 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilada Ministerio	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<small>Documento</small>	<small>Código</small>	<small>Fecha</small>	<small>Revisión</small>
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
	<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small>		<small>Pág.</small>
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(151)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Yazmin Lozano Rincón – Yaqueline Ruedas Rincón		
<b>FACULTAD</b>	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Contaduría Publica		
<b>DIRECTOR</b>	Sixto Nahúm Ovallos Ascanio		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Impacto de la contabilidad en la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Impact of accounting on corporate social responsibility in the real estate sector of the city of Ocaña, Norte de Santander		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras)			
<p>Las empresas están orientadas a producir riqueza, deben responder a la sociedad por los impactos resultantes de sus actividades productivas. En este contexto, es significativo determinar como la contabilidad impacta la gestión de la RSE en el sector inmobiliario de Ocaña. Para establecerlo, se realizó un diagnóstico de la gestión de la RSE, se identificaron aspectos contables de GRI y definen la RSE en inmobiliarias bajo la norma ISO 26000.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>Companies are oriented to produce wealth, they must respond to society for the impacts resulting from their productive activities. In this context, it is significant to determine how accounting impacts CSR management in the real estate sector of Ocaña. To establish this, a diagnosis of CSR management was carried out, accounting aspects of GRI were identified and CSR in real estate was defined under the ISO 26000 standard.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Impacto, contabilidad, RSE, diagnóstico, empresas, normas, ambiente, comunidad, balance, financieros.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Impact, accounting, CSR, diagnosis, companies, standards, environment, community, balance, financial.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 151	PLANOS: 47	ILUSTRACIONES: 38	CD-ROM:



**Impacto de la contabilidad en la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario  
de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander**

**Yazmin Lozano Rincón**

**Yaqueline Ruedas Rincón**

**Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Seccional Ocaña**

**Esp. Sixto Nahúm Ovallos Ascanio**

**Contaduría Pública**

**03 de septiembre de 2022**

## Tabla de contenido

Introducción .....	13
Capítulo 1. Análisis del impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. ....	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	21
1.3 Objetivos.....	22
1.3.1 Objetivo general.....	22
1.3.2 Objetivos específicos .....	22
1.4 Justificación.....	22
1.5 Delimitaciones.....	24
1.5.1 Delimitación geográfica.....	24
1.5.2 Delimitación temporal .....	24
1.5.3 Delimitación conceptual .....	24
1.5.4 Delimitación operativa.....	24
Capítulo 2. Marco Referencial .....	25
2.1 Marco histórico.....	25
2.1.1 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial .....	25
2.1.2 Historia de La Responsabilidad Social Empresarial en Colombia .....	26
2.1.3 Historia de la Responsabilidad Social en el contexto local .....	28

2.2 Marco contextual.....	29
2.3 Marco teórico.....	30
2.3.1 Teoría de stakeholders .....	30
2.3.2 Teoría crítica de la sociedad y la acción comunicativa.....	32
2.3.3 Teoría de la contabilidad tridimensional.....	32
2.3.4 Otras perspectivas teóricas.....	33
2.4 Marco conceptual.....	35
2.4.1 Responsabilidad social empresarial. ....	35
2.4.2 Stakeholder. ....	38
2.4.3 Contabilidad.....	38
2.4.4 Cultura organizacional .....	40
2.5 Marco legal.....	40
2.5.1 Constitución Política de 1991 .....	40
2.5.2 Leyes y normas colombianas .....	41
2.5.3 Código Sustantivo del Trabajo.....	41
2.5.4 Estatuto tributario colombiano a través del cual se otorgan descuentos o la no causación de impuestos, por la implementación de acciones que impactan efectivamente el medio ambiente. 42	42
2.5.5 Estándares internacionales .....	42
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	44
3.1 Tipo de investigación.....	44

3.2 Población.....	44
3.3 Muestra.....	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
3.5 Procesamiento y análisis de la información.....	46
3.5.1 Operacionalización de las variables.....	46
3.5.2 Análisis de información.....	1
3.5.2.1. Aspectos generales.....	1
3.5.2.2. Categoría dimensiones de la RSE basada en la Norma ISO – 26000.....	6
3.5.2.3 Nivel de gestión de la RSE Norma ISO 26000.....	42
Capítulo 4. Presentación de resultados .....	53
4.1 Diagnostico de la aplicación de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña a partir de la norma ISO 26000, para establecer los aspectos contables de carácter social, económico y ambiental que definen la RSE en dicho sector.....	56
4.2 Evaluación de los aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, estableciendo su incidencia en las prácticas de RSE del sector.....	60
4.3 Establecer los elementos relacionados con la información contable que facilitan la gestión eficaz de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, para mejorar la calidad de la información contable en el proceso de toma de decisiones.....	62
Conclusiones.....	70
Recomendaciones .....	72

Referencias.....	73
Apéndices.....	77
Apéndice A Lista de Inmobiliarias Ocaña.....	77
Apéndice B Encuesta.....	78
Apéndice C Guía de Indicadores de desempeño GRI.....	82

### Lista de Tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables.....	46
Tabla 2	Conocimiento de RSE.....	1
Tabla 3	Conceptos relacionados con la RSE .....	2
Tabla 4	Obligación del Contador en la RSE.....	3
Tabla 5	Conocimiento de Normas Nacionales e Internacionales de RSE .....	5
Tabla 6	Empresas legalmente constituidas .....	6
Tabla 7	Órganos de gobierno y control formalmente constituidos.....	7
Tabla 8	Cumplimiento de las normas legales fiscales, laborales y ambientales.....	9
Tabla 9	Rendición de cuentas a los grupos de interés de las acciones que afectan a la comunidad .....	10
Tabla 10	Disposición de mecanismos para promover en los colaboradores y demás partes interesadas los principios y valores organizacionales .....	11
Tabla 11	Cumplimiento de las condiciones legales de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo-Contratación de Personal-Salarios.....	13
Tabla 12	Cumplimiento de las condiciones laborales colombianas de seguridad social, prestaciones sociales y dotación .....	14
Tabla 13	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo .....	15
Tabla 14	Cumplimiento de las normas de salud y seguridad de los trabajadores.....	17
Tabla 15	Desarrollo de proyectos sociales en beneficio de la comunidad del área de influencia	18
Tabla 16	Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad ....	19
Tabla 17	Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental .....	20

Tabla 18 Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia	22
Tabla 19 Políticas de prevención contra la corrupción	23
Tabla 20 Alianzas estratégicas en políticas anticorrupción	24
Tabla 21 Estrategias organizacionales para evitar prácticas de competencia desleal	25
Tabla 22 Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas	26
Tabla 23 Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas	28
Tabla 24 Acceso a servicios esenciales	29
Tabla 25 Protección de datos y privacidad de los clientes	30
Tabla 26 Debida diligencia y complicidad, mecanismos de evaluación y control de respeto a los Derechos Humanos	31
Tabla 27 Derechos fundamentales en el trabajo, mecanismos para evitar la explotación laboral en los grupos de interés	33
Tabla 28 Discriminación y grupos vulnerables, trato igualitario a todos los grupos de interés	34
Tabla 29 Mecanismos para prevenir la contaminación ambiental	35
Tabla 30 Estrategias para el uso sostenible de los recursos, (reciclar, reutilizar, ahorrar agua, luz, papel otros)	36
Tabla 31 Rubro o partida presupuestaria para la mitigación y adaptación al cambio climático	37
Tabla 32 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	38
Tabla 33 Reflejo en la contabilidad de la gestión social	39
Tabla 34 Reflejo en la contabilidad de la gestión ambiental	40
Tabla 35 Evidencia del impacto ambiental y social en los informes contables	41
Tabla 36 Partidas de ingresos por prácticas ambientales	42



Tabla 37 Valorización requerimientos Norma ISO 26000 de RSE .....	43
Tabla 38 Materia Gobernanza.....	43
Tabla 39 Evaluación materia prácticas laborales norma ISO 26000:2015 .....	45
Tabla 40 Evaluación materia participación activa y desarrollo de la comunidad norma ISO 26000:2015 .....	46
Tabla 41 Evaluación materia practicas justas de operación norma ISO 26000:2015.....	48
Tabla 42 Evaluación materia cuestión de consumidores norma ISO 26000:2015 .....	49
Tabla 43 Evaluación materia derechos humanos norma ISO 26000:2015 .....	50
Tabla 44 Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario Ocaña.....	51
Tabla 45 Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario Ocaña.....	57
Tabla 46 Afinidad entre el modelo GRI y la ISO 26000 .....	66
Tabla 47 Indicadores del Modelo GRI.....	68

## Lista de figuras

Figura 1	Conocimiento de RSE .....	1
Figura 2	Conceptos relacionados con la RSE .....	3
Figura 3	Obligación del Contador en la RSE.....	4
Figura 4	Conocimiento de Normas Nacionales e Internacionales de RSE.....	5
Figura 5	Empresas legalmente constituidas.....	7
Figura 6	Órganos de gobierno y control formalmente constituidos. ....	8
Figura 7	Cumplimiento de las normas legales fiscales, laborales y ambientales .....	9
Figura 8	Rendición de cuentas a los grupos de interés de las acciones que afectan a la comunidad .....	10
Figura 9	Disposición de mecanismos para promover en los colaboradores y demás partes interesadas los principios y valores organizacionales. ....	12
Figura 10	Cumplimiento de las condiciones legales de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo-Contratación de Personal-Salarios.....	13
Figura 11	Cumplimiento de las condiciones laborales colombianas de seguridad social, prestaciones sociales y dotación.....	15
Figura 12	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo .....	16
Figura 13	Cumplimiento de las normas de salud y seguridad de los trabajadores .....	17
Figura 14	Desarrollo de proyectos sociales en beneficio de la comunidad del área de influencia .....	18
Figura 15	Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad...	19
Figura 16	Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental.....	21

Figura 17 Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia .....	22
Figura 18 Políticas de prevención contra la corrupción.....	23
Figura 19 Alianzas estratégicas en políticas anticorrupción.....	24
Figura 20 Estrategias organizacionales para evitar prácticas de competencia desleal .....	25
Figura 21 Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas....	27
Figura 22 Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas .....	28
Figura 23 Acceso a servicios esenciales .....	29
Figura 24 Protección de datos y privacidad de los clientes .....	30
Figura 25 Debida diligencia y complicidad, mecanismos de evaluación y control de respeto a los Derechos Humanos.....	32
Figura 26 Derechos fundamentales en el trabajo, mecanismos para evitar la explotación laboral en los grupos de interés .....	33
Figura 27 Discriminación y grupos vulnerables, trato igualitario a todos los grupos de interés.	34
Figura 28 Mecanismos para prevenir la contaminación ambiental .....	35
Figura 29 Estrategias para el uso sostenible de los recursos, (reciclar, reutilizar, ahorrar agua, luz, papel otros.....	36
Figura 30 Rubro o partida presupuestaria para la mitigación y adaptación al cambio climático	37
Figura 31 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales ..	38
Figura 32 Reflejo en la contabilidad de la gestión social .....	39
Figura 33 Reflejo en la contabilidad de la gestión ambiental .....	40
Figura 34 Evidencia del impacto ambiental y social en los informes contables .....	41
Figura 35 Partidas de ingresos por prácticas ambientales .....	42

Figura 36 Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario	
Ocaña .....	57
Figura 37 Aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de	
Ocaña. De acuerdo a las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 .....	61
Figura 38 Mapa de procesos de gestión contable y financiera del sector inmobiliario de la ciudad	
de Ocaña. ....	63

## Introducción

Las empresas son entes económicos destinados a crear riqueza a través del uso de los factores productivos. De igual forma, son entidades sociales que deben responder al bienestar de la comunidad del contexto donde operan. En este sentido, el proceso de toma de decisiones en las empresas, se debe orientar a la consecución de recursos económicos y velar por las consecuencias sociales que genera el proceso de producción. A partir de lo descrito, es de suma importancia plantear de qué forma las ciencias contables, como sistema de información, contribuyen a la gestión de la RSE en las organizaciones.

Para la consecución del objetivo general de esta investigación fue fundamental realizar un diagnóstico de la aplicación de la RSE del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, a partir de la norma ISO 26000. A través, del diagnóstico se pudieron evaluar los aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, Por último, se pudieron establecer los elementos relacionados con la información contable que permiten la gestión eficaz de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, para aportar elementos de valor que mejoren la calidad de la información contable y financiera para el proceso de toma de decisiones gerenciales.

Los constructos teóricos de esta investigación se fundamentaron en la teoría de los stakeholder, teoría crítica de la sociedad y la acción comunicativa, y otros referentes teóricos. Las bases conceptuales para dar luz a la investigación están relacionadas con el concepto de responsabilidad social empresarial, de los grupos de interés, contabilidad, ética, transparencia y clima organizacional. Entre los aspectos legales relevantes se encuentra la Constitución Política de 1991, diversas leyes relacionadas con la gestión de la en Colombia, igualmente normas internacionales como la ISO 26000 y otros estándares a nivel mundial.

La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, por cuanto, se definieron las principales características del fenómeno estudiado. La población de este estudio estuvo conformada por diecinueve inmobiliarias legalmente constituidas ante la Cámara de Comercio de Ocaña. Para recabar la información, se diseñó una lista de chequeo o encuesta, basada en la norma ISO 26000, la cual fue aplicada a catorce inmobiliarias que estuvieron dispuestas a dar información. La información recolectada en el trabajo de campo se ordenó en tablas de frecuencia y se representó a través de gráficos, la información fue analizada cualitativamente intentando describir lo más cercano a la realidad la gestión de la contabilidad en la RSE en la de las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña.

En cuanto a los resultados obtenidos, se pudo establecer que el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, tiene un nivel de gestión de la RSE inicial a gestionado, donde se les da prioridad a los asuntos legales relacionados con aspectos laborales y tributarios. Asimismo, centra su atención en asuntos de consumidores, descuidando la gestión de buenas prácticas de RSE en materias relacionadas con la comunidad, medio ambiente y prácticas justas de Operación. En lo relacionado con la contabilidad y su impacto en la gestión de la RSE se evidencio que el actuar de las ciencias contables en la promoción de las buenas prácticas es discreto, centra su atención en los hechos económicos, obviando aspectos contables socioambientales.

Para una mejor comprensión de la investigación se estructuro en cuatro capítulos: en el primer capítulo se realiza una descripción y una formulación del problema, se plantean una serie de objetivos (general y específica), se justifica la pertinencia de la investigación y se esbozan las diferentes limitaciones del estudio. En el segundo capítulo, se aborda el marco referencial, donde se hace un recorrido histórico del fenómeno estudiado a nivel mundial, nacional y local.

Igualmente, en este capítulo se establece el marco teórico, conceptual y legal que dan sustento científico a la investigación realizada. El tercer capítulo corresponde al diseño metodológico, en cual se define el tipo de investigación, la población, la muestra, los instrumentos aplicar para la recolección de información, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos y los mismos corresponden a la consecución de los objetivos específicos planteados. Por último, se plantean una serie de conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos.

## **Capítulo 1. Análisis del impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Las empresas son entes económicos destinados a crear riqueza a través del uso de los factores productivos. No obstante, son entidades sociales que deben responder al bienestar de la comunidad del contexto donde operan, por tal motivo, el proceso de toma de decisiones de las unidades productivas, no solo debe estar orientado a la consecución de recursos económicos, también debe velar por las consecuencias sociales y ambientales que genera la actividad productiva de las organizaciones. (Carretero, 1953)

Doria Patricia Puerto Becerra y Adriana Aguilera Castro sostienen “que las empresas deben llevar a cabo sus actividades productivas, partiendo de la responsabilidad que tienen con sus partes interesadas, con el medio ambiente y con la sociedad en general, contribuyendo éticamente a la sustentabilidad y sostenibilidad del planeta” (Becerra, 2012).

Desde esta perspectiva, se puede afirmar que “las empresas se han convertido en un componente fundamental del desarrollo social, por tal razón, deben adaptarse a las exigencias de una sociedad cada vez más interesada en las prácticas empresariales responsables” (Gloria Silviana Montañez Moya, 2015).

En este orden de ideas, se concluye que: La acción empresarial en la sociedad y en los mercados globales exige el alcance de altos niveles de competitividad que, dentro de un marco de desarrollo sostenible, deberían ir acompañados de una mayor «solidaridad» y visión ética que permitan, a su vez, la atención de temas actuales tales como el impacto



social, la protección al medio ambiente, las nuevas tecnologías de la información, la innovación y transferencia tecnológica, entre otros elementos. (Bohorquez, 2011)

Considerando lo expuesto y partir del auge a nivel mundial de la RSE como práctica determinante al interior de las empresas, es relevante plantear de qué forma las ciencias contables como sistema de información, contribuye a la gestión de la RSE en las organizaciones.

Isabel de Lara Bueno, expresa que los elementos correlacionales de la contabilidad con la RSE en las empresas, parte del hecho de que las ciencias contables son una disciplina social, donde las actividades empresariales en el contexto de una sociedad, interactúan generando una relación de correspondencia, esta interconexión entre la sociedad y la empresa, obliga a que la contabilidad genera información con una visión social global del contexto donde desenvuelve. Igualmente, la autora refiere que al ser la contabilidad un sistema de información contable y financiera, dirigida a diferentes agentes sociales, se precisa, contribuya a facilitar y mejorar la toma de decisiones empresariales con enfoque social, y que éste, trascienda al valor del enfoque económico y financiero. (Bueno, 2003)

Desde esta óptica, Álvaro Javier Romero considera que “el eje de las ciencias contables lo constituyen los fenómenos patrimoniales y por tal razón, la contabilidad es la encargada de valorar los elementos patrimoniales de la empresa, entiéndase este patrimonio tanto material como inmaterial” (López, 2015).

Por lo tanto, Isabel de Lara Bueno argumenta que “la contabilidad debe tender a la búsqueda de mecanismos de medición de los activos inmateriales, considerando que la RSE debe

formar parte del conjunto de activos intangibles y este solo hecho, permite que la información contable genere valor a la organización” (Bueno, 2003).

Acorde a lo anterior, se puede decir que: La tarea de la contabilidad no debe ser continuar mostrando únicamente lo propio e impropio de las inversiones, el uso dado al dinero, el menor o mayor costo asignado a tal insumo. La contabilidad debe poner en alerta la posibilidad real de sostenibilidad del sistema en las condiciones a las que se ha llegado. En tal sentido, la perspectiva crítica, seguramente expondrá transformaciones puntuales que den relieve a una ética de la rendición de cuentas, distinta a la postulada por la visión tradicional, en la que la empresa se inunde de lo social como objetivo esencial.

(Rodríguez, 2015)

Este nuevo escenario mundial, permite visualizar que la contabilidad cumple un rol trascendental en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, debido a la relación existente entre esta disciplina y la sociedad, la cual ha estado ligada estrechamente al desarrollo económico de las diferentes civilizaciones de la historia de la humanidad. (Bueno, 2003)

Además, se instituye como un instrumento que gestiona la toma de decisiones vinculadas con las variables que soportan la influencia de la globalización, como son el avance de las tecnologías, que impactan directamente en el aumento del volumen de la información y en la velocidad con la que se generan las transacciones financieras y contables en la internet. (Malvarez, 2018)

Ante lo contextualizado, se puede evidenciar como a nivel internacional debido a la necesidad de la información generada por los nuevos modelos contables, las ciencias contables

han tomado relevancia en el ámbito competitivo de las empresas, permitiendo el desarrollo de herramientas orientadas a dar seguimiento a componentes cualitativos que suministran información relevante para la toma de decisiones gerenciales, respecto a las necesidades sociales de las partes interesadas. En otras palabras, la inclusión de variables cualitativas en la información contable, propende generar en las organizaciones mayor conciencia social y, por ende, aumentar el valor competitivo de las empresas.

En lo referente a Colombia, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, se ha ido fortaleciendo, especialmente en lo que respecta a buenas prácticas y conservación del medio ambiente. Desde los años 70, se viene gestando a nivel económico, político y social, un cambio en la forma como las empresas se relacionan con el medio ambiente y la sociedad. Empresas como Fabricato, en 1977 fueron pioneros en el país en la implementación de prácticas relacionadas de RSE a partir de la medición de su gestión social a través del Balance Social.

En 1979, Incolda y FES, promueven el tema de la RSE en el sector empresarial y en 1981 la ANDI diseña el primer modelo de Balance Social. A nivel contable, (CECORP) sensibiliza al sector político y empresarial en incorporar la RSE en el proceso de toma de decisiones, con la finalidad de lograr objetivos económicos en términos éticos y sociales. (Herrera, 2005)

A pesar de los avances que se han logrado en RSE a nivel nacional, es claro, que el grueso del sector económico del país, el cual está conformado por las PYMES, tiene un tímido protagonismo en la incidencia de las estadísticas. Esto obedece, a la concepción de

los microempresarios, de que las prácticas de RSE son exclusivas de las grandes empresas, por cuanto, son las que cuentan con grandes capitales para invertir. (Robayo, 2012)

Pasando al plano local, la realidad no es diferente a la del resto país, de acuerdo con Marta Milena Peñaranda-Peñaranda, Magda Mildreth Rodríguez Castilla & Fanny Stella Soto Arévalo el sistema micro empresarial de la ciudad de Ocaña, es el actor estratégico que fortalece la economía regional. No obstante, presentan dificultades en la alineación de sus procesos administrativos, tecnológicos y capital humano, lo que deja inferir, que muchas de sus acciones parecen aleja del compromiso socio ambiental que generan las externalidades negativas derivadas de sus procesos productivos. (Marta Milena Peñaranda Peñaranda, 2015)

En concordancia con lo estipulado anteriormente, Jorge de Jesús Cañizares Arévalo Cañizares, sustenta que “las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Ocaña, no cuentan con criterios mínimos de que gestionen practicas orientadas a la sostenibilidad, y carecen de mecanismos que le permitan guiar su accionar a prácticas de responsabilidad social” (Arévalo, 2020).

El autor también refiere que las PYMES de la ciudad, priorizan el objetivo de supervivencia a corto plazo, por tal motivo, ven a la como un gasto y no como una inversión; aunque tienen alguna cercanía con algunos grupos de interés del contexto local, no tienen autonomía y poder de negociación respecto a la relación con el gobierno local y otros grupos de interés de mayor dimensión.

Ante lo expuesto y tomando en cuenta las diferentes repercusiones económicas, sociales y medio-ambientales que generan las organizaciones en sus actividades productivas, se hace necesario dimensionar de manera global e íntegra, el papel que desempeñan las ciencias contables en la gestión de la RSE de las unidades productivas. Partiendo de la base, que el objeto de la contabilidad es el patrimonio empresarial y, por lo tanto, esta debe propender la medición de todos los elementos tangibles e intangibles que componen la empresa, intentando elevar su valor y compromiso con el mercado, la sociedad y el medio en la que está inmersa

En tal sentido, esta investigación se presenta como una oportunidad para analizar el impacto de la contabilidad en la RSE del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, con la finalidad de generar un cambio en la forma como se gestiona la RSE en las PYMES de la ciudad, basado en un enfoque de buenas prácticas y principios éticos que contribuyan a tomar mejores decisiones y propicie el aumento de la RSE en el sector. (Malvarez, 2018)

Al respecto, Jorge de Jesús Cañizares Arévalo sugiere que si las microempresas en Ocaña, buscan un equilibrio entre lo económico, lo político, lo social y el medio ambiente, deberán realizar prácticas que permitan generar RSE, para tal efecto, es necesario que cada sector analice su rol y compromiso en hacer uso racional de los recursos disponibles. (Arévalo, 2020)

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo la contabilidad impacta la gestión de la responsabilidad social empresarial en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander?

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar el impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, con la finalidad de aportarle elementos significativos desde el punto de vista contable al proceso de toma de decisiones estratégicas del sector.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Diagnosticar la aplicación de la RSE del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña a partir de la norma ISO 26000, para el establecimiento de los aspectos contables de carácter social, económico y ambiental que definen la RSE en dicho sector.
- Evaluar los aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, estableciendo su incidencia en las prácticas de RSE del sector.
- Establecer los elementos relacionados con la información contable que facilitan la gestión eficaz de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, para mejorar la calidad de la información contable para el proceso de toma de decisiones.

## **1.4 Justificación**

Lollet Rubio manifiesta que “la contabilidad genera utilidad a la hora de implementar estrategias de RSE en las organizaciones, dado que provee a la gerencia una gran cantidad de herramientas para el proceso de toma de decisiones” (Bornacelli, 2017).

