tienen sus acciones en el entorno.

Por último, se presenta la definición de la World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2002) que conceptúa a la RSE como *“asumir la importancia de la participación de la empresa en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la empresa, sus proveedores, su personal, los clientes y el conjunto de la sociedad creando con ello un contexto favorable para el crecimiento. Es la actitud estratégica y la capacidad de la empresa de oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diferentes públicos”*. Así, la RSE es un deber que tiene la organización con la sociedad y sus grupos de interés, con la primera de generar desarrollo y bienestar, y con los segundos, de informar la incidencia de su actividad y las medidas que se adoptan para mitigar los impactos negativos, especialmente respecto al medio ambiente a través de informes de Contabilidad social.

Por medio de estas conceptualizaciones respecto a la RSE, se determina que es el comportamiento ético que deben tener las empresas para garantizar una gestión eficiente en cuanto a su recurso humano, la sociedad y el ambiente, contribuyendo no solo al logro del beneficio económico sino social.

Para Robbins & Coulter (2010) se presentan dos posiciones respecto a la RSE: socioeconómica y estratégica. La primera, dirigida al bienestar y mejoramiento social, a través de la cual se busca que las empresas sean socialmente responsables, y la segunda, orientada a la maximización de utilidades, en donde, se concibe como una herramienta, en la cual, lo social y ambiental es secundario, cuyo objetivo único es el bienestar de la empresa.

Desde cualquiera de estas dos concepciones, la RSE corresponde a una ética instrumental que contribuye a generar valor para la empresa, con lo cual se reconoce su carácter estratégico, especialmente para mejorar la posición financiera y competitiva de las compañías y posicionarse en nuevos mercados.

No obstante, los avances en materia de RSE y la adopción de este tipo de prácticas en Colombia y en el mundo, autores como Toca & Carrillo (2013) indican que el concepto está mal interpretado y que realmente no existen compañías socialmente responsables, sobre todo respecto al desarrollo sostenible, es el caso de la multinacional Drummond, una organización que ha tratado de incorporar la RSE a su modelo de negocios, pero que a su vez genera altos índices de contaminación.

Así las empresas buscan legitimar sus actividades, por ello informan sobre sus actuaciones, esconden aquello que no conviene, mimetizando su comportamiento irresponsable, dejando poco beneficio a la sociedad, con actividades relacionadas más que todo con la caridad y la filantropía que no tienen nada que ver con la responsabilidad social, sino más bien con prácticas de mercadeo dirigidas a la maximización de las utilidades.

En igual sentido, Aledo (2011) indica que los alcances de las prácticas de RSE son limitados, en donde, solamente representa un concepto que hace parte del ideario neoliberal para las relaciones entre empresa y sociedad en un sistema capitalista, en donde, el concepto de sostenibilidad desarrollado en la década de los noventa, se ha transformado por este nuevo “mantra” que las corporaciones utilizan para mostrar la forma como cumplen de forma ficticia su responsabilidad con la sociedad y el ambiente. Al respecto, pueden mencionarse varios casos de empresas abanderadas de la RSE como NIKE que han sido acusadas de efectuar prácticas contrarias a los derechos humanos de sus trabajadores en empresas subsidiarias; igualmente, puede mencionarse los conflictos entre la etnia OGONI en el delta del Níger con la multinacional SHELL.

De acuerdo a Aledo (2011), una economía global se caracteriza esencialmente por la desregulación, reducción de gastos laborales y ambientales, no hay otra manera de concebirla, en este marco, entra en acción la RSE que significa una voluntaria asunción de responsabilidades por parte de las compañías, en donde, a raíz de la falta de controles del Estado, los grupos de interés cumplen o deberían cumplir una función reguladora, no obstante, en la práctica no ocurre, las compañías se limitan a efectuar acciones filantrópicas y a publicitarlas, con el fin de maximizar sus beneficios y ser competitivas. De esta forma, la RSE es una estrategia para motivar la desregulación y lograr una mejor posición financiera de las grandes corporaciones apartándose así de lo social y ambiental.

Vergara (2009) plantea que la RSE se ajusta a las necesidades de las empresas, es decir, al esquema tradicional de rentabilidad económica, haciendo de la responsabilidad social una estrategia para el reforzamiento de sus deberes empresariales

que son indispensables como es maximizar las ganancias, dejando de lado el impacto social que podrían generar sus operaciones, en este sentido, la RSE representa una estrategia para lograr un mayor beneficio económico y no una forma de devolver a la sociedad un valor equivalente al uso de los recursos productivos.

Para Moreno (2014), la RSE se trata más que todo de una medida cosmética de las empresas, especialmente las grandes corporaciones, para ocultar el impacto negativo que tiene el desarrollo de sus operaciones en lo social y especialmente en lo ambiental, incluso, en esto incurren compañías que presentan políticas de RSE extremadamente valoradas, lo que ha descubierto el carácter superfluo, ornamental y simplemente reputacional de este tipo de prácticas. Para este autor, la respuesta de las empresas ante los impactos negativos ha sido decepcionante. Al respecto, puede mencionarse el caso de Volkswagen que muestra el fracaso absoluto de la RSE, en el que se manipularon estas prácticas para la obtención de un plus de competitividad, mostrando a la marca como ecológica, sin considerar que estaba contaminando el planeta.

El caso en cuestión consiste en que el motor de la compañía emitía cuarenta veces más contaminación de lo permitido, sin embargo, los ingenieros decidieron camuflar esta situación alterando el software de medición, para que se viese como uno de los de menor emisiones en el mercado, siendo reconocida como una compañía ecológica, así, la RSE es más que todo una estrategia para el lavado de imagen y para la gestión de la reputación de las firmas, y no como algo verdadero que genere un impacto positivo en la sociedad.

En Colombia la RSE está relacionada con la realización de prácticas que usualmente son disfrazadas de responsabilidad social, así mismo, con la falta de

conciencia por parte de los empresarios para el desarrollo de prácticas y políticas sostenibles y con la ausencia de mecanismos para brindar una adecuada atención a los grupos de interés (Stakeholders). Al respecto, Toca & Carrillo (2013) argumentan que *“no hay una sola empresa colombiana o extranjera en Colombia que lo esté haciendo bien, en donde, se pueden identificar buenas intenciones, pero hace falta completar el proceso de adoptar una conciencia de prácticas que conlleven a la sustentabilidad”*.

Aunque hay dos enfoques que posibilitan la adopción de la RSE, el socioeconómico y el clásico, las empresas deben adoptar el primero, que busca el beneficio social y ambiental y de paso el económico, procurando maximizar no solamente las ganancias sino también su incidencia positiva en la sociedad y en la preservación del medio ambiente, solamente así, la RSE se convertirá en una herramienta que permita a la organización mantener una buena posición competitiva y desarrollarse en los diferentes mercados.

5.2.1.1 Posición acerca de la RSE asumida como eje para el desarrollo de la investigación

Como se ha visto, la RSE tiene opiniones a favor y en contra, no obstante, se trata de un concepto útil de cara a la estructuración de mejores empresas y de una sociedad equitativa que conlleve a la sostenibilidad, en donde, habría que controlar por parte de los diferentes Estados y de los grupos de interesados que las firmas realmente cumplan con un mínimo en materia de responsabilidad social, es decir, se requiere un marco de mayor regulación a nivel global.

Igualmente, es necesaria una RSE diferencial, en donde, las empresas que generan mayor impacto, como las industrias del petróleo, gas, industria química y producción de papel, retribuyan de una mayor y mejor forma a las comunidades donde efectúan su actividad para así lograr un desarrollo sostenible (Zen, 2010).

Así mismo, sería importante considerar sistemas de datos como el **big data**, a través del cual, los grupos de interés puedan acceder a información de las empresas, y establecer lo que están haciendo en materia de RSE, es decir, realizar una gestión transparente en lo relacionado con lo ambiental y social.

La tecnología big data o análisis de grandes conjuntos de datos, se está convirtiendo en un aspecto clave de la competitividad de las empresas, el aumento de la productividad y el crecimiento, la innovación y la satisfacción del consumidor. Además, los datos son el combustible que alimenta la inteligencia artificial y el machine learning, claves también para lograr un futuro más eficiente y sostenible.

De esta forma, es importante que la RSE desarrollada por las empresas contribuya no solo a la sostenibilidad, sino que se maneje la información respecto a este tipo de prácticas de una forma transparente, además que todo esto se haga dentro de un marco regulatorio, en que el Estado no sea un stakeholder más, sino el principal ente de control de las corporaciones.

En observancia a estas consideraciones, se plantea el siguiente concepto de RSE:
Es un enfoque estratégico ético en el que se consideran políticas, planes y programas, dirigidos a identificar y satisfacer las necesidades de los interesados en cuanto a prácticas sociales y ambientales e información de contabilidad social, cumpliendo el

marco normativo y desarrollando una dirección ética y transparente, con lo cual, generar valor compartido y lograr la sostenibilidad.

5.2.2 Interrelación entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Contabilidad Social

La RSE no solamente implica el compromiso de la empresa con los grupos de interés, y las medidas que adopte respecto al talento humano, ambiente y sociedad, sino que representa la obligación de preparar información estandarizada de calidad y presentarla a los grupos de interesados. En este sentido, la RSE se manifiesta a través de la Contabilidad social que se comunica a los grupos de interés empleando medios como la Internet, prensa, informes de sostenibilidad, y balances sociales, en los cuales se detallan las actividades, se miden los beneficios y se identifican los beneficiarios. Así, la RSE emplea a la Contabilidad social para cumplir con su deber de informar el alcance de sus prácticas a los grupos de interés.

Para Gray (2000), citado por Fronti (2008, p. 1) la Contabilidad social es *“la preparación y publicación de información sobre las interacciones y actividades de carácter social, medioambiental, vinculadas a los recursos humanos, a la comunidad y a los clientes de una organización y, cuando sea posible, las consecuencias de dichas interacciones y actividades”*. Por lo tanto, la Contabilidad social se manifiesta a través de los informes de sostenibilidad, balances sociales, e informes de RSE, que dan cuenta de las actividades realizadas y sus consecuencias, o sea, el impacto de la actividad económica en el recurso humano, ambiente y sociedad.

Para la Contabilidad social, uno de los elementos básicos es la sostenibilidad, que es la responsabilidad de las empresas con la sociedad, en donde, se debe procurar que la actividad productiva vaya en conjunto con la preservación del medio ambiente y el desarrollo socioeconómico.

Así mismo, la RSE requiere que las organizaciones dispongan de un sistema de información para comunicar de las prácticas realizadas, el cual, hace parte de la Contabilidad social, que permite registrar las operaciones relacionadas con la gestión social de la empresa, preparar la información, e informar a los grupos de interés. Por lo tanto, la preocupación de esta rama de la contabilidad es generar información útil que no solamente sirva para la gestión financiera, social y administrativa, sino para evaluar a la organización desde lo económico, social y ambiental.

La Contabilidad social tiene una dimensión macro y otra micro. Al respecto Machado (2004) indica que a través de la primera se logra información respecto al crecimiento económico de los países, dentro de la que se encuentra la contabilidad nacional, de flujo de fondos, comercial y balanza de pagos. Y la segunda, tiene como objeto de estudio las tensiones entre el hombre, el ambiente y la comunidad.

De esta forma, la RSE emplea la MicroContabilidad social para informar acerca de la gestión social de las empresas, por medio de la evaluación de las prácticas respecto al recurso humano, medio ambiente y sociedad. Machado (2004, p. 199) precisa que esta disciplina se divide en “*contabilidad de recursos humanos, de capital intelectual, de responsabilidad social, ambiental, de gestión social, cultural y de balance social*”. Así, la RSE desde el ámbito de la Contabilidad social puede analizarse a través de estos aspectos.

Por medio de la *Contabilidad de recursos humanos*, se registra la remuneración y rendimiento de los empleados. El intelecto y la fuerza de trabajo al incorporarse a los procesos de transformación hacen que la empresa sea productiva y rentable. Para Araujo (1995) consiste en el proceso de identificar y medir la información respecto al talento humano para la toma de decisiones. En esta se registran rubros relacionados con la inversión en capacitación, programas de recreación, mejoramiento del clima organizacional, entre otros.

A través de la *Contabilidad de capital intelectual* se mide el aporte del recurso humano a los procesos de innovación y desarrollo respecto a las operaciones y a los productos, es decir, tiene como objeto de estudio la contribución del intelecto a la productividad de la organización. Machado (2004) plantea que coadyuva a reconocer el potencial de los trabajadores para solucionar los problemas de las empresas y agregar valor a los procesos de producción. El capital intelectual representa un costo equivalente a inversión en investigación y desarrollo, e igualmente, contribuye a mejorar la rentabilidad y utilidad, haciendo que las compañías mejoren su posición competitiva y financiera.

Es esencial en la actividad de las empresas tener en cuenta el ambiente y la naturaleza, fundamentales para garantizar la vida en el planeta. Corresponde así a las organizaciones efectuar procesos productivos que no afecten las condiciones de vida logrando de esta forma un desarrollo sostenible. En este contexto, surge la *Contabilidad ambiental*, que de acuerdo a Machado (2004, p. 202), “*ofrece información sobre la influencia de los procesos de producción y consumo en la protección del ambiente y recursos naturales*”. Esta disciplina se encarga de la obtención, estudio y empleo de la

información para estructurar una política que permita armonizar lo económico y ambiental para el logro de una organización sostenible.

Para Machado (2004) la RSE requiere de la existencia de un Código de ética que determine su acción respecto a la sociedad y las implicaciones que conllevan a ser o no una empresa socialmente responsable. En este sentido, las empresas tienen una responsabilidad con la sociedad y el ambiente, debiendo responder por los efectos causados por su actividad en observancia a los planteamientos éticos. Aquí es importante la *Contabilidad de responsabilidad social*, que según Vélez (1983) contribuye a medir, analizar, evaluar y controlar la manera como la empresa afecta sus resultados, efectos o impactos a la sociedad. Igualmente, permite considerar la respuesta del negocio en lo referente al ambiente, recurso humano y lo social.

Las empresas no deben preocuparse únicamente por lograr una utilidad, sino por obtener un excedente social, o sea, generar valor en su entorno, así, a través de la *Contabilidad de gestión social* se miden y evalúan los costos y beneficios de las actividades respecto a los agentes o grupos sociales. Se tienen en cuenta en esta disciplina indicadores como Valor agregado, Rentabilidad pública, Indicadores de desempeño social, y Excedente de productividad global, por medio de los cuales, se evalúa la gestión de las empresas en cuanto a factores relacionados con su ambiente.

Igualmente, las empresas deben observar aspectos culturales y establecer la incidencia de su operación sobre los mismos, aquí la *Contabilidad cultural* permite dar cuenta de la gestión de la empresa en este aspecto, o sea, en los procesos y actividades relacionados con la cultura y la manera que afectan los factores culturales del grupo humano del área de influencia (Machado, 2004). Mide igualmente la inversión respecto

al fomento y reconocimiento de los valores y expresiones culturales, y las actividades realizadas para fortalecer la Cultura empresarial.

Finalmente, la *Contabilidad de balance social*, de acuerdo a Machado (2004, p. 208) representa “*el conjunto de conocimientos que permite estructurar un mensaje que tiene indicadores, cuadros, gráficos y explicaciones respecto a variables sociales*”. Así, el Balance social representa un instrumento que muestra la incidencia de la actividad empresarial en los grupos de interés y mide el impacto de la operación empresarial en el ambiente, sociedad y recurso humano.

5.3 Contabilidad social

5.3.1 Definición de la Contabilidad social

La disciplina contable se ha centrado generalmente en la dimensión económica financiera, aspecto que ha cambiado en la actualidad, debido especialmente a las fluctuaciones en el contexto económico financiero global, y a la crisis ambiental ocasionada por la actividad empresarial, lo cual, les exige no solo la obtención de utilidad, rentabilidad y productividad, sino el logro de un excedente social que implica inversión en el mejoramiento de las condiciones de trabajo, generación de puestos laborales, y planes de gestión ambiental.

En este contexto, es esencial la Contabilidad social para las empresas y la sociedad, debido a que permite analizar y evaluar la gestión, alcance e impacto de la actividad económica de las organizaciones respecto a las variables sociales. Al respecto, D’Onofrio (2006) indica que el concepto de Contabilidad social se utilizó a partir de los 60’s en los Estados Unidos para evaluar el costo beneficio de los entes públicos y

privados. Esta disciplina implica la realización de un balance social en el que se muestran los beneficios logrados por la empresa y su relación con la inversión social.

Respecto a la conceptualización de Contabilidad social, Chapman (1989, p. 14) establece que es “*la recopilación, ordenamiento, análisis, registro, síntesis e interpretación de los efectos de la actividad empresarial y de otras entidades en el todo social*”. Se trata de una rama de la contabilidad que genera información que permite evaluar la actividad de las organizaciones en la sociedad, entre estas las prácticas de RSE.

Para Araujo (1995, p. 35) la Contabilidad social es “*un subsistema contable que se refiere a los hechos sociales internos y externos de la empresa, principalmente relacionados con el talento humano, comunidad y medio ambiente*”. Así, el objeto de estudio de esta disciplina es la gestión que efectúa la organización respecto a sus trabajadores para mejorar su calidad de vida, para mitigar y/o eliminar el impacto negativo sobre el ambiente, y para lograr el desarrollo económico, cumpliendo de esta forma su compromiso con los grupos de interés.

5.3.2 Incidencia de la RSE en la contabilidad: El inicio de la Contabilidad social

El agotamiento de los recursos naturales como consecuencia de la actividad productiva conllevó a que la sociedad reclamara a las empresas por las consecuencias de la explotación indiscriminada y exigiera una compensación por la utilización de los recursos productivos. Sobre este asunto, Carbal (2009) argumenta que el actual modelo de producción capitalista logra el incremento de la productividad que maximiza la utilidad, pero que a su vez se soporta en la extracción irracional de los recursos

naturales, lo que trae como consecuencia desequilibrios biofísicos que influyen directamente en la sociedad.

En los años 60's y 70's los grupos de interés toman conciencia del impacto de la actividad empresarial, sobre todo en lo que respecta al ambiente y naturaleza, afectando así la calidad de vida, exigiendo por ende la compensación y/o reparación del daño. En consecuencia, las diferentes organizaciones adoptan el concepto de RSE no solo para mitigar las reclamaciones de los stakeholders, sino como un modelo de gestión que contribuye a la sostenibilidad de sus actividades productivas.

En consecuencia, las empresas deben efectuar inversión social en su talento humano, ambiente y sociedad, y a su vez informar a los interesados, tratando de armonizar la maximización de las utilidades con un impacto social positivo. En este contexto, la contabilidad representa un garante para verificar que las empresas desarrollen inversión social, e informen de estas prácticas a la sociedad.

Así, la RSE plantea un reto importante a la disciplina contable, que no debe dar cuenta solamente de lo económico financiero sino también de lo social, o sea, del talento humano, ambiente y sociedad. Al respecto Carbal (2009, p. 41) indica que *“las organizaciones deben brindar información de base social, cuantitativa y cualitativa, respecto al medio físico, la comunidad, los empleados y la relación con los diferentes estamentos”*. De esta forma, la contabilidad, dentro del marco de la responsabilidad social de las empresas, debe brindar información social y ambiental, que permita a los stakeholders evaluar el impacto y alcance de su operación.

Valencia (2004) argumenta que la Contabilidad social contiene tres aspectos básicos medio ambiente, talento humano e información de tipo ético, siendo el primer

factor el de mayor relevancia para los grupos de interés. Para Araujo (1995, p. 146) la Contabilidad ambiental “*entrelaza lo económico y lo social, desde una perspectiva económica, pero en equilibrio con la preservación de los recursos naturales y las variables externas de la empresa*”. Desde una perspectiva ambiental, la contabilidad representa un sistema de información basado en un grupo de cuentas, índices e indicadores a través de los cuales medir el impacto de la actividad productiva de las empresas en la sociedad y el ambiente.

En cuanto a la *Contabilidad de recursos humanos*, se refiere a la valuación que se hace de los colaboradores en factores relacionados con el conocimiento, carga laboral, remuneración, condiciones del puesto de trabajo, clima organizacional, entre otros y su incidencia sobre la productividad, igualmente, define la forma en que estas variables se incorporan al balance social, con el propósito de brindar información a los interesados respecto a la gestión que realiza la empresa de su talento humano.

Con relación a la *Información de Tipo Ético*, se refiere a los códigos de ética de la organización, las actividades públicas, políticas de clientes, y acciones que se efectúen para mejorar el bienestar de la comunidad y la política de seguridad de productos, igualmente, se considera información acerca de las prácticas fundamentales que se realizan en los procesos de producción, con el propósito de demostrar que estas no afectan la integridad de los consumidores y al ambiente.

Para Carbal (2009) la finalidad principal de la Contabilidad social es proporcionar información social y medio ambiental a los stakeholders, para lo cual, emplea diferentes instrumentos y metodologías como el Balance social, Informes de sostenibilidad, el GRI y la ISO 26000, igualmente, pueden considerarse la Matriz de

Contabilidad Social (MCS), los Ratios de Degradación del Medio Ambiente (IRDMA), y los Indicadores Sociales de Desarrollo Empresarial (ISDE).

