

# Inclusión de aspectos de sostenibilidad en una organización del sector servicios: caso aplicado en un Call Center<sup>1</sup>

---

Mildred Vanesa Alonso Morales<sup>2</sup>

Yeisson Eduardo Robayo Herrera<sup>3</sup>

Juan Carlos Ruiz-Urquijo<sup>4</sup>

## Resumen

El propósito de estudio de caso es analizar los aspectos de sostenibilidad en una organización del sector tecnológico, en la misma se desarrollan procesos operativos que generan alteraciones ambientales y sociales, y a partir de una comprensión inicial de la gestión de la sostenibilidad la organización establece programas y proyectos de cambio. La medición y revelación de esta gestión se desarrolla a través de una aplicación práctica de la contabilidad social y ambiental, desde aspectos de revelaciones de sostenibilidad y reportes financieros. El trabajo utiliza una metodología comprensiva-descriptiva y permite concluir la importancia de incorporar indicadores socio ambientales que generen impacto favorable y posicionamiento referencial de la empresa frente a su sector.

**Palabras clave:** telecomunicaciones, *stakeholders*, reportes de sostenibilidad, sostenibilidad, contabilidad ambiental.

---

<sup>1</sup> Este trabajo es producto de un proyecto de aula de la asignatura de contabilidad ambiental de sexto semestre del programa de contaduría pública a cargo del docente Juan Carlos Ruiz Urquijo

<sup>2</sup> Estudiante Programa de Contaduría Pública 9º Semestre

<sup>3</sup> Estudiante Programa de Contaduría Pública 9º Semestre

<sup>4</sup> Docente Curso de Contabilidad Ambiental, Magister en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental UDFJC



Pch.vector - Freepik.com. (2023). Concentrated African American call center operator working [Licencia premium (Uso ilimitado sin obligación de atribuir)]. Recuperado de [https://www.freepik.com/free-vector/concentrated-african-american-call-center-operator-working\\_6882137.htm](https://www.freepik.com/free-vector/concentrated-african-american-call-center-operator-working_6882137.htm)

## ► Introducción

Hoy en día el desarrollo tecnológico ha aportado a que las relaciones personales hayan cambiado a lo que se tenía en el siglo XX, que, por lo general, se daban relaciones de amistad, laborales, familiares y sociales de forma que se necesitaba de la presencia de las dos partes para que el mensaje fuera transmitido y se pudiera conocer una noticia, un sentimiento o cualquier otro tipo de expresión que se quisiera transmitir. Sin embargo, en el siglo XIX aumentaron la cantidad de dispositivos tecnológicos, hubo mejora de la infraestructura móvil, fijo y de internet en las sociedades, con ello se obtuvo la facilidad de interactuar con las personas por medio de un celular, teléfono fijo o el internet.

Una vez establecida la infraestructura, se presentó la necesidad de satisfacer la oferta social que estas tecnologías generaban, por lo que a lo largo de este siglo se fueron consolidado empresas dedicadas a la prestación del servicio de telecomunicaciones por medio de contratos con grandes empresas de telefonía celular e internet, las cuales satisfacen esa demanda

del servicio. En la actualidad existen empresas como TelePerformace, Grupo Konecta, Convergys, Sitel, entre otros, que están en el mercado de las telecomunicaciones y cumplen con la necesidad de satisfacer la oferta de compañías como Claro, Movistar, Tigo, ETB, WOM, entre otras del mercado de las telecomunicaciones. En el caso de Jazzplat S.A.S, esta tiene la misma función

que cumplen las empresas colombianas que atienden las necesidades de los operadores colombianos, sin embargo, la empresa se desenvuelve en el mercado europeo para clientes residentes en España, el objetivo también es atender los requerimientos de oferta que surge en los servicios de telefonía, internet o cobertura móvil que los clientes puedan tener a lo largo de su permanencia con la empresa.

Al observar las relaciones entre una organización de pequeña infraestructura y de corte familiar relacionada con organizaciones que poseen una mayor trayectoria en gestión de la sostenibilidad, se hace necesario caracterizar y revisar inicialmente cómo podría generarse un proceso de tránsito hacia elementos que permitan que el empresario desarrolle un pensamiento que le genere una agregación de valor con un enfoque de mayor justicia y relacionamiento con sus partes interesadas.