En este sentido, Juan Guillermo Correa Jaramillo señala que existe una interrelación estrecha entre las ciencias contables y las políticas de RSE, las cuales se supeditan con el trabajo en equipo a nivel de la alta dirección para la obtención de información oportuna e integral, asociada a la generación de inversión social y la creación de indicadores de gestión organizacionales que propendan el desarrollo sostenible y fortalecimiento económico empresarial a nivel social. (Jaramillo, 2007)

A partir de lo contextualizado, esta investigación sustenta su importancia en la identificación y el análisis de los elementos teóricos y normativos que fungen a la contabilidad como herramienta de gestión de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Igualmente, con el desarrollo del proyecto, el sector objeto de estudio obtendrá información estratégica, que le permita fortalecer el crecimiento sostenible de las empresas a través de buenas prácticas contables y consolidar la cultura organizacional en cimientos éticos y transparentes, que se vean reflejados en el acto social y en la imagen corporativa.

Asimismo, la investigación reviste importancia para las autoras, porque a través del desarrollo de la misma, aplicaran los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias adquiridas en el desarrollo del Programa de Contaduría pública. Finalmente, y a la luz de los resultados de la investigación, la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se verá beneficiado en la medida que la gestión del conocimiento le permita adecuar sus contenidos curriculares, de acuerdo a las nuevas exigencias y necesidades que demanda la sociedad actual, respecto a la responsabilidad social empresarial desde la visión contable.

## **1.5 Delimitaciones**

### ***1.5.1 Delimitación geográfica***

La presente investigación se llevará a cabo en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

### ***1.5.2 Delimitación temporal***

El proyecto tendrá un periodo de elaboración de ocho semanas a partir de la aprobación de la propuesta.

### ***1.5.3 Delimitación conceptual***

La investigación se enmarca en conceptos relacionados con las ciencias contables, gestión, toma de decisiones, responsabilidad social empresarial, buenas prácticas, ética, principios, entre otros.

### ***1.5.4 Delimitación operativa***

El desarrollo del estudio se puede ver afectado por factores relacionados con la disponibilidad de los involucrados y con la calidad de la información suministrada por los mismos. De igual forma, pueden existir otros factores que limiten el desplazamiento de los involucrados o la prestación del servicio de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, como medidas restrictivas del Gobierno Nacional, problemas de orden público y/o emergencias sanitarias. Cualquiera que sea la circunstancia, será comunicada al director de la investigación, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para resolver las contingencias presentadas.



## Capítulo 2. Marco Referencial

### 2.1 Marco histórico

#### *2.1.1 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial*

A finales del siglo XIX y principios del siglo XX se empieza hablar de (RSE) como estrategia, gracias a la iglesia católica y a los gobiernos que empezaron a introducir el concepto de ética en el contexto organizacional y a implementar leyes tendientes a la protección de los derechos laborales de los empleados Baltera. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

En las primeras décadas del siglo XX surge el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, pero es hasta mediados del siglo que se fortalece como una idea en la cual las empresas deben hacerse responsables por el uso de los recursos de un contexto, minimizando al máximo los efectos negativos que puedan suscitarse en el medio ambiente y en sus habitantes. (Jaramillo & Rojas, 2014)

En la década de los setenta se incluye el término de (RSE) como parte de la gestión empresarial y para los años ochenta la (RSE) empieza a gestionarse desde el direccionamiento estratégico a partir de la teoría de los stakeholders de la organización. (Jaramillo & Rojas, 2014)

A finales de la década de los años noventa las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado gestionan las iniciativas del “Pacto Global”, cuyo objetivo es promover el diálogo social para la creación una ciudadanía global cooperativa, que propenda la

interacción de los intereses organizacionales con los intereses de la sociedad civil, desde el enfoque de los grupos de interés. (Gloria Silviana Montañez Moya, 2015)

Los principios del “Pacto Global” para la (RSE) están enmarcados en:

A principios del siglo XXI nace en la Unión Europea el “Libro Verde”, quien provee un marco para la responsabilidad social de las organizaciones, donde se especifica de forma cuantificable el impacto social de las empresas en los contextos donde ejercen su actividad productiva. (Elorriaga, 2001)

En la actualidad la (RSE) se sujeta a las dinámicas del ámbito empresarial, lo cual deja en evidencia el poder que tienen las empresas y la necesidad de implementar practicas éticas y transparentes que permitan mitigar los daños al medio ambiente, resarcir los daños a la violación a los derechos humanos y fomentar una cultura organizacional anticorrupción. (Gloria Silviana Montañez Moya, 2015)

### *2.1.2 Historia de La Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*

En el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX en Colombia no existía el concepto como tal de (RSE), en esta época la empresa se encargaba de darle solución a los problemas de la sociedad y su participación era voluntaria.

En la segunda mitad del siglo XX la sociedad se concientiza de la incidencia del sector privado en la solución de los problemas sociales provocados por el accionar de sus operaciones productivas. Empresas como Comfama en 1954 empieza a repartir sus

utilidades económicas entre sus trabajadores y para 1957 la Junta Militar de Gobierno estableció como obligación legal para todos los empresarios industriales el plan Comfama, es para este año que las empresas empiezan a mostrar en sus informes el balance social de acuerdo por lo establecido por la ANDI. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

Para la década de los sesenta sucedieron varios hechos que marcaron el rumbo en Colombia. En 1960 Codesarrollo en Medellín, se comprometió con el desarrollo sostenible. Entre 1962 a 1965 empresas como Carvajal y Corona implementaron prácticas a favor de la sociedad. En el ámbito educativo en 1965 la Universidad del Valle debate el tema al interior del claustro universitario. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

A finales de la época de los años setenta empresas como Fabricato y ENKA incluyen en sus informes el balance social para medir la gestión social. Para el año 1979 INCOLDA y la FES patrocinan el estudio “Hacia un nuevo compromiso de la empresa en Colombia”. En ese mismo año la ANDI introduce el primer modelo de balance social, de acuerdo al modelo francés. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

En 1981 el Centro Colombiano de Relaciones públicas realizan un congreso donde el tema central es la incorporación de esta en la toma de decisiones de la organización. Entre 1985 y 1987 la ANDI y la OTI diseñan el primer manual de balance social para Colombia, como instrumento de gestión en el proceso administrativo, evaluando cualitativamente y cuantitativamente la gestión social de las empresas. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

En la década de los noventa la ANDI introduce el concepto de las empresas para contribuir al desarrollo y bienestar de la calidad de vida de sus colaboradores y sus núcleos familiares. En el año 1994 nace el comité de responsabilidad social empresarial y en 1996 se crea el Centro Colombiano de RSE - CCRE.

Para inicios de los 2000, la ICONTEC comienza el proceso para reglamentar la RSE en Colombia. En el 2004 se permitió que el CCRE evaluara la gestión social empresarial en Colombia. Asimismo, Colombia se unió al Pacto Global, a partir de este hecho en Colombia se aumentó el número de empresas que incluyeron en sus prácticas productivas. (Lozano & Rincon, 2019)

En el año 2008, en Colombia a través del INCONTEC se reglamenta la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social, esta guía se enfoca en los grupos de interés, su objetivo es incluir y mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones. (Padilla, 2014)

### ***2.1.3 Historia de la Responsabilidad Social en el contexto local***

En la ciudad actualmente el sistema empresarial evidencia un tímido desarrollo en la implementación de prácticas de la conformación legal de las empresas, el deterioro de las condiciones laborales de los empleados, la evasión de impuesto y las incipientes acciones para conservar el medio ambiente, son muestra de esta situación. (Peñaranda, 2015)

Sin embargo, en Ocaña existen algunas entidades de carácter privado y público que implementan en sus procesos de producción. En este sentido, cabe destacar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDISERVIR, la cual ha sido pionera en gestionar en

sus prácticas empresariales. La asociación cuenta con un modelo de enmarcado en los principios del Pacto Global. (Bueno E. C., 2016)

Otras empresas del sector servicios como EPM a través de Centrales Eléctricas del Norte de Santander enfocan su estrategia empresarial a generar valor a partir de la gestión de un modelo. (Epm, 2015)

Otra empresa del sector servicios con prácticas de en la ciudad es ESPO empresa de agua potable, acueducto y alcantarillado, aunque está en trámite el diseño de un modelo de (RSE). (Reyes & Ascanio, 2021)

En el ámbito educativo sobresalen en prácticas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y el SENA. En el sector público la Alcaldía de Ocaña y en el sector privado los almacenes pertenecientes a grandes cadenas comerciales y a sucursales de entidades financieras como Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá. (Lozano & Rincon, 2019)

## **2.2 Marco contextual**

Ocaña fue fundada por el español Francisco Fernández de Contreras en el año 1570. Su territorio estaba compuesto por el departamento de Cesar, por la parte Norte del departamento de Santander, la llanura de Hacarí, por parte del Sur del departamento de Bolívar y por los municipios de la provincia de Ocaña.

Geográficamente Ocaña está ubicada estratégicamente sobre la cordillera oriental y en la zona centro occidental del departamento Norte de Santander. La zona urbana está

dividida en seis comunas y la zona rural en dieciocho corregimientos. Limita al Norte con el municipio de Convención, el Carmen, Teorama y el departamento del Cesar. Al sur con el municipio de Abrego, al oriente con el municipio de Abrego, San Calixto y la Playa. Al occidente con el municipio de Río de Oro y San Martín del departamento del Cesar. (Ocaña, 2016 - 2019)

La economía del municipio se caracteriza por la producción y comercialización agropecuaria, entre los cultivos más destacados se encuentran el tomate, el maíz, el café, la cebolla, el plátano y el frijol. En lo referente al sector pecuario se encuentra la producción de peces, cerdos y ganado. Un aspecto relevante de la economía de la ciudad está relacionado con el sector comercio quien jalonea los índices económicos de la ciudad, seguidamente se encuentra el sector servicio, destacándose los servicios financieros, los consultorios médicos y las inmobiliarias. (Ocaña, 2016 - 2019)

## **2.3 Marco teórico**

### ***2.3.1 Teoría de stakeholders***

En 1963 se consideró que los grupos de interés o stakeholders, son los grupos que apoyan a las empresas, y sin los cuales las organizaciones no podrían existir. En este contexto, en el libro “Strategic Management”, se establece la idea de “que se debe dar cumplimiento a los objetivos de los grupos de interés; siendo estos quienes intervienen en el logro de los objetivos de una empresa”.

El autor señala, que ante este nuevo escenario las empresas deben evolucionar modificando la concepción de empresa. Freeman introduce el lenguaje de la ética, la

estrategia y la responsabilidad social corporativa, en el enfoque empresarial. Para el autor existen varios tipos de stakeholders y estos se clasifican de acuerdo a la incidencia directa o indirecta sobre las decisiones de la empresa. (Rivadeneira, 2015)

De acuerdo con Freeman “los stakeholders primarios son vitales para el desarrollo continuo de la empresa; y los stakeholders instrumentales hacen parte del entorno de la empresa e influyen a los primarios” (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013).

La empresa debe clasificar a los grupos de interés en dos categorías, a) los primarios y secundarios, que incluyen a los accionistas, clientes, proveedores y empleados. Los secundarios son otros grupos interesados, como los competidores, el gobierno, la sociedad, los medios de comunicación, etc. Otra categoría b) se limita al contexto de actuación de los grupos, y se clasifican entre aquellos que están dentro de la empresa (internos) y los que están fuera (externos). (Gloria Silvana Montañez Moya, 2015)

En este orden de ideas, se considera que los stakeholders son los empleados, los clientes, los proveedores, los accionistas, el gobierno y otros grupos que puedan impactar a la organización. Que las empresas se conforman de seres humanos, los cuales están formados por una serie de valores que definen su actuar y, por lo tanto, su toma de decisiones. Gilbert coincide con Freeman, cuando estipula el principio de los valores. Para Gilbert, los stakeholders son los clientes, los proveedores, la sociedad, el gobierno, los empleados y los accionistas. (Clara Beatriz Hennessey Forero, 2013)

Los grupos de interés se definen de acuerdo a los intereses en común de cada grupo, es decir, hay grupos con intereses económicos y hay grupos con otro tipo de intereses. Por tal razón, es muy importante que las organizaciones conozcan las características e intereses de sus diferentes stakeholders, con la finalidad de convertirlos en sus aliados estratégicos. (Rivadeneira, 2015)

### ***2.3.2 Teoría crítica de la sociedad y la acción comunicativa***

Esta teoría se sustenta en el entendimiento de una sociedad a partir de un acuerdo social que tenga como propósito el éxito individual y privado de la sociedad y los entes económicos, en donde la contabilidad como disciplina aporte información valiosa sobre los resultados de gestión económica de las empresas a la sociedad, con la finalidad de facilitar la construcción de acuerdos sociales.

En este orden de ideas, la contabilidad como acción comunicativa se orienta al entendimiento, que va más allá de las regulaciones del mercado y se presenta como una herramienta que puede unir la dimensión económica para el provecho de la dimensión social. (Bohorquez, 2011)

### ***2.3.3 Teoría de la contabilidad tridimensional***

Esta teoría es una propuesta integradora de la valorización cualitativa y cuantitativa de la circulación de la riqueza económica, social y ambiental bajo una estructura unificada, pero a su vez, diferenciadora de las características propias de las tres dimensiones que representan. Esta teoría permite unificar el concepto de riqueza



captando las condiciones específicas de cada dimensión (Mejía, Montilla, Montes & Mora, 2013).

En este contexto, se presentan **Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF)** y su correspondencia con las memorias de sostenibilidad, estas se definen como un conjunto de normas emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), con la finalidad de unificar normas contables para el direccionamiento y fundamento de las normas emitidas por organismos internacionales, mostrando control en la emisión de la información financiera a nivel mundial, bajo los mismos estándares de medición, valoración y revelación. Por lo anterior, las normas internacionales inciden en la sostenibilidad corporativa, proporcionando información del efecto que producen las empresas en la sociedad y el ambiente, a partir de su accionar productivo (Rubio, Hernández, Bermeo, & Meneses, 2020).

#### ***2.3.4 Otras perspectivas teóricas***

Se introducen una de las clasificaciones más aceptada para el estudio de la RSE, puesto que en el campo teórico de la responsabilidad social está conformado por varios enfoques y esta perspectiva permite sistematizar estos enfoques en cuatro categorías:

***Teorías instrumentales.*** Hacen énfasis en la dimensión económica, sostiene que la única responsabilidad de la empresa es producir riqueza. Y sólo estiman las actividades sociales cuando estas generan ganancias. Los enfoques de esta teoría son:

- La inversión social como instrumento para mejorar la capacidad competitiva.
- La interacción de los recursos para mejorar la capacidad y los resultados de la empresa.
- Las estrategias como fundamento de la economía.

- El marketing como herramienta para aumentar las ventas.

***Las teorías políticas.*** Se focaliza en el uso responsable del poder que tienen las organizaciones en la sociedad. Se enfoca en los siguientes aspectos:

- Constitucionalismo Corporativo.
- El Contrato Social Integrador.
- La Ciudadanía Corporativa.

***Las teorías integradoras.*** De acuerdo con esta teoría si una empresa quiere mayor aceptación y prestigio, debe integrar las demandas sociales a su accionar empresarial. Enfatiza en los siguientes aspectos:

- La gestión de asuntos sociales.
- El principio de responsabilidad pública.
- La gestión de los grupos de interés.
- Acción social corporativa.

***Las teorías éticas.*** Su enfoque tiene sus cimientos en el bienestar de la sociedad a partir de las responsabilidades sociales de las empresas. Esta teoría se fundamenta en:

- La normatividad de los grupos de interés.
- Los derechos universales.
- El desarrollo sostenible y el enfoque del bien común

## 2.4 Marco conceptual

### 2.4.1 Responsabilidad social empresarial

“La Norma ISO-26000 sostiene que la RSE es la responsabilidad que tiene una empresa ante el impacto de sus decisiones y actividades productivas en la sociedad y el medio ambiente (26000,2010)” (Montañez (Gloria Silviana Montañez Moya, 2015).

La Guía Técnica Colombiana (GTC) 180, señala que “la responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario que las empresas de manera explícita asumen frente a las necesidades que se generan con los stakeholder” (Gloria Silviana Montañez Moya, 2015).

Para el Fondo Multilateral de Inversiones, la responsabilidad social de la empresa es “la actuación voluntaria de las organizaciones, hacia la responsabilidad a partir de la ética, la ecología y de la sociedad” (Rivadeneira, 2015)

De acuerdo con los conceptos anteriores de RSE, se puede referir que los autores convergen en definir a la RSE, como una acción voluntaria, de responsabilidad de las empresas con sus grupos de interés, enfocada en aspectos éticos, sociales y ambientales,

a) Características de la responsabilidad social empresarial: De acuerdo, con

Lollet Dayán Rubio Bornacelli, las características de la RSE son:

- Es voluntaria
- Hace parte de la gestión organizacional
- Es sistemática
- Está vinculada con el desarrollo sostenible. (Bornacelli, 2017)

b) Dimensiones de la responsabilidad social empresarial: de acuerdo con Hermel David Ortiz Román & Victoria Isabel Sánchez Pazmiño, está estructurada en tres dimensiones.

- *Dimensión económica*, son todas aquellas actividades organizacionales que inciden de manera directa o indirecta en el ámbito económico de las empresas.
- *Dimensión ambiental*, se relaciona con los impactos generados en el medio ambiente a partir de las actividades de producción y operación de las empresas.
- *Dimensión social*, implica la responsabilidad compartida de los inversionistas, colaboradores y proveedores para el fomento de la calidad de vida laboral y el desarrollo integral de todos los grupos de interés.

c) Principios de la responsabilidad social empresarial: De acuerdo con Tamayo & Ruiz, (2018) los principios universales de la del “Pacto Global” son:

#### *Derechos humanos*

- Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio 2. No ser cómplice de abuso de los derechos.

#### *Trabajo*

- Principio 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio 6. Eliminar la discriminación en cualquier clase de empleo y ocupación.

### *Medio ambiente*

- Principio 7. Las empresas deben tener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### *Anticorrupción*

- Principio 10. Las empresas y las instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y sobornos. (Malvarez, 2018)

*Para la Norma ISO 26000, los principios que gestionan la RSE son:*

- Respeto a la legalidad.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto a los derechos humanos.
- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Comportamiento ético.
- Respeto a la normatividad internacional de comportamiento.

Materias fundamentales de responsabilidad social empresarial: Según lo estipulado por la norma ISO 26000, para que toda organización aborde la gestión de buenas prácticas para el beneficio de los grupos de interés, existen siete materias o políticas que dimensionan la RSE en las empresas.

- Ética y gobernanza
- Prácticas laborales
- Participación activa y desarrollo de la comunidad
- Prácticas justas de operación
- Medio ambiente
- Asunto de consumidores
- Derechos Humanos

#### ***2.4.2 Stakeholder***

Se define a las partes interesadas como “el individuo o grupos de individuos que incide o es afectado por la actividad productiva de la empresa, estos están determinados por las características propias de cada organización” (Gloria Silvana Montañez Moya, 2015).

#### ***2.4.3 Contabilidad***

“Es una herramienta fundamental que permite recopilar información, clasificarla y registrarla en informes financieros y contables, cuyo fin es servirle de insumos a los directivos para el proceso decisorio en las organizaciones” (Serrano, 2015).

La **contabilidad** “Es una ciencia que orienta a los entes económicos a coordinar y estructurar en libros contables la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio, produciendo información real para la toma de decisiones” (Casazza, 2018).

En síntesis, la contabilidad es la ciencia que permite consolidar y describir información relacionada con el patrimonio material e inmaterial de la empresa, con la finalidad de que a partir dichos insumos informativos los grupos de interés tomen decisiones que favorezcan los objetivos organizacionales.

**Contabilidad social** “Es la contabilidad que recopila, ordena, registra, sintetiza y analiza los impactos que tiene las actividades de las empresas en todo social” (Malvarez, 2018).

**Contabilidad ambiental** La Agencia Europea del Medio Ambiente, señala que “es un conjunto de instrumentos que permiten medir, evaluar y comunicar la actuación medio ambiental de las empresas” (Casazza, 2018).

**Objetivos de la información contable.** Partiendo de la teoría tridimensional de la contabilidad Mejía (2014), citado por Díaz, (2020) sostiene que la información contable de alcanzar los siguientes objetivos:

- *Retrospectivo: rinde cuentas del uso de la riqueza económica, ambiental y social,*
- *Presente: debe representar el espacio temporal de la existencia y circulación de riqueza ambiental, social y económica, mediante la valoración cualitativa y cuantitativa.*

- *Predictivo: debe proyectar en espacio-tiempo los posibles comportamientos de la existencia y circulación de la riqueza ambiental, social y económica controlada por la organización,*

- *Prospectivo: servir de soporte tecno-científico para la adecuada toma de decisiones por parte de los usuarios de la información, en virtud de la finalidad genérica de la sostenibilidad integral.*

#### **2.4.4 Cultura organizacional**

La cultura organizacional es como “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, como una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. Estas autoras consideran que para gestionar la RSE en las empresas, es necesario realizar cambios en la cultura organizacional, por cuanto, las organizaciones poseen un sistema de creencias y valores compartidos que son intrínsecos a cada organización y los cuales condicionan el comportamiento de los grupos en el contexto organizacional. En este sentido, la cultura organizacional, se convierte en el componente socializador de los subsistemas organizacionales. (Gloria Silvana Montañez Moya, 2015)

## **2.5 Marco legal**

### **2.5.1 Constitución Política de 1991**

**ARTÍCULO 38.** Todo individuo en Colombia tiene derecho a la libre asociación para el desarrollo de cualquier actividad, sin importar el sector económico en el que quiera desarrollarla.



**ARTÍCULO 78-82 Capítulo 3, Derechos Colectivos y del Medio Ambiente.** El Estado Colombiano está en la obligación de proteger el ambiente, conservando especialmente las áreas ecológicas, planificando el uso y el beneficio de los recursos que provee la naturaleza, con la finalidad de analizar la sostenibilidad del país.

### ***2.5.2 Leyes y normas colombianas***

**LEY 99 DE 1993.** Vincula el concepto de desarrollo sostenible al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, sin afectar negativamente los recursos renovables, ni deteriorar el medio ambiente.

**LEY 1314 DE 2009.** a partir de esta ley entra en vigor las regulaciones, normas y principios contables, que regulan la información financiera y normas de aseguramiento aceptados por la ley.

**Ley 70 de 2010.** en el artículo 1, se hace promoción a los comportamientos voluntarios basados en prácticas de RSE por parte de las organizaciones.

**GTC 180. GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA.** Tiene como finalidad establecer, implementar, mantener y mejorar la orientación de la RSE en la administración de las organizaciones.

### ***2.5.3 Código Sustantivo del Trabajo***

El objetivo es garantizar el trato justo entre empleadores y trabajadores, garantizando los derechos laborales de los empleados.

**2.5.4 Estatuto tributario colombiano a través del cual se otorgan descuentos o la no causación de impuestos, por la implementación de acciones que impactan efectivamente el medio ambiente.**

**Artículo 255 del Estatuto Tributario**, descuento para inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente.

**Artículo 428 literal f del Estatuto Tributario**, señala que las siguientes importaciones no causan el impuesto sobre las ventas: "La importación de maquinaria o equipo, siempre y cuando dicha maquinaria o equipo no se produzcan en el país, destinados a reciclar y procesar basuras o desperdicios

### **2.5.5 Estándares internacionales**

**Normas ISO 14001.** Provee un estándar para que las empresas empleen herramientas adecuadas para manejar y evaluar el impacto y los riesgos medio ambientales.

**ISO 26000.** Establece una guía técnica sobre la responsabilidad social voluntaria de las organizaciones. Se fundamenta en un modelo de gestión integral que contempla aspectos económicos, ambientales y sociales. Esta norma tiene un enfoque ético respecto a las decisiones de las empresas y su impacto en el proceso productivo, procurando el desarrollo sustentable.

**Sistema De Gestión Ética Y Socialmente Responsable (Sge 21, 2008).** es una herramienta orientada a integrar voluntariamente los aspectos sociales y medioambientales a las actividades productivas de las organizaciones en relación con sus stakeholders. A partir de esta norma se establecen los requisitos que debe integrar una organización en su estrategia para

gestionar la responsabilidad social. Actualmente, es la única norma certificable en todo el mundo.

**SA 8.000 Social Accountability International.** este estándar internacional gestiona de forma voluntaria los derechos humanos a nivel laboral. Su finalidad es mejorar el ambiente de trabajo y evitar el detrimento de las condiciones de vida de los trabajadores. Se basa en el modelo ISO, pero se le adicionan elementos como auditorios sociales.

**AA 1000 Accountability.** a partir de esta norma se definen los procesos necesarios para que una organización se responsabilice ante la sociedad, el ambiente y los aspectos económicos, tomando en cuenta los indicadores sociales, ambientales y económicos. Se garantiza la transparencia y calidad de la rendición de cuentas, la evaluación y divulgación de los aspectos éticos y sociales de la gestión empresarial.