Dentro de las metodologías más utilizadas en el contexto nacional está el Balance social en el que se estudian factores internos y externos de la empresa. Para Araujo (1995, p. 101) este instrumento se emplea para “*estudiar factores internos como las características sociolaborales de los trabajadores, los servicios sociales que presta la empresa al personal, integración y desarrollo del personal, y aspectos externos como las relaciones con la comunidad y con otras entidades*”.

En cuanto a los modelos para evaluar el impacto de la operación de las empresas en el medio ambiente, naturaleza y sociedad, Araujo (1995, p. 151) indica que se destacan los modelos propuestos por el *World Resource Institute* y el de la *Oficina de Estadística de la ONU*. Según el primero, los activos no deben considerarse como corrientes sino como fijos y ajenos a las operaciones económicas que realiza la organización, en donde, la naturaleza no debe ser tenida en cuenta como un factor de riqueza para una minoría sino como un bien que pertenece y beneficia a la sociedad.

Para la Oficina de Estadística de la ONU, los recursos naturales son un circulante que genera beneficios financieros, por lo tanto, las cuentas se dividen para mostrarse como materias primas, las cuales, representan el capital circulante. Así mismo, se estiman cuentas nacionales que registran las variaciones en los activos en cuentas satélites, en el patrimonio a través de cuadros de balances y variaciones en los precios y en los cambios físicos.

5.3.3 Las prácticas de RSE en la Contabilidad social: Aproximación preliminar sobre el tema de estudio

La RSE es un requerimiento fundamental para las empresas, que debe ser incorporado a su modelo de negocios, incluso, afecta la posición competitiva y su permanencia en el mercado. Navarro (2013) indica que en Suecia y la Unión Europea la competitividad empresarial se mide a través de la realización de prácticas socialmente responsables, especialmente relacionadas con la comunidad de influencia y el ambiente, igualmente, por la calidad de la información financiera reportada a los grupos de interés.

Así, la posición competitiva depende directamente de la gestión respecto al recurso humano, comunidad y ambiente y al cumplimiento en el deber de informar a la sociedad sobre su gestión. Sobre este asunto, Baltera (2013) explica que una dirección socialmente responsable representa fidelidad de los clientes, una buena imagen corporativa, y rentabilidad a largo plazo, constituye un imperativo comercial y una ventaja comparativa.

En vista de esta situación, los grupos de interés exigen a las empresas resultados en materia ambiental, laboral y desarrollo social, en consecuencia, las organizaciones deben adoptar la RSE no solo para atender estas demandas sino como una estrategia de competitividad, financiarse y cumplir con las leyes en la materia. Para cumplir con este propósito, las empresas se ven obligadas a ofrecer información de calidad para mostrar la gestión realizada a través de la utilización de metodologías como el GRI, y la ISO 26000, aceptadas a nivel nacional e internacional para la preparación y presentación de informes de sostenibilidad.

La incorporación de la responsabilidad social al ámbito empresarial en Colombia se desarrolló a partir de la década de los 60's, en la que se crearon Fundaciones como Carvajal y Corona, a través de las cuales, se destinaron recursos a obras sociales. En los 70's, se introduce a la gestión de algunas empresas el Balance social, procurando mostrar a los grupos de interés el desempeño social de las firmas, esta es una de las primeras formas de Contabilidad social empleada en el país.

Se han dado así pasos importantes para la adopción de la RSE por parte de las empresas a nivel nacional, en donde, algunas compañías y grupos empresariales realizan este tipo de prácticas y las incluyen en su gestión administrativa, así mismo, emplean el Balance Social Integral para mostrar a los grupos de interés los resultados de su gestión, utilizan metodologías como el GRI para la elaboración de los informes de sostenibilidad, y asumen las directrices de la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, respecto a la emisión de informes de desarrollo sostenible.

Respecto a la generación de informes de responsabilidad social, las grandes corporaciones colombianas o extranjeras que efectúan operaciones en el país adoptan la metodología del GRI. Según Gómez (2012) Colombia se ubica en el quinto lugar en la producción de informes de RSE en la región, iniciándose en el 2006 con su presentación, en donde, las empresas que más reportes realizaron fueron Codensa, Emgesa, e Isagen.

Se tienen entonces las siguientes perspectivas para las empresas en Colombia en materia de RSE, en donde, la Contabilidad social cumple un papel relevante:

La primera, es la necesidad de adoptar estas prácticas para responder a las demandas de los stakeholders y a su vez, alcanzar beneficios financieros y comerciales.

La segunda, es informar a los grupos de interés de la gestión en materia de RSE en observancia a estándares internacionales para la presentación de informes, como el GRI o la ISO 26000, en caso de no efectuar este tipo de prácticas, igualmente informar.

La tercera, es evaluar el alcance de las prácticas de RSE y analizar si hay un equilibrio entre los beneficios económicos y la inversión social.

La cuarta, es que la contabilidad debe ser esencial para la generación de reportes sociales para que puedan legitimarse, y para demostrar que estas prácticas son rentables y generan un beneficio, con el fin que sean sostenibles.

5.3.4 Los reportes integrados: Conceptos y aspectos básicos

Los requerimientos de los stakeholders han hecho que las empresas incorporen en sus informes las actividades relacionadas con el compromiso que tienen con el medio ambiente, sociedad, finanzas y el desarrollo del modelo de negocios en un ambiente de sostenibilidad. Así, las organizaciones se han empeñado en la preparación y presentación de este tipo de informes, incorporando lo financiero con la RSE, surgiendo así los reportes integrados.

Correa (2016) plantea que surgen cuando las empresas tratan de relacionar lo financiero con su impacto ambiental, con el propósito de informar de forma adecuada la realidad a los grupos de interés, y así reducir la presión social por una información completa. Representan una evolución que pasa de los reportes financieros, pasando por los reportes de responsabilidad social empresarial a los reportes integrados, dirigidos a satisfacer adecuadamente a los usuarios, de acuerdo a lo establecido por la Teoría de los stakeholders.

Estos informes muestran el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, mantener informados a los grupos de interés y relacionar la estrategia de negocios con el desarrollo sostenible. Igualmente, generar transparencia y confianza a través de la preparación y emisión de información financiera y no financiera.

Lo esencial de los Reportes integrados es definir la relación de la estrategia de negocio con las variables ambientales, económicas y sociales para crear valor en los grupos de interés. Se trata de un tipo de cultura empresarial que trata de preparar información relevante y real que genere confianza en la sociedad. Se enfocan en todos los grupos de interés, para que puedan tomar decisiones acertadas respecto a la empresa.

Este tipo de informes tratan de crear confianza, y mostrar cómo la empresa se adapta e integra, a través de la tecnología y se incorporan variables sociales a su modelo de negocios, con el propósito de crear valor.

6. METODOLOGÍA

6.1 Enfoque de investigación

El presente trabajo presenta un enfoque cualitativo, porque por medio de los informes de Contabilidad social de las empresas, en este caso, informes de sostenibilidad y balances sociales, se evaluaron las prácticas de RSE, se identificaron cuáles están relacionadas con la contabilidad social, y la manera que se comunican a los stakeholders. Igualmente, porque se emplearon instrumentos para la recolección de datos como cuestionarios, observación directa no participante y estudio de caso que permitieron estructurar un modelo de gestión de Contabilidad social para la Empresa de Servicios de Transporte de la ciudad de Popayán.

6.2 Tipo de investigación

El estudio es descriptivo, porque se realizó una caracterización del tema de estudio que permitió responder a la pregunta problema, así mismo, porque se analizó la información obtenida de los instrumentos de recolección de la información, como la herramienta Ethos de RSE.

6.3 Diseño de investigación

Considerando que no se tiene control de las variables independientes, la investigación es de tipo No Experimental, es decir, Ex post facto, así, se limita

solamente a la observación y al análisis de la información obtenida a través de las fuentes primarias y secundarias.

Así mismo, es No Experimental porque se efectuó una investigación empírica de las prácticas de RSE, para identificar cuales están relacionadas con la Contabilidad social y la manera cómo las empresas comunican de su gestión a los grupos de interés.

6.4 Fuentes de información

6.4.1 Primarias

1.- Instrumento Ethos que se aplicó a la Empresa de Servicios de transporte con el propósito de evaluar sus prácticas de RSE. Los indicadores que se analizarán a través de esta herramienta son: Medio ambiente, Gobierno y transparencia, Valores, Consumidores, Proveedores, Gobierno, Público Interno (talento humano), y Sociedad.

6.4.2 Secundarias

- 1.- Bibliografía respecto a la RSE y Contabilidad social.
- 2.- Documentos respecto al tema de estudio (investigaciones, proyectos, tesis, publicaciones, artículos, entre otros).

6.5 Estudio de Caso

La investigación se efectuó a través de un estudio de caso en una Empresa de Servicio de Transporte de la ciudad de Popayán, el cual, se desarrolló de la siguiente forma:

- 1.- Estudio de los informes de sostenibilidad y balances sociales.
- 2.- Aplicación del Instrumento Ethos para evaluar las prácticas de RSE realizadas por la entidad.
- 3.- Análisis de la gestión de la Contabilidad social efectuada por la organización.
- 4.- Identificación de los elementos del Modelo de gestión de Contabilidad social, en cuanto a las dimensiones de RSE y de la contabilidad social.

La empresa objeto de estudio es una de las más importantes del departamento del Cauca en lo relacionado con los servicios de transporte, por esta razón se tomó como referente de análisis para determinar qué prácticas de RSE está efectuando y cuales están relacionadas con la Contabilidad social.

Para abordar el tema de estudio en la empresa, se efectuó un diagnóstico de las dimensiones de RSE, haciendo énfasis en la gestión del talento humano, en lo social y el ambiente, en la primera, se estableció que la empresa desarrolla actividades para la consecución de un clima organizacional óptimo, y para la capacitación permanente a través de la Escuela de Conductores; en lo social, ha introducido tecnología de punta para prestar un servicio de calidad, y en la realización de campañas sociales para favorecer a población vulnerable, y lo ambiental, ha sido abordado desde lo tecnológico con la adquisición de una planta de vehículos que no emite gases contaminantes, y en el uso racional de los recursos energía eléctrica y agua en las áreas administrativa y operativa, tratando de cumplir así con los tres ejes esenciales de la RSE. Es de anotar, que la compañía ha adoptado estas prácticas para tratar de cumplir con su RSE, no obstante, no ha evaluado el alcance de las mismas.

Aunque la empresa realiza prácticas de RSE, la inversión social y ambiental efectuada la registra en la contabilidad financiera, es decir, no ha diseñado un sistema de contabilidad social, igualmente, no elabora informes de sostenibilidad y de balance social, lo que limita la valoración del impacto de este tipo de prácticas. En vista de esta necesidad, surge la idea de realizar la presente investigación a través de la cual establecer si la empresa está desarrollando prácticas de RSE adecuadas a través de la aplicación de los Indicadores Ethos, e igualmente, plantear un modelo que permita articular las prácticas de RSE y la Contabilidad social.

La idea es efectuar un diagnóstico de RSE en la empresa, y con base en los resultados obtenidos, y en las dimensiones requeridas de la RSE y la Contabilidad social plantear un Modelo de gestión.

7. INCIDENCIA DE LA RSE EN LA DISCIPLINA CONTABLE

7.1 La RSE y su influencia en la gestión empresarial

La Revolución Industrial, conllevó una depredación indiscriminada de los recursos naturales, al igual que cambios en los ámbitos socioeconómicos, tecnológicos, y científicos, al respecto Hernández (2015) plantea que a partir de la misma y debido al avance técnico y a la marcha de la economía, se erigió a la producción y al consumo como su máxima, lo que condujo al deterioro acelerado de la naturaleza que se vio sometida a un proceso de agotamiento que afectó a la sociedad.

Para Carbal (2009) el actual modelo de producción capitalista tiene como piedra angular la ciencia y la tecnología, por medio de las cuales, se logró un aumento importante en la productividad de las empresas y la maximización de sus beneficios económicos, pero, que a su vez condujo a una extracción irracional de los recursos naturales afectando así los factores biofísicos y la calidad de vida en el planeta.

En consecuencia, los modelos de desarrollo adoptados por las empresas conllevaron a una crisis social y ecológica, por ejemplo, el Fordismo, soportado en el positivismo, propugna por una producción a escala y el consumo masivo, pero que de forma paralela contamina el ambiente, depreda y ejerce presión sobre los recursos naturales. Pérez (2014) indica que el modelo Fordista no solo ha conllevado al desarrollo económico, sino que ha tenido un efecto negativo sobre el medio ambiente que ha sido transformado de forma significativa, caracterizado por una explotación excesiva de los recursos naturales y por generar altos niveles de contaminación.

Para Noguera & Pineda (2011), la actual crisis ambiental causada por la adopción de modelos de desarrollo económico basados en la sobreexplotación y el consumo, no solamente conllevan a agotar la naturaleza de manera desmedida, sino a colocar en peligro la existencia humana, por lo tanto, es necesario replantearlo por otro que conlleve a la sostenibilidad y a la armonía de la producción con el ambiente, las necesidades sociales y la naturaleza.

La sociedad ha tratado de reaccionar y se ha pronunciado para reclamar a las empresas por el daño causado, especialmente a la naturaleza y el ambiente, al respecto Carbal (2009) anota que la modernización empresarial y su incidencia en el contexto social ha suscitado pensamientos emancipadores respecto al sistema capitalista, surgiendo así posturas críticas, muestras de insatisfacción y movimientos revolucionarios. La actividad empresarial ha tenido incidencia negativa en el ambiente, la naturaleza, y la vida social, por lo cual, la sociedad a inicios de la década de los veinte no solo exigió la respuesta de las empresas sino también el desarrollo de acciones que permitan compensar de alguna manera el daño ocasionado.

Rojas (2012, p. 2) argumenta que *“en la década de los 20’s puede encontrarse la primigenia de la responsabilidad social de las empresas, pero es en los años 50’s y 60’s cuando se estructura y fortalece el término, para posteriormente aparecer en los 70’s como Responsabilidad Social Corporativa, en el que se plantea que si las empresas emplean los recursos sociales para el desarrollo de su actividad, se produce el deber ético de devolverlo a la sociedad en forma de beneficios”*. En los 60’s y 70’s el deterioro ambiental por la actividad de las empresas fue evidente, por lo cual, los diferentes sectores sociales reclaman una respuesta a las mismas, al igual que parar con

la depredación de los recursos naturales y con el daño ambiental, así, las organizaciones empresariales se vieron obligadas a redireccionar su operación, incorporar consideraciones ambientales a su gestión administrativa, y adquirir compromisos para la preservación del ambiente y la naturaleza. En consecuencia, los grupos sociales generan un papel activo para verificar que las compañías cumplan con los pactos adquiridos.

Así, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se convierte en una práctica común a partir de la década de los 70's, sobre todo de las grandes corporaciones, con el propósito de mitigar las reclamaciones de los stakeholders. Santa (2015) plantea que en la década de los 80's las empresas incorporan este tipo de prácticas a su gestión estratégica, a través de la cual, no solo cumplir con las exigencias sociales, de efectuar prácticas concretas respecto a la naturaleza y el ambiente, sino de lograr un beneficio económico. De esta forma, la RSE concebida desde el sistema capitalista se convierte en un elemento más para maximizar la utilidad de las corporaciones, pero que de alguna forma trata de devolver a la sociedad por el uso de sus recursos productivos.

Para algunos autores, la compatibilidad entre lo social y lo económico no es tan evidente, Friedman (1970) indica que lo social y económico no es compatible, a nivel empresarial los directivos buscan preservar esencialmente los intereses de los propietarios, procurando generar valor financiero, maximizar la utilidad y favorecer a los accionistas, en donde, lo social está relegado a lo económico, posteriormente, el autor señala la importancia de la RSE, y plantea que es necesaria para retribuir de alguna forma a la sociedad por la actividad de las empresas. No obstante, la gestión administrativa moderna, en vista de las exigencias sociales no solo debe efectuar prácticas de RSE sino de comunicarlas a la sociedad, se ha visto en la necesidad de

armonizar lo económico, con lo social y ambiental, incluso, en la actualidad la realización de este tipo de acciones genera valor para las empresas.

Así, la RSE ha podido incorporarse al modelo de negocios, dadas las exigencias de los grupos de interés, en este contexto, hace parte no solo de la estrategia empresarial sino de marketing, a través de la cual, además de cumplir con la responsabilidad con el talento humano, ambiente y sociedad obtener un beneficio económico, así mismo, lograr una buena posición competitiva, dado que la responsabilidad social se ha convertido en factor determinante para el acceso a los diferentes mercados. Sobre este asunto, Mejía (2013) anota que la RSE se ha constituido en una estrategia organizacional esencial para competir en los diferentes mercados nacionales e internacionales, dado que es una fuente de acceso a los mismos, en donde, es vital que las compañías demuestren su compromiso en temas ambientales y sociales, igualmente, este tipo de prácticas se convierten en ventaja competitiva, porque conlleva a diferenciarse de la competencia. En el mismo sentido, Carbal (2009) argumenta que la RSE se ha venido desarrollando en el ámbito empresarial como una estrategia de mercadeo, estimando que los empresarios que realizan estas acciones esperan una contraprestación económica, y un mejoramiento de su imagen corporativa, es decir, que este tipo de prácticas se basan en el modelo *self – interest*.

Para las empresas la RSE es un tema fundamental que debe ser incorporado al modelo de negocios, en donde, la Gerencia debe diseñar estrategias que contribuyan a armonizar lo económico con lo social y ambiental a nivel externo, y con la eficiencia en la administración del talento humano en lo interno. Entre las estrategias a implementar pueden considerarse la inversión en el talento humano que contribuya a la

productividad, como la capacitación, y publicitar la empresa como de emisiones ecológicas para lograr una mayor participación en el mercado regional.

Se trata entonces de retribuir a la sociedad por el uso de sus elementos productivos de forma sostenible. Sin embargo, la sobreexplotación de los recursos naturales desde la Revolución Industrial ha dejado secuelas en el ambiente y la naturaleza, aspecto que debe ser resuelto por las empresas, sobre todo las transnacionales. Así, la cuestión ambiental debe ser un factor relevante de la gestión empresarial en el marco de la RSE.

La RSE, propugna porque la actividad de las empresas contribuya al desarrollo sostenible, a través de un equilibrio entre lo económico, lo social y ambiental. No obstante, la sostenibilidad dentro del sistema capitalista ha recibido múltiples críticas, entre las cuales, que ha servido para que las compañías sigan con su accionar depredador devolviendo a la sociedad solo un poco de los beneficios obtenidos. Escobar (2007) indica que el Desarrollo sostenible ha sido permeado por el Modelo Neoliberal, en donde, es más importante el funcionamiento en pleno del mercado que el logro del equilibrio entre la producción, el consumo y la protección de los recursos naturales y el ambiente.

Igualmente, Escobar (2007) plantea que el discurso es esencial para la producción en el sistema capitalista, en este sentido, el Desarrollo sostenible permite a las empresas manejar un discurso con el cual, acallar las voces que reclaman por su impacto negativo en el ambiente y en la sociedad, se trata más bien, de prácticas que buscan más el lucro particular que el beneficio social. Así, de acuerdo con este autor, lo esencial es la producción en pleno para satisfacer el consumo, de lo cual, el concepto de

sostenibilidad hace parte, sin considerar el futuro de las especies, los recursos naturales, los ambientes y la vida de la mayor parte de los habitantes del planeta que viven en condiciones de pobreza.

En este contexto, las empresas deben incorporar prácticas de RSE a su modelo de negocios que contribuyan a devolver a la sociedad de manera equivalente por el uso de sus recursos productivos, a través de procesos ecoeficientes, que no afecten a la naturaleza y el ambiente, en donde el Estado debe velar porque se cumpla con este propósito. Al respecto, Carbal (2009) manifiesta que es función del Estado velar porque las empresas desarrollen su actividad productiva de forma sostenible, pero no desde un modelo Económico Ambiental en el que quien contamina paga, sino a través de la adopción de un modelo Económico Ecológico o Ecológico Político, en donde, la naturaleza y el ambiente este por encima del beneficio privado. Aquí, la contabilidad desempeña un papel relevante, entendida desde lo social, y no solo para expresar el beneficio económico de las empresas. Así, la Contabilidad social a nivel micro, se convierte en un garante para definir la eficacia de las prácticas de RSE y sus alcances para resolver los problemas sociales, y lograr el equilibrio entre ambiente, naturaleza y sociedad, igualmente, para que las compañías cumplan con el deber de informar a los grupos de interés a través de informes de sostenibilidad y balances sociales.

7.2 La Contabilidad en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El carácter de la disciplina contable es esencialmente económico, sirviendo como apoyo a la gerencia en el proceso de toma de decisiones, la evolución de la misma ha sido motivada por factores externos, especialmente el sistema capitalista que limita su

desarrollo considerando las necesidades de las empresas. Al respecto, Bedoya y Valencia (2014, p. 1) indican que *“la contabilidad y el Capitalismo van de la mano y persiguen el mismo objetivo, maximizar utilidades, dejando de lado los impactos que la producción masiva y la prestación de servicios han generado en la sociedad y en el medio ambiente”*. De esta forma, la racionalidad de la disciplina y el Capitalismo son paralelos, en este caso, manifestar con cifras el beneficio económico de las organizaciones empresariales.