En ese sentido, el texto metodológicamente propone desarrollar un proceso descriptivo otra vez de la aplicación de un instrumento de diagnóstico de responsabilidad social empresarial el cual comprende una serie de preguntas que permiten ubicar el mapeo de partes interesadas, los asuntos materiales, y las áreas de trabajo de la sostenibilidad a partir de la guía ISO 26.000.

A partir de este primer análisis se desarrollará un proceso de observación de cómo puede contribuir la contabilidad social y ambiental a través de elementos de contabilidad estratégica ambiental, acción de riesgos a través de elementos de la contabilidad financiera con aspectos ambientales y de la intervención de ejes ya existentes como la revisoría fiscal.

Actualmente, las empresas están en la

tarea de generar estrategias que vayan encaminadas a la preservación de los diferentes aspectos ambientales que rodean a la organización y cómo estos aspectos ambientales se vuelven medios para que la empresa tenga un mejor posicionamiento ante los grupos de interés por los que se rodea, saber cuáles son los que tienen mayor injerencia en sus operaciones y le ayuden a la empresa a mejorar la toma de esas decisiones que pueden afectar algún grupo de interés.

La implicación del medio ambiente en los Call Center va desde las directrices que todo este tema abarca con los permisos y prevención de la contaminación y la reducción de los recursos, incluye normas relacionadas con el compromiso de la empresa a las prácticas sostenibles, la gestión de la rendición de cuentas y transparencia, requisitos legales y del cliente, evaluación de riesgos y de gestión, objetivos de mejora, la capacitación, la comunicación, la retroalimentación y la participación de los trabajadores, las auditorías y evaluaciones y el proceso de acción correctiva.

La combinación de prácticas responsables y mecanismos de evaluación pueden ayudar a las organizaciones a identificar las deficiencias a lo largo de los procesos operativos y así, transformarse en el motor de mejoras continuas para su cadena de suministro.

## Perspectiva teórica-conceptual

La problemática ambiental requiere de un análisis estructurado que permita el reconocimiento del saber ambiental como eje de la racionalidad ambiental desde las organizaciones en este sentido Leff explica:

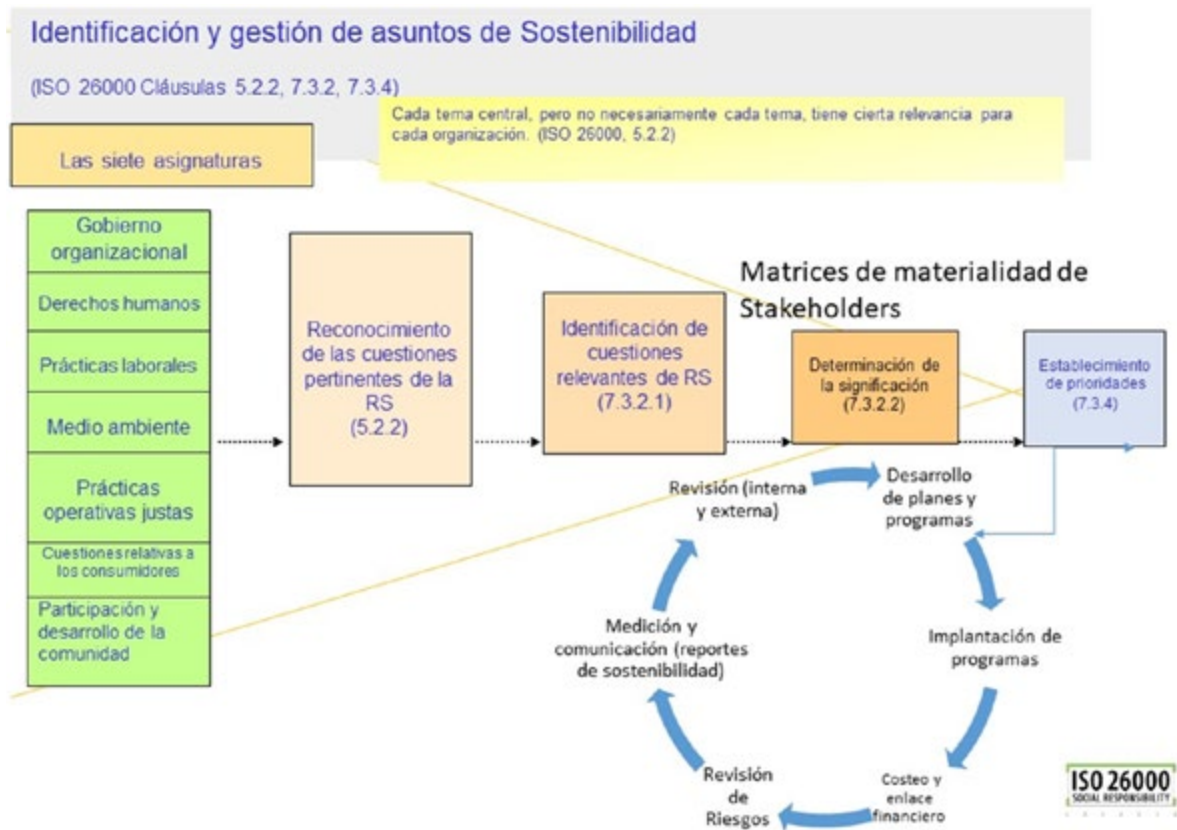
La formación de una racionalidad ambiental es un proceso de renovación del mundo, de desconstrucción de los fundamentos de la civilización occidental y las falacias de la globalización económica; y que el diálogo de saberes apunta hacia un renacimiento que surgirá del encuentro de los seres ahí que habitan el mundo desde sus culturas y sus condiciones existenciales; desde donde nace lo nuevo en el encuentro con la otredad, la diversidad y la diferencia; sin jerarquías, desde el derecho humano a hacerse un lugar en el mundo y a ser con los demás, y que tras esto subyace una recuperación un futuro sustentable. (Leff, 2004, pág. 23)

Este proceso de encuentro de culturas determina que los empresarios, a partir de sus condiciones de producción y en orden con sus procesos como actores sociales, asuman conceptos como el de responsabilidad social y desarrollo sustentable, los que han surgido como discursos que han tomado gran importancia en el sector empresarial a nivel mundial (VanderByl & Slawinski, 2015), debido a que se han convertido en herramientas que permiten una diferenciación, reconocimiento y posicionamiento en el mercado y una generación de agregación de valor en las empresas (Porter & Kramer, 2006).

En este sentido y a partir de los discursos empresariales surge el concepto de gestión ambiental, en el que los agentes sociales (entre ellos el sector privado) desarrollan un proceso de toma de decisiones en los territorios (Brú, 1997). Estos agentes ambientales son todos aquellos sujetos públicos o privados, individuales o colectivos, cuyas decisiones y acciones inciden cualitativa y/o cuantitativamente sobre el medio ambiente y permiten un tránsito desde la concepción de sostenibilidad hacia la gestión de sus impactos (Ruiz Urquijo *et al.*, 2017), sin importar su tamaño o el tipo de sector de la economía, las organizaciones reconocen sus procesos y agregan valor, este proceso es más difícil en organizaciones pequeñas o de carácter familiar (Ruiz-Urquijo, 2018), pero se convierten en un eje desafiante en sus procesos de gestión e inserción en los mercados.

A continuación, se presenta el desarrollo de un proceso de inserción de conceptos de sostenibilidad en una organización familiar dentro del sector de la tecnología en el que se establecerá el proceso descrito en la figura 1.