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

El presente estudio aborda según el objetivo general, un tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo, por cuanto, se analizó el impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Al respecto señalan que la finalidad del enfoque cualitativo es examinar la manera como los individuos perciben la realidad de los fenómenos que los rodean, haciendo énfasis en su punto de vista e interpretaciones, asimismo, para los autores el enfoque descriptivo tiene como propósito investigar la incidencia de una o más variables en una población determinada, para describir los principales rasgos de esa población con relación al objeto de estudio. (Sampieri & Lucio, 2003)

### 3.2 Población

“Es el conjunto de todos los casos que tienen las mismas características” (Sampieri & Lucio, 2003)

Para el caso de esta investigación la población es finita y está conformada por las (14) empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Ocaña, que pertenecen al sector inmobiliario (Apéndice A).

### **3.3 Muestra**

De acuerdo con (Sampieri & Lucio, 2003)“la muestra es una representación de la población”.

En este sentido y tomando en cuenta lo reducido de la población involucrada en esta investigación, la muestra es no probabilística y corresponde al (100%) de la población, es escogida a conveniencia, lo que permite que los datos que se recojan sean más confiables y se ajusten a la realidad.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Considera que el instrumento de recolección debe ofrecer al investigador la seguridad de que el proceso de recolección se haga de acuerdo a los objetivos de la investigación, por tal razón, este instrumento debe contar con ciertas especificidades que le permitan medir lo que se requiere medir y no otra cosa. (Díaz, 1992)

Por lo descrito y en aras de llevar a cabo un proceso correcto de recolección de la información, se empleó una encuesta cuyo instrumento es un cuestionario que consta de dos apartados el primero recoge datos generales y el segundo está estructurado bajo la norma ISO 26000, este cuestionario se aplicó a los contadores públicos de las empresas involucradas en este estudio. La información recabada permitió la consecución de los objetivos y la comprobación o no de la hipótesis propuesta en esta investigación (Apéndice B).

### 3.5 Procesamiento y análisis de la información

En el desarrollo de esta investigación fue fundamental recabar información que permitió dar luz a la fenomenología estudiada. Por tal motivo, este estudio se basó inicialmente en la *revisión documental*, a través de esta técnica se hizo un recorrido por las principales referencias bibliográficas que permitieron definir los constructos fundamentales para dar sustento a la investigación.

De igual forma, se realizó un trabajo de campo en el cual se recogió información directamente de la fuente, estos insumos posteriormente se ordenaron en tablas de frecuencia y gráficos elaborados en hojas de cálculo. Seguidamente, se llevó a cabo un *análisis cualitativo* intentando describir de manera exacta las variables estudiadas.

#### 3.5.1 Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>Vari able</b>	<b>Conceptualiz ación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Dimensi ones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Resp onsab ilidad Socia l Empr	Es la responsabilida d que tiene una empresa ante el impacto de sus decisiones	Diagnosticar la aplicación de la RSE del sector inmobiliari o de la	Social	Certificado de Cámara de Comercio. Programas y planes de apoyo a la comunidad.	Preguntas del instrumento de recolección de información de la 5 a la 31. (colaboradores, clientes,

---

esaria	y actividades	ciudad de		Contratos legales de	proveedores,
1.	productivas	Ocaña a		vinculación laboral.	comunidad,
	en la sociedad	partir de la		Programas y	aspectos legales)
	y el medio	norma ISO		políticas de	
	ambiente	26000,		Seguridad en el	
	(ISO26000).	para el		trabajo.	
		establecim		Políticas de compra.	
		iento de		Existencia de	
		los		partidas destinadas a	
		elementos		actividades de	
		contables		carácter social.	
		de carácter		Certificado de	
		social,		Cámara de	
		económico		Comercio.	
		y	Ambient	Existencia de	Preguntas del
	ambiental	que	al	partidas	instrumento de
	definen la			ambientales.	recolección de
	RSE en			Planes y programas	información de la
	dicho			de tipo ambiental.	32 a la 35.
	sector.				(Sostenibilidad
					ambiental, aspectos
					legales)

---

---

Económi ca	Informes financieros de carácter ambiental, económico y social. Reportes de pago de obligaciones laborales, tributarias, de cartera y financieras.	Preguntas del instrumento de recolección de información de la 36 a la 42. (Información contable, tributaria y financiera).
---------------	---	---

---

*Nota:* elaboración propia.



### 3.5.2 Análisis de información

#### 3.5.2.1. Aspectos generales

**Tabla 2**

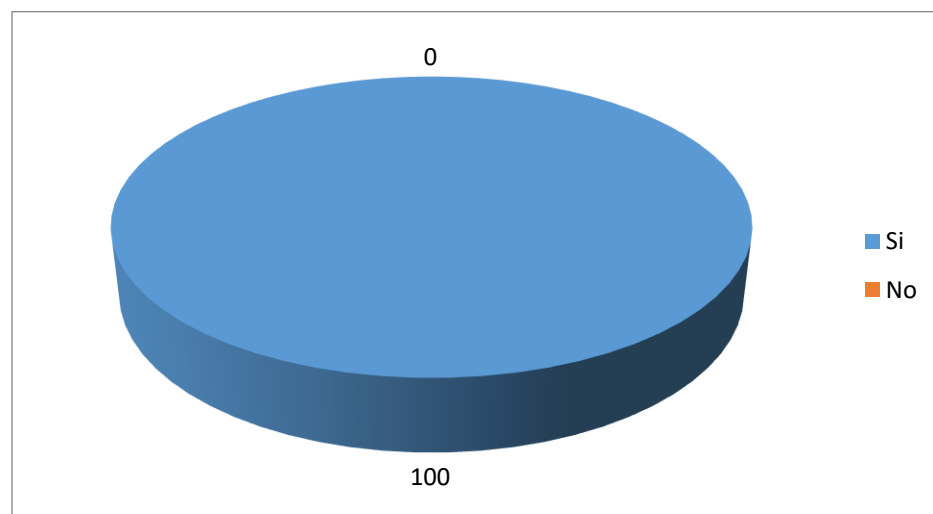
*Conocimiento de RSE*

Ítem	Frecuencia	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 1**

*Conocimiento de RSE*



*Nota:* Elaboración propia

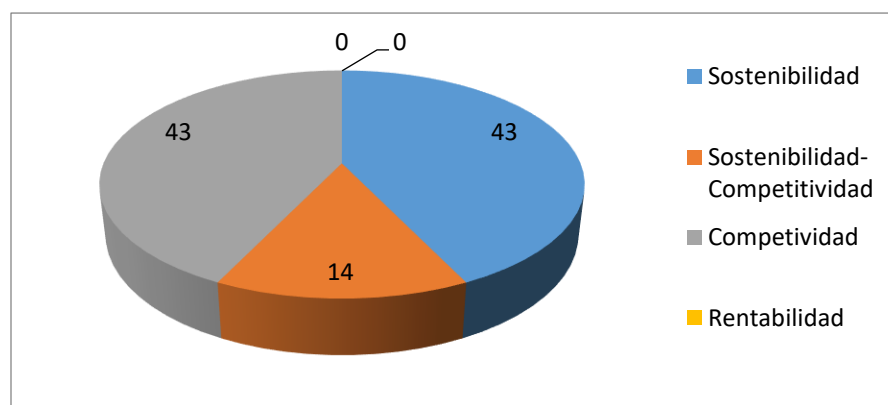
En la figura 1, Se evidencia que el 100% de los contadores encuestados tienen conocimiento respecto a lo que es Responsabilidad Social Empresarial. En este orden de ideas, es de gran importancia que los contadores de las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, en el ejercicio de su profesión contable tengan conocimiento de la RSE, por cuanto, son estos los agentes responsables de aplicar las NIIF en las organizaciones, las cuales deben sujetarse a los principios de sostenibilidad, transparencia, ética, legalidad y fiabilidad de los insumos informativos que genera la organización en aras de su actividad productiva, y que son el objetivo tanto de las NIIF y de la RSE.

**Tabla 3**

*Conceptos relacionados con la RSE*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sostenibilidad	6	43
Sostenibilidad-Competitividad	2	14
Competitividad	6	43
Rentabilidad	0	0
Otro	0	0
Total	14	100

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 2***Conceptos relacionados con la RSE**Nota:* elaboración propia

En la figura 2 se puede observar que el 43% de la población encuestada manifestó que el concepto de RSE tiene estrecha relación con la sostenibilidad de las empresas; otro 43% sostiene que este concepto se relaciona con la competitividad; y el 14% restante considera que tanto la sostenibilidad y la competitividad son conceptos ligados a la RSE. Cabe señalar, que el desarrollo sostenible contempla las dimensiones sociales, económicas y ambientales, y para que una empresa sea competitiva es necesario que mida los impactos de sus operaciones en términos socio ambiental, de cara a las nuevas exigencias que impone la globalización de los mercados.

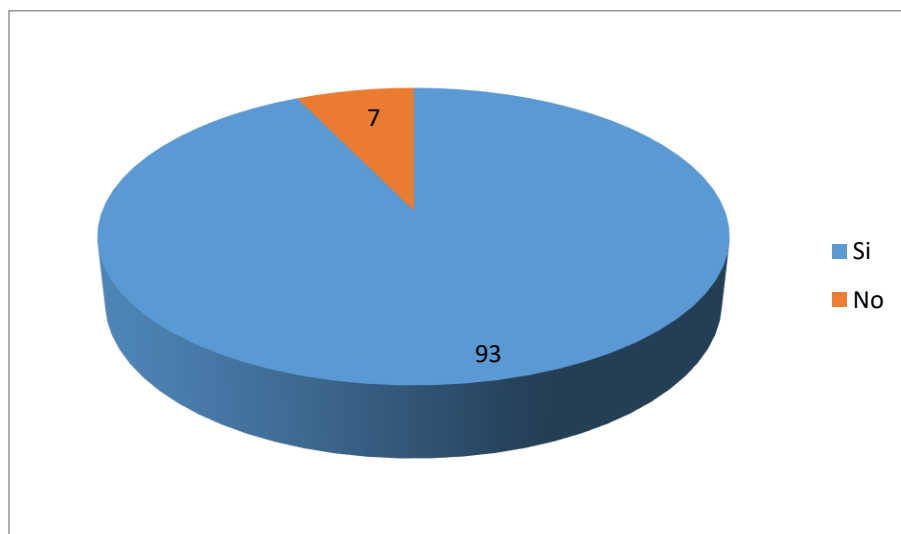
**Tabla 4***Obligación del Contador en la RSE*

Ítem	Frecuencia	%
Si	13	93
No	1	7
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

### **Figura 3**

#### *Obligación del Contador en la RSE*



*Nota:* elaboración propia

En la figura 3, En cuanto a la obligación del contador en la RSE de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, el 93% considera que a partir de su ejercicio profesional tienen responsabilidad del desarrollo sostenible de la empresa, no obstante, los encuestados manifestaron que existen muchos obstáculos al interior de las organizaciones para lograr gestar RSE al interior de las empresas donde prestan sus servicios, esta situación obedece en gran medida al tipo de contrato que desempeñan, y a la figura tradicional que tienen los propietarios y/o gerentes de las funciones que debe desempeñar un contador público. Por otro lado, el 7% de los encuestados consideran no tener obligación en la gestión de la RSE de las empresas inmobiliarias de la ciudad.

Tomando en cuenta lo contextualizado, cabe mencionar que el contador es el profesional encargado de dar fe pública respecto a las transacciones que se derivan de las operaciones

productivas de las empresas, por lo tanto, el profesional contable debe enmarcar la ejecución de sus funciones en la transparencia y la legalidad, las cuales están ceñidas a los principios éticos de integridad, objetividad, independencia y responsabilidad.

**Tabla 5**

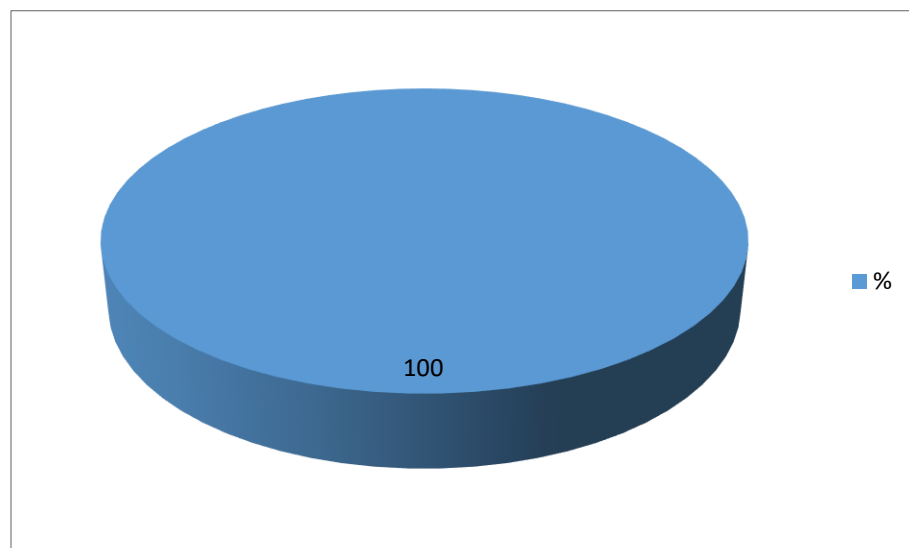
*Conocimiento de Normas Nacionales e Internacionales de RSE*

Ítem	Frecuencia	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 4**

*Conocimiento de Normas Nacionales e Internacionales de RSE*



*Nota:* elaboración propia

En la figura, 4 se aprecia que el 100% de los encuestados señalaron conocer la norma internacional de RSE ISO 26000, esta circunstancia es favorable para la investigación, debido a que es la norma más empleada en las organizaciones para generar estrategias de RSE a nivel mundial.

***Análisis aspectos generales.*** De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que todos los contadores entrevistados conocen el término de Responsabilidad Social Empresarial, en su gran mayoría, relacionan la RSE con los conceptos de sostenibilidad y competitividad. Entre los aspectos a resaltar y de gran significado para esta investigación está la conciencia del profesional contable en su responsabilidad de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña. Y el conocimiento de la norma ISO 26000 como guía en la implementación de buenas prácticas de RSE en las organizaciones.

### **3.5.2.2. Categoría dimensiones de la RSE basada en la Norma ISO – 26000.**

#### ***Dimensión social***

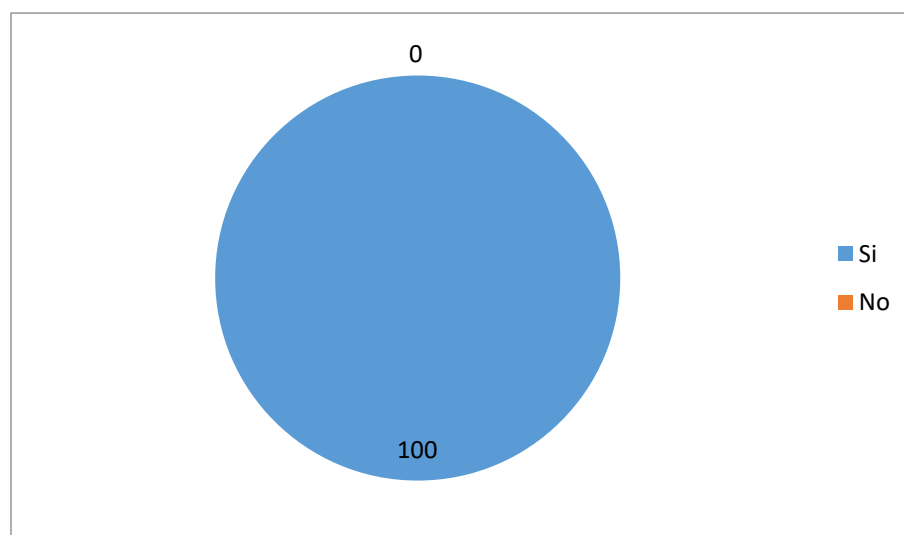
#### ***Materia gobernanza de las organizaciones***

**Tabla 6**

*Empresas legalmente constituidas*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 5***Empresas legalmente constituidas**Nota:* elaboración propia

Respecto a legalidad de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se estableció que el 100% de estas están legalmente constituidas. Lo anterior, se enmarca en el principio de la norma ISO 26000, respecto al principio a la legalidad, elemento fundamental a la hora de gestionar la RSE al interior de las organizaciones.

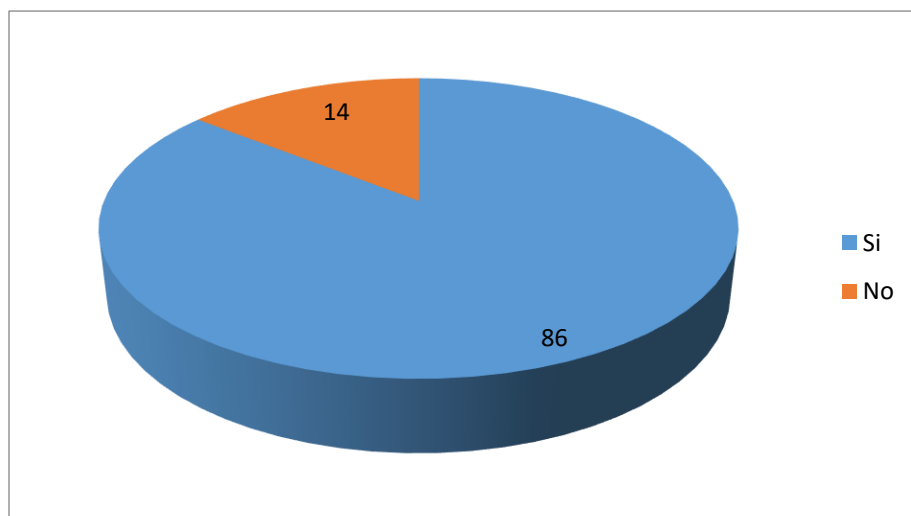
**Tabla 7***Órganos de gobierno y control formalmente constituidos.*

Ítem	Frecuencia	%
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 6**

*Órganos de gobierno y control formalmente constituidos.*



Fuente: elaboración propia

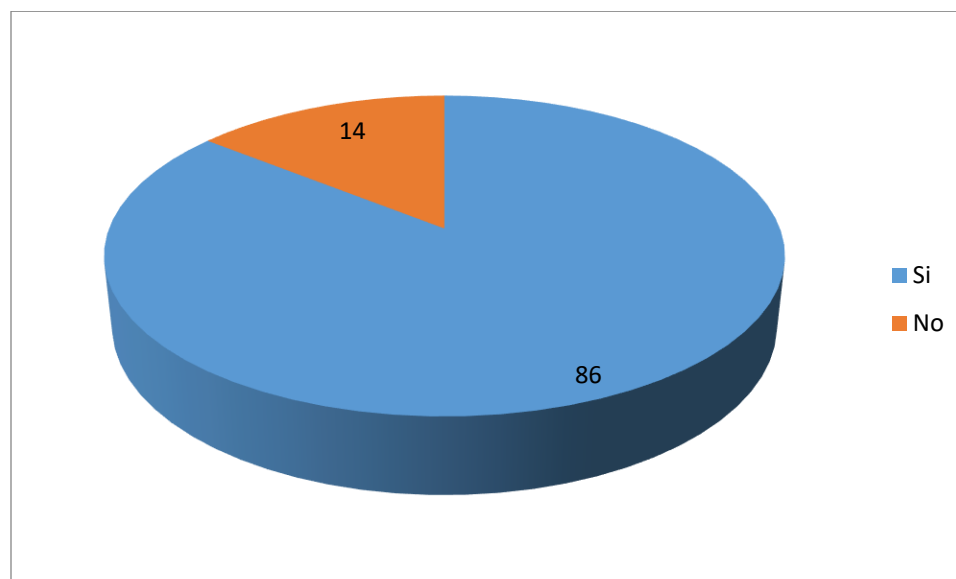
En la figura 6 permite visualizar que el 86% de las empresas objeto de estudio cuentan con órganos de gobierno y control formalmente constituidos, lo que es significativo para el óptimo desarrollo del objeto social de las empresas inmobiliarias. En contraste, un 14% manifiesta no contar con dichos órganos.

Ante los resultados obtenidos, se precisa señalar que los órganos de gobierno y control al interior de las organizaciones estipulan las reglas por las cuales se rigen los procesos de toma de decisiones en las organizaciones, la constitución y funcionamiento de estos órganos, les permite a las partes interesadas la transparencia y la confianza de los procesos productivos desarrollados en las empresas.



**Tabla 8***Cumplimiento de las normas legales fiscales, laborales y ambientales*

Ítem	Frecuencia	%
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* Elaboración propia**Figura 7***Cumplimiento de las normas legales fiscales, laborales y ambientales**Nota:* elaboración propia

En lo relacionado con el cumplimiento de las normas legales a nivel fiscal, laboral y ambiental, el 86% afirmó cumplirlas, sin embargo, se evidenció que la gran mayoría de las empresas inmobiliarias cumplen específicamente las normas relacionadas con los aspectos tributarios y laborales; en cuanto, a las normas ambientales, un porcentaje considerable de estas organizaciones, desconocen la normatividad ambiental a la cual se deben ajustarse de acuerdo a

las leyes nacionales, de acuerdo a lo señalado por los entrevistados, las normas más conocidas por los contadores son las relacionadas con los residuos sólidos, el ruido y el uso del agua. Sin embargo, desconocen gran parte de las normas que deben cumplir las empresas en Colombia, según la norma ISO 14001.

Por otro lado, el 14% restante no cumple con todas las normas, un gran porcentaje de estas, solo les dan cumplimiento a las normas relacionadas con aspectos fiscales, dejando de lado las normas laborales contempladas en el Código Sustantivo de Trabajo y las normas ambientales. Lo anterior, se convierte en una oportunidad para los contadores públicos de promover el principio de legalidad en las organizaciones donde ejercen su quehacer profesional.

**Tabla 9**

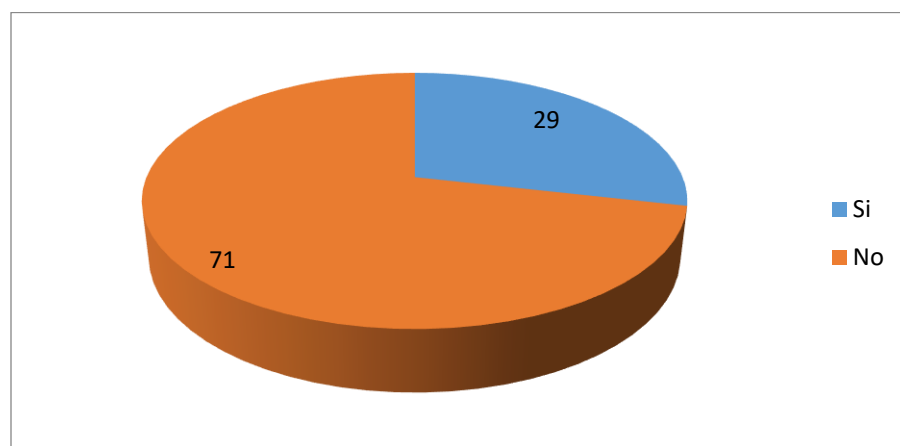
*Rendición de cuentas a los grupos de interés de las acciones que afectan a la comunidad*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 8**

*Rendición de cuentas a los grupos de interés de las acciones que afectan a la comunidad*



*Nota:* elaboración propia

Entre los hallazgos del trabajo de campo se pudo establecer que el 71% de las empresas del sector inmobiliario no rinden cuentas a sus grupos de interés, respecto a las acciones y decisiones que afectan a la comunidad producto de su accionar. El 29% restante si cumple con la rendición cuentas a todos los grupos de interés. Es importante mencionar, que las empresas que no cumplen con la rendición de cuentas, en su gran mayoría limitan sus grupos de interés a los socios y al Estado, dejando de lado, a los empleados, proveedores y a la sociedad en general.

Conforme a los resultados, es preciso tomar medidas tendientes a fortalecer el principio de rendición de cuentas a los grupos de interés de las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 26000, con la finalidad de aumentar las políticas de gobernanza de RSE en dicho sector.

**Tabla 10**

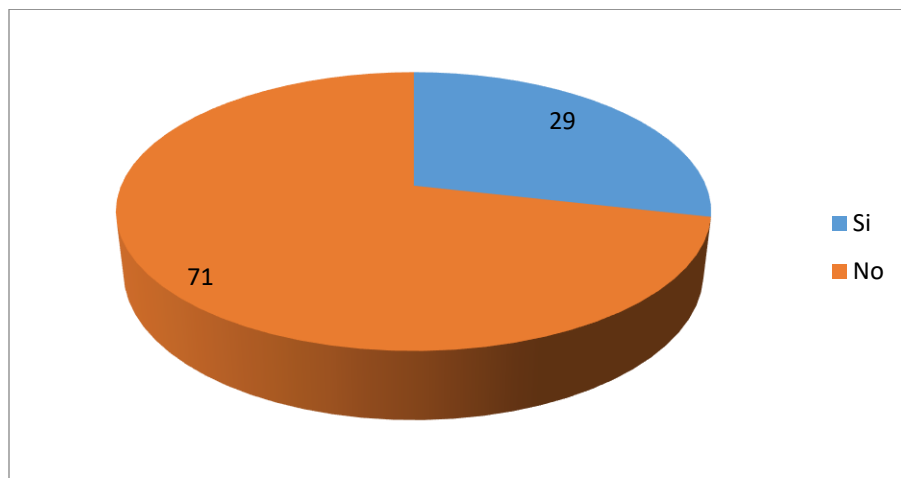
*Disposición de mecanismos para promover en los colaboradores y demás partes interesadas los principios y valores organizacionales*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 9**

*Disposición de mecanismos para promover en los colaboradores y demás partes interesadas los principios y valores organizacionales.*



*Nota:* elaboración propia

En el medio empresarial es de suma importancia que las organizaciones tengan estipulados como referentes éticos unos principios y valores, entorno a los cuales deben girar todas sus operaciones. Además, de contar con estos principios y valores, la empresa debe implementar mecanismos que le permitan comunicarlos y promoverlos a todos los stakeholder. En este sentido, se evidencia en el gráfico 9 que el 71% de las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña tomadas como muestra, no cuentan con mecanismos que les permitan promover sus valores y principios.