Para Carbal (2009) la contabilidad es dependiente del objetivo empresarial básico, como es el de maximizar las ganancias, por lo tanto, desde un enfoque financiero, la disciplina contable contribuye a cumplir este objetivo, teniendo en cuenta que es indispensable no solo para ofrecer información a los usuarios, sino para cumplir con los requisitos legales y tomar decisiones.

Cañibano (2000) plantea que la contabilidad en las empresas presenta dos ámbitos, uno financiero y el otro de gestión, el primero, tiene como objetivo la preparación de informes dirigidos a terceros, y el segundo, genera información para la dirección de la empresa. Sin embargo, estos dos enfoques han cambiado debido a los requerimientos de información de los grupos de interés que no solo requieren datos financieros sino informes respecto a la gestión social y ambiental de las empresas, lo cual, da origen a los balances sociales e informes de sostenibilidad que sirven a las organizaciones para cumplir con su Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en donde, no es suficiente el desarrollo de este tipo de prácticas sino comunicarlas a la sociedad, aquí es relevante la contabilidad social.

Así, la RSE plantea un reto no solo para las empresas sino para la misma contabilidad, puesto que no es suficiente considerar lo económico financiero sino lo ambiental y social. Este nuevo enfoque, de acuerdo a Carbal (2009), implica que las empresas brinden información social a los stakeholders, a nivel cuantitativo y cualitativo, respecto a la gestión efectuada con el ambiente, empleados, y la comunidad de influencia, la cual, tiene como propósito que los usuarios puedan evaluar el tipo de prácticas, la inversión realizada y el alcance de las mismas. La empresa objeto de estudio, en sus informes de gestión, detalla las actividades en materia de responsabilidad social para darlas a conocer a los interesados, sin embargo, no utiliza ninguna metodología para la preparación de la misma, y menos aún elabora informes de sostenibilidad o balances sociales que permite que los grupos de interés puedan evaluar este tipo de prácticas.

Para Valencia (2004) la RSE ha permeado la disciplina contable, haciendo que surjan tres perspectivas de la contabilidad que contribuyen a satisfacer las necesidades de información de los grupos de interés, la medioambiental, de recursos humanos, e información de tipo ético.

En la contabilidad medioambiental, converge lo económico y lo ambiental, su propósito es estructurar un sistema de información soportado en la gestión económica financiera y en indicadores para medir el impacto de la operación de la empresa en el ambiente y la sociedad, permite ofrecer información a los usuarios acerca de las prácticas que realiza la organización para mitigar o prevenir un impacto negativo. Para Rojas & Varón (2007, p. 22) este tipo de contabilidad es *“un sistema de instrumentos útiles para medir, evaluar, y comunicar la actuación ambiental de la empresa”*.

La contabilidad medioambiental surge como respuesta a las necesidades de información de los grupos de interés que piden respuesta a las empresas por el deterioro causado al ambiente y naturaleza y las medidas adoptadas para su mitigación. En vista de esta demanda, las compañías la utilizan para comunicar la inversión efectuada en la preservación del medio ambiente, y para informar las medidas adoptadas para disminuir cualquier impacto negativo en el ecosistema. No obstante, la contabilidad medio ambiental no solo implica costos, sino que ha permitido a las organizaciones estructurar una ventaja competitiva que determina el acceso a los diferentes mercados.

La importancia de la contabilidad medio ambiental es que permite medir el impacto y las acciones preventivas y correctivas respecto a los daños ocasionados en el ambiente, comunicando de éstas a los grupos de interés, haciendo que las empresas cumplan con su Responsabilidad Medioambiental, a través de rubros que son divulgados en las cuentas contables e información financiera.

A su vez, la Contabilidad de Recursos Humanos se refiere a la valoración de aspectos relacionados con el Talento humano como el conocimiento, carga laboral, preparación, remuneración, cargo, puesto de trabajo, clima laboral, la incidencia de los mismos en la productividad y la forma como se reflejan en el balance social y en los informes de sostenibilidad, en lo externo, para mostrar datos relevantes a los grupos de interés respecto a la gestión del talento humano, y en lo interno, para tomar decisiones que conlleven a alcanzar la eficiencia de su gestión que contribuya a lograr una mejor posición competitiva y financiera.

Al respecto, Martínez (2003) plantea que la Contabilidad de Recursos humanos, inició en la literatura contable a mediados de los 60's, incluyendo datos básicos sobre el

personal, satisfaciendo así la necesidad de los usuarios de disponer de información respecto a los empleados, midiendo su costo o su valor en cuanto a factor productivo de la organización. Su utilidad se encuentra en el control de gestión y en el mercado de capitales, o sea, una utilización interna para mejorar la información disponible respecto a la fuerza de trabajo y otra externa para aproximarse a los valores invertidos en el capital humano.

Los sistemas tradicionales de medición de la rentabilidad soportados en la contabilidad financiera influyen tanto en la evaluación externa como en la interna por parte de los directivos, el problema es que no se captura el valor del Capital Intelectual. En este sentido, corresponde a la Contabilidad de Recursos Humanos realizar esta medición, es decir, considerar el aporte de los mismos en el valor de la empresa o en los beneficios.

Por otra parte, la Información de tipo ético hace referencia a la ética empresarial, en la que se identifican políticas respecto a clientes y seguridad de productos, actividades dirigidas a lograr el bienestar de la comunidad, y prácticas realizadas en los procesos productivos para obtener un producto de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes, y desarrollo de procesos ecoeficientes amigables con el medio ambiente.

Para ofrecer información medio ambiental, de recursos humanos y de tipo ético a los grupos de interés, la Contabilidad social emplea instrumentos como el Balance Social, e Informes de Sostenibilidad preparados con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) (Carbal, 2009). Igualmente, las empresas utilizan herramientas como la Matriz de Contabilidad Social (MCS), Ratios de Degradación del Ambiente (RDA), e

Indicadores Sociales de Desarrollo Empresarial (ISDE), con los cuales, dar cuenta del impacto de su operación en lo ambiental y social.

De estos instrumentos, de acuerdo a Dorado (2017) el Balance social es el de mayor aceptación, debido a que permite mostrar datos de la gestión efectuada respecto al medio ambiente, comunidad y especialmente en el recurso humano en términos cuantitativos y cualitativos. Bajo este mismo concepto, Rodríguez (2017) plantea que es un instrumento para medir, informar, y evaluar de manera cuantificada, el resultado de la influencia económica, social y ambiental de las organizaciones midiendo de manera clara y precisa los resultados del ejercicio de la responsabilidad socio ambiental. Así, se trata de una metodología para valorar de manera objetiva las condiciones de equidad y sostenibilidad ambiental, social y financiera.

Sobre el Balance social, Araujo (1995) argumenta que es un informe, con una nomenclatura especial y modalidades precisas, en el que se presentan variables e indicadores que permiten evaluar el resultado de la gestión social en cuanto al talento humano.

Es una herramienta de gestión empresarial que contribuye a valorar cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de la RSE en términos de pasivos y activos en un periodo y en cuanto a metas de desempeño previas, para el diagnóstico del clima laboral y social, evaluación de su política social y valoración de las relaciones con los diferentes grupos de interés (Gallego, 2006).

Inicialmente, de acuerdo a Araujo (1995), el Balance social se realizaba de acuerdo al modelo francés, en el que se valoran siete variables relacionadas solamente con el talento humano, estas son empleo, higiene y seguridad, remuneración, formación,

condiciones de vida, relaciones profesionales y condiciones de trabajo. Posteriormente, se estructuró de acuerdo al modelo alemán denominado Balance Social Integral en el que se incorporan elementos externos e internos de la empresa, entre los primeros se valoran variables macroeconómicas (empleo, producción, comercio exterior, y efectos sobre el entorno), y en la segunda se estudia el impacto en los trabajadores y accionistas.

Así, se adopta el modelo alemán para la preparación y presentación del Balance social en la mayoría de países del mundo, entre estos Colombia. Araujo (1995) indica que en el país se emplea esta herramienta para estudiar factores internos como el aspecto sociolaboral del talento humano, servicio social a los trabajadores, integración y desarrollo de empleados, y externos como relación con la comunidad, con otras empresas e instituciones, y demás grupos de interés.

Así mismo, los Informes de Sostenibilidad de acuerdo a la metodología del GRI han tenido gran aceptación en los últimos años, debido a la cantidad de asociaciones y sinergias de la Global Reporting Initiative con entidades reconocidas internacionalmente como: la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PM), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Carbon Disclosure Project (CDP), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Carta de la Tierra (GRI, 2013).

Los beneficios de adoptar esta metodología para la presentación de los Informes de Sostenibilidad, de acuerdo a Álvarez y Zamorra (2010) es que permite a las empresas la estructuración de informes sociales, simplificación de información financiera,

ambiental y social, y el logro de mejores prácticas empresariales para cumplir políticas que sean socialmente responsables.

El GRI llega oficialmente a Colombia en el 2014, sin embargo, desde el 2005 empresas que operaban en el país lo utilizaban para la elaboración de sus informes de sostenibilidad, como el Grupo Endesa en Colombia – Codensa y Emgesa, desde este año varias empresas han ido adoptando esta metodología, a enero de 2016, 87 empresas grandes del país reportan en la versión GRI 4, que les ha permitido comunicar a los grupos de interés la forma como se ha incorporado la RSE a su política organizacional (Rodríguez, 2016).

Además del Balance social y de los Informes de sostenibilidad bajo la metodología del GRI, se presentan otros modelos que permiten analizar el impacto de la operación de las empresas en el ambiente y sociedad. Araujo (1995) indica que entre éstos se destacan los propuestos por la Oficina de Estadística de la ONU, y el World Resource Institute.

En el primer modelo, se evalúa el efecto de la actividad productiva sobre la flora, fauna, atmósfera, agua, tierra / suelos y asentamientos humanos, en donde las categorías de información son: Impacto de las actividades sociales y económicas, efectos ambientales, y reacciones ante efectos ambientales. En éste, los recursos naturales son considerados un circulante generador de beneficios económicos. Así, en las cuentas contables se debe registrar las variaciones en los precios y las cantidades de los mismos.

En el segundo modelo, la naturaleza no se considera como un elemento generador de riqueza, sino como un bien que pertenece y beneficia a la sociedad, tiene como objetivo que la operación de las empresas sea ecoeficiente, es decir, que preserve

el medio ambiente, que se dirija al bienestar humano y a la generación de oportunidades económicas para la sociedad.

Metodologías como el GRI y el Balance social han servido para que las empresas muestren de forma estandarizada y de acuerdo a las necesidades de información de los grupos de interés lo que están haciendo respecto a la RSE a través de los informes de sostenibilidad; no obstante, así como hay casos de empresas que han tenido éxito como Cuauhtémoc Moctezuma en México con sus empaques biodegradables, Natura en Brasil con la incorporación de las comunidades locales como socio estratégico, Danone en México con su Proyecto Margarita que beneficia a pequeños productores agropecuarios, y Molson Coors de Canadá con su Programa de Consumo Responsable de Alcohol, entre otros, también ha habido quien ha utilizado la RSE y sus informes de sostenibilidad para realizar prácticas fraudulentas, es el caso de Volkswagen que publicitó sus motores como ecológicos mientras contaminaba con los mismos todos el planeta, lo que muestra una ausencia total de ética de la parte gerencial y de sus ingenieros, presentando en los informes altos niveles de inversión para lograr un motor ecológico.

Al igual que la Contabilidad financiera, la Contabilidad social representa un marco de referencia para que las empresas puedan presentar sus informes de RSE de acuerdo a unas normativas o estándares que satisfagan las necesidades de los grupos de interés o de las entidades de control, no obstante, y al igual que sucede con la Contabilidad financiera, se manipulan cifras para mostrar un alcance ficticio de estas prácticas, así, la solución está en regular por parte del Estado y demás grupos sociales la

veracidad de la información presentada en los informes de sostenibilidad respecto a la gestión social, del talento humano y del ambiente.

7.3 Impacto de la RSE en la práctica y teoría contable

Los grupos de interés exigen a las compañías resultados en materia ambiental, en el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores y desarrollo social, para lo cual, han tratado de incorporar la RSE a su gestión administrativa, situación que ha impactado la disciplina contable, que para responder a esta exigencia ha desarrollado la Contabilidad social, que en su dimensión micro se aplica a las empresas para satisfacer las necesidades de información de los interesados.

Así, se han desarrollado diferentes tipos de estándar para la presentación de informes, como el Balance social, el GRI, y la ISO 26000, que han servido para que las empresas ofrezcan información de calidad a los stakeholders. Esta situación ha hecho que se generen nuevas líneas de investigación, especialmente, para el registro de la información y la preparación de informes relacionados con la gestión social de las empresas en temas relativos a lo social, talento humano y ambiente.

Igualmente, se ha desarrollado el concepto de Valor Compartido que busca que no solo las empresas se beneficien de su operación, sino también la sociedad. El problema es determinar si el beneficio social es equivalente al beneficio económico de las compañías, para lo cual, surge la Contabilidad social. En este contexto, la metodología del GRI ofrece un acercamiento importante al respecto, en la cual, se hace una comparativa entre los beneficios económicos y sociales, así los grupos de

interesados pueden tener una idea de si las empresas devuelven a la sociedad de forma equivalente por la utilización de los recursos productivos.

Otra problemática importante para las empresas, y dadas las exigencias de los grupos de interés, es como articular las prácticas de RSE a su modelo de negocios. Al respecto, las grandes corporaciones han podido introducir este tipo de prácticas a su gestión administrativa, incluso las utilizan como ventaja competitiva, es el caso de las compañías que han logrado posicionarse en los índices de sostenibilidad como el Dow Jones.

Así, la RSE aunque es un criterio creado para beneficiar a la sociedad, también debe ser una estrategia que beneficie a las empresas y reconozca a las compañías que son socialmente responsables, que deben tener igualmente un beneficio económico que les permita seguir con este tipo de prácticas.

Igualmente, la Contabilidad social debe dar cuenta del perfil ambiental adoptado por la empresa, ya sea, económico ecológico, ecológico político o económico ambiental, debido a que en cada uno es necesario efectuar un registro y preparar informes de sostenibilidad diferentes. Así, la Contabilidad social, debe manejar un tipo de cuentas especiales e informes diferenciales de la Contabilidad financiera, y al mismo tiempo establecer metodologías que le permitan incorporar variables específicas a los informes financieros de la empresa, con el propósito de ofrecer información útil y relevante a los grupos de interés.

8. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CONTABILIDAD

La incorporación de prácticas de RSE al modelo de negocios se ha dado esencialmente para diferenciarse de los competidores, presiones de los grupos de interés, y beneficiar a la comunidad de influencia. Así, este tipo de prácticas se ha convertido en una alternativa importante para el posicionamiento del negocio, a través de una mejor imagen organizacional, acceso a nuevos mercados, externalización de la producción, y atracción de inversionistas. Al respecto, Navarro (2013) argumenta que, en la Unión Europea, en países como Suecia se fomenta la competitividad empresarial por medio de prácticas socialmente responsables, respecto a lo social y ambiental.

Para Baltera (2013) una conducción socialmente responsable construye fidelidad, favorece la imagen corporativa y conlleva a la productividad y rentabilidad, así representa un imperativo comercial relevante, siendo una ventaja comparativa para las empresas.

De esta forma, las organizaciones deben escoger las prácticas de RSE más eficientes que además de lograr un beneficio social y ambiental mejoren su posición competitiva y financiera. Vives (2011) indica que algunas de éstas implican reducción de costos como ahorro de agua, energía y el reciclaje, otras conllevan a la productividad como capacitación y entrenamiento al recurso humano, otras mitigan el impacto ambiental como la disminución de la contaminación, y otras generan beneficios a largo plazo como la gestión social.

Hoyos (2011) plantea que en Colombia la RSE se ha articulado de forma eficiente a la estrategia de marketing de las empresas, especialmente para el

fortalecimiento de la marca, a través de actividades encaminadas a la protección de derechos del consumidor, conservación del medio ambiente, ventas éticas, y comunicación de información a los stakeholders.

Teniendo en cuenta la revisión documental desarrollada, fue posible establecer que la RSE en el país se soporta en dos aspectos básicos, la Gestión ambiental y la Relación con los grupos de interés, siendo incorporada a la estrategia de negocios por las grandes empresas que comunican la gestión realizada por medio de Balances de Contabilidad social e Informes de Sostenibilidad preparados con base en la metodología del GRI e ISO 26000.

Grupos empresariales como Éxito, se han adherido al Pacto Global, desarrollando prácticas de RSE como la Estrategia Gen Cero, que busca que los niños menores de 5 años no presenten desnutrición; Estrategia Aliado de Confianza, para el comercio sostenible en alianza con los proveedores; Protección de derechos del consumidor, a través de la elaboración de diferentes manuales; Estrategia empleador responsable e incluyente, para la generación de empleo en población vulnerable, y Estrategia para la reducción del impacto ambiental (Grupo Éxito, 2018).

En este grupo empresarial se han realizado varias investigaciones para identificar y establecer el alcance de sus prácticas de RSE, como la desarrollada por Romero (2017) en la que se estableció que se identifican prácticas relacionadas con Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, y Participación activa y desarrollo de la comunidad que la convierten en una de las empresas más socialmente responsable del país. De

esta forma, es innegable que la compañía realiza prácticas de RSE y que estas tienen un alcance importante para la sociedad y el ambiente.

En cuanto al programa Gólicas del Grupo Éxito, a través del cual la Fundación Éxito atiende a más de 43.000 personas entre niños con programas de nutrición y madres gestantes y lactantes, se ha dicho que es utilizado por el conglomerado para evadir impuestos, sin embargo, hasta el momento no se ha demostrado que esto sea cierto, a pesar de las innumerables investigaciones al respecto por la parte de la Superintendencia de sociedades, la Dian y la Fiscalía.

La organización ha enfatizado en la gestión ambiental, por medio de la reducción del consumo de energía, con cambios en la regulación de congeladores, iluminación y aire acondicionado, igualmente, se ha reciclado bolsas plásticas, y sembrado árboles (Grupo Éxito, 2018).

En materia de Contabilidad social, se preparan Informes de sostenibilidad con base en la metodología de GRI, siendo utilizada desde el 2008 hasta la fecha, tomando como base asuntos de interés del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio.

Ecopetrol, otra de las empresas colombianas de mayor relevancia, desarrolla prácticas de RSE relacionadas con la sostenibilidad, permitiendo ser reconocida como una de las organizaciones socialmente responsables a nivel global, por lo cual, se encuentra posicionada en el Índice de Sostenibilidad del Dow Jones. Para esta empresa la responsabilidad social se sustenta en la relación con los grupos de interés y en la gestión ambiental.

Al respecto, es importante anotar que en la actualidad existen varios índices de sostenibilidad, la mayoría son de tipo especializado, entre los que se destacan el cambio climático, conservación de energía, gobierno corporativo, entre otros temas, siendo los más conocidos el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good Index. Lo que tienen en común es que las compañías incluidas dentro de los mismos son transadas en bolsas, es decir, que los índices de sostenibilidad han sido desarrollados para satisfacer las necesidades de la industria de la inversión socialmente responsable (SRI).

En este sentido, la RSE se ha convertido en un criterio de inversión importante a nivel mundial, en donde, las compañías que se encuentran dentro de estos indicadores permiten a los inversionistas conformar una cartera de inversión responsable. Para que una organización se encuentre dentro de estos indicadores, debe haber generado valor compartido, es decir, creado valor para la compañía y para la sociedad. Así, las empresas logran un mayor nivel de inversión, y al mismo tiempo demuestran que sus prácticas de RSE han logrado un alcance social importante, siendo de esta forma útiles para la estructuración de políticas públicas por parte del gobierno, y para la sociedad civil que puede efectuar labores de seguimiento y control de la responsabilidad social y ambiental a las empresas.

De los riesgos de pertenecer a estos índices, se identifica el costo de mantenerse que es muy elevado, y que el índice puede terminar dictando la estrategia de sostenibilidad de las compañías, que pueden llegar a priorizar las prácticas que presentan mayor puntaje y que a su vez llegan a ser menos prioritarias para la sociedad.

Respecto a los grupos de interés, lo relevante es la generación de confianza, especialmente en los inversionistas, accionistas, empleados, clientes y comunidad, y en

cuanto al medio ambiente, desarrollar procesos ecoeficientes que no causen ningún tipo de afectación. Para cumplir sus objetivos en materia ambiental, la empresa se ha especializado en la producción de barriles limpios, en consideración a la biodiversidad, ecoeficiencia, cambio climático, y reducción del impacto ambiental (Portafolio, 2018).

La compañía utiliza para la preparación y presentación de informes de sostenibilidad la metodología del GRI y tiene en cuenta los lineamientos de la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, aspectos que le han permitido ser reconocida en el Índice de Sostenibilidad del Dow Jones.

Para el Grupo Bancolombia, la RSE es concebida desde la sostenibilidad promoviendo inclusión a los servicios financieros, desarrollo de programas sociales de alto impacto que conlleven a la construcción de capital humano, superar la pobreza y la desigualdad (Grupo Bancolombia, 2018).

La organización ejecuta proyectos comunitarios dirigidos al mejoramiento social y económico. Por medio de la Fundación Bancolombia, materializa su compromiso social y comunitario por medio de programas dirigidos al fomento de la educación, promoción cultural, y proyectos de productividad sostenible.