FIGURA 1.  
Esquema de Gestión de la Sostenibilidad Empresarial



Nota: Adaptado de Hemphill, (2013) y de International Standards Organization, (2010)

Cómo se observa en la figura 1 y partiendo del proceso que establece un sistema de gestión como el de la iso 26000, es relevante destacar la importancia de tener en cuenta los 7 asuntos o asignaturas que se enfocan en la sostenibilidad, a partir de las cuales se logrará un reconocimiento de cuestiones pertinentes o materiales. Esto llevará, usando diversas prácticas e instrumentos de investigación, a determinar las matrices de materialidad, las que posteriormente serán discutidas con la gerencia para determinar un ejercicio de prioridades y de allí, derivar en el círculo virtuoso de la gestión de la

sostenibilidad y sus barreras, como explican Cantele & Zardini (2020). Lo que iniciará con planes y programas de sostenibilidad, enfocado hacia las siete asignaturas y la posterior creación e implementación de los mismos, enlazándose posteriormente con elementos de gestionar el costo a través de un presupuesto ambiental o de sostenibilidad, revisando riesgos y oportunidades y finalmente, generando un proceso de medición y revelación a través de indicadores en reportes de sostenibilidad. Se espera posteriormente que organismos de auditoría de tercera parte, como la

revisoría fiscal, permitan determinar nuevos procesos en la gestión para que se reinicie el círculo de mejora continua.

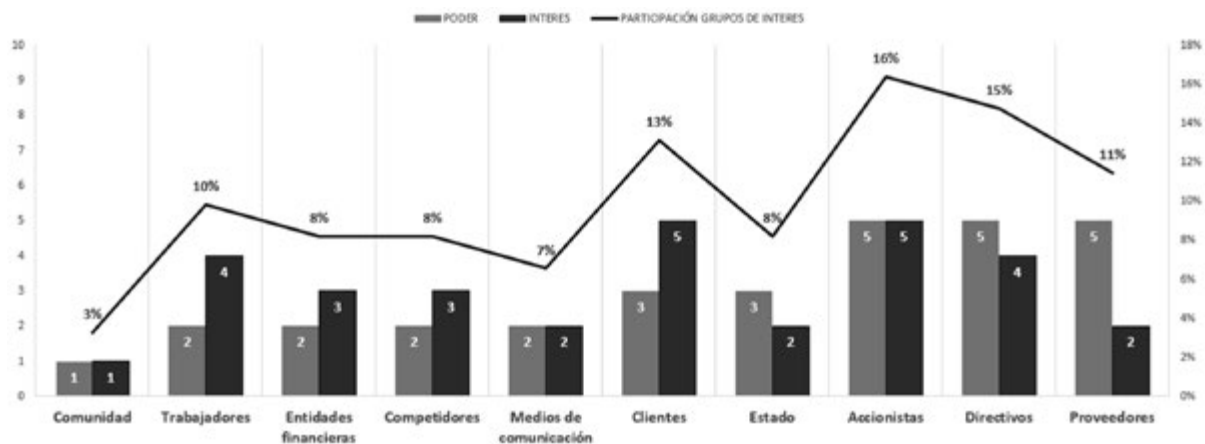
### Mapa de *stakeholders*, análisis de impactos ambientales y sociales y cadena de valor

Las telecomunicaciones son un catalizador del desarrollo de las naciones, representan un elemento indispensable para el funcionamiento adecuado de las empresas e instituciones y forman parte de la vida cotidiana de una gran parte de los habitantes del planeta (Kuhlmann, 2002). Luego de realizar el mapeo de *stakeholders* de la empresa, se resaltan los accionistas,

posteriormente los directivos, los clientes y, por último, la comunidad, siendo esta la participación final en el análisis hecho en la figura 2.

Para la organización, en el momento de realizar ponderación de los 12 grupos de interés, se resaltan los accionistas como el grupo de interés que sobresale en este tipo organizacional, esto se debe a la marcada relación que la empresa tiene con el grupo Orange España, en donde genera una dependencia de esta marca y se condiciona en la mayoría de sus actuaciones, por lo que la junta directiva puede decidir tomando decisiones que son claves en el desarrollo del negocio.