En el caso de estas empresas, es fundamental que establezcan dichos mecanismos que le permitan divulgar sus referentes éticos y de esta forma gestionar la RSE. En contraste, el 29% de las organizaciones encuestadas señalaron contar con los mecanismos y procedimientos necesarios para la promoción de los valores y principios éticos de la organización.

### 3.5.2.2.1 Materia- prácticas laborales

**Tabla 11**

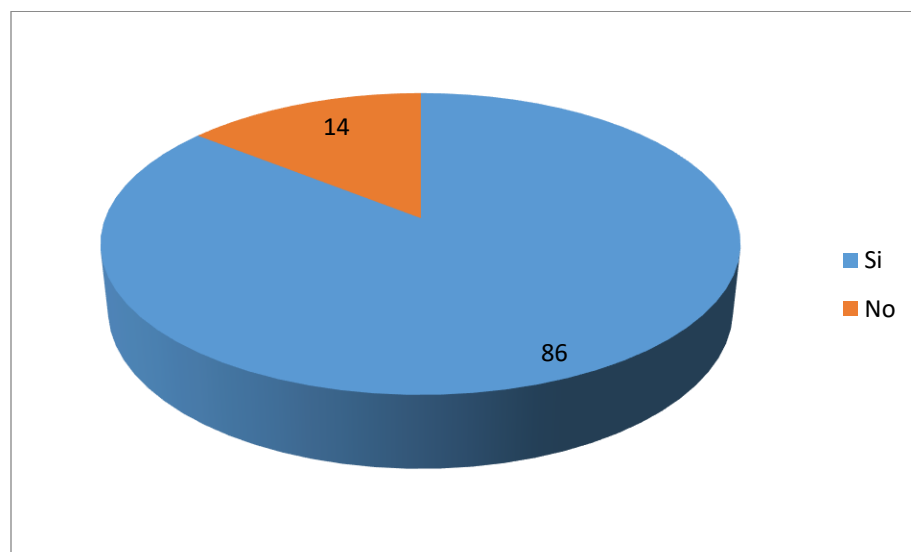
*Cumplimiento de las condiciones legales de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo-  
Contratación de Personal-Salarios*

Ítem	Frecuencia	%
Si	12	86
No	2	14
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Nota:* elaboración propia

**Figura 10**

*Cumplimiento de las condiciones legales de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo-  
Contratación de Personal-Salarios*



*Nota:* elaboración propia

En el gráfico 10 se evidencia que el 86% de las empresas encuestadas cumplen con las condiciones legales a la hora de vincular personal, esta circunstancia es positiva para la gestión

de la RSE en las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, por cuanto, un personal vinculado responsablemente bajo condiciones laborales de legales, está más motivado a cumplir con los objetivos organizacionales. Otro aspecto a resaltar, es que, al contar con una estructura laboral ajustada a las leyes nacionales, hace de las empresas un sitio óptimo para trabajar, crea vínculos capaces de formar en sus colaboradores el sentido de pertenencia y contribuye a mejorar las condiciones de vida de sus núcleos familiares. En contraste con lo anterior, un 14% no cumple con los criterios legales de vinculación de personal, por tal motivo, es necesario gestionar al interior de las empresas la conciencia en el respeto a los derechos de los trabajadores, en pro de la competitividad empresarial y la responsabilidad social de estas.

**Tabla 12**

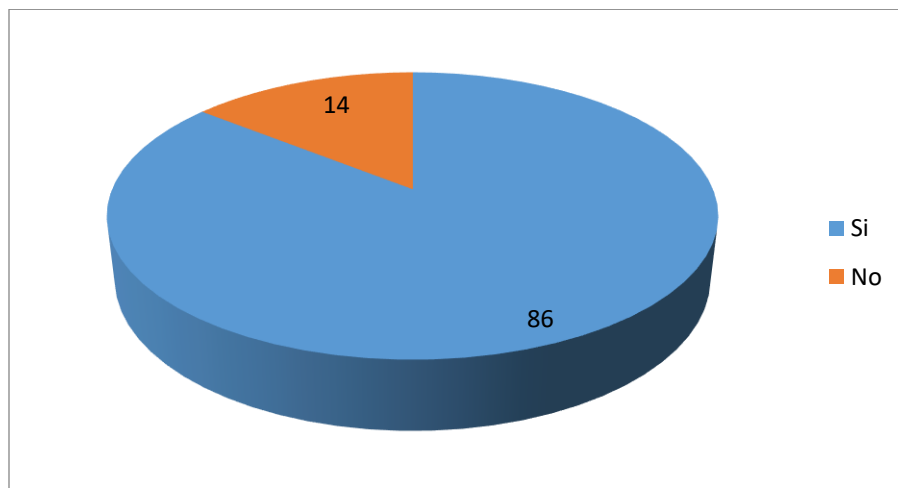
*Cumplimiento de las condiciones laborales colombianas de seguridad social, prestaciones sociales y dotación*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 11**

*Cumplimiento de las condiciones laborales colombianas de seguridad social, prestaciones sociales y dotación*



*Nota:* elaboración propia

En concordancia con el resultado anterior, se observa que el 86% de las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña cumplen con las condiciones laborales colombianas relacionadas con el pago de salud, riesgos profesionales y pensión. Adicionalmente, les cancelan a sus colaboradores cesantías, primas e intereses sobre cesantías y dotación. Contrariamente, el 14% restante, no cumple con las condiciones mínimas laborales exigidas por el gobierno nacional, por tal motivo, estas últimas organizaciones deben procurar cumplir con todos los requisitos laborales exigidos en el Código Sustantivo del Trabajo.

**Tabla 13**

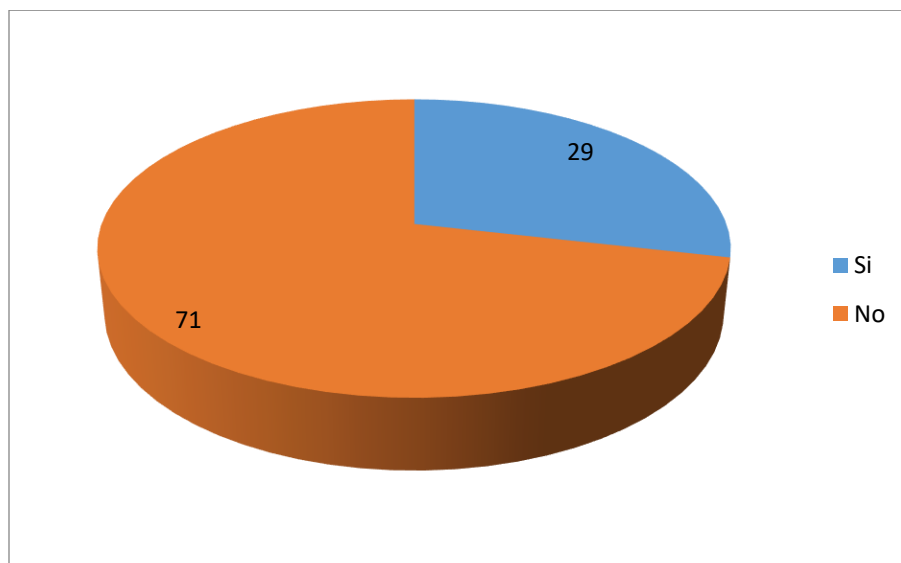
*Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

### **Figura 12**

*Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo*

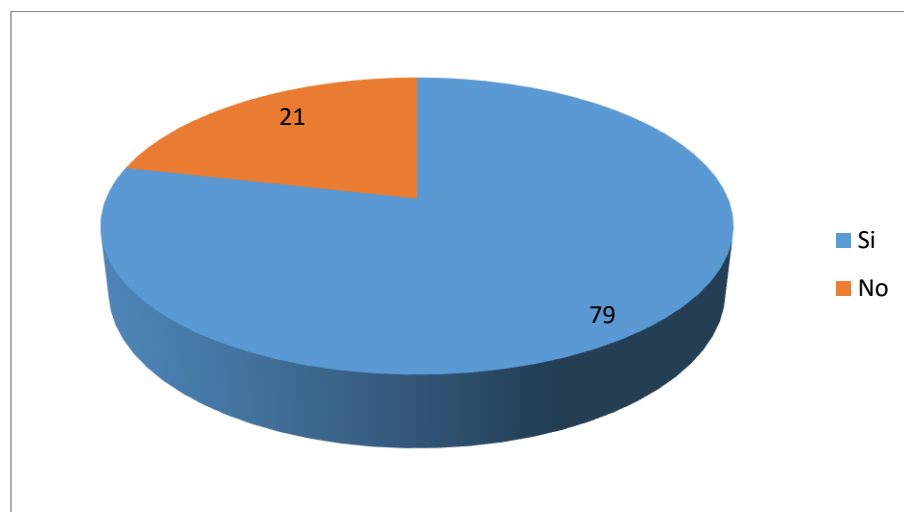


La figura 12 muestra que el 71% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, no tienen estructurados programas de formación y desarrollo humano para sus colaboradores. No obstante, un 29% de estas organizaciones, señalaron contar con programas de capacitación para el desarrollo y la formación de sus equipos de trabajo. En este orden de ideas, es importante mencionar que para que una empresa tenga un impacto positivo en el desarrollo sostenible, esta debe dirigir su accionar a mejorar las capacidades y habilidades de sus colaboradores, no solo, en pro de la productividad, también, buscando la forma de dar un servicio de calidad y justo a la comunidad.



**Tabla 14***Cumplimiento de las normas de salud y seguridad de los trabajadores*

Ítem	Frecuencia	%
Si	11	79
No	3	21
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 13***Cumplimiento de las normas de salud y seguridad de los trabajadores*

Según la información suministrada por las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, el 79% cumple con las normas de salud y seguridad en el trabajo. No obstante, 21% de estas organizaciones no lo cumplen o solo lo hacen parcialmente, esta situación, pone en riesgo a las empresas del sector objeto de estudio, debido a que pueden incurrir en demandas por riesgos laborales, que se traducen en detrimento del patrimonio.

El cumplimiento de las normas de la salud y la seguridad de los trabajadores debe convertirse en una prioridad para las empresas, tanto, para mejorar el clima organizacional, en pro de la productividad empresarial, como para resguardar la reputación de la empresa, la cual influye en la decisión de los clientes y en la forma como la sociedad percibe a las organizaciones.

### 3.5.2.2.2 *Materia- participación activa y desarrollo de la comunidad*

**Tabla 15**

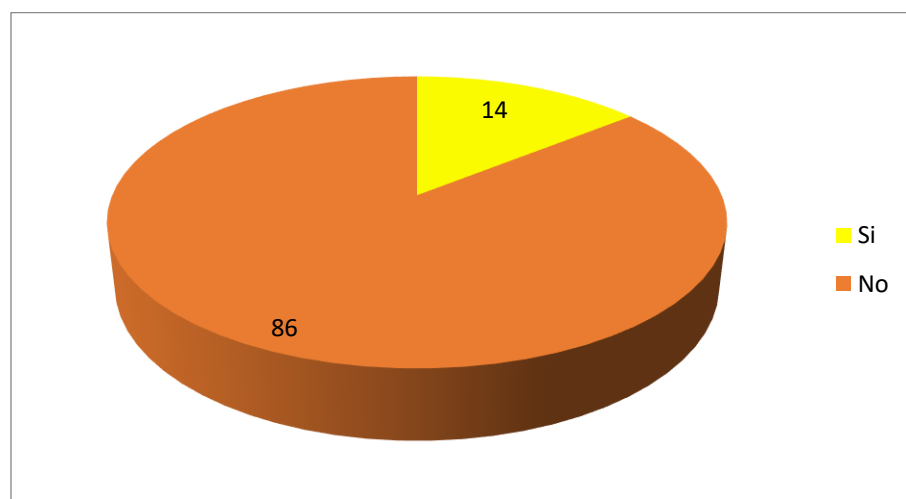
*Desarrollo de proyectos sociales en beneficio de la comunidad del área de influencia*

Ítem	Frecuencia	%
Si	2	14
No	12	86
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 14**

*Desarrollo de proyectos sociales en beneficio de la comunidad del área de influencia*



*Nota:* elaboración propia

En lo referente al desarrollo de proyectos sociales para beneficio de la comunidad, se pudo evidenciar que el 86% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña no ejecutan este tipo de proyectos. Sin embargo, un 14% de las empresas objeto de estudio señalaron contar con proyectos sociales que benefician a la comunidad. En relación a los resultados obtenidos, se puede inferir que el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, no contribuye eficazmente al desarrollo de la comunidad del área de influencia.

**Tabla 16**

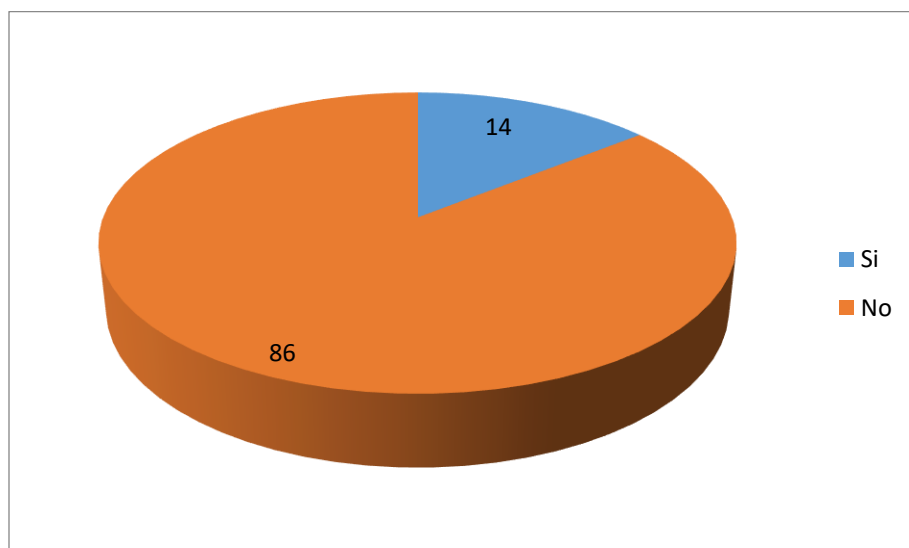
*Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad*

Ítem	Frecuencia	%
Si	2	14
No	12	86
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 15**

*Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad*



*Nota:* elaboración propia

Respecto a la promoción de proyectos con fines educativos y culturales con vinculación de la comunidad, se pudo establecer que el 86% de las empresas involucradas en la investigación no realizan este tipo de actividades. En contraste, el 14% manifestó fomentar y promover actividades con fines educativos y culturales para realizar integraciones con los grupos de interés. Esta circunstancia se presenta como una oportunidad para estrechar la relación de las organizaciones con la comunidad del área de influencia, lo que tiene un significativo valor a la hora de gestionar la RSE. En cuanto a las empresas que no gestionan este tipo de actividades, es propicio diseñar estrategias que permitan integrar la organización a la sociedad con un alto grado de incidencia en la solución de las problemáticas que aquejan a las comunidades de la zona de influencia de las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña.

**Tabla 17**

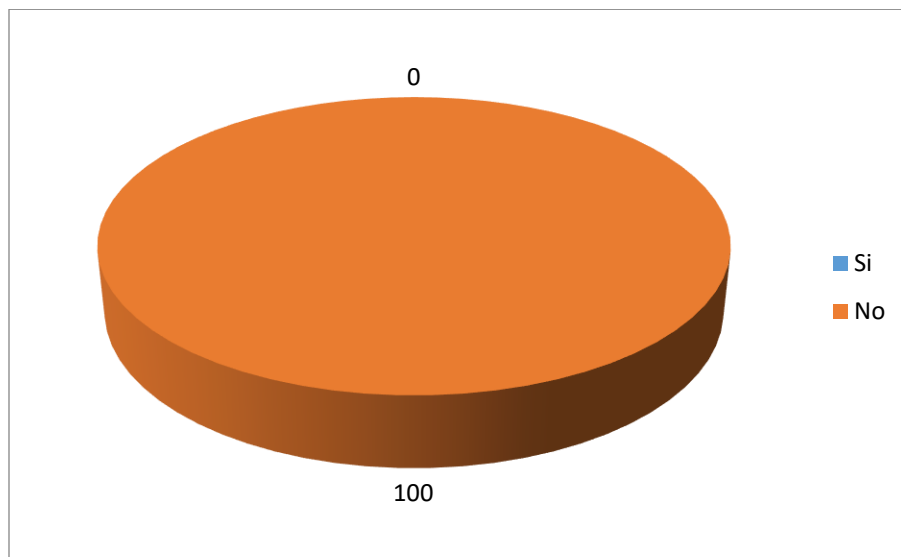
*Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	0	0
<b>No</b>	14	100
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Nota:* elaboración propia

**Figura 16**

*Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental*



En el gráfico 16 se observa que el 100% de las inmobiliarias de la ciudad de Ocaña no realizan la actividad de evaluar el impacto que tienen sus operaciones productivas generadoras de residuos sólidos, contaminación audiovisual y ambiental, en la salud de la comunidad de la zona de influencia de estas organizaciones. Al respecto, es importante mencionar que la evaluación del impacto de las acciones productivas en el contexto donde operan las organizaciones, les permite a las empresas a través de la toma de decisiones, contribuir a minimizar la incidencia de ciertos factores en la salud de las comunidades mejorando la calidad de vida de estas y aumentando el compromiso social de los entes productivos con sus zonas de influencia.

**Tabla 18**

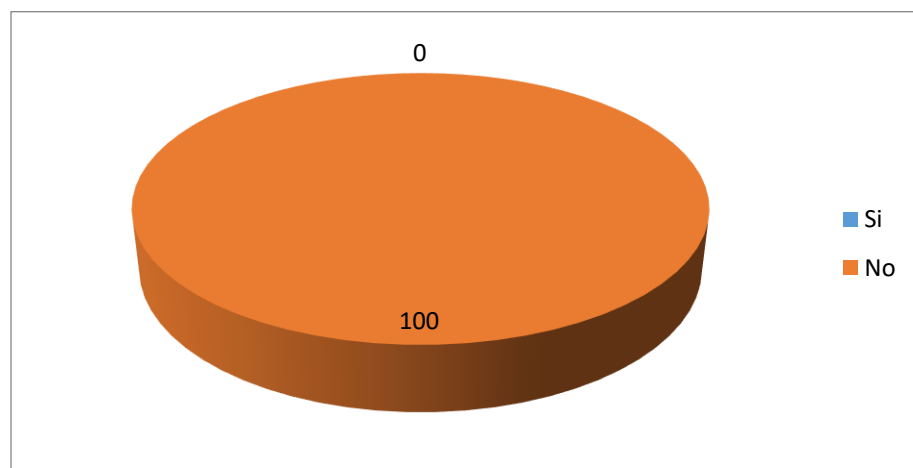
*Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 17**

*Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia*



En cuanto a la inversión social de las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña en su zona de influencia se pudo determinar que el 100% no lleva a cabo este tipo de actividades. Ante esta situación, las organizaciones deben evaluar el entorno donde operan con el objetivo identificar a nivel social las oportunidades de mejora de su zona de influencia acorde con las necesidades de dichas comunidades, para tal fin, las empresas deben fomentar la participación de la comunidad en el diseño y ejecución de proyectos de inversión que contribuyan al desarrollo sostenible. Este enfoque participativo es una de las principales características de la RSE.

### 3.5.2.2.3 Materia- prácticas justas de operación

**Tabla 19**

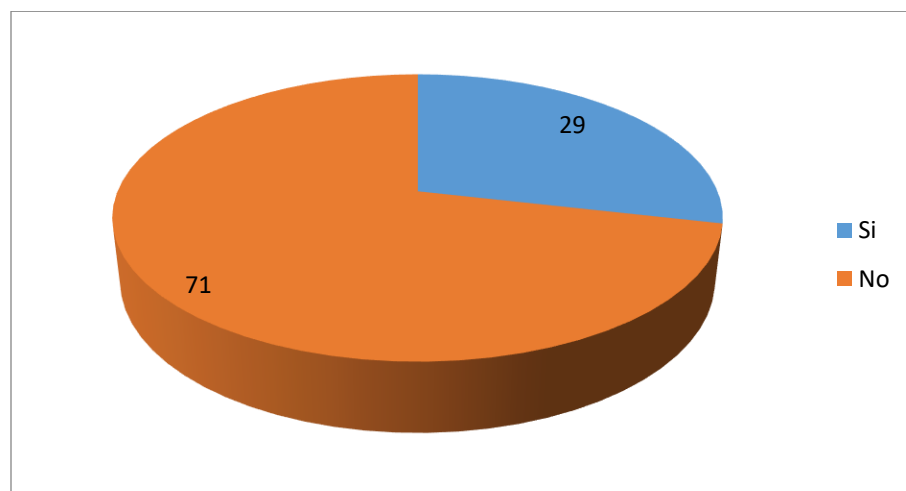
*Políticas de prevención contra la corrupción*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 18**

*Políticas de prevención contra la corrupción*



*Nota:* elaboración propia

Se observa en la figura 18 que el 71% de las empresas involucradas en la investigación, no tienen implementadas políticas orientadas a prevenir o evitar actos de corrupción al interior de la organización, esta circunstancia no permite la transparencia de las operaciones de los entes productivos, al no tener directrices que minimicen el riesgo a sobornos y actos de corrupción, las

empresas se exponen a que sus colaboradores realicen prácticas. No obstante, es importante mencionar que el 29% restante, cuenta con algunas políticas y directrices que permiten mitigar el riesgo actos de corrupción y prácticas desleales.

**Tabla 20**

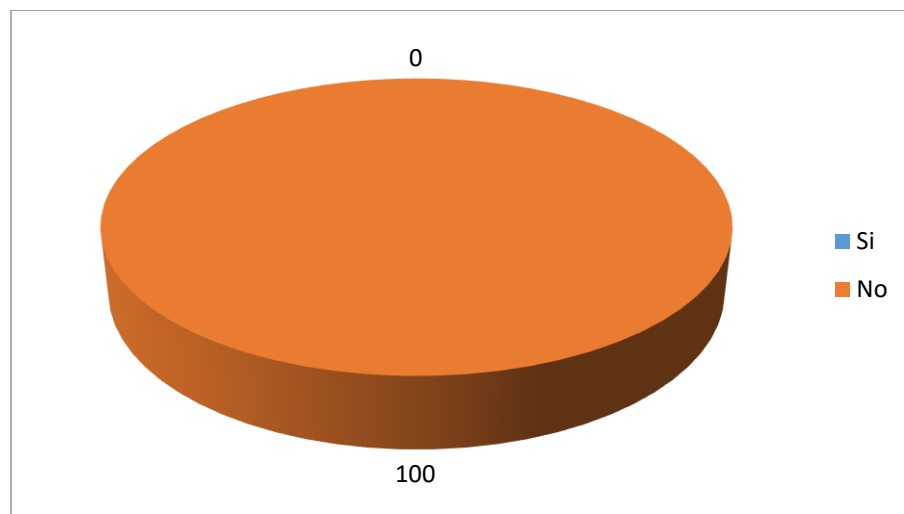
*Alianzas estratégicas en políticas anticorrupción*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 19**

*Alianzas estratégicas en políticas anticorrupción*



*Nota:* elaboración propia

La información obtenida en la aplicación de la encuesta permitió establecer que el 100% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, carecen de alianzas estratégicas con entidades privadas y/o públicas que le permitan establecer políticas anticorrupción que le



permitan evitar de den conductas de corrupción al interior de la organización. De acuerdo con la norma ISO 26000 recomienda a las empresas implementar estrategias orientadas a evitar actos de corrupción, por tal motivo, las organizaciones en pro de gestionar la transparencia de sus operaciones deben motivar a todos los grupos de interés a realizar prácticas enmarcadas en la ética empresarial.