Desde el 2004, se adhirió al Pacto Global, mostrando su compromiso con el desarrollo sostenible y los grupos de interés, igualmente, está vinculada a los Principios del Ecuador, iniciativa del sector financiero para la mitigación de riesgos sociales y ambientales. Está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, con lo cual, trabaja para ser incorporada en el Índice de Sostenibilidad del Dow Jones.

En lo ambiental, busca un equilibrio entre el medio ambiente y la calidad de vida a través de la sostenibilidad, desarrollando programas de capacitación en temáticas

ambientales, ecoeficiencia corporativa, y cumplimiento de la normativa ambiental para las empresas del sector.

La entidad genera reportes de sostenibilidad anual a través de la metodología del GRI, enfatizando en la gestión ambiental, así mismo, busca mejorar la relación con los grupos de interés a través de la aplicación de mejores prácticas de acuerdo al GRI y Accountability.

A su vez, Grupo Nutresa desarrolla prácticas de RSE desde un enfoque sostenible, para lo cual, ejecuta proyectos con comunidades comprometidas, para mejorar su nutrición, educación, ingresos, emprendimiento, y apoyo de la cultura y el arte (Grupo Nutresa, 2018), actividades que le han permitido posicionarse como una de las firmas socialmente responsables que operan en el país, especialmente por su aporte a la nutrición y salud.

Igualmente, la RSE de esta organización está dirigida a la realización de acciones específicas respecto a su talento humano, comunidad, proveedores, clientes y preservación de la naturaleza y ambiente (Ramírez, 2017). Las actividades realizadas conllevan a desarrollar competencias, mejorar el ambiente de trabajo, favorecer a comunidades vulnerables, apoyo a los sectores cafetero y cacaoero, y reducción de la contaminación por medio de procesos amigables.

Ha sido reconocida por su gestión social con la distinción Bronze Class, por su desempeño y contribución al desarrollo sostenible, e integra el Sustainability Year Book, siendo candidata a hacer parte del Índice de Sostenibilidad del Dow Jones, debido a la realización de mejores prácticas de desarrollo sostenible en el sector de la producción de alimentos.

Este Grupo utiliza desde el 2008 los indicadores del GRI para evaluar y medir su desempeño social, utilizando esta metodología para la elaboración de sus informes de sostenibilidad.

Por otra parte, Alpina, soporta sus prácticas de RSE en la sostenibilidad, ambiente y cumplimiento de compromisos colectivos (Alpina, 2016). En materia de sostenibilidad, busca cuidar a los consumidores a través de productos de calidad y una alimentación saludable, para lo cual, utiliza la mejor materia prima, y alinea a sus proveedores con estándares socio ambientales, igualmente, realiza inversión social en poblaciones vulnerables. En lo ambiental, reduce la carga orgánica reincorporando el suero al proceso, maneja una producción limpia, y efectúa procesos ecoeficientes. Con sus clientes, adquiere un compromiso para brindar productos de la mejor calidad, y con la sociedad, para motivar el desarrollo y bienestar.

Emplea la metodología del GRI para la elaboración de los informes de sostenibilidad desde el 2010, igualmente, elabora el Balance social, lo que ha contribuido a medir el avance de sus estrategias de sostenibilidad, y a ofrecer a los grupos de interés una información de calidad que satisfaga sus necesidades.

Así mismo, empresas como Avianca, Grupo EPM, Cementos Argos, Bavaria, y Grupo Sura desarrollan prácticas de RSE relacionadas con lo social y ambiental, las cuales, utilizan la metodología del GRI para la preparación y presentación de sus Balances sociales e Informes de Sostenibilidad, igualmente, tienen en cuenta la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, y la ISO 14001 para la estructuración de sus planes de manejo ambiental.

Avianca, desarrolla procesos amigables con el ambiente, renovando continuamente su flota de transporte en la que emplea tecnología de punta que reduce los índices de contaminación, y desarrolla programas de producción limpia, que contribuyen a la eficiencia en el uso de los recursos naturales (Avianca, 2017). La RSE está enfocada a alcanzar el bienestar de los grupos de interés por medio de un servicio de transporte aéreo de pasajeros y de carga que genere valor, de calidad y que satisfaga sus necesidades.

El Grupo EPM busca a través de las prácticas de RSE mejorar la calidad de vida de su talento humano y clientes, desarrollando programas dirigidos a la educación, generación y mejoramiento del empleo, y mitigación del impacto ambiental (Grupo EPM, 2017). La estrategia de sostenibilidad se soporta en garantizar a los usuarios un servicio público continuo y de calidad que conlleve a mejorar u optimizar su calidad de vida.

Este Grupo empresarial ha sido cuestionado últimamente por proyectos como Hidroituango, a través del cual contribuir a un sector eléctrico más eficiente y competitivo que contribuya a respaldar el crecimiento socioeconómico del país, no obstante, se ha afectado a cerca de 300.000 habitantes de 12 municipios, lo que está relacionado con malas decisiones, falta de un plan de contingencia, corrupción y errores en la construcción de los túneles.

En este tipo de casos, se cuestiona la RSE de la compañía, dado que se perjudica a la sociedad y se deja daños ambientales irreparables. Aquí la Contabilidad social, dentro del marco de la RSE debe contribuir a dilucidar las causas, encontrar los responsables y ayudar a reparar a la sociedad por el daño causado. Es cierto que las

empresas deben ejecutar proyectos que le permitan desarrollar y cumplir con la RSE, pero igualmente deben hacerse responsables por las prácticas que perjudiquen a la sociedad, el ambiente y la naturaleza.

Cementos Argos, es uno de los principales productores de cemento en América Latina, a través de la realización de prácticas de RSE busca alcanzar la sostenibilidad, desarrollo socioeconómico, y reducción del impacto en el ambiente (Argos, 2017). Esta organización se adhirió al Pacto Global, por lo cual, desarrolla políticas relacionadas con el buen gobierno, adopta el GRI para la elaboración de los Informes de sostenibilidad, y realiza prácticas amigables. Se encuentra posicionada en el Índice de Sostenibilidad del Dow Jones, como reconocimiento a su ecoeficiencia y desarrollo de las comunidades donde opera.

Es importante mencionar a Bavaria SA, considerando que es una de las organizaciones pioneras en lo relacionado con la RSE en Latinoamérica, debido a que desde hace varios años realiza acciones dirigidas a la población vulnerable en lo relacionado con aporte de recursos para el emprendimiento, generación de empleo, apoyo al deporte, y programas para el consumo responsable, al igual que capacitación a microempresarios (Bavaria, 2017). La organización es un ejemplo de cómo incorporar este tipo de prácticas al modelo de empresa, siendo reconocida por su práctica gerencial dirigida a la responsabilidad social en Colombia, Perú, Ecuador y Panamá.

Finalmente, el Grupo Sura centra la RSE en la gestión con los grupos de interés, el ambiente, en la inversión social, y participación en las dinámicas públicas para la solución de problemas sociales (Grupo Sura, 2017). Se soporta en el compromiso ético, desarrollo social, y satisfacción de los stakeholders por medio de prácticas de alto

impacto social e Informes de sostenibilidad que brinden datos de calidad para la toma de decisiones.

Al igual que el contexto nacional, en el departamento del Cauca únicamente las grandes empresas realizan prácticas de RSE, las han incorporado a su modelo de empresa, y utilizan la metodología del GRI o la ISO 26000 para la preparación de sus informes de sostenibilidad y Balances sociales, entre estas se encuentran el Ingenio La Cabaña, Incauca y Clínica La Estancia.

El Ingenio La Cabaña centra la RSE en la realización de prácticas encaminadas a la generación de puestos de trabajo, salud, educación y sano esparcimiento de su talento humano, y cuidado del medio ambiente (La Cabaña, 2018). En lo social, brinda servicio de ambulancia continuo y atención médica asistencial a los habitantes de la zona, en lo ambiental, realiza actividades de reforestación, tratamiento de agua y gases. Elabora informes de RSE, pero no estima ningún estándar, lo que afecta el tipo y calidad de la información presentada a los grupos de interés.

Incauca SA, dentro del marco de su responsabilidad social, dirige acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida del talento humano y sus familias, realiza una gestión ambiental responsable, fomenta la educación, recreación, deporte y desarrolla programas para la mitigación del consumo de drogas y alcohol (Incauca, 2018). La realización de estas prácticas ha contribuido a que el negocio se posicione en el mercado a través del reconocimiento de sus clientes y comunidad, principalmente por los procesos ecoeficientes. La empresa ha articulado este tipo de prácticas a su gestión gerencial y ha estructurado una estrategia de marketing con base en éstas, dirigida a beneficiar a los grupos de interés y a maximizar la utilidad empresarial. Los reportes de

sostenibilidad están alineados con el GRI, lo que ha contribuido a mostrar a los stakeholders su desempeño ambiental, económico y social.

La Clínica La Estancia tiene dos líneas estratégicas para el desarrollo de sus prácticas de RSE: Gestión de su talento humano y gestión social. En la primera, financia la formación de especialistas desde el segundo semestre de 2010, dirigida a médicos generales y profesionales de la salud, en las áreas de anestesiología, medicina interna, pediatría, cardiología, y oncología (Clínica La Estancia, 2015), lo que ha permitido contar con personal capacitado para la prestación de los servicios médicos.

Igualmente, se vincula a personal con limitaciones físicas en las áreas administrativas y de gestión social, lo cual, además de beneficiar a las personas vinculadas permite obtener ahorros tributarios y ventajas competitivas.

Para aumentar el confort y bienestar de pacientes y recurso humano se desarrollan actividades lúdicas y recreativas con familiares y pacientes, en donde, se realizan talleres de pintura, manualidades con los niños, globofexia, y juegos (Clínica La Estancia, 2015).

En cuanto a la gestión social, se otorgan ayudas económicas a pacientes y familiares que necesitan recursos para transporte, ropa para bebe, pañales, ayuda fúnebre, atención en salud, apoyo espiritual, refrigerio y alojamiento a familiar de paciente de bajos recursos, acompañamiento en diligencias para trámites administrativos, apoyo psicológico, entre otros (Clínica La Estancia, 2015).

La entidad desarrolla el Programa Madre canguro desde el 2006 ofreciendo al recién nacido un espacio para terminar con su desarrollo gestacional, y contar a la vez con el cuidado de los padres y la supervisión del personal médico multidisciplinario. Así

mismo, realiza el Taller de Padres para brindar apoyo psicoafectivo, atención de calidad y calidez, permitiendo el ingreso de un familiar a la sala de partos.

También dispone de un Jardín Infantil, con el objetivo de brindar un espacio para el cuidado de los niños de los colaboradores, familiares y particulares, en el 2011 nace el Jardín Semillas de Amor y Vida que presta su servicio a menores de 5 años, el cual, no solamente ofrece su servicio a los empleados sino también a la comunidad en general.

Otras actividades relacionadas con la gestión social son: la creación de la Escuela de Formación Deportiva y Club deportivo, y apoyo a comedor infantil Retiro bajo, que beneficia a los niños de los estratos 1 y 2.

En el contexto local, son pocas las organizaciones que desarrollan este tipo de prácticas, únicamente las empresas grandes y algunas Pymes, las cuales se relacionan esencialmente con la gestión del capital humano, siendo deficientes en lo social y ambiental. Al respecto, Muñoz (2014) indica que una pequeña porción de las Pymes efectúa estas prácticas, destacándose aspectos como la capacitación y promoción del personal, salud ocupacional y seguridad industrial, y la cultura corporativa, siendo factores críticos la falta de una política ambiental, capacitación en temas ambientales, y deficiencias en el reciclaje y gestión del desperdicio. Se destacan empresas como Bienes y servicios del Cauca Habita Salud SA y Supermotos del Cauca SAS. Estas empresas presentan informes de gestión social, enfocados en el recurso humano, sin considerar metodologías como el GRI o ISO 26000.

9. PRÁCTICAS DE RSE EFECTUADAS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE SA Y SU RELACIÓN CON LA CONTABILIDAD SOCIAL

La Empresa de Servicios de Transporte, se ubica en el barrio Villa del Viento, al norte de la ciudad de Popayán. En años anteriores se reestructuró a nivel administrativo y financiero con el propósito de lograr una mayor competitividad, para lo cual, sus directivos gestionaron ante el Ministerio de Transporte la autorización para nuevas rutas, adquiriendo parque automotor para la prestación del servicio de transporte municipal, así, desde el año 2008 la entidad opera con la razón social actual.

Respecto a su filosofía corporativa, la empresa presenta como misión ser una administradora integral del sistema estratégico de transporte público, que fundamenta su actividad en la capacidad, compromiso y competencia de su talento humano, ofreciendo oportunidad, confiabilidad, seguridad y efectividad, comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad, Inversionistas y Equipo de trabajo.

Dentro de sus políticas, se destacan la seguridad de los empleados y de los clientes externos, al igual que en el transporte de pasajeros, para lo cual, ha implementado medidas de comunicación y control, como selección de conductores y monitoreo GPS, para reducir la accidentalidad, y los actos ilícitos como corrupción, terrorismo y narcotráfico.

La estructura organizacional de la empresa está integrada por tres niveles, administrativo, financiero y operativo. La organización es liderada por el Gerente y la Junta Directiva, delegando poder de decisión en los Coordinadores de Talento humano, Transporte, Sistemas, Mantenimiento de flota, y Proyecto Tecnología BEA.

9.1 Gestión del talento humano

Desde el 2008 hasta la actualidad, la organización ha incrementado su talento humano en concordancia con el grado de desarrollo y proyección empresarial. De acuerdo con la Empresa de Servicios de Transporte (2019), en el 2008 se contaba con un grupo constituido por 10 personas en el área administrativa y 110 en la operativa, hoy día se cuenta con un personal de 205 personas, 180 del nivel operativo y 25 del nivel directivo y/o administrativo. En este sentido, la compañía se ha convertido en generadora de puestos de trabajo.

Para la empresa, la estructuración de un adecuado clima organizacional es fundamental, con el cual, fortalecer la relación hombre – empresa, con el propósito de alcanzar la productividad y competitividad. La evaluación del ambiente laboral se realiza cada semestre, mediante la aplicación de la herramienta propuesta por Méndez (1980), denominada IMCOC (Instrumento de Medición del Clima Organizacional en el contexto Colombiano) a través de la cual efectuar la evaluación del clima laboral empresarial. De acuerdo a la última evaluación de junio de 2019, se estableció que *“el clima laboral en términos generales es adecuado, de las variables evaluadas, solamente dos tuvieron un puntaje bajo, en donde, las sugerencias a tener en cuenta son: participación de los empleados en las decisiones, y realización de actividades recreativas”* (Mosquera, 2019).

Es importante para la organización, no solo la creación de puestos de trabajo, sino mantener y preservar la vida humana y laboral en el ámbito empresarial, en donde, el cliente interno es esencial para garantizar la calidad del servicio, por lo tanto, brindar

un ambiente óptimo de trabajo contribuye a que la organización mejore continuamente. En este sentido, la empresa trata de cumplir con uno de los aspectos básicos de la RSE como es la gestión eficiente de su talento humano. La administración racional integral es la base de su gestión administrativa, tanto de los vehículos como de sus empleados, no solo para cumplir con lo legal sino para obtener la máxima productividad.

Para el logro del bienestar laboral, desde el año 2010 la empresa crea la *Escuela de conductores*, programa educativo y de capacitación permanente, el cual, hace parte de un proceso pedagógico, dirigido a su formación integral, de tal forma, que la capacitación y entrenamiento conlleven a su desempeño óptimo. Antes de operar como conductores, deben ser personas con alto índice de sensibilidad, principios y valores, incluyendo además el respeto absoluto, la amabilidad, cortesía, buen trato, buena presentación personal y excelentes modales.

A partir del 2010, la firma enfatiza en la relación familia – empresa, en la que se preocupa no solo por sus colaboradores sino por su contexto familiar, para lograr el desempeño integral de los empleados y sus beneficiarios. Con esto se pretende lograr una satisfacción alta en los clientes internos, en donde, la familia es esencial para el logro de los objetivos corporativos, por medio de la programación permanente de actividades dirigidas a fortalecer las relaciones intrafamiliares del trabajador y de éste con la empresa. Los hijos (as) y esposos (as) participan de diferentes programas de recreación dentro de la estrategia Metrosocial y actividades que permiten a la organización cumplir con su finalidad integradora y de complementariedad, lo cual, motiva al talento humano y conlleva a su productividad, en la valoración efectuada por la dirección de la empresa para valorar el alcance de estas actividades, se ha

determinado un incremento en la productividad entre el 20% y el 25% en el primer semestre de 2019. Así, se ha valorado al capital humano que apoya los procesos y procedimientos realizados por la empresa y su contribución a la productividad de la misma.

La organización ha querido mantener así altos niveles de competitividad bajo un servicio de calidad y a través de generar mejores condiciones de vida laboral, familiar, social y empresarial, en que además de generar empleo, crea posibilidades de educación, formación y actualización constante al recurso humano, especialmente a los conductores que son los responsables de la calidad del servicio.

9.2 Gestión social

Para la empresa, se genera un impacto social importante a través de la prestación de un servicio de pasajeros eficiente, es decir, prestado en condiciones especiales en las que se tenga en cuenta rutas, horarios, y frecuencia, así como periodos pico, tramo, revisión de la flota y cantidad de vehículos para la atención de las rutas.

Igualmente, la operación de la empresa se ajusta a las necesidades del servicio y a los avances tecnológicos, los cuales, se representan en el *Sistema de Monitoreo y Control de Flota*, para la atención de la demanda en horas pico, lo que requiere de un mayor número de vehículos, esto contribuye a mejorar no solo la calidad sino a optimizar la Gestión social, debido a que facilita que las personas lleguen oportunamente a su destino, lo que conlleva a la productividad de la región.

Con el propósito de garantizar la calidad en la prestación del servicio, la organización ha diseñado indicadores para medir su desempeño operativo, como

recorrido promedio mensual, cantidad de pasajeros, pasajeros por kilómetro, entre otros, que ofrecen elementos para la toma de decisiones que conlleven a prestar un mejor servicio.

La gestión administrativa está dirigida no solo a lograr excelencia en el servicio de transporte de pasajeros, sino también a reducir los índices de pobreza y desempleo, para lo cual, en la actualidad genera alrededor de 420 empleos directos e indirectos. En los últimos dos años ha incrementado en un 12,75% la cantidad de empleos directos y en un 8,5% los empleos indirectos, igualmente ha mejorado el ingreso de los empleados respecto a otras empresas del sector en un 2,5%, esto con el fin de aumentar su satisfacción, lograr un mejor clima laboral y contribuir a la productividad empresarial.

Igualmente, la empresa desarrolla campañas sociales como el Programa Metrosocial, en el que se encuentra “Dona un libro”, actividad que reúne libros de su personal administrativo, operativo, y usuarios del servicio, y se entregan a población en estado de vulnerabilidad.

9.3 Gestión ambiental

La Empresa de Servicios de Transporte, ha tratado de cumplir con el componente ambiental desde lo tecnológico, con la adquisición de vehículos con tecnología Euro 4 que contribuyen a un mejor desempeño con costos mínimos ambientales. Así mismo, ha diseñado políticas para el uso eficiente de los recursos energía y agua, a través de la utilización de equipos de última tecnología en el área de administración, y la colocación de dispensadores en los baños.

En la actualidad la compañía cuenta con un parque automotor integrado por aproximadamente 112 vehículos dotados de la tecnología Euro 4 en la que se cuenta con un sistema de frenos ABS y disminución de gases desde el motor, que producen un 60% menos de gases contaminantes con relación a la Euro 3. Esta norma obliga a los vehículos a instalar filtros de partículas, con lo cual, se logra emitir gases de combustión en los límites aceptables, siendo estas emisiones ecológicas que no afectan el medio ambiente.

9.4 Evaluación de las prácticas de RSE realizadas por la Empresa de Servicio de Transporte

Las prácticas de RSE³ realizadas por la entidad se evalúan a través de los Indicadores Ethos, que representa un instrumento a través del cual, efectuar un diagnóstico de las prácticas sociales de las empresas, permite definir si una compañía ha adoptado dentro de su modelo de negocios el concepto de sostenibilidad y si es una organización socialmente responsable.

Esta herramienta permite evaluar el cumplimiento de la RSE a través de siete dimensiones: 1. Valores, 2. Transparencia y Gobierno, 3. Público Interno, 4. Medio Ambiente, 5. Proveedores, 6. Consumidores y clientes, y 7. Gobierno y sociedad. Los ítems dentro de las dimensiones pueden presentar una calificación entre 1 y 4. El nivel 1, es el más bajo, indica que la empresa está en una fase básica de acciones para el

³ Una práctica de RSE obedece a una actividad efectuada de forma continua y conforme a las reglas, en cuanto a la gestión laboral, ambiental o social, generalmente, articulada a la estrategia empresarial, mientras que, una acción es una actividad aislada que se realiza de manera poco frecuente, en este caso, acciones de filantropía, donaciones o de beneficencia.

cumplimiento de los requerimientos en materia de RSE, o que aún no lo ha estimado desarrollar; el nivel 2, es una fase intermedia de acciones en el que la empresa presenta una postura defensiva, sin embargo, ha gestionado avances importantes en lo relacionado con la RSE; el nivel 3, representa un grado avanzado de prácticas, donde la organización va más allá del cumplimiento legal y la RSE ha sido incorporada a su modelo de negocios, y el nivel 4, equivale a un grado de excelencia en la realización de este tipo de prácticas.