FIGURA 2.  
Mapeo de *stakeholders*

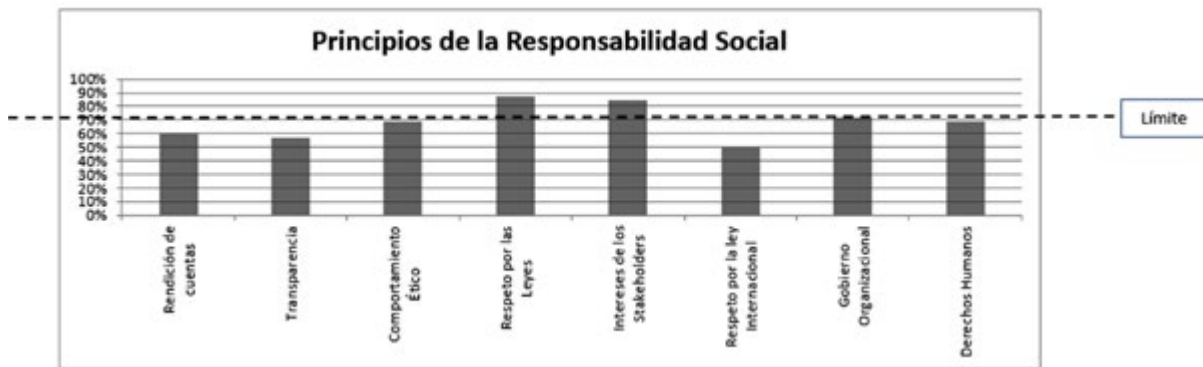


Nota: elaboración propia, a partir del diagnóstico empresarial.

Luego de tener el mapeo realizado con los grupos de interés, se segmentaron los principios de responsabilidad social obtenidos, dejando en evidencia los que tenían mayor participación en la empresa,

como lo son el respeto por las leyes, seguido por los intereses que tienen las partes interesadas en el negocio, tal como se evidencia en la figura 3.

FIGURA 3.  
 Mapeo de priorización de principios de la responsabilidad social

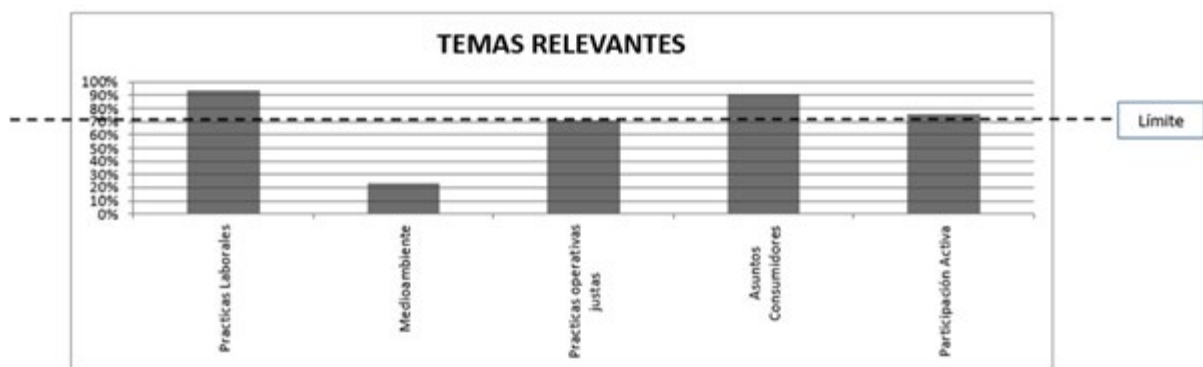


Nota: elaboración propia, a partir del diagnóstico empresarial.

En la identificación de los temas relevantes de la figura 4 se destaca la participación baja que tienen los temas ambientales, tan solo el cumplimiento de este tema asciende a un 23 % en el cumplimiento, lo que no es una

sorpresa ya que a lo largo de la investigación se identifica que la empresa no centra su foco en el contexto medioambiental sino que se centra mas en operaciones financieras y del negocio.

FIGURA 4.  
 Temas relevantes



Nota: elaboración propia, a partir del diagnóstico empresarial.