**Tabla 21**

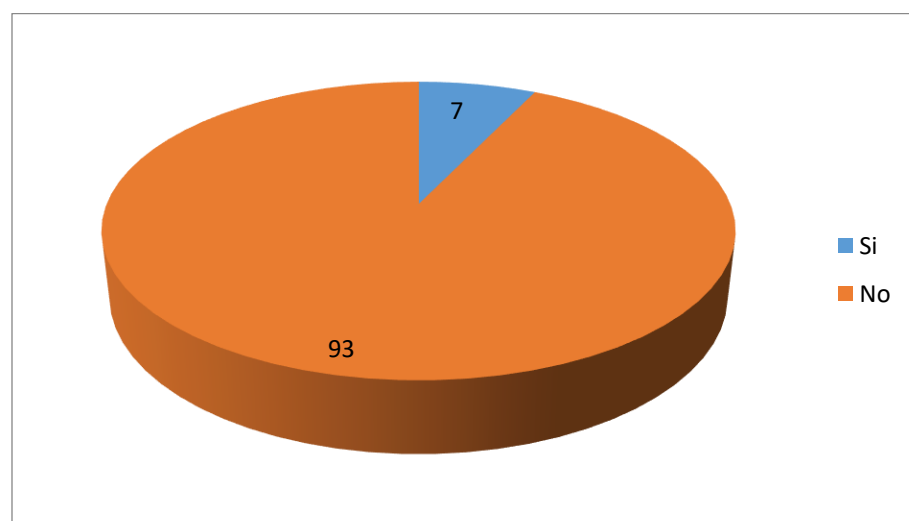
*Estrategias organizacionales para evitar prácticas de competencia desleal*

Ítem	Frecuencia	%
Si	1	7
No	13	93
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 20**

*Estrategias organizacionales para evitar prácticas de competencia desleal*



*Nota:* elaboración propia

En la figura 20 se evidencia que el 93% de las empresas que hacen parte de la muestra de este estudio no cuentan con estrategias organizacionales que eviten o mitiguen prácticas de competencia desleal. De acuerdo con la ISO 26000, para que las empresas gestionen la RSE deben realizar sus operaciones bajo los parámetros establecidos en las leyes dispuestas a nivel nacional e internacional relacionadas con la competencia leal, para evitar que se den prácticas de competencia desleal; para lograr este objetivo la norma de RSE de carácter internacional recomienda que las organizaciones desarrollen entre sus grupos de interés, estrategias que permitan el conocimiento temáticas que corresponden a prácticas de competencia justa. El 7% restante afirmó realizar algunas estrategias tendientes a evitar la competencia desleal.

#### ***3.5.2.2.4 Materia - cuestiones de consumidores***

**Tabla 22**

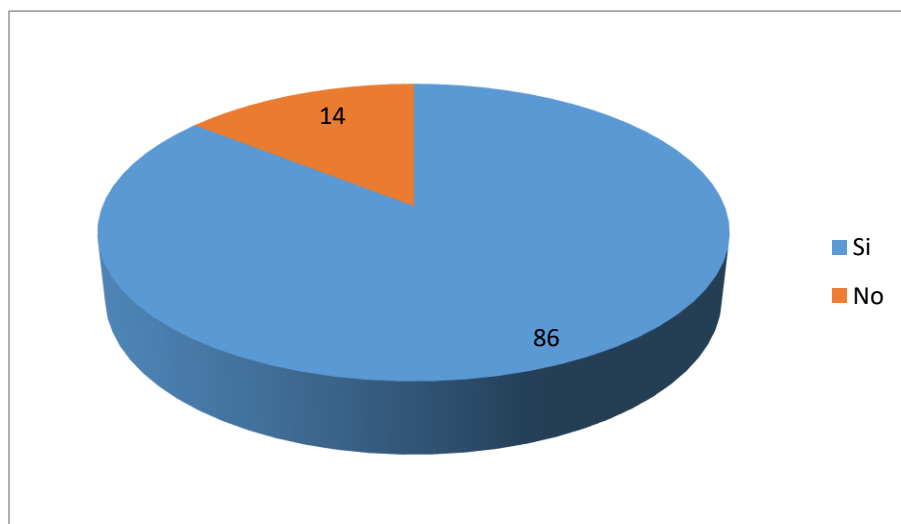
*Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 21**

*Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas*

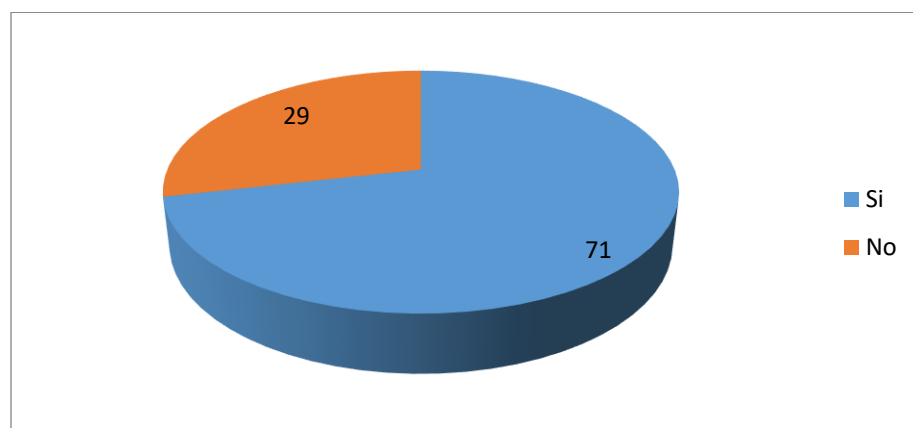


*Nota:* elaboración propia

En lo referente a prácticas de mercadeo justo, información objetiva y practicas contractuales el 86% de las empresas inmobiliarias señalaron contar con mecanismos que le permiten implementar campañas de mercadeo ajustado a la verdad del servicio que se ofrece, asimismo, argumentaron que la información que se les brinda a sus clientes es integral. Lo contextualizado, establece las bases de una relación comercial justa, fundamentada en la transparencia y el respeto entre prestadores del servicio inmobiliario y los clientes. Por otro lado, el 14% restante sostuvo que actualmente no realizar este tipo de actividades. Al respecto, es necesario mencionar que la norma ISO 26000 señala la importancia de que el cliente cuente con la información adecuada y necesaria para decidir si adquiere o no el servicio, asimismo, la guía ISO manifiesta la necesidad de que las campañas publicitarias y las estrategias de mercadeo de las organizaciones asuman como eje transversal el consumo responsable.

**Tabla 23***Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas*

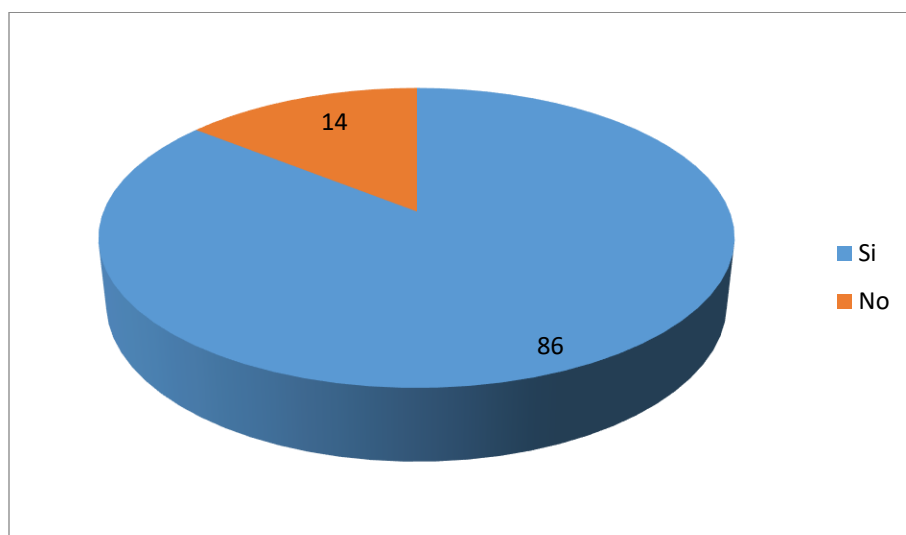
Ítem	Frecuencia	%
Si	10	71
No	4	29
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 22***Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas**Nota:* elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 22, el 71% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, prestan apoyo a la resolución de quejas de los clientes y persisten en prestar un buen servicio al consumidor. Entre tanto, el 29% restante lo hace de forma parcial, argumentan que en muchas ocasiones dar satisfacción a los clientes se convierte en una tarea tediosa, pues gran parte de ellos desconocen la ley de arrendamientos. En este sentido, la norma ISO 26000 le sugiere a las organizaciones implementar mecanismos para que los clientes adquieran un servicio que cuente con garantías, soporte al servicio y mantenimiento y reparaciones, de acuerdo a las especificaciones contractuales.

**Tabla 24***Acceso a servicios esenciales*

Ítem	Frecuencia	%
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 23***Acceso a servicios esenciales**Nota:* elaboración propia

La norma ISO 26000 recomienda a las organizaciones contribuir a garantizarle a los usuarios y/o clientes el acceso a los servicios esenciales, aun cuando el Estado sea incapaz de suministrarlos, pues un derecho de la comunidad contar con ellos. Partiendo de esta óptica y tomando en cuenta que el principal servicio que prestan las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña es el de arrendamientos de inmuebles (residenciales y comerciales), en la figura 23 se evidencia el comportamiento positivo de estas empresas en este asunto, de acuerdo a lo

manifestado por los encuestados las empresas han desarrollado estrategias para asegurarle a sus clientes y usuarios el acceso a servicios básicos de calidad y equitativos 86%. Por otro lado, un 14% de la muestra encuestada no ha gestionado estrategias que garanticen mejorar sus estándares de calidad en el acceso a servicios esenciales en la prestación de servicios inmobiliarios.

**Tabla 25**

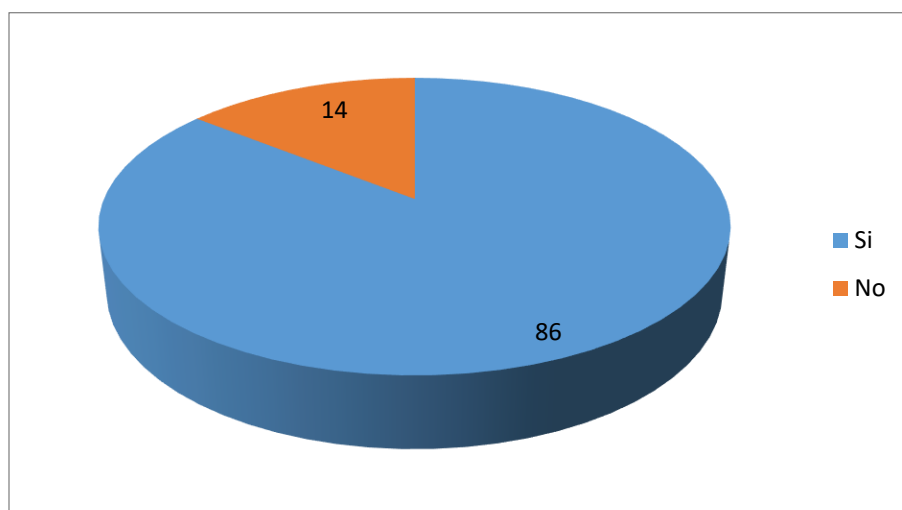
*Protección de datos y privacidad de los clientes*

Ítem	Frecuencia	%
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 24**

Protección de datos y privacidad de los clientes



*Nota:* elaboración propia

En Colombia la Ley 1581 de 2012 emite las disposiciones generales para la protección de datos de personas naturales y jurídicas, entre estas disposiciones, se le obliga a las empresas a resguardar la información de los grupos de interés a los que tenga acceso el ente económico. En este orden de ideas, se puede señalar que el 86% de las empresas inmobiliarias encuestadas protegen los datos de sus clientes y mantienen la privacidad de la información. A este respecto, la ISO 26000 insta a las organizaciones a proteger el derecho de la confidencialidad y la privacidad de los datos de los clientes. Por tal motivo, es de gran importancia que el 14% de las empresas inmobiliarias de la ciudad que en la actualidad no tienen políticas tendientes a proteger la información de los consumidores gestionen mecanismos que le garanticen a sus clientes y usuarios el respeto a la información personal suministrada.

### **3.5.2.2.5 Materia - derechos humanos.**

**Tabla 26**

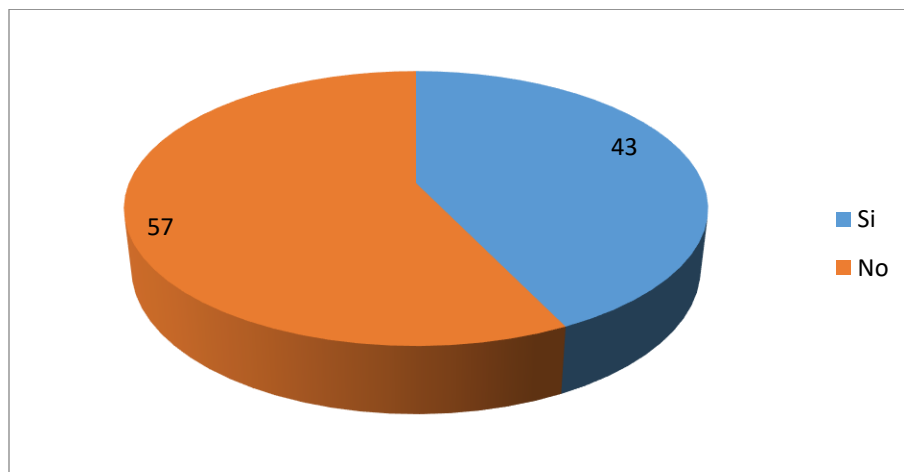
*Debida diligencia y complicidad, mecanismos de evaluación y control de respeto a los Derechos Humanos*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	6	43
No	8	57
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 25**

*Debida diligencia y complicidad, mecanismos de evaluación y control de respeto a los Derechos Humanos*



*Nota:* elaboración propia

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que al momento de tomar decisiones fundamentales para el desarrollo de las operaciones empresariales se evalúen los impactos que negativos a los Derechos Humanos, no solo al interior de la empresa, también a todos sus grupos de interés. En este orden de ideas, es pertinente señalar que las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, en un preocupante 57% no cuenta con mecanismos que le permitan evaluar o controlar el respeto a los derechos humanos en todos sus grupos de interés. Por tal motivo, es importante que estas organizaciones se comprometan con el respeto y protección de los derechos humanos. En contraste, el 43% restante de la muestra encuestada cuenta con algunos mecanismos orientados a velar por el respeto y la protección de las todas las personas, entre estos mecanismos se encuentran realizar procedimientos tendientes a seleccionar en el marco del respeto a los derechos humanos, a sus colaboradores, contratistas, proveedores, entre otros.



**Tabla 27**

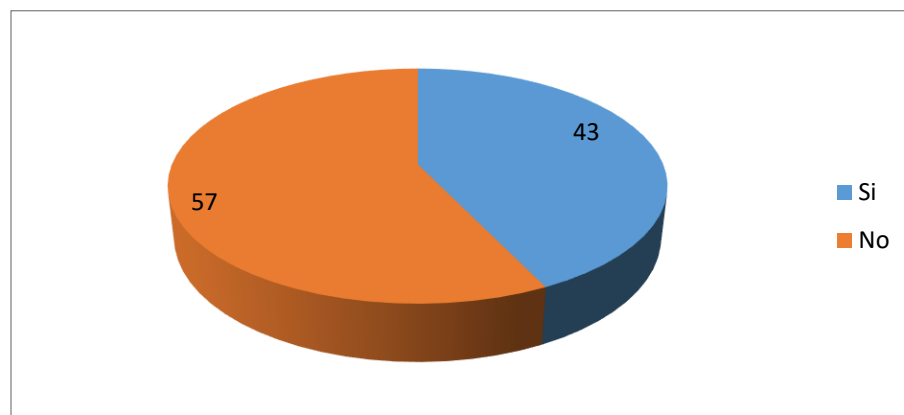
*Derechos fundamentales en el trabajo, mecanismos para evitar la explotación laboral en los grupos de interés.*

Ítem	Frecuencia	%
Si	6	43
No	8	57
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 26**

*Derechos fundamentales en el trabajo, mecanismos para evitar la explotación laboral en los grupos de interés*



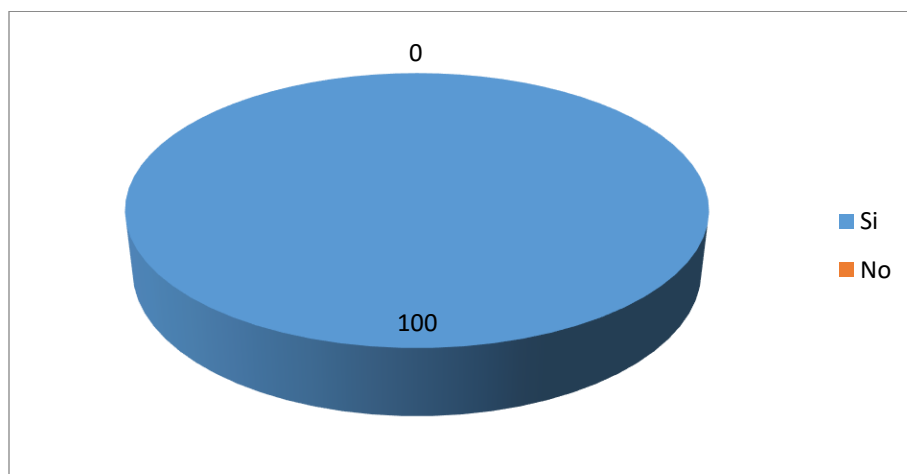
*Nota:* elaboración propia

La figura 26 muestra que el 57% de las empresas inmobiliarias encuestadas no cuentan con mecanismos que permitan detectar en sus grupos de interés (proveedores, comunidad) la explotación laboral. Por otro lado, se evidencio que el 43% cuenta con estos mecanismos.

Respecto a lo expuesto, la ISO 26000 recomienda a las organizaciones que se le garantice el derecho a la libre asociación, a la igualdad de oportunidades, a la inclusión, a evitar el trabajo forzado y el trabajo infantil.

**Tabla 28***Discriminación y grupos vulnerables, trato igualitario a todos los grupos de interés*

Ítem	Frecuencia	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 27***Discriminación y grupos vulnerables, trato igualitario a todos los grupos de interés**Nota:* elaboración propia

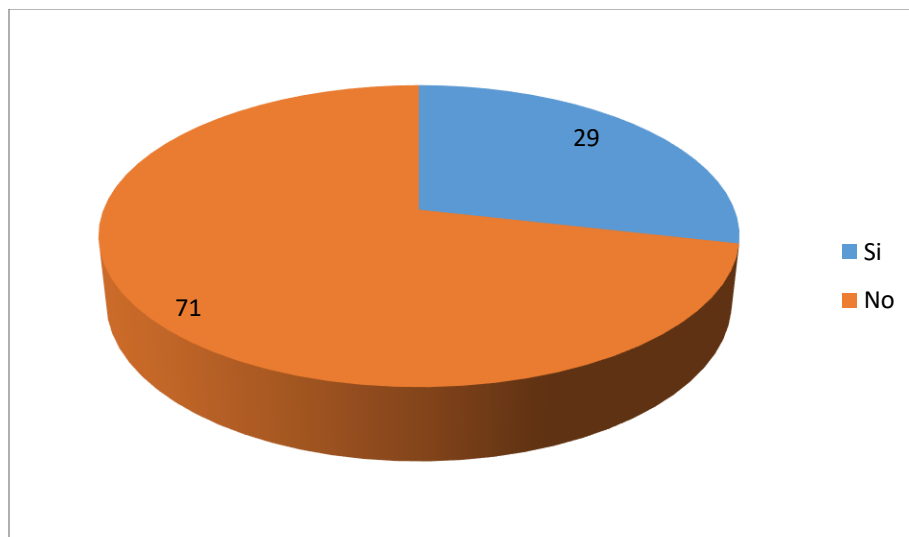
Los insumos informativos resultantes de las encuestas permitieron establecer que el 100% de las inmobiliarias de la ciudad son incluyentes con los grupos tradicionalmente vulnerables, como mujeres, niños, personas con capacidades diferentes, minorías étnicas, inmigrantes, comunidad LGTB, etc.

### **3.5.2.2.6 Dimensión ambiental**

Materia – medio ambiente

**Tabla 29***Mecanismos para prevenir la contaminación ambiental*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 28***Mecanismos para prevenir la contaminación ambiental**Nota:* elaboración propia

En la figura 28 se muestra que el 71% de las empresas encuestadas no cuentan con mecanismos que le permitan prevenir la contaminación del medio ambiente. Al contrario, 29% de las inmobiliarias pertenecientes a la muestra refirieron contar con mecanismos que le permiten mitigar la contaminación ambiental. En este orden de ideas, se puede señalar que las organizaciones en aras de llevar a cabo prácticas sostenibles, orientadas a prevenir la generación

de agentes contaminantes. El 29% de las inmobiliarias restantes, no han implementado mecanismos para prevenir la contaminación ambiental.

**Tabla 30**

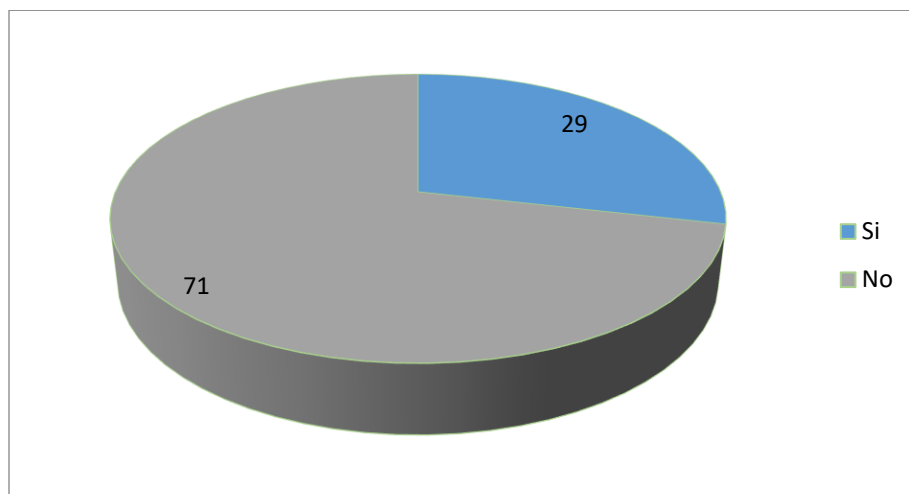
*Estrategias para el uso sostenible de los recursos, (reciclar, reutilizar, ahorrar agua, luz, papel otros)*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 29**

*Estrategias para el uso sostenible de los recursos, (reciclar, reutilizar, ahorrar agua, luz, papel otros)*



*Nota:* elaboración propia

Respecto a la implementación de estrategias para el uso sostenible de los recursos el 71% no ha implementado ningún tipo de medida que les permita un uso adecuado de los recursos. En contraste, el 29% de las empresas encuestadas señalaron contar con estrategias tendientes a

maximizar los recursos disponibles, entre las estrategias implementadas está la reutilización de papel, el ahorro de agua y energía eléctrica, además llevan a cabo separación de sólidos y reciclaje. Un hecho importante que resaltar, es que muchas de estas empresas tienen software que les permite emitir documentos y facturas las cuales se procesan y se autorizan de forma digital.

**Tabla 31**

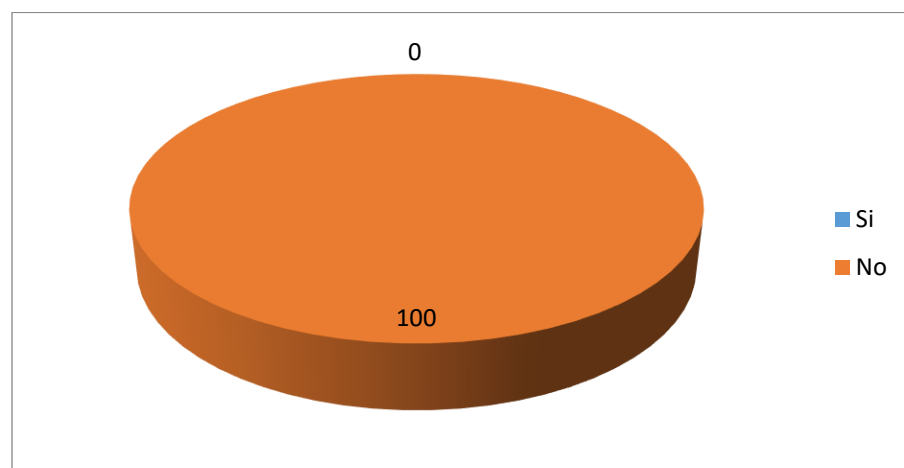
*Rubro o partida presupuestaria para la mitigación y adaptación al cambio climático*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	100
No	14	0
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 30**

*Rubro o partida presupuestaria para la mitigación y adaptación al cambio climático*



*Nota:* elaboración propia

El 100% empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña no cuentan con un rubro o presupuesto orientado a mitigar el cambio climático, tal como se evidencia en el gráfico 30.