El instrumento Ethos se aplicó a los directivos de la empresa que conocen bien las prácticas de RSE, los cuales, calificaron cada una de las preguntas propuestas de 1 a 4. Siendo 1 la menor calificación y 4 la máxima. La información se tabuló en el programa SPSS, versión 24, a través del cual, fue posible calcular las frecuencias absolutas y relativas y obtener los promedios. Los resultados de la misma se muestran a continuación.

Tabla 1. Indicadores Ethos – Empresa de Servicio de Transporte

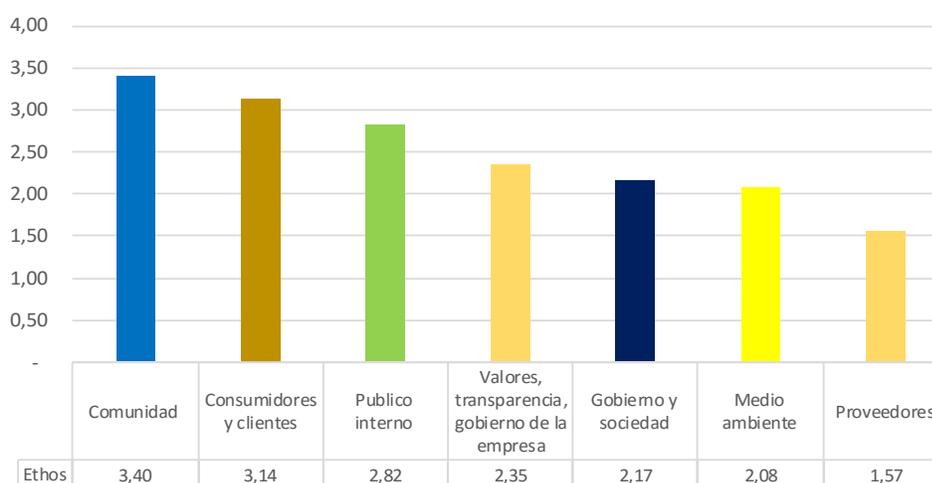
| Dimensiones | Calificación | Porcent. (%) |
|--|---------------------|---------------------|
| Comunidad | 3,40 | 85,00% |
| Consumidores y clientes | 3,14 | 78,57% |
| Publico interno | 2,82 | 70,45% |
| Valores, transparencia, gobierno de la empresa | 2,35 | 58,82% |
| Gobierno y sociedad | 2,17 | 54,17% |
| Medio ambiente | 2,08 | 52,08% |
| Proveedores | 1,57 | 39,29% |
| Promedio | 2,51 | 62,63% |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

En la Tabla 1, se detallan los resultados de la aplicación de los Indicadores Ethos en la Empresa de Servicios de Transporte, en donde, la calificación general fue de 2,51,

o sea, que la organización cumple con el 62,63% de aspectos evaluados. De acuerdo con estos indicadores, las empresas que son socialmente responsables deben cumplir por lo menos con el 75% de las prácticas establecidas en cada una de las dimensiones. Así, la empresa no es socialmente responsable, a pesar de haber realizado una gestión importante, especialmente respecto a su talento humano.

Gráfico 1. Indicadores Ethos – Empresa de Servicios de Transporte



Fuente: Elaboración propia, 2019.

En el Gráfico 1, se pueden observar los resultados de cada una de las dimensiones de RSE evaluadas, en donde, el mayor puntaje lo obtuvo la dimensión Comunidad (3,4), destacando aspectos como la participación de la empresa en la discusión de problemas de la comunidad y en sus soluciones, monitoreos a los impactos causados por la operación de la organización, y se consideran las necesidades sociales previo al desarrollo de proyectos empresariales. Así, la organización objeto de estudio ha realizado avances importantes en la realización de prácticas de RSE con la comunidad de influencia, como las citadas anteriormente, en que la comunidad es el aliado estratégico de la compañía, en cumplimiento de lo legal y en su incorporación al

modelo de negocios, sin embargo, es importante mejorar en aspectos como contribución a la construcción de infraestructura social.

Posteriormente, la gestión con los consumidores y clientes obtuvo un puntaje de 3,14, lo que indica que para la empresa éstos son la razón esencial de su operación, y la satisfacción de sus necesidades es su objetivo principal, dentro de esta dimensión se destaca que la entidad ofrece un servicio al cliente especializado basado en el mejoramiento continuo a través de las sugerencias, opiniones y reclamos de los usuarios, así mismo, es importante considerar que la compañía ofrece un entrenamiento permanente a su talento humano para la prestación de un servicio de calidad, dentro de los aspectos que debe mejorar, está diseñar e implementar una política formal que evite cualquier tipo de discriminación de los usuarios.

El público interno obtuvo una calificación de 2,82, lo que indica que la gestión de su talento humano a pesar de presentar avances importantes, como la escuela de conductores y la realización de actividades para la integración familiar, todavía presenta aspectos que deben ser mejorados, igualmente, es esencial incorporar este tipo de gestión a su modelo de negocios. Dentro de los aspectos destacables es que la empresa se preocupa por cumplir con los requerimientos legales para proteger a los trabajadores y su familia, así mismo, respetar la legislación contra el trabajo infantil, valorar la educación de los hijos de los empleados, y pagar salarios sin discriminación de género, entre otros aspectos. Dentro de los factores por mejorar, está la ausencia de una política para la contratación de individuos mayores a 45 años o desempleados más de 2 años, integrar a los trabajadores subcontratados, e integrarlos a la cultura, valores y principios empresariales.

De acuerdo a los Indicadores Ethos, las dimensiones con puntajes inferiores a 2,5 se deben interpretar que presentan falencias importantes en lo relacionado con el cumplimiento de aspectos legales, falta de compromiso con la sociedad y el ambiente, y ausencia de articulación de la RSE a la estrategia de negocios. En este sentido, las dimensiones Valores, transparencia y gobierno de la empresa (2,35), Gobierno y sociedad (2,17), Medio ambiente (2,08), y Proveedores (1,57) deben ser mejoradas y objeto de acciones que conlleven a la realización de prácticas concretas que permitan a la organización ser socialmente responsable.

Dentro de las dimensiones con menor puntuación esta el Medio ambiente, lo que muestra despreocupación de la organización en este tema, en donde, se destaca la ausencia de una política ambiental, la falta de discusión de problemas ambientales con el gobierno y comunidad, no realización de procesos de reciclado, y no ofrecer información a los usuarios respecto al daño ambiental causado por la operación de la empresa.

El estudio en la empresa sirvió para efectuar la evaluación de las prácticas de RSE a través de los Indicadores Ethos que, en este caso, obtuvieron un puntaje de 2,51, lo que indica que la compañía únicamente cumple el 62,63% de estos estándares, por lo cual, a pesar de haber hecho un avance importante, todavía debe mejorar en muchos aspectos, sobre todo en lo ambiental y la gestión con los proveedores. En cuanto a estos últimos, no discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social, y no realiza alianzas estratégicas en lo relacionado con la gestión del talento humano, sociedad y ambiente.

La idea de utilizar el estudio de caso, además de evaluar el estado de las prácticas de RSE por medio de Ethos, es elaborar un modelo que contribuya a que la empresa realice prácticas eficientes de RSE y las comunique a los grupos de interés a través de la Contabilidad social. Así, éste sirve como pauta para guiar a la empresa en la adopción de políticas y mejores prácticas de responsabilidad social.

10. MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE ACORDE CON LOS REQUERIMIENTOS DE RSE

10.1 Dimensiones de la RSE aplicables al modelo

Para el estudio de las dimensiones de la RSE se han estructurado diferentes modelos, al respecto Peláez (2013) identifica los siguientes: Guía Mundial de RSE ISO 26000, Instituto Ethos de empresa y Responsabilidad Social, Bussines for Social Responsibility, Foretica SGE 21, Estrategias para el desarrollo sostenible en América Latina, Alianza para la Responsabilidad Social (AliaRSE), y Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI),

La *Guía Mundial de RSE ISO 26000* representa una orientación global para las entidades del sector público y privado, en busca de las mejores prácticas en materia de responsabilidad social (ISO 26000, 2018). Hace énfasis en medir el desempeño de una empresa en la sociedad y en establecer su impacto ambiental, para lograr la eficiencia empresarial.

No representa un estándar, es una guía que permite identificar los conceptos principales respecto a la responsabilidad social, y define pautas para que una empresa pueda ser socialmente responsable. No es de carácter obligatorio, sugiere la forma como deberían desarrollarse las prácticas de RSE, incorporadas en la normativa de la mayoría de países.

Sus ejes básicos son: “1.- *Principios, aspectos y materias esenciales en responsabilidad social*, 2.- *Formas de integrar un comportamiento socialmente responsable a las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales*, y 3.- *Resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social*” (Peláez, 2013, p. 92-93).

Los principios en que se soporta esta Guía son: Rendición de cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto por las partes interesadas, Respeto a la Ley, Respeto a la normativa internacional de comportamiento, y Respeto a los Derechos humanos. En cuanto a las dimensiones, se identifican las siguientes: 1) Gobernanza de la organización, 2) Derechos humanos, 3) Prácticas laborales, 4) Medio ambiente, 5) Prácticas de operación justas, 6) Asuntos de consumidores, y 7) Participación activa y desarrollo comunitario (Peláez, 2013). Estas dimensiones hacen referencia a los factores esenciales para que una empresa sea socialmente responsable a través de un Gobierno corporativo eficiente.

La Gobernanza de la organización es esencial para el cumplimiento de los objetivos en materia de responsabilidad social, siendo el actor principal para el cumplimiento de la RSE, y en el diseño y aplicación de estrategias, contribuye a que el proceso de toma de decisiones sea responsable con el ambiente, recurso humano y sociedad a través del respeto, transparencia y comportamiento ético.

Los Derechos humanos se soportan en la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, los cuales, son esenciales y deben ser respetados en cualquier ámbito. El derecho a la vida, a la equidad, libertad de expresión, y los derechos económicos y

socioculturales como la salud, el trabajo, la educación y seguridad deben garantizarse por parte del Estado y ser respetados por las empresas.

Las Prácticas laborales, se refieren al respecto por las políticas que protegen a los trabajadores, implica la realización de procesos responsables de contratación, salud y seguridad laboral, entrenamiento, y demás factores que incidan en el recurso humano, su remuneración y calidad de vida. Igualmente, hace referencia a la compensación y creación de puestos de trabajo.

El Medio ambiente, es un aspecto fundamental que debe ser considerado en los procesos de toma de decisiones, estimando que las empresas emplean recursos de la naturaleza, y a su vez, generan contaminación y residuos, debiendo adoptar medidas para reducir el impacto ambiental. Es una obligación de los negocios no solo prevenir o mitigar el posible daño al ecosistema, sino educar en temas ambientales y en el consumo responsable, para el logro de la sostenibilidad.

Las Prácticas de operación justas, se refieren a la ética que debe considerar la organización en su relación con los stakeholders. Así, es esencial que el desarrollo empresarial se soporte en la conducta ética y en políticas que prevengan la corrupción, en donde, se debe generar valor empresarial en un marco de respeto por los grupos de interés.

Los asuntos de consumidores, son una dimensión relevante para las empresas, que tienen el compromiso de brindar productos y servicios de calidad en un contexto de transparencia, ofreciendo información necesaria, desarrollando procesos correctos respecto al diseño, distribución y garantía, para el logro de un consumo sostenible.

La dimensión Participación activa y desarrollo comunitario hace referencia a la relación a largo plazo de la empresa con los grupos de interés, en la que se obtengan beneficios para ambas partes, tanto el beneficio económico como el desarrollo social y mejoramiento de la calidad de vida, en lo relacionado con mejoramiento a la salud, generación de puestos de trabajo, inversión social, y preservación de la cultura.

El Instituto Ethos de empresa y Responsabilidad social de Brasil, desde 1998 ofrece ayuda a las empresas para que desarrollen una gestión socialmente responsable y sostenible. A través de estos indicadores es posible evaluar qué tan comprometida está la empresa en el desarrollo sustentable. Se origina por la necesidad de contar con un instrumento para definir el nivel de compromiso de la organización en cuanto a la responsabilidad social, y permite evaluar su capacidad de efectuar sinergias con los grupos de interés, convirtiéndose en una herramienta muy usada en el contexto organizacional para el diagnóstico de las prácticas de RSE y la planificación de las mismas (Ethos, 2011).

A través de su actividad, el Instituto Ethos pretende sensibilizar e influenciar a las empresas, a través de publicaciones y seminarios, procurando crear un ambiente que conlleve a la realización de prácticas de responsabilidad social de alto impacto, al igual que, generación de información estandarizada sobre las mismas, y articulación con las políticas públicas (Peláez, 2013).

Los indicadores son una herramienta para crear conciencia, aprender y monitorear la responsabilidad social. Los siete factores que son evaluados a través de su aplicación, permiten identificar aspectos críticos en materia de RSE. Los temas y subtemas propuestos por el Instituto Ethos (2006) son los siguientes:

1. Valores, transparencia y gobierno corporativo (Autorregulación de la conducta y Relaciones sociales transparentes).

2. Público interno (Participación y diálogo, Respeto por las personas, y Trabajo decente).

3.- Medio ambiente (Responsabilidad con las generaciones futuras, y Administración del impacto).

4.- Proveedores (Selección, evaluación, y alianzas estratégicas)

5.- Consumidores – Clientes (Dimensión social).

6.- Comunidad (Relaciones y Acción social).

7.- Gobierno y sociedad (Transparencia política y Liderazgo social)

El *Business for Social Responsibility (BSR)*, es una red global de negocios y consultoría, sin ánimo de lucro, opera desde 1992 y cuenta en la actualidad con más de 300 miembros, que realizan operaciones de negocios dirigidas a la sostenibilidad. Su objetivo principal es guiar a sus integrantes en temas relacionados con el ambiente, derechos humanos, desarrollo económico, gobierno corporativo, preparación de informes de sostenibilidad y rendición de cuentas.

De acuerdo a la BSR (2016), las empresas deben producir y ofrecer productos y servicios de calidad a la sociedad de forma justa, con los cuales satisfacer sus necesidades, igualmente, motiva a las organizaciones a diseñar políticas y estrategias que conlleven a la sostenibilidad, en donde, son relevantes las redes de apoyo integradas por grupos de interés. Las dimensiones propuestas son: 1. Comportamiento ético y transparente, 2.- Enfoque de gestión, 3.- Desarrollo social, 4.- Crecimiento económico, y 5.- Conservación del ambiente.

El *Foro para la Evaluación de la Gestión Ética* (FORETICA SGE 21) se creó en 1999 en Barcelona (España) en el marco del X Congreso de empresas de calidad y ambiente. Fue creador de la Norma SGE 21, sistema de Gestión Ética y Responsabilidad social, a través del cual, los países europeos pueden certificar sus prácticas de RSE. A través de esta norma se plantean directrices que contribuyen a la incorporación de valores éticos en la gestión empresarial.

Las dimensiones que integra la norma SGE 21 (2014) son:

1.- Alta dirección (Cumplimiento de la legislación, Política de gestión ética y RSE, Código de conducta, Comité de gestión ética y RSE, Responsable de gestión ética y RSE, Objetivos e indicadores de evaluación, Relación con grupos de interés, Seguridad de datos, Política anticorrupción, Seguimiento y evaluación, Dirección y mejora continua, Informes y comunicación de la RSE).

2.- Clientes (Investigación, desarrollo e innovación, Calidad, Prácticas comerciales eficientes, Seguridad de producto y/o servicio, Acceso, Publicidad responsable).

3.- Proveedores (Compras responsables, Diagnóstico y evaluación, Prácticas eficientes, apoyo y mejoramiento).

4.- Integrantes de la organización (Derechos humanos, Administración de la diversidad, Igualdad de oportunidades, Conciliación de lo laboral, personal y familiar, Salud y seguridad laboral, Caracterización de puestos de trabajo, Empleabilidad, Evaluación del clima laboral, Resolución de conflictos y Reingeniería responsable).

5.- Contexto social (Evaluación del impacto, Transparencia, Acciones).

6.- Ambiente (Prevención y estrategia, Identificación del impacto, Gestión ambiental, Plan de riesgos, y Comunicación).

7.- Inversionistas (Buen gobierno, transparencia)

8.- Competidores (Lealtad, Cooperación y alianzas estratégicas).

9. Administración pública (Colaboración).

Las *Estrategias Políticas para el desarrollo sostenible en América Latina*, es una propuesta que contiene una serie de dimensiones que permiten evaluar el alcance de las prácticas de RSE de una organización, fue elaborada por la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Sociedad Alemana de Cooperación Técnica y la Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Las dimensiones o áreas que se consideran son la siguientes: 1.- Ética, valores y principios, 2.- Derechos humanos y trabajo, 3.- Gobierno Corporativo, 4.- Impacto ambiental, 5.- Proveedores, 6.- Inversión social, 7.- Transparencia y rendición de cuentas (Correa, 2004).

La *Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)*, fue creada en el 2001 por varias organizaciones de México, entre las cuales se encuentran: Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), el Consejo Coordinador Exportador (CCE), la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN), la Unión Social de Empresarios de México (USEM), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), Impulsa, entre los más importantes.

El propósito esencial de esta entidad es lograr a través de prácticas de RSE bienestar y valor para la población, coordinando los esfuerzos de las empresas para el desarrollo socioeconómico del país y de las entidades que la integran (Castillo, 2013).

Desde el 2002, AliaRSE publica un documento denominado Fundamentos de la Responsabilidad Social de la Empresa, el cual, se actualiza cada año hasta la actualidad, en donde, se muestra como las organizaciones deberían gestionar estas prácticas para ser socialmente responsables, siendo el Gobierno Empresarial y las Prácticas de RSE, las dos dimensiones esenciales. En el primero, se refiere a valores empresariales como la transparencia, honestidad, y ética empresarial, y el segundo a la gestión medio ambiental, social y del talento humano.

El *Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI)*, se creó en 1998, es una organización sin ánimo de lucro, ni adhesión política o religiosa, su objetivo es motivar y armonizar las prácticas filantrópicas de las empresas, entidades y ciudadanos, a través de las cuales, alcanzar una sociedad justa y equitativa, floreciente y responsable (CEMEFI, 2019).

La entidad ha propuesto un modelo que permite evaluar la gestión social de las empresas, a través de las perspectivas económicas, sociales, y medio ambientales de los stakeholders, y de la implementación de valores por parte de las compañías como ética, respeto por la comunidad y medio ambiente, con lo cual, alcanzar el bienestar de la sociedad.

Uno de los aspectos esenciales evaluados por esta entidad, son las políticas de calidad en lo laboral y ambiental, con las cuales, valorar la responsabilidad social de las empresas. La evaluación se realiza a través de una prueba respecto a la gestión ambiental, y calidad en el trabajo, información que es diligenciada directamente por las firmas y no por un evaluador independiente, lo que puede afectar la credibilidad de los resultados (Pelález, 2013).

La importancia del CEMEFI es que incorporó el aspecto filantrópico a la RSE, al identificar el tipo de prácticas que deberían realizar las empresas para generar un impacto positivo en materia social y ambiental, las que han sido cumplidas por la mayoría de organizaciones que operan en México, especialmente las multinacionales (Escudero, 2014).

La organización plantea cuatro indicadores integrados en el distintivo de sostenibilidad o ESR que permiten definir si una empresa es socialmente responsable, los cuales, responden a elementos estratégicos de las firmas. De acuerdo al CEMEFI (2019) éstos son los siguientes:

1.- Ética y gobierno (Honestidad y transparencia de las empresas, Cumplimiento de compromisos, Combate de la corrupción).

2.- Calidad de vida en la organización (Empleo y productividad, Balance familia – trabajo, Seguridad, Calidad de vida laboral).

3.- Compromiso con la comunidad y desarrollo (Maximización del valor agregado, Compromiso social, Presencia pública).

4.- Cuidado del ambiente (Optimización de recursos, Sostenibilidad).

Las dimensiones de RSE planteadas por estas entidades se sintetizan a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

| ENTIDAD | DIMENSIONES DE RSE |
|-------------------------------|--|
| Guía Mundial de RSE ISO 26000 | 1.- Gobernanza de la organización 2.- Derechos humanos 3.- Prácticas laborales |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 4.- Medio ambiente 5.- Prácticas de operación justas 6.- Asuntos de consumidores 7.- Participación activa y desarrollo comunitario |
| Instituto Ethos de empresa y Responsabilidad social | <ul style="list-style-type: none"> 1. Valores, transparencia y gobierno corporativo. 2. Público interno. 3.- Medio ambiente. 4.- Proveedores. 5.- Consumidores – Clientes. 6.- Comunidad. 7.- Gobierno y sociedad. |
| Business for Social Responsibility (BSR) | <ul style="list-style-type: none"> 1. Comportamiento ético y transparente. 2.- Enfoque de gestión 3.- Desarrollo social 4.- Crecimiento económico 5.- Conservación del ambiente. |
| Foro para la Evaluación de la Gestión Ética (FORETICA SGE 21) | <ul style="list-style-type: none"> 1.- Alta dirección. 2.- Clientes. 3.- Proveedores. 4.- Integrantes de la organización. 5.- Contexto social. 6.- Ambiente. 7.- Inversionistas. 8.- Competidores. 9. Administración pública. |
| Estrategias Políticas para el desarrollo sostenible en América Latina | <ul style="list-style-type: none"> 1.- Ética, valores y principios. 2.- Derechos humanos y trabajo. 3.- Gobierno Corporativo. 4.- Impacto ambiental. 5.- Proveedores. 6.- Inversión social. 7.- Transparencia y rendición de cuentas. |
| Alianza para la Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> 1.- Gobierno Empresarial |

| | |
|---|--|
| Social Empresarial (AliaRSE) | 2.- Prácticas de RSE |
| Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) | 1.- Ética y gobierno. 2.- Calidad de vida en la organización. 3.- Compromiso con la comunidad y desarrollo. 4.- Cuidado del ambiente. |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Para la elaboración de la Matriz Comparativa, se toman como referencia las propuestas de las principales entidades de RSE, las cuales son: Guía Mundial de RSE ISO 26000, Instituto Ethos de empresa y Responsabilidad social, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética (FORETICA SGE 21), Estrategias Políticas para el desarrollo sostenible en América Latina, y Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI).

Tabla 3. Dimensiones y modelo de la RSE

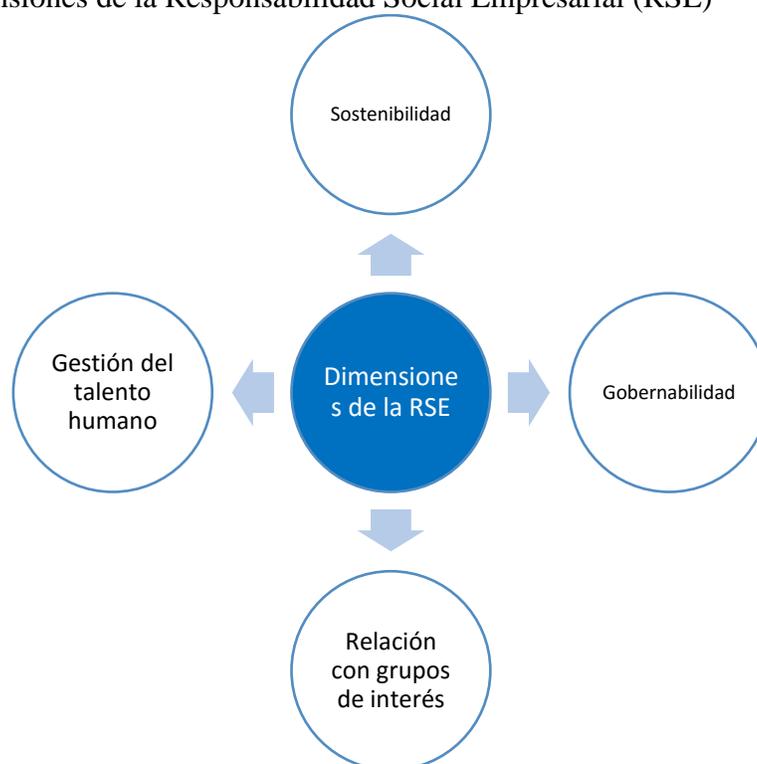
| DIMENSIONES ESPECIFICAS DE RSE | DIMENSIONES PROPUESTAS POR LAS ENTIDADES DE RSE | Guía | Ethos | F | Est. | Cemefi |
|---------------------------------------|---|-----------|-------|-------|------|--------|
| | | Iso 26000 | | SGE21 | Pol. | |
| Sostenibilidad | Medio ambiente | X | X | X | X | X |
| | Desarrollo social | X | X | X | X | X |
| | Crecimiento económico | X | | | | X |
| Gobernabilidad | Gobierno corporativo | X | X | | X | X |
| | Valores | | X | | X | |
| | Transparencia | | X | | X | |
| | Ética | | | | X | X |
| | Prácticas justas | X | | | | |
| Relación con grupos de interés | Accionistas / Inversionistas | | | X | | |
| | Administración pública | | X | X | | |
| | Talento humano | | X | X | X | X |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|
| | Proveedores | | X | X | X | |
| | Consumidores / clientes | X | X | X | | |
| | Competidores | | | X | | |
| | Comunidad | X | X | X | X | X |
| Gestión del talento humano | Prácticas laborales | X | X | X | X | X |
| | Público interno | X | X | X | X | X |
| | Derechos humanos | X | | | | |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

La Matriz comparativa de las dimensiones de RSE se muestran en la Tabla 3, en donde, las cuatro dimensiones comunes utilizadas por las entidades de responsabilidad social son las siguientes: 1.- Sostenibilidad, 2.- Gobernabilidad, 3.- Relación con los grupos de interés y 4.- Gestión del Talento humano.

Grafico 2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Los aspectos que implican cada una de estas cuatro dimensiones de RSE son los siguientes:

Sostenibilidad. - A través de esta dimensión, se busca que las prácticas de RSE contribuyan al Desarrollo sostenible, es decir, a un equilibrio entre la actividad económica y la preservación del ambiente y los recursos naturales. Esto implica que los diferentes actores de la sociedad deban contribuir a solucionar las problemáticas sociales, especialmente las empresas, cuya actividad presenta el mayor impacto a nivel ambiental, social y económico. Por lo tanto, para ser eficientes, deben incluir la RSE a su modelo de negocios con el propósito de ser organizaciones socialmente responsables. De acuerdo a las entidades de RSE tomadas como referencia, esta dimensión no solo se enfoca en el medio ambiente, sino también a que la operación del negocio genere desarrollo social y crecimiento económico.

Gobernabilidad. - Esta dimensión está relacionada con el cumplimiento de los requisitos legales de las empresas, para que su operación se enmarque dentro de la normativa vigente a nivel laboral, social y ambiental, es decir dentro del compromiso ético, especialmente en lo relacionado con el Gobierno corporativo. Se sustenta en valores y principios, especialmente la transparencia y la ética, que invita a las compañías a responsabilizarse por el impacto de sus operaciones. Así mismo, trata de incorporar valores a la actividad corporativa, las políticas empresariales y al proceso de toma de decisiones de los negocios, igualmente, implica una articulación entre los principios, políticas y acciones, y el diseño y aplicación de un código de ética, que demuestra el compromiso por cuidar el medio ambiente, promover un lugar adecuado para el trabajo y contribuir a la comunidad, y define la conducta que se espera de los directivos.

También se refiere a la calidad y tipo de información que se comunica a los grupos de interés en cuanto a las prácticas de RSE, igualmente, a brindar los medios para que los stakeholders puedan evaluar y verificar los resultados contenidos en los balances sociales y/o informes de sostenibilidad, para que puedan medir verdaderamente el impacto social, económico y ambiental de las empresas.

Por medio del gobierno corporativo se pretende motivar confianza en los grupos de interés, en cuanto a la gestión administrativa de la organización, en lo relacionado con las políticas, normas, procesos, procedimientos y funciones, o sea, dar cuenta a los stakeholders de la manera cómo opera la empresa y las acciones concretas que desarrolla para cumplir con su RSE. Los aspectos a que se refiere esta dimensión de acuerdo a las entidades de responsabilidad social consultadas son: Gobierno corporativo, Valores, Transparencia, Ética, y Prácticas justas.

Relaciones con grupos de interés. – Es esencial que las empresas se comprometan y estructuren canales de comunicación con los grupos interesados en su actividad, o los afectados con su operación de manera directa o indirecta, para crear sinergias que conlleven a identificar y resolver las problemáticas sociales, y satisfacer sus necesidades y expectativas, en donde, se trata de alinear la actividad empresarial con los requerimientos sociales.

En un mundo global, las prácticas de RSE se convierten en parte de la gestión administrativa de las empresas, en donde, considerar a los grupos de interés es el aspecto básico de las mismas, con los cuales, es necesario estar en permanente contacto presentando información que sea relevante respecto a las actividades que se desarrollan en materia ambiental, social y talento humano. Así, la RSE, implica prestar atención

permanente a las expectativas que tienen los stakeholders para atenderlas de manera eficiente.

Lo importante de este tipo de relación es lograr la sostenibilidad en lo social, económico y ambiental, para lo cual, es necesario la articulación de este tipo de prácticas a la estrategia de negocios. En esta dimensión los grupos de interés esenciales son: Accionistas / Inversionistas, Administración pública, Talento humano, Proveedores, Consumidores / clientes, Competidores, y Comunidad.

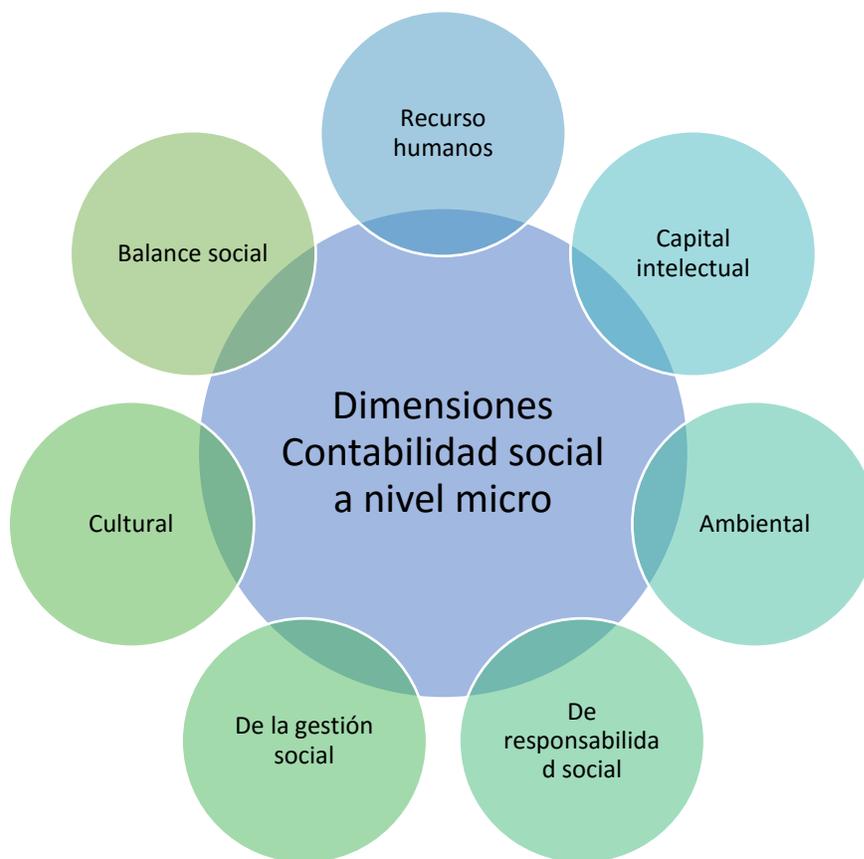
Gestión del talento humano. Un impacto positivo en la sociedad se logra a través de un cliente interno empoderado, es decir, una estrategia de RSE debe iniciar con el recursos humano, en donde, la administración del personal se alinee con su responsabilidad social, para lo cual, es necesario mantener equidad en la remuneración, cumplir con la normativa legal, garantizar un entorno de trabajo saludable, atender sugerencias, hacer que conozcan los objetivos, ofrecer oportunidades de crecimiento, respeto por la diversidad, y permanente motivación. Así, la eficiencia de las prácticas de RSE dependen de la labor que se desarrolle respecto al recurso humano, en lo relacionado con clima organizacional, evaluación de desempeño, formación, entre otros. En este caso, se consideran aspectos como Prácticas laborales, Público interno (necesidades y requerimientos), y Derechos humanos.

10.2 Dimensiones de la Contabilidad Social aplicables al modelo

De acuerdo a Machado (2004) la Contabilidad Social presenta dos dimensiones: “macrocontabilidad y microcontabilidad social” (p. 188). La segunda, surge en la década de los setenta en consideración a las tensiones entre hombre, comunidad y medio

ambiente. Se divide en “contabilidad de recursos humanos, de capital intelectual, ambiental, de la responsabilidad social, de la gestión social, cultural y del balance social” (p. 194-208). Estas clases de contabilidad se refieren a la interacción de las empresas con su entorno social, en donde, se deben estudiar especialmente los factores internos de la compañía y externos en cuanto a la sociedad y a la medición del impacto ambiental de la actividad económica.

Gráfico 3. Dimensiones de la Contabilidad social a nivel micro



Fuente: Machado (2004, p. 194-208)

Con las dimensiones de la RSE y de la Contabilidad social se determinan los elementos comunes a través de una Matriz comparativa, como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Dimensiones de la RSE y dimensiones de la Contabilidad social

| Dimensiones | Tipos de contabilidad social | RSE | Contabilidad social |
|--------------------------------|------------------------------|-----|---------------------|
| SOSTENIBILIDAD | Ambiental | X | X |
| | De la gestión social | X | X |
| GOBERNABILIDAD | | X | |
| RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS | De responsabilidad social | X | X |
| | Balance social | X | X |
| | Cultural | X | X |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Recurso humano | X | X |
| | Capital intelectual | X | X |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

De acuerdo a la Tabla 4, el modelo de Contabilidad social integrado a la RSE debe tener tres componentes: **1.- Sostenibilidad** (Ambiental, Gestión social), **2.- Relación con los grupos de Interés** (Responsabilidad social, Balance social y Cultural), y **3.- Gestión del talento humano** (Recurso humano y Capital Intelectual).

En donde, la información que debe gestionar cada tipo de contabilidad social es la siguiente:

Tabla 5. Información de Contabilidad social a reportar a través del modelo

| Tipo de contabilidad social | Clase de información a reportar a los grupos de interés |
|------------------------------------|--|
| Recurso humano | Remuneración, Inversión en talento humano, Rendimiento. |
| Capital intelectual | Innovación y Desarrollo, Rentabilidad de la inversión |
| Ambiental | Incidencia de los procesos de producción, Inversión en protección de naturaleza y ambiente (eficiencia). |
| De responsabilidad social | Beneficio económico y comparación con inversión en recurso humano, sociedad y ambiente. |
| De la gestión social | Generación de riqueza / Beneficio social, Costos / Beneficios de las actividades, Generación y distribución de excedentes. |
| Cultural | Inversión e incidencia respecto a la cultura (fomento, y reconocimiento de expresiones y valores culturales). |
| Balance social | Indicadores, cuadros, gráficos, descripciones y explicaciones de la gestión respecto al medio ambiente, sociedad y talento humano. |

Fuente: Machado (2004) – Elaboración propia, 2019.

10.3 Estructuración del Modelo de Contabilidad social adecuado a las dimensiones de la RSE

Un modelo puede ser un sistema, que es esencialmente un conjunto ordenado de partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo. En donde, las partes que lo componen desarrollan una función específica. En

este sentido, está integrado por entradas, procesos, salidas, retroalimentación y ambiente de control (Simbron, 2017).

Una entrada, es el ingreso del sistema que puede ser recurso material, humano o información, representa la fuerza de arranque que satisface las necesidades operativas; por otra parte, un proceso, es lo que transforma una entrada en salida, que puede ser una computadora, una tarea o una máquina, y la salida, son los resultados que se obtienen de procesar las entradas, pueden ser productos, servicios o información, y son el propósito para el cual existe el sistema.

Igualmente, como parte básica del sistema está la retroalimentación, que se produce cuando las salidas del sistema vuelven a ingresar como recursos o información, y el ambiente de control, que hace referencia al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento del sistema.

En este caso, el modelo de Contabilidad social está integrado por las entradas que son cada una de las dimensiones de RSE, en este caso, sostenibilidad, relación con los grupos de interés, y gestión del talento humano.

A su vez, en el proceso se plantean las estrategias necesarias para lograr la dimensión de RSE, igualmente, las prácticas de RSE que deben desarrollarse para dar cumplimiento a las estrategias, y los procesos de contabilidad social requeridos dirigidos a la gestión de la información, los tipos de informes a elaborar y la manera de comunicarlos a los grupos de interés. Así mismo, se identifican los responsables de realizar el proceso en la empresa.

En las salidas, se plantean los objetivos que debe conseguir la empresa en materia de RSE y la información que debe presentar a los grupos de interés, tales como balances sociales e informes de sostenibilidad.

La retroalimentación, es la manera de evaluar el cumplimiento de los objetivos, para lo cual, se plantean una serie de indicadores de eficiencia, con el propósito de establecer si la entidad realmente cumplió los propósitos planteados, de lo contrario debe ingresar nuevamente al sistema a través de las entradas.

El ambiente de control, son los organismos de la empresa que deben velar que el proceso se desarrolle en buena forma sea eficiente, igualmente, son los encargados de evaluar cada una de las etapas desarrolladas en el sistema.

El sistema de Contabilidad social y RSE está integrado por tres subsistemas, en este caso, el de sostenibilidad, relación con los grupos de interés, y gestión del talento humano, a través de los cuales alinear la RSE y la Contabilidad social a la estrategia de negocios (Ver figura 4).

Para validar el sistema de Contabilidad social, se tomarán como referencia tres prácticas de RSE que desarrolla la Empresa de servicios de transporte, las cuales son las siguientes:

- 1.- Escuela de conductores para la capacitación permanente de su talento humano.
- 2.- Sistema de monitoreo y control de flota para garantizar la pertinencia y calidad del servicio.
- 3.- Adquisición de vehículos con tecnología Euro 4 para la reducción de la contaminación y el empleo de costos mínimos ambientales.

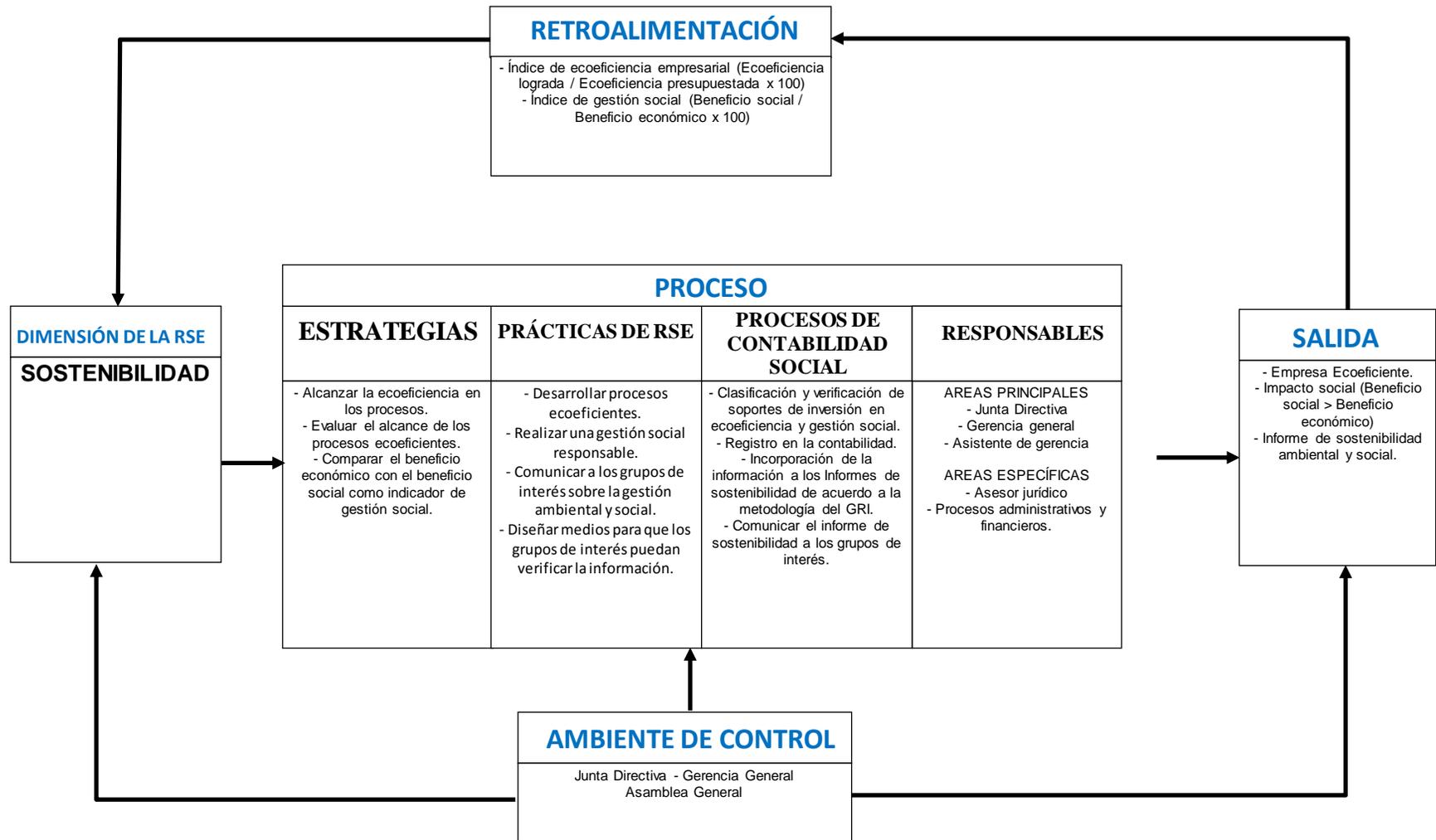
En el caso de la primera práctica de RSE, se puede procesar a través del subsistema Gestión del Talento Humano, en donde, la práctica esta dentro de la

estrategia Inversión en el Recurso humano, y enmarcado dentro de la práctica genérica Gestión del talento humano que produzca impacto en la productividad. Igualmente, los soportes de esta inversión se pueden procesar a través del proceso de contabilidad social, en el que es necesario clasificarlos y verificarlos, registrarlos en la contabilidad financiera, incorporarlos al informe de sostenibilidad de acuerdo al GRI, y comunicarlos a través del Informe de sostenibilidad dirigido a los grupos de interés. Con la aplicación de este subsistema se pretende que la empresa haga una gestión del talento humano responsable y que informe a su vez a los stakeholders.