Respecto a lo anterior, la ISO 26000 recomienda a las empresas a tomar conciencia y hacer todo lo posible para minimizar, mitigar o revertir las consecuencias del cambio climático.

**Tabla 32**

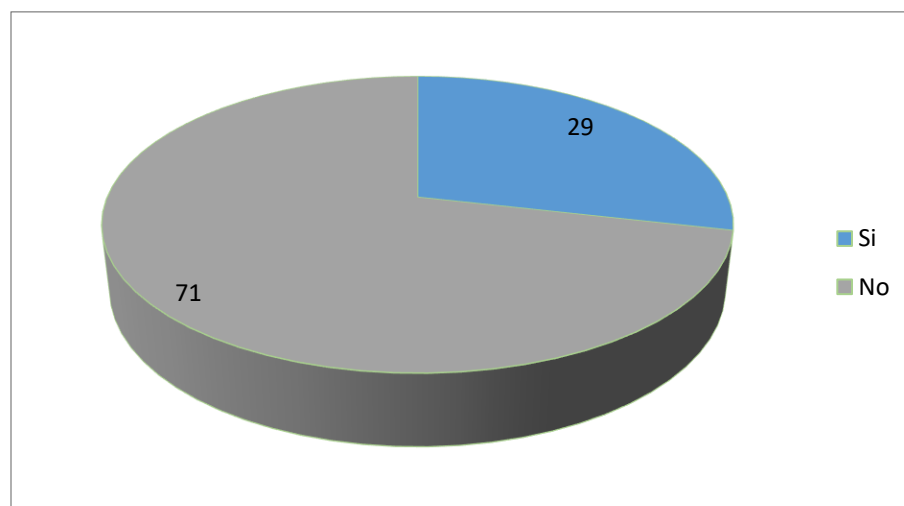
*Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales*

Ítem	Frecuencia	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 31**

*Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales*



*Nota:* elaboración propia

En la figura 31 se aprecia que el 71% de las empresas inmobiliarias pertenecientes a la muestra no propenden la protección del medio ambiente y la biodiversidad. Mientras tanto, el 29% restante intenta revertir el impacto negativo de sus operaciones mediante el uso responsable de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.

### 3.5.2.2.7 Dimensión económica (contable, financiera y tributaria)

**Tabla 33**

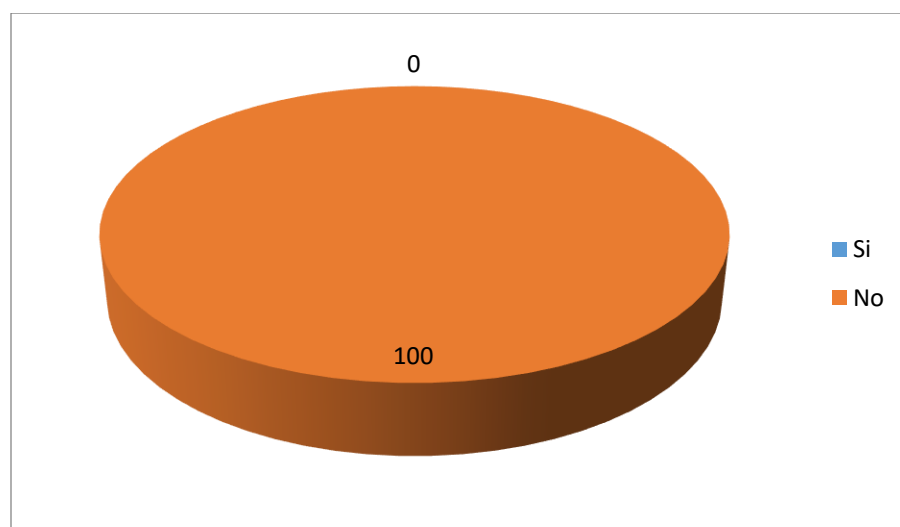
*Reflejo en la contabilidad de la gestión social*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia

**Figura 32**

*Reflejo en la contabilidad de la gestión social*

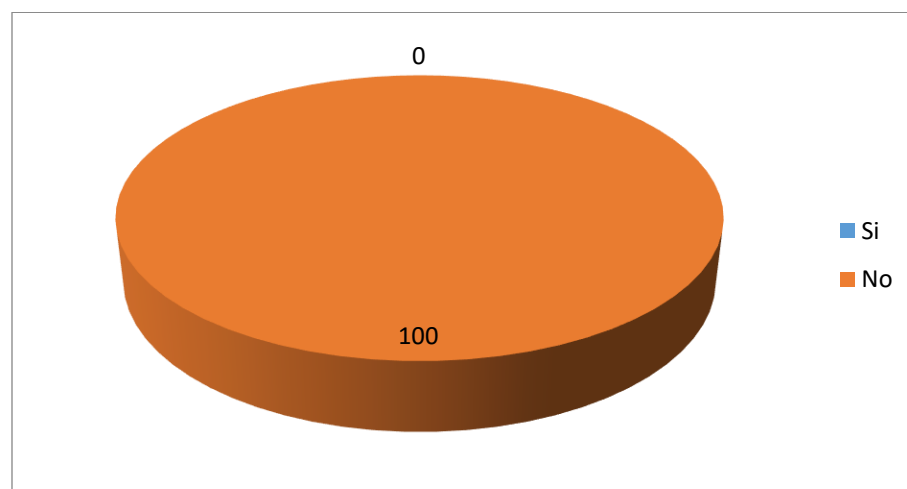


*Nota:* elaboración propia

Según lo manifestado por los contadores encuestados, las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña no reflejan en los informes contables la gestión social que realizan. Esto no permite cuantificar los costos y beneficios económicos de las labores sociales que llevan a cabo estas empresas en las comunidades de su zona de influencia.

**Tabla 34***Reflejo en la contabilidad de la gestión ambiental*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

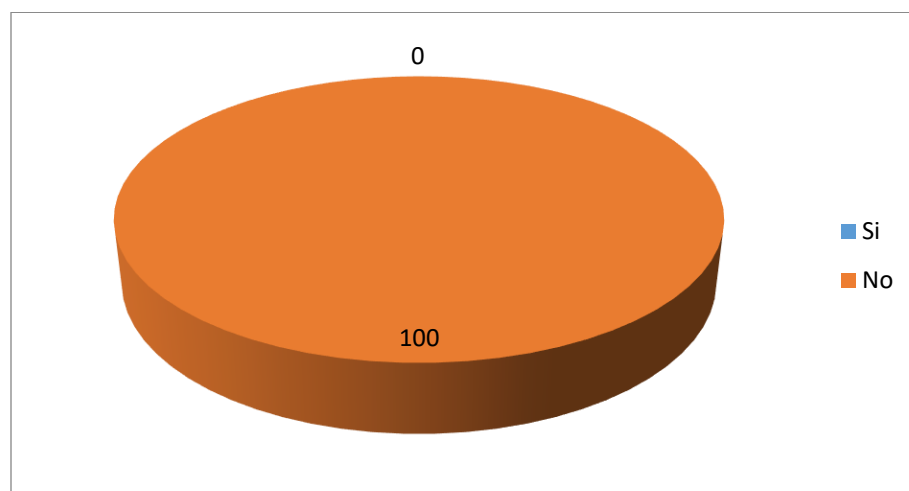
*Nota: elaboración propia***Figura 33***Reflejo en la contabilidad de la gestión ambiental**Nota: elaboración propia*

En lo relacionado con la visualización de la gestión ambiental en la contabilidad del sector inmobiliario, se pudo establecer que no existen cuentas que permitan determinar los impactos a nivel económico de las actividades realizadas por las empresas en pro de mitigar los daños al medio ambiente y a preservar los recursos naturales. En otras palabras, no existe el reflejo de costos ambientales que puedan capitalizarse.



**Tabla 35***Evidencia del impacto ambiental y social en los informes contables*

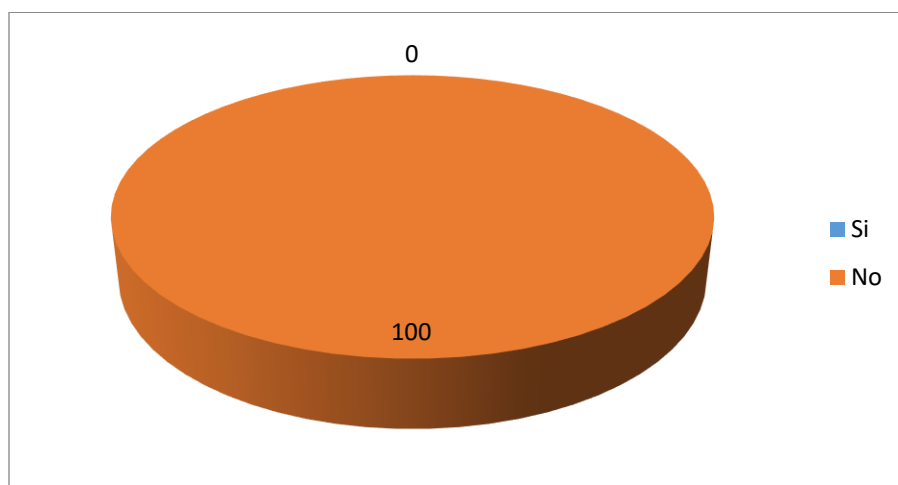
Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 34***Evidencia del impacto ambiental y social en los informes contables**Nota:* elaboración propia

Como se ha mencionado anteriormente y conforme se observa en el gráfico 34, el 100% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña no evidencian en sus informes contables, los impactos generados por su actividad productiva en la sociedad y en el ambiente.

**Tabla 36***Partidas de ingresos por prácticas ambientales*

Ítem	Frecuencia	%
Si	0	0
No	14	100
Total	14	100

*Nota:* elaboración propia**Figura 35***Partidas de ingresos por prácticas ambientales**Nota:* elaboración propia

Según lo señalado por los profesionales contables el 100% de las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, no cuentan con partidas por ingresos relacionados con prácticas ambientales, como reciclaje, ahorro de recursos como agua, luz, papel, etc.

### 3.5.2.3 Nivel de gestión de la RSE Norma ISO 26000

En las siguientes páginas se hace una descripción de los resultados de cada materia fundamental evaluada.

**Tabla 37***Valorización requerimientos Norma ISO 26000 de RSE*

<b>%</b>	<b>Estado</b>	<b>Descripción</b>
0	Inicial	No cumple
0.5	Gestionado	Parcialmente cumple
1	Optimizado	Si cumple

*Nota:* elaboración propia**Tabla 38***Materia Gobernanza*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Empresas legalmente constituidas	14	1,00
Órganos de gobierno y control formalmente constituidos	12	0,86
Cumplimiento de las normas legales fiscales, laborales y ambientales	12	0,86
Rendición de cuentas a los grupos de interés de las acciones que afectan a la comunidad	4	0,29
Disposición de mecanismos para promover en los colaboradores y demás partes interesadas, los principios y valores organizacionales.	4	0,29
Media gobernanza		0,66

*Nota:* elaboración propia*Materia Gobernanza*

En la tabla 38 se evidencia que las empresas del sector inmobiliario tienen una estructura de gobernanza basada en los requerimientos legales para su funcionamiento, cuentan con órganos de gobierno corporativo formalmente constituidos y en su gran mayoría cumplen con las normas legales de índole fiscal y laboral, no obstante, las normas ambientales no son tomadas en cuenta. En lo relacionado con el asunto de rendición de cuentas para las partes interesadas, el sector solo se limita a rendirle cuenta a sus accionistas y al gobierno, más por razones legales que por gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Respecto a la disposición de mecanismos para promover los principios y valores en los grupos en sus grupos interés, se determinó que el sector no cuenta con directrices para promover el direccionamiento estratégico de las empresas. La suma de los ponderados de todos los asuntos de la materia gobernanza permite establecer que el sector, aunque tiene un promedio por encima de la media 0.66% y está en nivel gestionado, la aplicación de la RSE no es eficiente, por cuanto, se limita a cumplir requerimientos legales, sin generar mayor valor para todos sus grupos de interés.

Cabe señalar, que en la gestión de la RSE la gobernanza es el eje a través del cual giran el resto de materias fundamentales, por tal razón, las empresas de este sector deben avanzar en la identificación de indicadores que le permitan incorporar el concepto de sostenibilidad en su direccionamiento estratégico y de esta forma responder de manera responsable a todos sus grupos de interés.

**Tabla 39***Evaluación materia prácticas laborales norma ISO 26000:2015*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Cumplimiento de las condiciones legales de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo-Contratación de Personal	12	0,86
Cumplimiento de las condiciones laborales colombianas de seguridad social, prestaciones sociales y dotación.	12	0,86
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	4	0,29
Cumplimiento de las normas de salud y seguridad de los trabajadores.	11	0,79
Media prácticas laborales		0,70

*Nota:* elaboración propia

### ***Materia Prácticas Laborales***

En la tabla 39 se observa que el sector inmobiliario de la ciudad respeta la legislación laboral en cuanto a las condiciones legales estipuladas en la legislación laboral colombiana. (Vinculación, relaciones laborales, salarios, prestaciones). En lo relacionado con salud y seguridad en el trabajo, la gran mayoría de las empresas inmobiliarias cuentan con un programa de gestión de la salud y la seguridad de los colaboradores. Un aspecto con oportunidad de mejora para el sector es el relacionado con desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, la formación debe estar orientada al desarrollo integral de los colaboradores.

Ante lo contextualizado, se puede señalar que el asunto de prácticas laborales, del sector inmobiliario tiene un nivel de madurez avanzado, esto se evidencia, en las condiciones laborales que promueven las empresas del sector orientadas al bienestar de los colaboradores, la gestión del talento humano para el sector, va más allá de cumplir unos requerimientos a nivel laboral.

**Tabla 40**

*Evaluación materia participación activa y desarrollo de la comunidad norma ISO 26000:2015*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Desarrollo de proyectos sociales en beneficio de la comunidad del área de influencia.	2	0,14
Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad	2	0,14
Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental.	0	0,00
Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia	0	0,00
Media participación activa y desarrollo de la comunidad		0,07

*Nota:* elaboración propia

### ***Materia Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad***

Respecto a la materia de participación activa y desarrollo a la comunidad se evidencia que el sector inmobiliario tiene una intervención muy discreta en el desarrollo de proyectos

sociales para las comunidades, si bien el sector inmobiliario realiza algunas actividades para el desarrollo de las comunidades, no cuenta con indicadores que le permita medir el impacto de estas acciones en la sociedad. Igualmente, el sector no evidencia la existencia de planes, programas o recursos de inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades.

Los resultados de la evaluación de esta materia fundamental, permiten evidenciar que el sector inmobiliario de la ciudad tiene un nivel de madurez inexistente, el diagnóstico deja entrever, que las empresas inmobiliarias no son conscientes de que las comunidades son un aliado estratégico al momento de propender los objetivos organizacionales.

En la actualidad la materia de participación activa y desarrollo de la comunidad en las empresas inmobiliarias de Ocaña es casi inexistente, este resultado que está por debajo de la media 0.06, es producto del bajo desarrollo e implementación de proyectos sociales que beneficien a la comunidad de su área de influencia. Asimismo, se observa que estas empresas promueven muy pocos proyectos culturales y educativos con participación de la comunidad, lo que no le permite fomentar eficientemente relaciones constructivas con las comunidades del área de influencia.

En este orden de ideas, se precisa señalar que para que exista Responsabilidad Social Empresarial, es necesario que las organizaciones contribuyan al desarrollo socioeconómico y ambiental a partir de la implementación de políticas y procesos orientados a generar valor a la sociedad y a minimizar los impactos negativos en los miembros de la comunidad en la cual opera.

**Tabla 41***Evaluación materia practicas justas de operación norma ISO 26000:2015*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Políticas de prevención contra la corrupción	4	0,29
Alianzas estratégicas en políticas anticorrupción.	0	0,00
Estrategias organizacionales para evitar prácticas de competencia desleal.	1	0,07
Media practicas justas de operación		0,12

*Nota:* elaboración propia

### ***Materia Practicas Justas de Operación***

En esta materia, las empresas del sector inmobiliario objeto de estudio tienen un nivel de madurez inexistente, el indicador está por debajo de la media 0.12. Entre los asuntos generadores de estos resultados, se destaca el porcentaje tan reducido de empresas que cuentan con políticas contra la corrupción. Igualmente, estas empresas carecen de mecanismos que le permitan realizar alianzas estratégicas para implementar políticas anticorrupción, que permitan evitar actividades en contra de los principios éticos y de transparencia de la organización.

Además, existe otro hecho importante, como el de no contar con suficientes procedimientos claros y transparentes que permitan evitar prácticas de competencia desleal, asunto que contraviene el principio de la legalidad y la transparencia de las operaciones productiva de las empresas inmobiliarias.



Por lo contextualizado, las empresas deben diseñar e implementan estrategias de capacitación a los grupos de interés que fomenten las buenas prácticas de operación dentro de la organización.

**Tabla 42**

*Evaluación materia cuestión de consumidores norma ISO 26000:2015*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas	12	0,86
Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas	10	0,71
Protección de datos de los consumidores y privacidad	12	0,86
Acceso a los servicios esenciales	12	0,86
Media cuestión de consumidores		0,82

*Nota:* elaboración propia

### ***Materia Cuestión de Consumidores***

En la tabla 42, se observa que el sector inmobiliario de la ciudad, el asunto de cuestión de consumidores de las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, tienen un nivel de madurez optimizado, este resultado se evidencia, en los mecanismos y políticas de mercadeo justo, que tienen implementado las empresas inmobiliarias, donde se le da a conocer a sus clientes y usuarios de manera objetiva las bondades y riesgos de los servicios que ofrece, suministrándole a sus clientes y/o usuarios la información necesaria para tomar decisiones basada en la verdad de la prestación del servicio.

Otro asunto, que permite el desempeño eficiente de esta materia es el contar con mecanismos de gestión que permiten la identificación de fallas, la medición de la satisfacción al cliente y el apoyo de la resolución de conflictos en la adquisición del servicio que presta la empresa. Asimismo, las empresas del sector, cuentan con estrategias que les permite a los usuarios acceder a los servicios esenciales con criterios de calidad y equidad; igualmente existen procesos de comunicación de los riesgos de la prestación del servicio con la finalidad de generar confianza entre los usuarios y/o clientes. Un asunto importante es el tratamiento que se le da la información de los clientes y usuarios, existen mecanismos que le garantizan el derecho a la privacidad y la confidencialidad de los datos suministrados por estos.

**Tabla 43**

*Evaluación materia derechos humanos norma ISO 26000:2015*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Debida diligencia y complicidad - mecanismos de evaluación y control de respeto a los Derechos Humanos.	6	0,43
Derechos fundamentales en el trabajo, mecanismos para evitar la explotación laboral.	6	0,43
Discriminación y grupos vulnerables, trato igualitario a todos los grupos de interés.	14	1,00
Media derechos humanos		0,62

*Nota:* elaboración propia

### ***Materia Derechos Humanos***

Los resultados de la evaluación de esta materia fundamental, dejan percibir a las empresas inmobiliarias como un sector que propende el respeto de los derechos humanos, como se puede determinar en la tabla 43 la media de esta materia está en un nivel de madurez gestionada. Entre los asuntos de mayor desempeño se encuentra que las empresas han diseñado y aplicado mecanismos que permiten promover el respeto de los derechos de las personas. Igualmente, ha implementado estrategias que evitan la explotación laboral, el trabajo infantil y el trabajo forzado. Asimismo, las inmobiliarias impulsan la inclusión, no hacen ningún tipo de discriminación, especialmente de aquellos grupos más vulnerables, excluidos o recriminados por género, tendencia sexual, edad, raza, credo, etc.

**Tabla 44**

*Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario Ocaña*

<b>Asunto</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>%</b>
Mecanismos para prevenir la contaminación ambiental.	4	0,29
Estrategias para el uso sostenible de los recursos, (reciclar, reutilizar, ahorrar agua, luz, papel otros.)	4	0,29
Mecanismos para la mitigación y adaptación al cambio climático	0	0,00
Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales:	4	0,29
Media medio ambiente		0.21

*Nota:* elaboración propia

### *Materia Medio Ambiente*

Una materia fundamental que preocupa por su bajo nivel de eficiencia, es el medio de ambiente, como se observa en la tabla 44 su madurez es inicial, y su gestión ambiental se basa estrictamente en cumplir con algunos requerimientos legales. Las escasas actividades que realiza están relacionadas con el uso eficiente de recursos energéticos, hídricos y de reciclaje de algunos insumos, no obstante, estas actividades son realizadas en términos de ahorro y no de gestión ambiental.

Entre las muchas razones de la ineficiente gestión en esta dimensión se encuentra que las empresas objeto de este estudio no cuentan con mecanismos tendientes a la mitigación y adaptación al cambio climático; no dispone de programas de protección y mejora del medio ambiente, de igual forma, no lleva a cabo la medición y control del impacto de sus actividades operacionales en el contexto de influencia.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

La norma ISO 26000 señala que un paso previo a la implementación de cualquier política de Responsabilidad Social Empresarial, la organización debe determinar las características que le permiten relacionarse con el contexto en el que interactúa, en síntesis, las empresas deben tener en cuenta el tipo de organización, el tamaño, el sector, los aspectos económicos y legales, sus empleados, entre otros (Burbano, 2014).

Ante lo expuesto y como se mencionó en el capítulo anterior, en esta investigación involucro a 14 inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, las cuales se clasifican como microempresas, de acuerdo con la Ley 590 de 2000 Ley Mipymes, modificada por la Ley 905 de 2004 y posteriormente por el Decreto MinCIT 957 de junio de 2019 el cual establece una clasificación basada en el criterio único de ingresos por actividades ordinarias.

La Ley 905 de 2004 clasifica como microempresas a toda organización que cumpla con 2 requisitos

- a) Planta de personal no superior a diez (10) empleados, en el caso puntual del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, el promedio de empleados directos es de tres (3).
- b) Activos totales excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, en lo referente al sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, el valor de los activos en promedio no es superior a veinte (20) salarios mínimos mensuales vigentes.

En cuanto al Decreto MinCIT 957 de junio de 2019 las microempresas del sector inmobiliario están clasificadas en el macro sector de servicios con un valor de ingresos anuales hasta \$1.253.675.952. En lo referente al sector inmobiliario investigado sus ingresos no superan los \$220.000.000 anuales.

En cuanto al sistema de tributación del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se estableció que todas estas microempresas hacen parte del régimen común de acuerdo al Arti 906 del Estatuto Tributario, el cual estipula:

*Los sujetos que no podrán optar por el Régimen Simple De Tributación son: personas jurídicas o naturales que como objeto social configuren actividades de gestión de activos, intermediación en la enajenación de activos, arrendamiento de activos junto con actividades que agrupen más del 20% de su total de ingresos brutos totales.*

Por lo anterior las microempresas que conforman al sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, las cuales tienen como actividad económica principal comisionar por la renta y venta de inmuebles comerciales y familiares por intermediación, están obligadas según la legislación colombiana a aplicar los siguientes impuestos:

- a) Retención en la fuente a título de renta

Estatuto Tributario Nacional, Art. 394. Como opera la retención por arrendamientos cuando hay intermediación.

*Cuando existe intermediación en el caso de arrendamiento, quien recibe el pago debe expedir un certificado en donde conste el nombre y NIT del respectivo beneficiario y, en tal evento, la consignación de la suma retenida se hará a nombre del beneficiario.*

b) Impuesto a las ventas

Decreto 522 de 2003, *Art. 8. Contratos de arrendamiento con intermediación.*

En el servicio gravado de arrendamiento de bienes inmuebles prestado con intermediación de una empresa administradora de finca raíz, el impuesto sobre las ventas (IVA) por el servicio de arrendamiento se causará atendiendo a la calidad de responsable de quien encarga la intermediación y a lo previsto en el artículo 429 del Estatuto Tributario, y será recaudado por el intermediario en el momento del pago o abono en cuenta, sin perjuicio del impuesto que se genere sobre la comisión del intermediario. Para tal efecto deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

**1. Si quien solicita la intermediación es un responsable del régimen común, el intermediario administrador deberá trasladarle la totalidad del impuesto sobre las ventas generado en la prestación del servicio de arrendamiento, dentro del mismo bimestre de causación del impuesto sobre las ventas (IVA). Para este efecto deberá identificar en su contabilidad los ingresos recibidos para quien solicita la intermediación, así como el impuesto trasladado.**

**2. Si quien solicita la intermediación es un responsable inscrito en el régimen simplificado, el impuesto solo se generará a través del mecanismo de la retención en la fuente en cabeza del arrendatario que pertenezca al régimen común del IVA.**

**3. El intermediario solicitará a su mandante y al arrendatario la inscripción en el régimen del IVA al que pertenecen. Igualmente deberá expedir las facturas y cumplir las**

demás obligaciones señaladas en el artículo 3º del Decreto 1514 de 1998 y en el presente Decreto.”