La segunda práctica, está dentro del subsistema Relación con los grupos de interés, dentro de la estrategia gestión ambiental, social y del talento humano responsable, y enmarcada dentro de la práctica genérica Gestión eficiente respecto al ambiente, sociedad y talento humano. La inversión efectuada debe estar soportada, para registrar la operación en la contabilidad financiera, y debe ser incorporada en el informe de sostenibilidad de acuerdo al GRI, para presentarlo a los grupos de interés. Con el desarrollo de este subsistema se quiere que la empresa sea socialmente responsable en cuanto a su gestión social a través de un servicio de calidad.

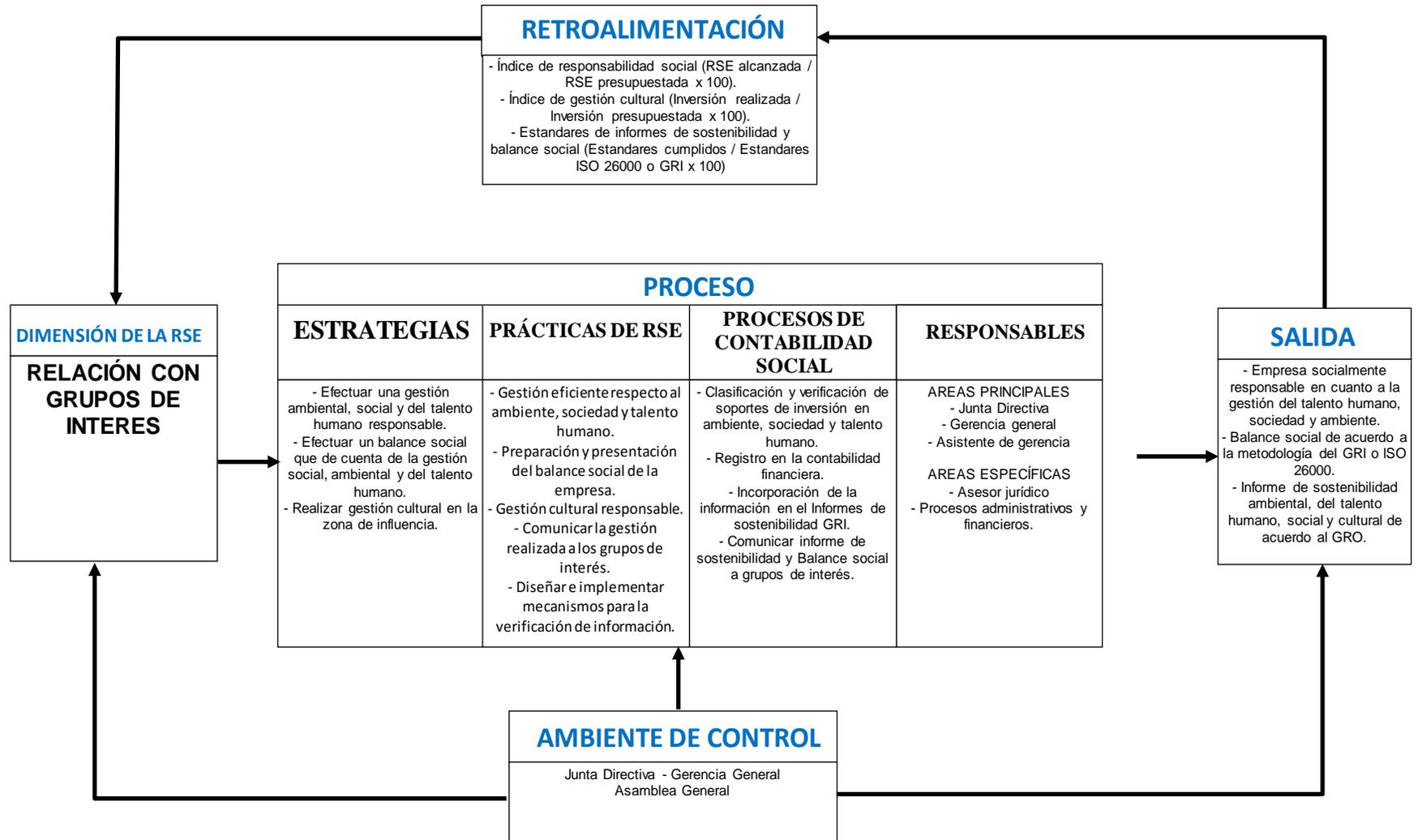
Finalmente, la tercera práctica está incorporada dentro de subsistema sostenibilidad, en la estrategia Alcanzar la ecoeficiencia en los procesos, y dentro de la práctica de RSE genérica Desarrollar procesos ecoeficientes, al igual que las anteriores, es necesario clasificar los soportes, registrar en la contabilidad financiera, incorporar en el informe de sostenibilidad, y Comunicar a los interesados. Se quiere con este proceso que la empresa sea ecoeficiente e informe de su gestión en esta materia a los grupos de interés.

Figura 1. Subsistema de sostenibilidad



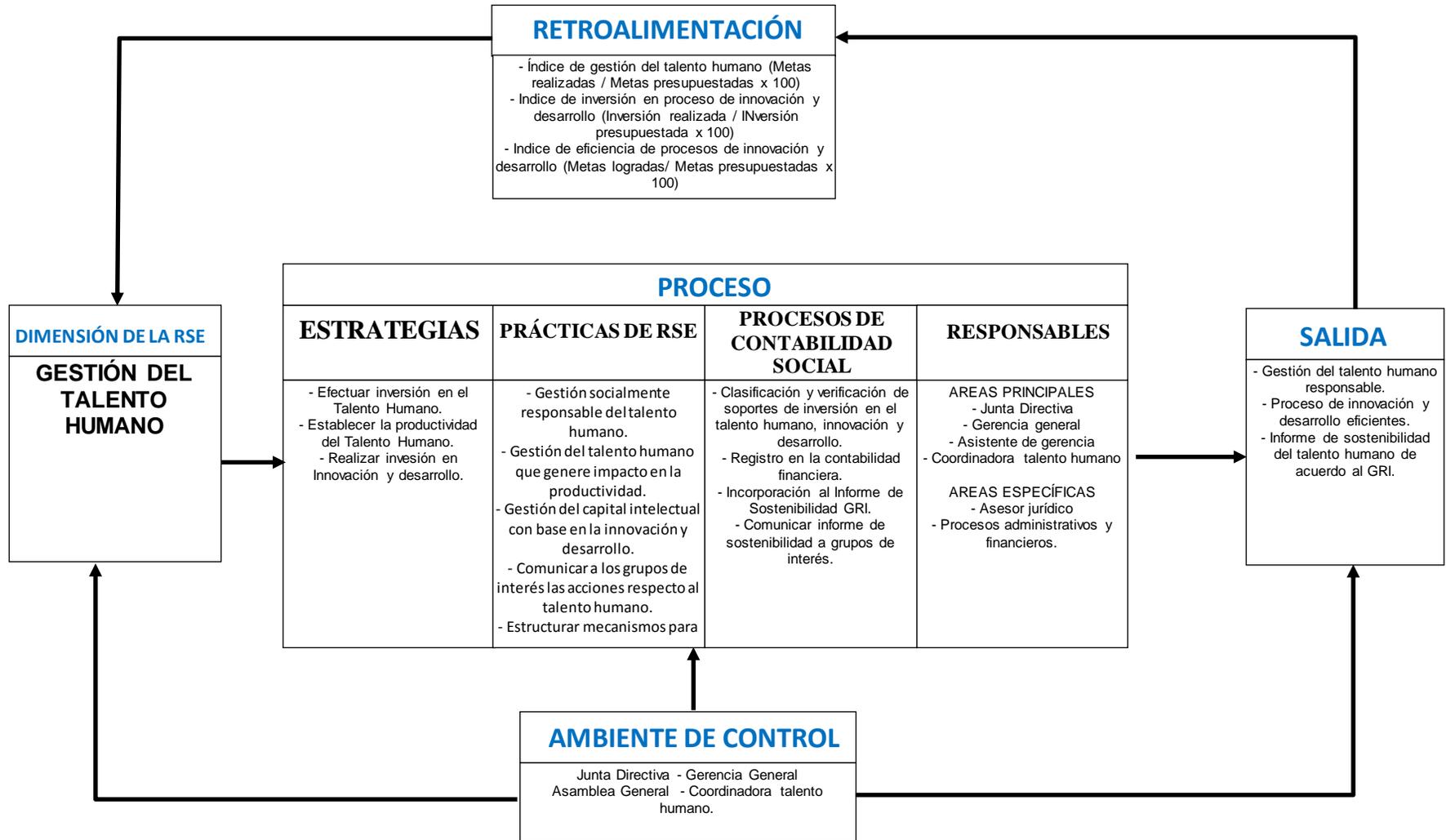
Fuente: Elaboración propia, 2019.

Figura 2. Subsistema Relación con los grupos de interés



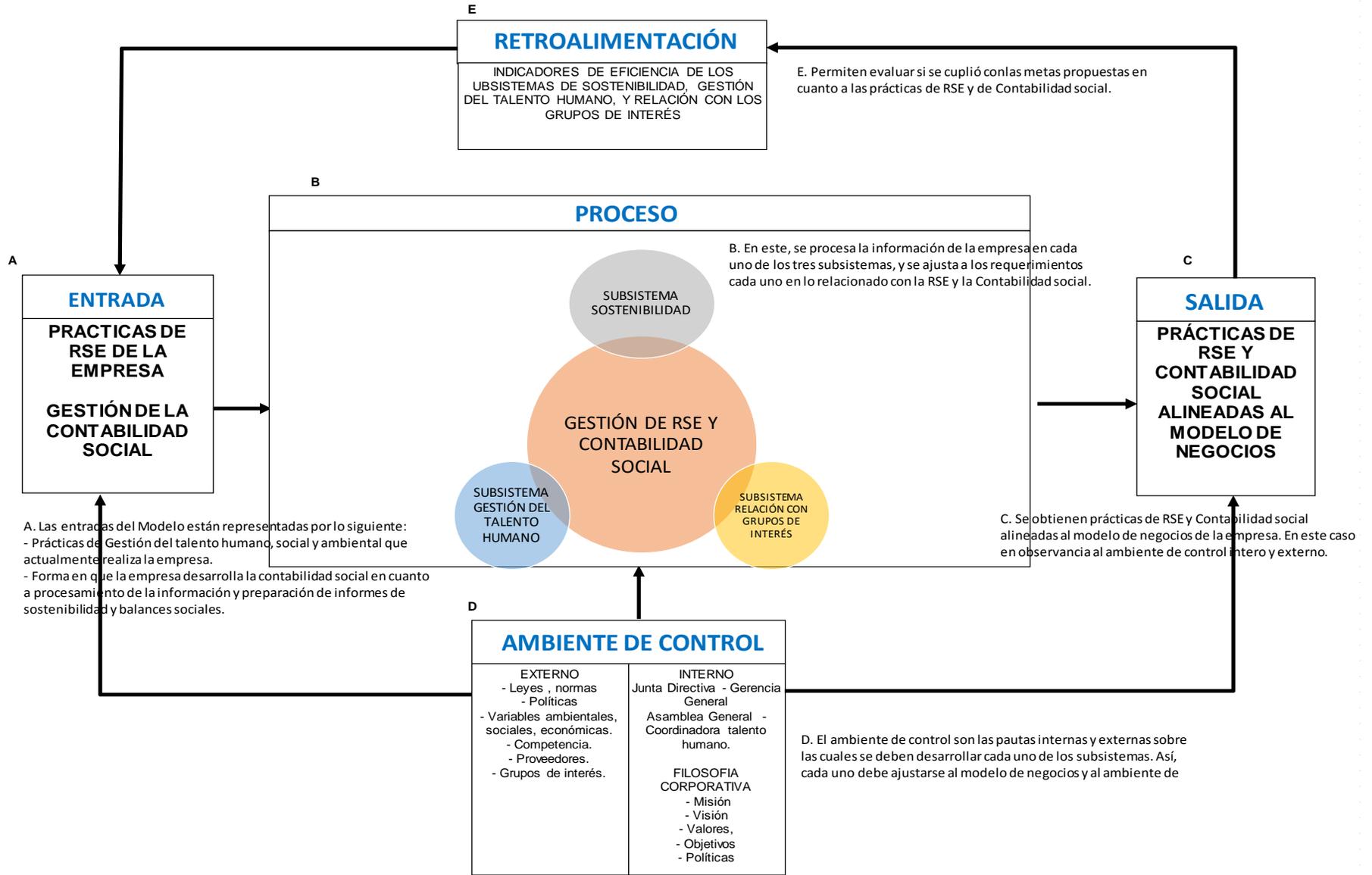
Fuente: Elaboración propia, 2019.

Figura 3. Subsistema Gestión del talento humano



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Figura 4. Modelo de Contabilidad social y RSE



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Tabla 6. Plan estratégico para el desarrollo del modelo de Contabilidad social y RSE

| DIMENSIÓN DE RSE | ESTRATEGIA | ACTIVIDADES | INDICADORES DE GESTIÓN (Eficiencia) | METAS | TIEMPO | RESPONSABLES |
|---------------------------------------|--|---|---|---|----------|--|
| SOSTENIBILIDAD | Ser una empresa ecoeficiente | 1.- Efectuar un diagnóstico en materia ambiental. 2.- Identificar los factores que afectan negativamente al ambiente y naturaleza. 3.- Determinar la factibilidad de reducir el impacto. 4.- Cuantificar la inversión a efectuar. 5.- Definir la relación beneficio / costo ambiental. | Factores críticos a desarrollar / Factores críticos identificados x 100 Beneficio ambiental / Costo ambiental | Considerar al menos el 90% de factores críticos R B/C ambiental superior a 1 | 6 meses | ÁREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia ÁREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |
| | Lograr un beneficio social importante en la zona de influencia | 1.- Medir cada año el beneficio económico de la empresa. 2.- Destinar una porción del mismo a la realización de prácticas de RSE. 3.- Establecer las prácticas de RSE a desarrollar que contribuyan a la sostenibilidad. 4.- Cuantificar la inversión. 5.- Calcular la relación beneficio costo social. | Inversión social / Beneficio económico x 100 Beneficio social / Costo social x 100 | Invertir al menos el 10% del beneficio económico de la empresa en prácticas de RSE. R B/C social superior a 1 | 12 meses | ÁREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia ÁREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |
| RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS | Efectuar gestión ambiental, del talento humano y social responsable. | 1.- Identificar los requerimientos en materia ambiental, del talento humano y social. 2.- Definir el valor de las prácticas de RSE a desarrollar. 3.- Definir la relación beneficio costo social y económico. | Requerimientos sociales valorados / Requerimientos totales x 100 Beneficio / costo social Beneficio / Costo económico | Definir el valor del 100% de requerimientos. Beneficio costo social superior a 1 Beneficio / costo superior a 1 | 6 meses | ÁREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia ÁREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |

| DIMENSIÓN DE RSE | ESTRATEGIA | ACTIVIDADES | INDICADORES DE GESTIÓN (Eficiencia) | METAS | TIEMPO | RESPONSABLES |
|-----------------------------------|---|---|--|--|---------------|---|
| | Realizar gestión cultural con los grupos de interés | 1.- Establecer las actividades culturales a desarrollar con los grupos de interés. 2.- Definir el valor de la inversión a realizar. 3.- Precisar la relación beneficio costo social y económico. | Actividades valoradas / Actividades totales x 100 Beneficio / costo social Beneficio / Costo económico | Determinar el valor de al menos el 80% de actividades culturales. Beneficio costo social superior a 1 Beneficio / costo superior a 1 | 2 meses | AREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia AREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Invertir en el talento humano para contribuir con la productividad de la empresa. | 1.- Determinar las necesidades de capacitación del talento humano. 2.- Definir la oferta de capacitación. 3. Contratar la capacitación. 4.- Desarrollar la capacitación. 5.- Definir el alcance de la estrategia implementada. | Empleados capacitados / Empleados totales x 100 Beneficio / costo social | Capacitar al 100% de empleados. Beneficio costo social superior a 1 | 6 meses | AREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia - Coordinadora talento humano AREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |
| | Mejorar el clima laboral de la empresa. | 1.- Efectuar un diagnóstico del clima laboral. 2.- Identificar los factores críticos a mejorar. 3.- Definir las actividades de motivación y recreación a realizar. 4.- Establecer el valor de la inversión de las actividades. 5.- Calcular la relación beneficio costo social y económico. | Factores críticos valorados / Factores críticos identificados x 100 Beneficio / costo social | Valorar el 100% de factores críticos Beneficio costo social superior a 1 | 4 meses | AREAS PRINCIPALES - Junta Directiva - Gerencia general - Asistente de gerencia - Coordinadora talento humano AREAS ESPECÍFICAS - Asesor jurídico - Procesos administrativos y financieros. |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

11. CONCLUSIONES

1.- La RSE ha influenciado de manera significativa la contabilidad, la cual ha tenido que dar cuenta de este tipo de prácticas en lo que se ha denominado contabilidad social de tipo micro, que se encarga especialmente de registrar las operaciones en materia de recursos humanos, sociedad y ambiente, incorporarlos en la contabilidad financiera y dar cuenta en los informes de sostenibilidad y balances sociales.

2.- Las prácticas de RSE se han desarrollado con un criterio de valor compartido, es decir, que beneficien tanto a las empresas como a la sociedad, ambiente y su talento humano. Así responden esencialmente a una estrategia de posicionamiento bursátil a través de los índices de sostenibilidad, y al mismo tiempo conlleva a beneficiar a la sociedad con el desarrollo de prácticas socialmente responsables.

3.- La RSE ha potenciado la investigación contable, debido a las necesidades de información de los grupos de interesados, así, surge la Contabilidad social de tipo micro, y los estándares para la presentación de informes de sostenibilidad como el GRI y la ISO 26000, igualmente, se han desarrollado líneas de investigación respecto a la contabilidad ambiental, gestión social, y administración del talento humano.

4.- El impacto de la Contabilidad social se refleja en la satisfacción de las necesidades de información de los grupos de interés, a través de los informes de sostenibilidad y de los balances sociales, en lo que se refiere a ambiente, sociedad y recurso humano.

5.- Dentro de las prácticas de RSE, la dimensión ambiental es la de mayor relevancia, considerando que las empresas están obligadas a desarrollar procesos amigables y ecoeficientes para la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. Incluso, la dimensión ambiental es la que da origen a la responsabilidad social de las empresas, considerando el impacto nocivo de éstas desde la revolución industrial que se vio reflejado en el agotamiento de los recursos naturales.

En lo ambiental, una empresa puede adoptar tres posturas Económica Ecológica, Ecológica Política, y Económica ambiental. La mayoría de empresas optan por esta última, en la cual, el valor del medio ambiente radica en su valor de uso y en su utilidad, que generalmente es subjetiva y está en función de variables como el ingreso, circunstancias y gustos, es decir, lo que estimula al consumidor a pagar, así mismo, se considera que el medio ambiente natural puede en algún momento ser reemplazado por otro artificial.

Así, los problemas ambientales se estiman como externalidades dentro del sistema económico. Para internalizar las externalidades la economía ambiental ha desarrollado tres líneas de estudio, corrección de externalidades ambientales, gestión de recursos renovables y no renovables, y valoración económica de bienes ambientales o valoración de intangibles., por lo tanto, desde esta perspectiva quien contamina paga en una proporción equivalente al daño social o ambiental generado. Así, es deber de la Contabilidad social cuantificar el daño y definir la inversión que deben efectuar las empresas para compensarlo.

6.- Los procesos de Contabilidad social se ven reflejados esencialmente en los informes de sostenibilidad y balances sociales, que sirven a que las organizaciones

cumplan con un aspecto esencial en materia de RSE como es el de comunicar de su gestión a los grupos de interés de acuerdo a estándares internacionales como el ISO 26000 o el GRI.

7.- Las empresas multinacionales que operan en el país realizan prácticas de RSE, dirigidas a generar un impacto social positivo, a desarrollar su recurso humano y a implementar acciones concretas respecto al medio ambiente, igualmente, cumplen con su deber de informar y establecer mecanismos para la verificación de la información por medio de estándares internacionales como el GRI. Dentro de estas organizaciones se destacan Ecopetrol, Bavaria y Grupo Éxito.

8.- La Empresa de Servicios de Transporte objeto de estudio no es socialmente responsable, debido a que centra su gestión en el talento humano, dejando de lado la dimensión ambiental y social, igualmente, no informa de la misma a los grupos de interés, y no realiza informes de sostenibilidad y balances sociales. Esto se puede observar con la aplicación de los indicadores Ethos, en los que la empresa cumple solamente el 62,63% de aspectos evaluados.