Respecto a la aplicación de las NIFF las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se encuentran en el grupo 3, a este grupo pertenecen las personas naturales o jurídicas que tienen activos totales iguales o inferiores a 500 SMMKV, que cuenten con una planta de empleados no superior a diez (10) personas y que no cumplen con los requerimientos del grupo 2 NIFF. Las empresas clasificadas en el grupo 3 no están obligadas a aplicar las NIFF, sino un marco de contabilidad simplificada, dicho marco está establecido en el anexo 3 del DUR 2420 de 2015, modificado por el Decreto 1670 del 2021.

#### **4.1 Diagnostico de la aplicación de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña a partir de la norma ISO 26000, para establecer los aspectos contables de carácter social, económico y ambiental que definen la RSE en dicho sector.**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación realizada en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, teniendo en cuenta las materias fundamentales de Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000. Para realizar el diagnostico de las variables contenidas en la metodología propuesta por la norma, se tuvieron en cuenta los insumos informativos resultado de la aplicación del cuestionario y que fueron consignadas en el capítulo 3. En seguida se detallan las materias fundamentales ISO 26000 evaluadas.



**Tabla 45**

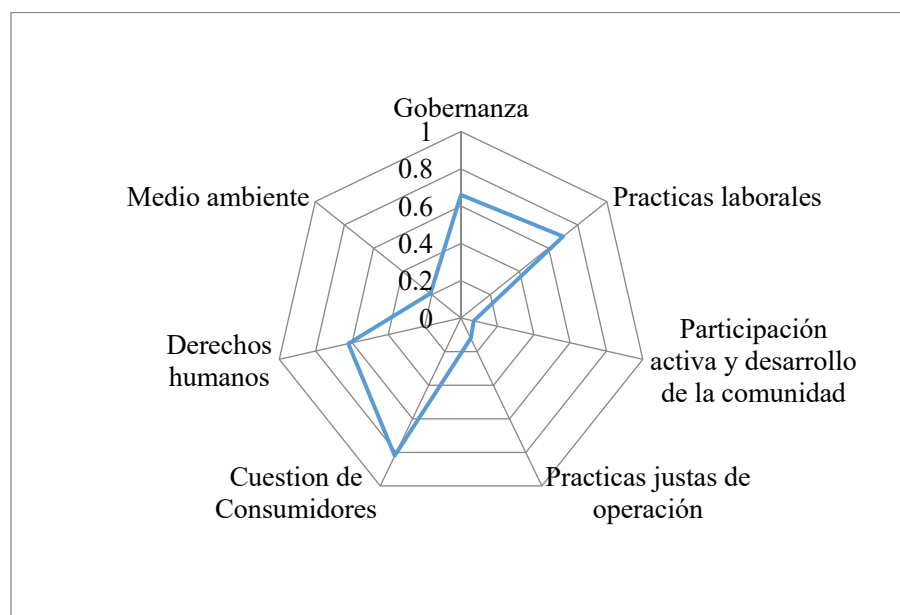
*Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario Ocaña*

<b>Materia</b>	<b>Ponderación</b>
Gobernanza	0,66
Prácticas laborales	0,70
Participación activa y desarrollo de la comunidad	0,07
Prácticas justas de operación	0,12
Cuestión de Consumidores	0,82
Derechos humanos	0,62
Medio ambiente	0,21
Gestión de la aplicación de la ISO 26000- RSE Inmobiliarias de Ocaña	0,46

*Nota: elaboración propia*

**Figura 36**

*Puntaje totalizado por materia evaluada de la norma ISO 26000, Sector Inmobiliario Ocaña*



*Nota: elaboración propia*

De acuerdo a las evaluaciones de cada una de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, y según lo reflejado en la gráfica 36, se determinó que el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña presenta un nivel de madurez de Responsabilidad Social de inicial a gestionado. Entre las dimensiones con mejor nivel de eficiencia se encuentran la cuestión de consumidores, prácticas laborales, gobernanza y los derechos humanos. No obstante, factores como la participación activa y desarrollo de la comunidad, el medio ambiente y las prácticas justas de operación tienen un nivel de eficiencia muy bajos, tal como se muestra en la tabla 45.

Ante lo contextualizado, se puede afirmar que materias como la gobernanza, prácticas laborales, derechos humanos y cuestión de los consumidores, gestionan la RSE en las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña. Cabe mencionar, que este sector está enfocado en la satisfacción del cliente y en cumplir con las obligaciones laborales y tributarias que le exige la ley. En este orden de ideas, La norma ISO 26000 refiere que no puede haber gobernanza si no hay principio de la legalidad y hace referencia a la supremacía del derecho, *toda organización debe estar bajo la ley*. A partir de este principio, la contabilidad financiera funciona como prueba a la hora de evaluar el accionar legal del sector inmobiliario, esto se refleja en la información y los documentos que genera la contabilidad en materia fiscal y en materia laboral, este principio se manifiesta bajo la observancia de la ley y se materializa en los estados financieros del sector. En este sentido, la contabilidad adquiere la categoría de legal, porque presenta utilidad para el derecho.

Asimismo, la norma ISO 26000 propende que las organizaciones respeten y consideren responder a los intereses de clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, gobierno y sociedad. Bajo esa visión, la contabilidad a partir de la teoría de los stakeholder, empieza

aproximarse a un marco de referencia multidimensional, intentando generar valor para todos los grupos de interés, donde las retribuciones a las partes interesadas se dejan de ver como un gasto y se visualizan como un valor, que debe incrementarse.

En lo referente a los derechos humanos la norma ISO 26000, sostiene que toda organización debería respetar los derechos humanos, los cuales son de carácter universal. En este sentido, la contabilidad como ciencia con enfoque social e interdisciplinario, es la responsable de suministrarle información integra a los grupos de interés, para un asertivo proceso de toma de decisiones que propendan el desarrollo sostenible y, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y la restauración del medio ambiente. (Contabilidad Ambiental-Contabilidad Social)

En contraste, el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, debe mejorar el asunto relacionado con la rendición de cuentas a las partes interesadas, participación activa y desarrollo de la comunidad, practicas justas de operación y medio ambiente. En la actualidad el sector presenta reportes financieros de rendición de cuentas para los accionistas, dejando de lado, el resto de grupo de interés. Estos informes financieros (estados financieros) se limitan a registrar los aspectos económicos de las empresas, sin tomar en cuenta, los impactos sociales y ambientales de la ejecución de sus prácticas operativas. Solo un pequeño porcentaje de las empresas involucradas en la investigación, realizan algunas prácticas sociales y ambientales, pero estas no se ven reflejadas en sus estados financieros.

Ante lo expuesto, se denota que el sector tiene una visión contable unidimensional, orientada al control de costos económicos, los costos medioambientales no se reflejan en los informes financieros, porque, son sumados a los costos generales de producción de las empresas

inmobiliarias. En lo relacionado con los costos sociales, estos son reflejados como gastos sin tomar en cuenta el impacto de estos en la sostenibilidad del sector inmobiliario.

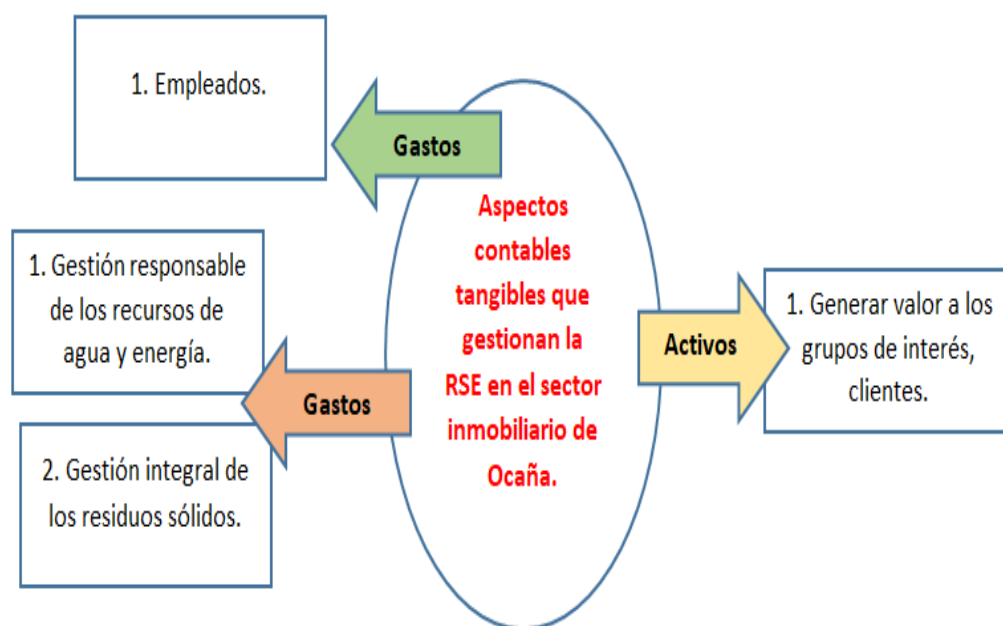
Por lo anterior, es necesario que las empresas del sector en su direccionamiento estratégico incorporen el concepto de sostenibilidad a todo su accionar empresarial, con la finalidad de cerrar las brechas que existen actualmente en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña.

#### **4.2 Evaluación de los aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, estableciendo su incidencia en las prácticas de RSE del sector**

De acuerdo con el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018) los aspectos básicos de la contabilidad financiera son cada uno de los derechos, bienes y obligaciones que hacen parte de la empresa y los cuales se representan en el activo, el pasivo, el patrimonio neto, los ingresos y los gastos. Bajo esta premisa, A continuación, se describen y evalúan los aspectos contables que definen la Responsabilidad Social Empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña de acuerdo a las materias evaluadas de la norma ISO 26000.

### Figura 37

*Aspectos contables que definen la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña. De acuerdo a las materias fundamentales de la Norma ISO 26000*



*Nota:* elaboración propia

En la figura 37 se observa que los aspectos que gestionan la Responsabilidad Social Empresarial del sector inmobiliario está relacionados con los ingresos y los gastos del sector, aunque no se encuentran relacionados en sus informes financieros.

- a) Ingresos: las empresas que hacen parte del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña llevan a cabo acciones relacionadas con la gestión responsable del agua, la energía y residuos sólidos. Esto se evidencia en el diagnóstico realizado bajo la norma ISO 26000 en la materia fundamental medio ambiente, dimensión ambiental. Estos aspectos se encuentran reflejados en las NIFF 7 y NIFF 9.

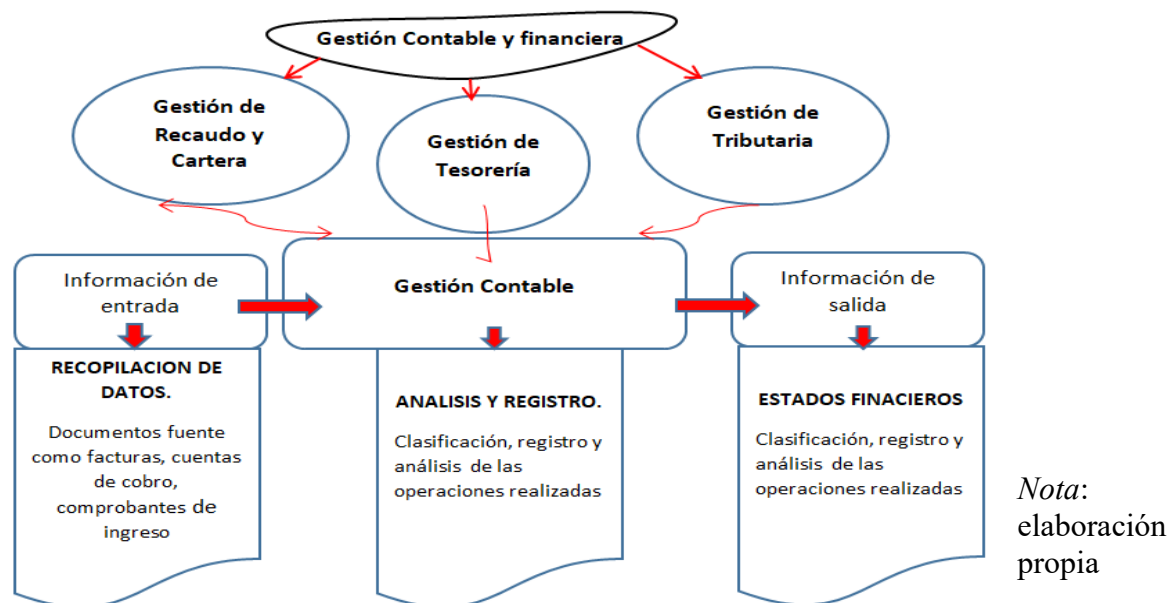
- b) Gastos: el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña gestiona la Responsabilidad Social Empresarial a través del fomento del empleo bajo condiciones laborales dignas. Esto se denota en la evaluación de las materias fundamentales, como son la gobernanza, las prácticas laborales y los derechos humanos. Estos aspectos se encuentran reflejados en las NIFF 7 (instrumentos financieros), NIFF 9 (información a revelar), NIFF 13 (Medición del valor razonable) y NIC 19 (Beneficios a empleados).
- c) Activos: Igualmente, el sector gestiona su Responsabilidad social sobre los servicios que presta a sus clientes, esto se deja entrever en la materia fundamental de cuestión de consumidores. Lo anterior se refleja en la NIFF 2 (pagos basados en acciones), NIFF 7 (instrumentos financieros) y NIFF 13 (Medición de valor Razonable).

#### **4.3 Establecer los elementos relacionados con la información contable que facilitan la gestión eficaz de la RSE en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, para mejorar la calidad de la información contable en el proceso de toma de decisiones**

Para llevar a cabo la representación de los elementos contables a partir de los informes financieros es importante describir los procesos de gestión contable y financiera empleado por el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña.

**Figura 38**

*Mapa de procesos de gestión contable y financiera del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña.*



Por lo descrito en la figura 38, se puede argumentar que los estados financieros generados por la contabilidad juegan un papel fundamental a la hora de tomar decisiones gerenciales, estos informes permiten a las partes interesadas o grupos de interés visualizar, si las organizaciones son socialmente responsables con la sociedad y su entorno de influencia. En este orden de ideas, la contabilidad a través de los profesionales contables da fe pública de los hechos económicos de las organizaciones (Rubio, 2016).

Tomando en cuenta lo contextualizado y para el propósito de esta investigación las empresas del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña están obligadas de acuerdo con el párrafo 3.8 del anexo 3 del DUR 2420 de 2015, a presentar al final de cada ejercicio, a 31 de diciembre, los siguientes estados financieros:

- a) Estado de situación financiera: contiene información relacionada con el activo, pasivo y patrimonio.

- b) Estado de resultados: contiene información sobre los ingresos, costos y gastos de una empresa, permite conocer el beneficio o pérdida durante un periodo determinado.
- c) Notas a los estados financieros: se refiere a las explicaciones necesarias sobre los estados financieros para la comprensión de los informes por parte de los usuarios. Estas notas deben contener los datos de la empresa, resumen de las políticas contables, información cualitativa y cuantitativa de las partidas, resumen de los movimientos del patrimonio.

La contabilidad requiere del empleo de una serie de técnicas para poder reflejar el efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones, este proceso de visualización de la RSE a partir de los informes contables es complicado, debido al sistema de indicadores contables establecidos desde la norma, por cuanto, solo puede incluirse en los registros los conceptos tangibles que se puedan cuantificar y evaluar.

En este contexto y partiendo de los resultados obtenidos en la evaluación de la dimensión económica, se pudo identificar que las empresas del sector investigado en sus informes financieros no reflejan en sus elementos, partidas que permitan visualizar el impacto ambiental y social producto de su actividad empresarial. Los informes contables presentados por el sector inmobiliario se centran en el cumplimiento de normas contables y solo van dirigidos a los accionistas y a los entes pertinentes del gobierno nacional encargados de las regulaciones tributarias y de la normatividad contable. Por lo descrito, los elementos de la contabilidad en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, no impactan en gran medida la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, como se mencionó, sus informes financieros y contables se limitan a dar cuenta de su dimensión económica, dejando de lado la dimensión social y ambiental.



Ante esta realidad y en aras de generar compromiso de Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña a través de los informes contables y financieros, es de suma importancia que los sistemas de información contable se integren a una serie de indicadores que les permitan a las empresas del sector reflejar todas las variables cualitativas y cuantitativas impactadas por su intervención productiva.

Para tal fin, las organizaciones cuentan con una serie de guías que pueden ser adoptadas por estas, y adaptadas a sus propios requerimientos, para poder revelar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial a través de reportes o memorias de sostenibilidad, de acuerdo con Lemus, Carrascal (2018) las principales guías a nivel mundial para la implementación y análisis de la responsabilidad social empresarial son:

- a) El libro verde: fomenta el marco europeo para la responsabilidad social empresarial.
- b) ISO 14000: es un sistema de gestión ambiental.
- c) ISO 26000: es una guía sobre responsabilidad social empresarial.
- d) SGE 21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable): es una guía que permite la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.
- e) AA100: es una herramienta que permite fortalecer el compromiso de las empresas con los grupos de interés incorporando un sistema de aseguramiento de la sostenibilidad.
- f) Estándares GRI: proporcionan un panorama completo y equilibrado de los temas de sostenibilidad en una organización, los estándares GRI son los informes de sostenibilidad más empleados en el mundo.

A partir de lo contextualizado y tomando como punto de partida la teoría de los stakeholders, se propone que el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, refleje en los elementos de la contabilidad la gestión eficaz de la Responsabilidad Social a partir de la

implementación de los informes basados en los modelos de Balance Social, propuestos por el GRI (Global Reporting Initiative). Esta guía de preparación de informes sobre prácticas de RS, de carácter multidimensional, da cuenta de tres componentes de la Responsabilidad Social Empresarial, está alineado a los principios de sostenibilidad propuestos por el Pacto Global, insumo fundamental de la Norma internacional de buenas prácticas de RSE ISO 26000. Con la aplicación de los indicadores de desempeños propuestos por el GRI, se busca generar informes contables y financieros que faciliten transversalizar el concepto de sostenibilidad a toda la organización.

Una de las razones por la cual se selecciona el modelo GRI para gestionar información contable en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, es por su similitud con los atributos de la información contable tradicional y su afinidad con la Norma ISO 26000. Lo significativo de seleccionar el modelo GRI para el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se percibe en que este modelo de Balance Social resalta la responsabilidad social empresarial con los grupos de interés, es de fácil comprensión y se constituye en una herramienta para la toma de decisiones.

**Tabla 46**

*Afinidad entre el modelo GRI y la ISO 26000*

<b>Asunto RSE</b>	<b>ISO 26000</b>	<b>Modelo GRI</b>
Gobernanza	Capítulo 6.2	Gobierno
Derechos humanos	Capítulo 6.3	Derechos humanos
Prácticas laborales	Capítulo 6.4	Desempeño social
Medio ambiente	Capítulo 6.5	Medio ambiente

Prácticas justas de operación	Capítulo 6.6	Prácticas laborales, trabajo digno derechos humanos, sociedad, economía, responsabilidad sobre productos y medio ambiente.
Asuntos de consumidores	Capítulo 6.7	Economía, responsabilidad sobre productos y medio ambiente
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Capítulo 6.8	Sociedad, derechos humanos.

*Nota:* Elaboración propia (Anónimo)

El modelo GRI, contiene una serie de indicadores de desempeño que permiten comparar información a través de las memorias de sostenibilidad, respecto a temas relacionados con la gestión económica, ambiental y social de las organizaciones, mientras la ISO es una guía de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, el Modelo GRI ofrece una serie de indicadores específicos empleados en aspectos económicos, sociales y ambientales.

**Tabla 47***Indicadores del Modelo GRI*

<b>Indicadores</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de indicador GRI</b>
Económicos	Afectan el impacto de la organización sobre las condiciones económicas con sus grupos de interés.	Desempeño económico. Presencia en el mercado. Prácticas de adquisición. Impactos económicos indirectos. Anticorrupción. Competencia desleal.
Ambientales	Afectan el impacto que tiene una organización en los sistemas naturales vivos, ecosistemas, suelo, aire y agua.	Materiales Energía Agua Emisiones Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismos de reclamación en materia ambiental
Sociales	Relacionados con los impactos de las actividades de la organización en los sistemas sociales donde operan.	Prácticas laborales Relación entre trabajadores y directivos. Salud y Seguridad en el trabajo. Capacitación y educación. Evaluación y mecanismos de prácticas laborales. Derechos humanos Inversión Inclusión Trabajo infantil Trabajo forzoso Evaluación de proveedores sobre derechos humanos. Mecanismos de protección derechos humanos. Sociedad

---

Comunidad área de  
influencia.  
Lucha contra la corrupción.  
Políticas públicas.  
Competencia Leal.  
Cumplimiento regulatorio.  
Evaluación del impacto de  
los grupos de interés sobre  
la sociedad.  
Mecanismos de protección a  
la sociedad.  
Responsabilidad sobre  
productos y servicios.  
Salud y seguridad de los  
clientes.  
Mercadeo justo.  
Privacidad de los clientes.

---

*Nota:* Elaboración propia (Anónimo)

En síntesis la información contable y financiera de las empresas que conforman el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, deben presentar los estados financieros donde rindan cuentas con base en los hechos reales desde la óptica de la contabilidad tridimensional, de tal forma, que le permita los grupos de interés, tomar decisiones de inversión, gastos o aumento patrimonial para las partes, basadas en acciones sostenibles que aporten beneficios a todas las partes interesadas y redunde en la preservación del medio ambiente.

## Conclusiones

Una vez realizada la investigación sobre el análisis del impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, bajo el criterio de la norma ISO 26000 se concluye lo siguiente:

El sector inmobiliario objeto de estudio se encuentra en nivel de madurez de Responsabilidad Social Empresarial de inicial a gestionado. Consecuentes con este desempeño, se evidencio que las empresas inmobiliarias de la ciudad de Ocaña, centran su mayor gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la materia fundamental de la ISO 26000, cuestión de consumidores, seguida de prácticas laborales, gobernanza y derechos humanos. En contraste, el sector presenta oportunidad de mejora en las materias fundamentales primeramente participación activa y desarrollo de la comunidad, en segundo lugar, practicas justas de operación y, por último, medio ambiente.

Lo descrito, permite inferir, que el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, ha estado llevando a cabo algunos esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial, de forma desarticulada y sin cohesión con la comunidad y el medio ambiente. El diagnostico el sector dejo en evidencia que los aspectos contables transversales a la norma ISO 26000 no tienen una visión multidimensional, solo se limita a reflejar los hechos económicos de las inmobiliarias.

En cuanto a los aspectos contables que definen la Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se pudo determinar que los ingresos, los gastos y los activos, son aspectos que de forma discreta definen algunas acciones de RSE en el sector. Asuntos como la gestión responsable del agua y la energía, la gestión integral de los residuos sólidos, los beneficios de los empleados y la generación de valor a los grupos de interés como el de los consumidores, permiten ingerir que la dimensión económica prevalece sobre la ambiental

y social, no obstante, algunas empresas inmobiliarias de la ciudad generan practicas tendientes al cuidado del medio ambiente y a generar valor en algunos grupos de interés.

Por último, se estableció que los estados financieros emitidos por las empresas del sector inmobiliario de la ciudad, no facilitan la gestión eficaz de la RSE en el sector, esto obedece, a que las empresas no reflejan en sus informes financieros las acciones sociales y ambientales que llevan a cabo, solo contienen los hechos económicos productos de su actividad productiva. Por tal motivo, se propone que el sector inmobiliario a partir de la Modelo de Balance Social GRI (Global Reporting Initiative), gestione buenas prácticas a través de un sistema de información contable multidimensional (económica, social, ambiental), que incluya las memorias sostenibles basadas en indicadores de desempeño, mediante el cual, las empresas del sector inmobiliario podrán reflejar en sus estados financieros los impactos cuantitativos y cualitativos que generan en el desarrollo de su objeto social, incidiendo en la toma de decisiones sustentables.

## Recomendaciones

Con la finalidad de fortalecer la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se sugiere a las empresas del sector iniciar la incorporación en su direccionamiento estratégico la dimensión social y ambiental, promoviendo las buenas prácticas en asuntos relacionados con la comunidad, el medio ambiente y prácticas justas de operación.

Con el objetivo de posicionar el sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, como factor clave de desarrollo económico de la ciudad, se sugiere incorporar aspectos contables relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, tales como el comportamiento ético, la transparencia y la rendición de cuentas a todas las partes interesadas, en aras de fortalecer la gobernanza en el sector.