9.- El modelo de gestión de la contabilidad social y la RSE debe sustentarse en tres dimensiones como son la Sostenibilidad, Relación con grupos de interés, y Gestión del talento humano, los cuales se constituyen en subsistemas que hacen parte del macro sistema que es el modelo, por medio del cual, toda empresa puede gestionar la RSE y dar cuenta de la información a los grupos de interés a través de la Contabilidad social.

10.- El estudio de caso, sirvió para establecer como se valoran las prácticas de RSE de una empresa a través de los indicadores Ethos, lo que conlleva a definir si una organización es socialmente responsable, en este caso, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 62,63%, lo que indica que la empresa se encuentran desarrollando prácticas de RSE desarticuladas de su estrategia empresarial, por lo tanto, es necesario que las ajuste a través del sistema de Contabilidad social y RSE. Igualmente, el análisis de caso, sirvió para identificar el tipo de prácticas de RSE que desarrollan las empresas en nuestro entorno y la manera como pueden procesarse por medio de los subsistemas propuestos.

12. REFLEXIÓN FINAL

La RSE puede considerarse como una práctica empresarial, que para ser eficiente debe articularse al modelo de negocios a través de un sistema o modelo de gestión, como se propone en el presente trabajo. Es una forma de devolver a la sociedad por el uso de los recursos productivos, no obstante, a que algunas corporaciones, sobre todo transnacionales, la han aprovechado para motivar la desregulación y como estrategia publicitaria para lograr un mayor nivel de ventas, es decir, para su beneficio económico.

A pesar de algunas posiciones en contra de la RSE, como las de Toca y Carrillo (2013), Aledo (2011), Vergara (2009, y Moreno (2014), es importante que las empresas desarrollen este tipo de prácticas, pero en un ambiente de mayor regulación, en que el Estado no sea un interesado más, sino el organismo de control, que verifique realmente el alcance de estas prácticas, y lo contenido en los informes de sostenibilidad y balances sociales.

De esta forma, las empresas no deben ver la RSE como una exigencia, sino como una manera de crear valor compartido, que a su vez genere valor para la compañía y para la sociedad, lo que conlleva a lograr una mejor posición competitiva y financiera. Al respecto, Porter y Kramer (2011) indican que a través de estas prácticas se crea valor compartido lo que hace que las compañías compitan de manera estratégica combinando el desarrollo de la organización con la prosperidad para la sociedad, esto se logra cuando las firmas pueden generar mayores utilidades que les permitan ofrecer mejores condiciones ambientales, económicas y sociales.

Una forma de crear valor para la sociedad es a través de la Contabilidad social, en donde, no es suficiente que las empresas realicen una gestión adecuada en lo relacionado con el talento humano, ambiente y sociedad, sino que es necesario que ofrezcan información útil y relevante a los grupos de interés que permitan no solo que éstos verifiquen el resultado de su operación, sino que conlleve a una eficiente toma de decisiones respecto a la empresa que emite los balances sociales.

La Contabilidad social hace parte de la RSE, es un componente de la misma, que permite a las empresas cumplir con el deber de informar a los interesados, en donde, al igual que la contabilidad financiera, debe desarrollarse en observancia a un marco normativo especial, en este caso, a un estándar internacional como el GRI o la ISO 26000. Así, los informes de sostenibilidad deben presentarse en conjunto con los informes financieros o de gestión administrativa, para que los grupos de interés puedan medir y valorar el desempeño social de las compañías.

Así, a través de la Contabilidad social es posible identificar los efectos de las conductas sociales de las firmas, los procedimientos utilizados, medidas de cálculo, y la forma como se prepara y comunica la información referente a la gestión ambiental, del talento humano, y social. En esencia, lo que pretende esta disciplina es proveer información social a los interesados, definir si las prácticas realizadas están acordes a los problemas sociales, e informar sobre la contribución social del ente económico dentro de un marco ético y de transparencia.

Considerando que la RSE es la parte macro, y la Contabilidad social es la micro, lo primero que debe considerar una empresa es establecer en que dimensión debe operar, en este caso, se plantean la Sostenibilidad, la Relación con los grupos de interés, y la

Gestión del Talento humano, en este sentido, las prácticas sociales que debe desarrollar una compañía deben estar en estos tres ámbitos. Igualmente, la contabilidad social, debe estar dentro de cada una, y debe dar cuenta de la inversión realizada por la firma para cumplir su responsabilidad social. En consecuencia, la contabilidad social se materializa con los informes de sostenibilidad y balances sociales en concordancia con los estándares internacionalmente aceptados.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Aledo, A. (2011). La cara oculta de la Responsabilidad Social Corporativa. Disponible en: <http://www.albasud.org/noticia/es/223/la-cara-oculta-de-la-responsabilidad-social-corporativa>.
- Álvarez, M. y Zamarra, J. (2010). El informe social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Araujo Ensuncho, J. A. (1995). La contabilidad social. Medellín: C-cinco.
- Argandoña, A. (2012). Otra definición de Responsabilidad Social. Navarra: Universidad de Navarra – Business School.
- Arias Alosilla, Y. y Linares Romero, M. (2008). Desarrollo de un reporte de sostenibilidad basado en la Metodología del Global Reporting Initiative (GRI) aplicado a la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Baltera, P. y Díaz, E. (2013). Responsabilidad Social Empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral. Santiago: Gobierno de Chile (Dirección del trabajo – Departamento de Estudios).
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2013). Situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las PYMES de Latinoamérica. Informe de Colombia, Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

- Bedoya, S., y Valencia, A. (2014). Contabilidad: instrumento de la racionalidad capitalista, herramienta para el diseño de la conducta humana y un arma de doble filo para la sociedad.
- Bejarano, Y. y Chavarro, J. (2017). Análisis de los aportes de la Contabilidad social a la gestión empresarial en el marco de la Responsabilidad social en Colombia. Cali: Pontificia Universidad Javeriana.
- BSR. (2016). Sobre nosotros. Disponible en: <https://www.bsr.org/en/about>.
- Cañibano, L. (2000). El medio ambiente en la contabilidad de las empresas. Disponible en:
http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d3d404ce0430a010151404c.
- Carbal Herrera, A. (2009). Responsabilidad social empresarial y contabilidad: apuntes críticos. Cartagena: Universidad Libre.
- Castillo González, M. C. y Arriaga Cervantes, J. F. (2013). La Responsabilidad Social en México y sus niveles de razonamiento moral: por un diseño incluyente. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.
- Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). (2019). Informe anual 2018. México.
- Chapman, W. L. (1989). El desarrollo de la Contabilidad Social en América Latina. En: V conferencia de facultades y escuelas de contaduría de América Latina, No 5, Buenos Aires: 13.
- Codrington, A., Fiamingo, M, y Romano, J. (2012). Viabilidad y Aplicación de la contabilidad social en empresas argentinas. Buenos Aires: UADE.

- Correa, J., et. al. (2016). Reportes integrados y generación de valor. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Correa, M., Flynn, S., y Amit, A. (2004). Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial. Proyecto CEPAL / Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ). Naciones Unidas.
- D' Onofrio, P. A. (2006). Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial. Buenos Aires: XV Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa.
- Dorado, M, Realpe, L., y Tovar, K. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde el contexto de la contabilidad social: situación actual y perspectivas.
- Escudero, M., y García Lama, J. (2014). La responsabilidad social empresarial y la creación de valor en América Latina. Universidad Deusto.
- Ethos. (2007). ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?. Disponible en: <http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=ptBR>.
- Friedman, M. (1970). The social responsibility of Business is to increase its profit. New York: The New York Times Magazine.
- Fronti García, I. (2008). ¿Cuál es el rol de la Contabilidad con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial?. Buenos Aires: XV Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa.

Global Reporting Initiative (GRI). (2013). Informes de sostenibilidad empresarial.

Disponible en:

<https://www.globalreporting.org/information/FAQs/G4FAQ/Pages/default.aspx>.

Gómez Villegas, M. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Hernández De Ávila, R. (2015). El hombre, depredador depredado. Disponible en:

<https://www.nuevatribuna.es/articulo/medio-ambiente/hombre-depredador-depredado/20150610111642116994.html>.

Hernández, D. (2008). La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de la Contabilidad social. Barranquilla: Económicas CUC.

Hernández, D. y Escobar, A. (2017). Modelo de Contabilidad social como herramienta de Gestión para la Responsabilidad Social Empresarial. Barranquilla: Revista IJMSOR.

Instituto Ethos. (2006). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2006. Sao Pablo.

Instituto Ethos. (2011). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. Sao Pablo.

ISO 26000. (2018). ISO 26000 visión general del Proyecto. Ginebra: Organización Internacional de Estandarización.

Lara Bueno, M. I. (2014). El papel de la contabilidad ante la Responsabilidad social corporativa. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

- Machado R., M. A. (2004). Dimensiones de la contabilidad social. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Martínez Ramos, M. (2003). DE la contabilidad de los Recursos humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: Una ampliación necesaria. Castellón: Universitat Jaume I. Castellón.
- Mejía, C. (2013). La RSE abre mercados para las empresas. Disponible en: <https://www.portafolio.co/tendencias/responsabilidad-social-abre-mercados-empresas-72666>.
- Moreno, J. et. al. (2014). RSC: Para superar la retórica. Madrid: Economistas sin fronteras.
- Mosquera, A., y Galíndez, L. (2019). Diagnóstico organizacional de la empresa Sotracauca Metro SA en la ciudad de Popayán. Popayán: UNAD.
- Navarro Matamoros, L. (2013). La responsabilidad social empresarial en el ámbito de la Unión Europea. Murcia: Universidad de Murcia.
- Noguera, A. y Pineda, J. (2011). Medición del progreso de la sociedad. De las cuentas a los cuentos ambientales. México: Foro consultivo científico y tecnológico.
- Ortiz Aristizábal, P. C. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de Hxz. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Peláez León, J. D. (2013). Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Humana: Diseño de un modelo explicativo. Cali: Universidad del Valle.
- Pérez, J. (2014). Crecimiento económico y conservación del medio ambiente. Disponible en: <https://elordenmundial.com/crecimiento-economico-y-conservacion-del-medio-ambiente/>.

- Porter, M. y Krammer, M. (2011). Creando valor compartido. Cómo reinventar el capitalismo y desatar una ola de innovación y crecimiento. Cambridge: Universidad de Harvard.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson.
- Rodríguez Guerra, L. y Ríos Osorio, L. (2016). Evaluación de la sostenibilidad con metodología GRI. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Rodríguez Huidrobo, P. (2017). El Balance social en la empresa. Algunos ejemplos prácticos. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Rojas Muñoz, L. y Olaya Garcerá, J. (2012). Responsabilidad social empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia, Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Rojas, S. y Varón, A. (2007). Contabilidad ambiental un enfoque microeconómico. Bogotá: Universidad San Buenaventura.
- Romero, N. (2017). Responsabilidad Social en el Grupo Éxito. Bogotá: Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario.
- Sanín Pombo, S. y Redondo Fajardo, J. I. (2008). Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el proyecto de Infraestructura Vial Concesión Santa Marta Paraguachon con respecto a los Stakeholders comunitarios. Barranquilla: Fundación Universidad del Norte.
- Semana. (2018). 100 empresas más grandes de Colombia, Disponible en: <http://especiales.semana.com/empresas-mas-grandes-de-colombia/2018/listado-cien-empresas/index.html>.
- Simbron, N. (2017). Teoría General de los Sistemas. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos5/teorsist/teorsist.shtml>.

- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE 21). (2014). SGE 21. Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones.
- Tamayo, C. y Ruíz, M. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. La Habana: Universidad de La Habana.
- Toca, C.; Carrillo, J. y Grueso, M. (2013). En Colombia todavía no existen empresas socialmente responsables. Disponible en: http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/%E2%80%9Cen-colombia-todav%C3%ADa-no-existen-empresas-socialmente-responsables%E2%80%9D_34130.
- Tuapante, S. y Granda C., T. (2014). Propuesta de un modelo contable para la implementación de la RSE como activo intangible en empresas tipo Cía. Ltda. en la ciudad de Cuenca. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Valencia, M. M. (2004). Contabilidad social y sus implicaciones. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/finanzas/1/consoimpli.htm>.
- Vélez R., A. y Cardona E., M. (1983). El balance social: desarrollos y perspectivas recientes. Medellín: Universidad Eafit.
- Vergara, M. (2009). Ser a aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) (2002). Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en: <http://www.wbcsd.ch>.

Zeng, S., Xu, X., Dong, Z., & Tam, V. W. (2010). Towards corporate environmental information disclosure: An empirical study in China. *Journal of Cleaner Production*.

ANEXOS

Anexo A. Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Los indicadores Ethos para evaluar las prácticas de RSE están integrados por 7 dimensiones:

1. Valores, Transparencia, Gobernabilidad.
2. Público interno
3. Medio Ambiente
4. Proveedores
5. Consumidores y Clientes
6. Comunidad
7. Gobierno y Sociedad

1. VALORES, TRANSPARENCIA, GOBIERNO DE LA EMPRESA

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|---|----|---------------|----------|----|
| 1.- Expone adecuadamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera adecuada a sus partes interesadas. | | | | |
| 2.- Existe un código de ética, que prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales para la obtención de ventajas comerciales. | | | | |
| 3.- Existe un Código de ética que estimula la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización y la actitud individual de sus empleados. | | | | |
| 4.- Existe un código de ética, parámetros éticos y/o declaración de principios que vinculan expresamente la actuación jurídica y contable. | | | | |
| 5.- Tiene comités, consejos responsables formales por cuestiones éticas. | | | | |
| 6.- Verifica la adecuada actuación de proveedores a sus valores y principios | | | | |
| 7.- Los empleados demuestran familiaridad en lo cotidiano con los temas propuestos y contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente. | | | | |
| 8.- Existen procedimientos para enfrentar denuncias y resolución de conflictos relacionados con el código de ética. | | | | |
| 9.- Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes. | | | | |
| 10.- Utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar la resolución de dilemas éticos, socio ambiental y lo relacionado con los derechos humanos. | | | | |
| 11.- Incluye el respeto a los derechos humanos, como criterio formal en sus decisiones de inversión y/o adquisiciones. | | | | |
| 12.- Mantiene comunicación regular con grupos o partes interesadas que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios. | | | | |
| 13.- Expone públicamente y con frecuencia sus principios en relación con la competencia. | | | | |
| 14.- Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la compañía son auditadas por terceros. | | | | |
| 15.- Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la compañía son auditadas por terceros. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 16.- En el proceso de elaboración del balance social la compañía involucra por lo menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general (por ejemplo por medio de contactos de Ong, entidades de salud o defensa de derechos humanos) | | | | |
| 17.- Incorpora en el balance social críticas, sugerencias y testimonios de partes interesadas. | | | | |

2. PUBLICO INTERNO

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|---|----|---------------|----------|----|
| 1.- Posee la compañía políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos. | | | | |
| 2.- Posee programa para estimular y reconocer sugerencias de los empleados para mejoría de los procesos internos. | | | | |
| 3.- Tiene un programa específico para la contratación de aprendices. | | | | |
| 4.- Cumple con las responsabilidades legales sobre la protección a la familia de los trabajadores. | | | | |
| 5.- Respeta la legislación que prohíbe el trabajo infantil y valora la importancia de la educación de los hijos de los trabajadores. | | | | |
| 6.- Posee políticas explícitas de no discriminación (de raza, género, edad, religión y orientación sexual) en la política salarial, en la admisión, en el entrenamiento y en el despido de empleados. | | | | |
| 7.- Paga salarios y ofrece prestaciones idénticas a hombres y mujeres que ejerzan la misma función en cualquier nivel jerárquico. | | | | |
| 8.- Ofrece flexibilidad de horario para hombres y mujeres con hijos menores de 6 años. | | | | |
| 9.- Mantiene programa especial para la contratación de personas con discapacidad | | | | |
| 10.- Tiene política preferente para la contratación de individuos con edad superior a 45 años o desempleados desde hace más de dos años. | | | | |
| 11.- Integra trabajadores subcontratados. | | | | |
| 12.- Posee una política de integración de los trabajadores subcontratados, con la cultura, valores y principios de la empresa. | | | | |
| 13.- Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a su política de remuneración y prestaciones. | | | | |
| 14.- Ofrece las prestaciones de plan de salud familiar. | | | | |
| 15.- Ofrece las prestaciones de plan de educación de los hijos. | | | | |
| 16.- Ofrece las prestaciones para la adquisición de vivienda. | | | | |
| 17.- Ofrece programa de prevención y tratamiento para la drogadicción y adicción al alcohol | | | | |
| 18.- Ofrece programa específico para la salud de la mujer. | | | | |
| 19.- Promueve programa de combate del estrés para los empleados. | | | | |
| 20.- Posee política de equilibrio trabajo-familia que aborde cuestiones relativas a horario laboral y horas extras. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 21.- Mantiene programa de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional), educación primaria o enseñanza media entre sus empleados con metas y recursos definidos. | | | | |
| 22.- Prepara a los empleados para la jubilación. | | | | |

3. MEDIO AMBIENTE

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|--|----|---------------|----------|----|
| 1.- Tiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en sus decisiones estratégicas. | | | | |
| 2.- Participa de comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad | | | | |
| 3.- Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de exploración ilegal de recursos naturales. (como madera, animales, etc.) | | | | |
| 4.- Desarrolla periódicamente campañas internas de reducción del consumo del agua y de energía. | | | | |
| 5.- Desarrolla periódicamente campañas internas para el consumo consciente y para el reciclado de materiales. | | | | |
| 6.- Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo y entrena a sus empleados en intervalos frecuentes para enfrentar tales situaciones. | | | | |
| 7.- Posee programa de gerenciamiento de residuos para la recolección de materiales tóxicos o reciclado post consumo. | | | | |
| 8.- Provee a sus consumidores y clientes informaciones detalladas sobre los daños ambientales resultantes del uso y de la destinación final de sus productos | | | | |
| 9.- Discute con empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios. | | | | |
| 10.- La compañía prioriza la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental. | | | | |
| 11.- Mantiene acciones de control de la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio | | | | |
| 12.- Monitorea el aumento de la eficiencia energética. | | | | |

4. PROVEEDORES

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|--|----|---------------|----------|----|
| 1.- Discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios. | | | | |
| 2.- Conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente. | | | | |
| 3.- Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos piratas, falsificados o fruto de robo. | | | | |
| 4.- Ofrece entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social con los proveedores. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 5.- Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas, asociaciones de barrio y Ong para grupos usualmente excluidos. | | | | |
| 6.- Apoya a organizaciones que practican y promueven el comercio justo. | | | | |
| 7.- Tiene como norma el tratamiento justo a los proveedores, privilegiando el pequeño proveedor (con remuneración justa, al día y calidad en la relación) | | | | |

5. CONSUMIDORES Y CLIENTES

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|---|----|---------------|----------|----|
| 1.- Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, embalajes, bulas, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias) para hacer más seguro el uso de sus productos. | | | | |
| 2.- Llama la atención del cliente/consumidor para alteraciones en las características de sus productos o servicios (composición, calidad, plazos, peso, precio). | | | | |
| 3.- Tiene política formal contra la propaganda que coloque a los niños, adolescentes, negros, mujeres o cualquier individuo en situación de riesgo, de prejuicios, o falta de respeto. | | | | |
| 4.- Ofrece el servicio de atención al cliente u otra forma de atención especializada para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios. | | | | |
| 5.- Promueve entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para una relación de respeto a los derechos del consumidor. | | | | |
| 6.- Tiene la compañía política explícita de no soborno para obtención de decisión de compra de productos o contratación de servicios. | | | | |
| 7.- Mantiene programa especial con foco en salud y seguridad del consumidor/cliente de sus productos y servicios. | | | | |

6. COMUNIDAD

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|---|----|---------------|----------|----|
| 1.- Reconoce la comunidad en que está presente como parte interesada importante en sus procesos decisorios. | | | | |
| 2.- Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones. | | | | |
| 3.- Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar. | | | | |
| 4.- Entrena a sus empleados para respetar los valores y tradiciones de la comunidad donde actúa. | | | | |
| 5.- Hace monitoreos a los impactos causados en la comunidad por sus actividades. | | | | |
| 6.- Tiene políticas contra el exceso de basura, mal olor, efluentes y otras formas de contaminación. | | | | |
| 7.- Hace levantamiento de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 8.- Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público. | | | | |
| 9.- Utiliza incentivos fiscales (deducciones, descuentos y patrocinios, entre otros). | | | | |
| 10.- Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados. | | | | |

7. GOBIERNO Y SOCIEDAD

| | SI | EN GRAN PARTE | EN PARTE | NO |
|---|----|---------------|----------|----|
| 1.- Desarrolla actividades eventuales que se centran en la educación ciudadana, especialmente en época electoral. | | | | |
| 2.- Favorece la discusión e intercambio de información sobre temas políticos. | | | | |
| 3.- Asume el papel de formar ciudadanos en la discusión de temas como participación y combate de la corrupción. | | | | |
| 4.- Patrocina o realiza campañas de medios relacionadas con cuestiones de interés público. | | | | |
| 5.- Patrocina programas públicos o privados de beca escolar. | | | | |
| 6.- Articula y coordina asociaciones en los programas en los cuales participa. | | | | |