Con el fin de gestionar y consolidar la Responsabilidad Social Empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, se sugiere a las empresas inmobiliarias adoptar un modelo de Balance Social (GRI), basado en indicadores de desempeño multidimensional (económico, social, ambiental), transversalizado a sus sistemas de información contable y financiera, mejorando el proceso de toma de decisiones estratégicas.



## Referencias

Anónimo. (s.f.). *globalreporting*. Obtenido de

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

Arévalo, J. d. (Abril de 2020). *Revistas.udes*. Obtenido de

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1651>

Becerra, A. A. (2012). *Scielo*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002)

Bohorquez, G. R. (2011). *Scielo*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-35922011000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

[35922011000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-35922011000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Bornacelli, L. D. (2017). *Repository. Unimilitar*. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15985?locale-attribute=en>

Bueno, E. C. (2016). *Crediservir.coop*. Obtenido de

<https://www.crediservir.coop/imagenes/userfiles/file/PACTO-GLOBAL-2016-CREDISERVIR.pdf>

Bueno, I. d. (2003). *eben Spain*. Obtenido de [http://www.eben-](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Maria_Isabel_de_Lara_Bueno.pdf)

[spain.org/docs/Papeles/XII/Maria\\_Isabel\\_de\\_Lara\\_Bueno.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Maria_Isabel_de_Lara_Bueno.pdf)

Carretero, F. L. (1953). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/321/32112593004.pdf>

Casazza, C. A. (Diciembre de 2018). *Imgbiblio*. Obtenido de

<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130673.pdf>

- Clara Beatriz Hennessey Forero, E. H. (Abril de 2013). *Biblioteca.usbbog*. Obtenido de <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/74364.pdf>
- Díaz, J. A. (1992). *rieoei*. Obtenido de <https://rieoei.org/RIE/article/download/2910/3844/>
- Díaz, S. G. (2019). *Revistas.unpl*. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/proyecciones/article/view/9325/8304>
- Elorriaga, A. M. (2001). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17403903.pdf>
- Epm, G. (2015). *Cu.epm*. Obtenido de <https://cu.epm.com.co/institucional/sostenibilidad/responsabilidad-social-empresarial-epm/gestion-y-programas-rse/produccion-y-consumo-sostenible-epm>
- Gloria Silviana Montañez Moya, S. G. (2015). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=652147>
- Herrera, H. M. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://unilibros.co/gpd-el-marco-etico-de-la-responsabilidad-social-empresarial.html>
- Jaramillo, J. G. (2007). *Scielo.org*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Jaramillo, L. H., & Rojas, D. I. (2014). *Repository.udem*. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/394/%20Modelo%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial%20para%20la%20empresa%20Laboratorios%20Retina%20S.A.S.pdf?sequence=1>

- López, A. J. (2015). *Academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/36773175/L\\_PRINCIPIOS\\_DE\\_CONTABILIDAD\\_ROMERO](https://www.academia.edu/36773175/L_PRINCIPIOS_DE_CONTABILIDAD_ROMERO)
- Lozano, B. M., & Rincon, C. L. (2019). Obtenido de <https://issuu.com/brandonlozano/docs/cootranshacaritama>
- Malvarez, C. D. (2018). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612018000100020&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612018000100020&lng=es&nrm=iso)
- Marta Milena Peñaranda Peñaranda, M. M.-C.-A. (2015). *Revista Ingenio*. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2056>
- Ocaña, A. M. (2016 - 2019). *Gov.co*. Obtenido de [https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000108/5376\\_plannedesarrolloeslahoradeocaa20162019.pdf](https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000108/5376_plannedesarrolloeslahoradeocaa20162019.pdf)
- Padilla, A. M. (2014). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>
- Peñaranda, M. M. (2015). *Users*. Obtenido de <file:///C:/Users/SCGR3PC10/Downloads/8172.pdf>
- Reyes, D. R., & Ascanio, A. M. (2021). *Repository.universidadean*. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10668/CastroDiana2021.pdf?sequence=1>
- Rivadeneira, J. P. (2015). *Ilibrary*. Obtenido de <https://1library.co/document/lzgw2v8y-diagnostico-propuesta-programa-responsabilidad-estrategia-gestion-recursos-tuperware.html>

Robayo, W. S. (2012). *Repositorio Universidad Tecnológica de Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/418?show=full>

Rodríguez, D. R. (2015). *Revistas*. Obtenido de <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/download/258/219/>

Sampieri, R. H., & Lucio, C. F. (2003). *Uv.mx/personal*. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Serrano, S. I. (2015). *Urepublicana*. Obtenido de [https://urepublicana.edu.co/images/libros\\_pdf/978-958-5447-21-9.pdf](https://urepublicana.edu.co/images/libros_pdf/978-958-5447-21-9.pdf)

## Apéndices

### Apéndice A Lista de Inmobiliarias Ocaña

1. GM Construcciones Inmobiliarias SAS
2. Grupo Empresarial en Desarrollo G&S SAS
3. Iván Cabrales Inmobiliaria.
4. Inmobiliaria las Llaves de Tu Casa.
5. Inversiones Inca Grupo Inmobiliario SAS.
6. Inversiones SAR SAS
7. Laino & Solano Ltda.
8. Mi casa. com
9. Rentabien inmobiliaria.
10. Serviarrendar
11. Tu Casa MJ Inmobiliaria
12. Tu Hogar Soluciones Inmobiliarias SAS
13. Tu vivienda Ocaña.
14. Villa Conte SAS

## Apéndice B Encuesta

### Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Encuesta dirigida los profesionales de contaduría pública al servicio del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

**Objetivo:** Analizar el impacto de la contabilidad en la gestión de la responsabilidad social empresarial del sector inmobiliario de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

#### A) Aspectos generales

1. Conoce usted que es Responsabilidad Social Empresarial.  
(Si) – (No)
2. Con que concepto cree que se puede relacionar la Responsabilidad Social Empresarial  
(Competitividad)  
(Sostenibilidad)  
(Rentabilidad)  
(Otro, cuál),
3. ¿Considera que el ejercicio de su práctica profesional conlleva obligaciones de Responsabilidad Social Empresaria?  
(Si) – (No). Explique su respuesta.
4. ¿Qué normatividad internacional y nacional de Responsabilidad Social Empresarial conoce?

B) Dimensiones de la adaptada a la Norma ISO 26000

---

**DIMENSION SOCIAL**

---

**Ética y gobernanza en la organización**

5. La empresa está legalmente constituida?
6. Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos, ¿Cuáles?
7. La empresa cumple con los aspectos legales a nivel fiscal, laboral y ambiental?
8. La empresa rinde cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés sobre las acciones que afectan los intereses de la comunidad, cómo lo hace?

**Prácticas laborales**

9. ¿En la empresa existen criterios claros acorde a las exigencias legales del Código Sustantivo de Trabajo Colombiano, para la vinculación de personal?
10. La empresa asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas por las normas legales colombianas que incluyan salarios justos, jornada laboral, vacaciones, incapacidades y licencia de maternidad o por enfermedad?
11. La empresa lleva a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con lo establecido por la ley, ¿cómo se reflejan estas partidas en la información contable?

**Participación activa y desarrollo de la comunidad**

12. La empresa desarrolla proyectos sociales que beneficien a la comunidad de su área de influencia, como se refleja en el sistema contable?
13. Promoción de proyectos educativos y culturales con vinculación de la comunidad?
14. Evaluación del impacto en la salud de las comunidades por generación de basuras, contaminación audiovisual y contaminación ambiental.
15. Inversión social de acuerdo a las necesidades de las comunidades del área de influencia?

**Prácticas justas de operación**

16. Políticas de prevención contra la corrupción?
  17. Alianzas estratégicas para evitar prácticas de corrupción?
-

---

18. Cuenta la organización con estrategias organizacionales para evitar la competencia desleal.

### **Asunto de consumidores**

19. Se cuenta con procesos de comunicación de cualquier riesgo asociado a los servicios ofrecidos para los clientes y/o usuarios?

20. Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas?

21. Cuenta la empresa con mecanismo para garantizar el respeto a la información confidencial de los clientes y usuarios?

### **Derechos humanos**

22. Cuenta la organización con mecanismos de evaluación y control sobre derechos humanos?

23. La empresa cuenta con mecanismos que impiden la explotación labora en los grupos de interés?

24. Se tratan a todos los grupos de interés con respeto, igualdad, equidad y dignidad.

## **DIMENSION AMBIENTAL**

### **Medio Ambiente**

25. La empresa dispone y aplica mecanismos de protección y mejora del medio ambiente que minimicen el impacto negativo ambiental resultante del desarrollo de las actividades productivas de la organización, cuáles?

26. Existen estrategias para el uso eficiente de los recursos?

27. Rubro o partida presupuestaria para la mitigación y adaptación al cambio climático?

28. ¿Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales?

## **DIMENSION ECONOMICA**

### **Contable, Financiera y Tributaria**

29. El sistema contable refleja la gestión social?

30. El sistema contable refleja la gestión ambiental?

31. De qué forma la contabilidad de la empresa facilita información pertinente a la gestión ambiental y social?

---



---

32. ¿La empresa cuenta con ingresos provenientes de prácticas ambientales (tangibles e intangibles), como se registran estos ingresos?

---

**Gracias por su tiempo.**

## Apéndice C Guía de Indicadores de desempeño GRI

### Global Reporting Initiative (GRI)

Los Estándares GRI están agrupados de la siguiente manera:

#### ***2.2.1. GRI 100 normas universales***

La serie 100 de los estándares de la GRI incluye tres estándares universales, informan sobre la información contextual relevante de una organización y reportan cómo se manejan los tópicos que son materiales.

**2.2.1.1. GRI 101: Fundamentos 2016.** Establece los Principios de Informes, para definir el contenido del informe y calidad. Incluye requisitos para preparar un informe de sostenibilidad de acuerdo con los Estándares GRI y describe cómo los Estándares GRI pueden ser usados y referenciados.

**2.2.1.2. GRI 102: Contenidos generales 2016.** Divulgaciones generales: se utiliza para la información contextual de una organización y sus prácticas de informes de sostenibilidad. Esto incluye información sobre el perfil, estrategia, ética e integridad de una organización, gobernanza, prácticas de participación de las partes interesadas y proceso de elaboración de informes.

**2.2.1.3. GRI 103: Enfoque de gestión 2016.** Se utiliza para informar sobre cómo una organización maneja un tema material. Está diseñado para ser utilizado en cada tema material en

un informe de sostenibilidad, incluidos los cubiertos por los estándares GRI específicos del tema (series 200, 300 y 400) y otros temas materiales.

La aplicación de GRI 103 con cada tema material permite a la organización proporcionar una explicación narrativa de por qué el tema es material, dónde ocurren los impactos (el tema límite) y cómo la organización gestiona los impactos.

### **2.2.2. GRI 200 estándares económicos**

La serie 200 de los estándares de la GRI incluye estándares específicos para reportar información sobre los impactos materiales relacionados con temas económicos de una organización.

**2.2.2.1. GRI 201: Desempeño económico 2016.** Establece requisitos de informes sobre el tema de Desempeño económico. Este estándar puede ser utilizado por una organización de cualquier tamaño, tipo, sector o ubicación geográfica que desea informar sobre sus impactos relacionados con este tema. Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 201-1 Valor económico directo generado y distribuido
- Divulgación 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático

- Divulgación 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
- Divulgación 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno

**2.2.2.2. GRI 202: Presencia en el mercado 2016.** Establece requisitos de informes sobre el tema de la presencia en el mercado. Este estándar puede ser utilizado por una organización de cualquier tamaño, tipo, sector o ubicación geográfica que quiere informar sobre sus impactos relacionados con este tema. Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas con divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 202-1 Relaciones del salario inicial estándar por género en comparación al salario mínimo local
- Divulgación 202-2 Proporción de la alta gerencia contratada de la comunidad local

**2.2.2.3. GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estas se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 203-1 Inversiones y servicios de infraestructura compatibles
- Divulgación 203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Recomendaciones de informes, 1.2 La organización que informa debería: 1.2.1 describir el trabajo realizado para comprender los impactos económicos indirectos a nivel nacional, regional, o nivel local; 1.2.2 indicar si realizó una evaluación de necesidades de la comunidad para determinar la necesidad de infraestructura y otros servicios, y describa los resultados de la evaluación.

**2.2.2.4. GRI 204: PRÁCTICAS de adquisición 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Al informar su enfoque de gestión para las prácticas de adquisición, la organización informante puede también:

- describir acciones tomadas para identificar y ajustar las prácticas de adquisición de la organización que causan o contribuyen a impactos negativos en el suministro en cadena, que incluye:
- cómo se acostumbra el diálogo con los proveedores. Identificar las prácticas de adquisición que causan o contribuyen a impactos negativos en la cadena de suministro;
- acciones tomadas para ajustar las políticas de pago y procedimientos;

- describir las políticas y prácticas utilizadas para seleccionar proveedores locales, ya sea de toda la organización o para ubicaciones específicas;
- Explicar los fundamentos y la metodología para el rastreo de la fuente, el origen o las condiciones de producción de materias primas e insumos de producción comprados, si es aplicable;
- describir las políticas y prácticas utilizadas para promover la inclusión económica al seleccionar proveedores.

Las prácticas de adquisición que causan o contribuyen con los impactos negativos en la cadena de suministro pueden incluir:

- estabilidad o duración de las relaciones con los proveedores;
- plazos de entrega;
- rutinas de pedidos y pagos;
- precios de compra;
- cambiar o cancelar pedidos.

Las formas de inclusión económica pueden considerar:

- proveedores pequeños y medianos;
- proveedores propiedad de mujeres;
- proveedores que son propiedad o reclutan trabajadores de miembros de grupos vulnerables, marginados, o grupos sociales infrarrepresentados.

**2.2.2.5. GRI 205: Anticorrupción 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción
- Divulgación 205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas anticorrupción y procedimientos
- Divulgación 205-3 Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas

En el contexto de este Estándar GRI, el término "socios comerciales" incluye, entre otros, proveedores, agentes, cabilderos y otros intermediarios, socios de empresas conjuntas y consorcios, gobiernos y clientes.

***Los requisitos de información:***

1.1 La organización informante deberá informar su enfoque de gestión para la lucha contra la corrupción utilizando GRI 103: Enfoque de gestión.

***Recomendaciones para informes***

1.2 La organización informante debería divulgar la siguiente información:

1.2.1 Los procedimientos de evaluación de riesgos de la organización para la corrupción, incluidos los criterios utilizados en la evaluación, como ubicación, actividad y sector;

1.2.2 Cómo identifica y gestiona la organización los conflictos de intereses que los empleados o las personas vinculan a las actividades, productos o servicios de la organización

puedan tener. Los conflictos de interés para la más alta gobernanza están cubiertos en la Divulgación 102-25 de GRI 102: Divulgaciones generales;

1.2.3 Cómo la organización asegura que las donaciones de caridad y los patrocinios (financieros y en especie) que se hacen a otras organizaciones no se utilizan como una forma encubierta de soborno. Destinatarios de obras de caridad, las donaciones y patrocinios (financieros y en especie) pueden incluir organizaciones sin fines de lucro, organizaciones religiosas, organizaciones privadas y eventos;

1.2.4 La medida en que la comunicación y la capacitación sobre anticorrupción se adaptan a los gobiernos, empleados, socios comerciales y otras personas que han sido identificadas como de alto riesgo de incidentes de corrupción;

1.2.5 En qué etapa de la capacitación sobre anticorrupción para miembros del cuerpo de gobierno, empleados, empresas, socios y otras personas que han sido identificadas como de alto riesgo de incidentes de corrupción se proporciona (por ejemplo, cuando nuevos empleados se unen a la organización o cuando se relacionan con nuevos socios); y la frecuencia de la capacitación (por ejemplo, anualmente o semestralmente);

1.2.6 Si la organización participa en acciones colectivas para combatir la corrupción, incluyendo:

1.2.6.1 la estrategia para las actividades de acción colectiva;

1.2.6.2 una lista de las iniciativas de acción colectiva en las que participa la organización;

1.2.6.3 una descripción de los principales compromisos de estas iniciativas.



**2.2.2.6. GRI 206: Competencia desleal 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 206-1 Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio, y prácticas de monopolio.

### **2.2.3. GRI 300 estándares ambientales**

Las revelaciones del enfoque de gestión son una explicación narrativa de cómo una organización gestiona un tema material, los impactos asociados y las expectativas e intereses razonables de los interesados. Cualquier organización puede reclamar que su informe se ha preparado de acuerdo con los estándares GRI. El enfoque de gestión para proporcionar una divulgación completa de los impactos de la organización. GRI 103 especifica cómo informar sobre el enfoque de gestión y qué información proporcionar.

La serie 300 de los estándares de la GRI incluye estándares específicos para reportar información sobre los impactos materiales relacionados con temas ambientales de una organización. Aquí se encuentran ocho estándares referentes a:

**2.2.3.1. GRI 301: Materiales 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
- Divulgación 301-2 Materiales de entrada reciclados utilizados
- Divulgación 301-3 Productos recuperados y sus materiales de embalaje.

**2.2.3.2. GRI 302: Energía 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

- Divulgación 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.
- Divulgación 302-2 Consumo de energía fuera de la organización.
- Divulgación 302-3 Intensidad energética
- Divulgación 302-4 Reducción del consumo de energía.
- Divulgación 302-5 Reducción de los requisitos energéticos de productos y servicios.

**2.2.3.3. GRI 303: Agua 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión

- Divulgación 303-1 Extracciones de agua por fuente
- Divulgación 303-2 Fuentes de agua que son significativamente afectadas por la extracción
- Divulgación 303-3 Agua reciclada y reutilizada

**2.2.3.4. GRI 304: Biodiversidad 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 304-1 Sitios operativos de propiedad, arrendados, administrados dentro o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de las áreas protegidas
- Divulgación 304-2 Impactos significativos de actividades, productos y servicios sobre biodiversidad
- Divulgación 304-3 Hábitats protegidos o que sean restaurados
- Divulgación 304-4 Lista roja de especies de la UICN y lista nacional de conservación de especies con hábitats en áreas afectadas por operaciones.

**2.2.3.5. GRI 305: Emisiones 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 305-1 de emisiones directas de GEI (alcance 1)
- Divulgación 305-2 Emisiones de GEI indirectas de energía (alcance 2)
- Divulgación 305-3 Otras emisiones de GEI indirectas (Alcance 3)
- Divulgación 305-4 Intensidad de emisiones de GEI
- Divulgación 305-5 Reducción de emisiones de GEI

- Divulgación 305-6 Emisiones de sustancias que agotan el ozono (SAO)
- Divulgación 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

Al informar su enfoque de gestión para emisiones, la organización informante también puede:

explicar si se encuentra sujeta a regulaciones, o políticas, de emisiones regionales o industriales, y proporcionar ejemplos de estas regulaciones y políticas;

revelar los gastos en tratamiento de emisiones (como gastos para filtros, agentes) y para compra y uso de certificados de emisiones.

**2.2.3.6. GRI 306: Efluentes y residuos 2016.** Una organización que informa sobre GRI 306 para la primera vez se recomienda utilizar GRI 303: Agua y efluentes 2018 para informar sobre el tema de "efluentes". GRI 306 incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 306-1 Descarga de agua por calidad y destino
- Divulgación 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación
- Divulgación 306-3 Derrames significativos
- Divulgación 306-4 Transporte de residuos peligrosos
- Divulgación 306-5 Cuerpos de agua afectados por descargas de agua y / o escorrentía

Al informar su enfoque de gestión de efluentes y desperdicio, la organización informante también puede revelar gastos en:

- tratamiento y eliminación de residuos;
- costos de limpieza, incluidos los costos de remediación de derrames como se especifica en la Divulgación 306-3.

**2.2.3.7. GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 307-1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales

Al informar su enfoque de gestión para cumplimiento ambiental, la organización informante también puede revelar gastos en seguros para responsabilidad ambiental.

**2.2.3.8. GRI 308: Evaluación ambiental del proveedor 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 308-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.
- Divulgación 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas

Al informar su enfoque de gestión para el proveedor sobre su evaluación ambiental, la organización informante también puede revelar:

- los sistemas utilizados para seleccionar nuevos proveedores utilizando criterios ambientales y una lista de los criterios ambientales utilizados para la detección; procesos utilizados, como la debida diligencia, para identificar y evaluar significativos, negativos, reales y potenciales impactos ambientales en la cadena de suministro;
- cómo la organización identifica y prioriza proveedores para la evaluación de impactos ambientales;
- acciones tomadas para abordar lo significativo real y potenciales impactos ambientales negativos identificados en la cadena de suministro, y si las acciones son destinadas a prevenir, mitigar o remediar los impactos;
- cómo se establecen y definen las expectativas en contratos con proveedores para promover la prevención, mitigación y remediación de real y significativos posibles impactos ambientales negativos, incluidos metas y objetivos;
- si los proveedores son incentivados y recompensados para la prevención, mitigación y remediación de significativos, reales y potenciales, impactos negativos ambientales;
- prácticas para evaluar y auditar proveedores y sus productos y servicios utilizando criterios medio ambientales;

- información del tipo, sistema, alcance, frecuencia, actual implementación de evaluación y auditoría, y que partes de la cadena de suministro han sido certificadas y auditadas;
- los sistemas establecidos para evaluar los potenciales impactos negativos de terminar una relación con un proveedor como resultado de evaluar los impactos ambientales del proveedor y las estrategias de la organización para mitigar esos impactos;
- Otros.

#### **2.2.4. GRI 400 estándares sociales**

Cualquier organización que declare que su informe se ha elaborado conforme a los Estándares GRI debe informar su enfoque de gestión para cada tema material, y aportar contenidos sobre esos temas. La serie 400 de los estándares de la GRI incluye normas específicas para reportar información sobre los impactos materiales relacionados con temas sociales de una organización. Aquí se encuentran diecinueve estándares referentes a:

**2.2.4.1. GRI 401: Empleo 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y temas de divulgaciones específicas. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de empleados
- Divulgación 401-2 Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de medio tiempo
- Divulgación 401-3 Permiso parental.

**2.2.4.2. GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 402-1 Periodos mínimos de notificación con respecto a cambios operativos.

**2.2.4.3. GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

- Información sobre el enfoque de gestión
- Divulgación 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Divulgación 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
- Divulgación 403-3 Servicios de salud ocupacional
- Divulgación 403-4 Participación, consulta y comunicación de los trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional
- Divulgación 403-5 Capacitación de trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional.
- Divulgación 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.
- Divulgación 403-7 Prevención y mitigación de la seguridad y salud en el trabajo.  
Impactos directamente vinculados por las relaciones comerciales
- Divulgaciones de temas específicos.



- Divulgación 403-8 Trabajadores cubiertos por una seguridad y salud ocupacional.  
Sistema de gestión
- Divulgación 403-9 Lesiones relacionadas con accidente laboral
- Divulgación 403-10 Enfermedades y dolencias relacionadas con el trabajo.

**2.2.4.4. GRI 404: Formación y enseñanza 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 404-1 Promedio de horas de capacitación por año por empleado
- Divulgación 404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de ayuda a la transición
- Divulgación 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y su desarrollo profesional.

**2.2.4.5. GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados

- Divulgación 405-2 Proporción de salario básico y remuneración de mujeres frente a hombres.

**2.2.4.6. GRI 406: No-discriminación 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 406-1 Incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas.

**2.2.4.7. GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pueden estar en riesgo.

**2.2.4.8. GRI 408: Trabajo infantil 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes del trabajo infantil.

**2.2.4.9. GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio.

**2.2.4.10. GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

**2.2.4.11. GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 411-1 Incidentes de violaciones que involucran los derechos de los pueblos indígenas.

**2.2.4.12. GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 412-1 Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos
- Divulgación 412-2 Capacitación de empleados sobre políticas o procedimientos de derechos humanos
- Divulgación 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a evaluación de derechos humanos.

**2.2.4.13. GRI 413: Comunidades locales 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo
- Divulgación 413-2 Operaciones con importantes impactos negativos reales y potenciales en comunidades locales.

**2.2.4.14. GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgaciones de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 414-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales
- Divulgación 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas.

**2.2.4.15. GRI 415: Política pública 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 415-1 Contribuciones a representantes y/o partidos políticos.

**2.2.4.16. GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de categorías de productos o de servicios

- Divulgación 416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y de servicios.

**2.2.4.17. GRI 417: Marketing y etiquetado 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 417-1 Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios.
- Divulgación 417-2 Incidentes de incumplimiento con respecto a la información y el etiquetado de productos y servicios
- Divulgación 417-3 Incidentes de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing.

**2.2.4.18. GRI 418: Privacidad del cliente 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 418-1 Quejas fundamentadas sobre incumplimientos referidos a la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

**2.2.4.19. GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016.** Esta Norma incluye divulgaciones sobre el enfoque de gestión y divulgación de temas específicos. Estos se establecen en la Norma de la siguiente manera:

Información sobre el enfoque de gestión (esta sección hace referencia a GRI 103)

- Divulgación 419-1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones en lo social y económico.