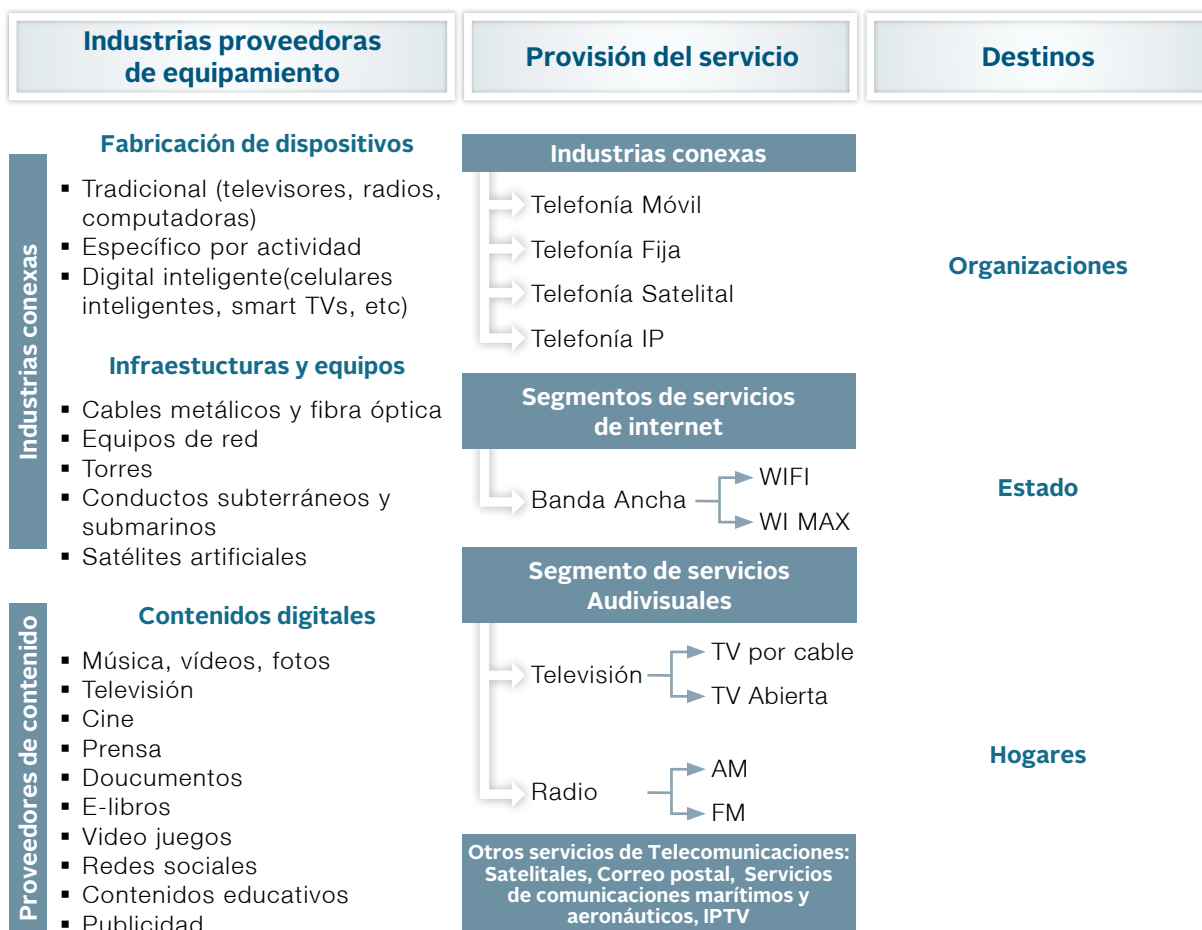
## Cadena de valor del sector de las telecomunicaciones:

En la cadena de valor explicada por (Poter, 2014) se contemplan tres actores que intervienen en el funcionamiento del sector de las telecomunicaciones, las cuales al enlazarse hacen que se pueda prestar el servicio llegando a los destinos establecidos en cada aspecto para la sociedad como se observa en la figura 5, estos destinos de los actores se observan a continuación:

1. **Destino organizacional:** en el mercado existen numerosas empresas que requieren servicios de internet y redes especializadas que ayuden a realizar su objetivo social, por lo que requieren de una infraestructura física y tecnológica más robusta, que responda a las necesidades de ese contexto
2. **Destino estatal:** el Estado, en búsqueda de la digitalización y el cambio del uso de la información, requiere de servicio tecnológico actualizado para ayudar, acompañar y denunciar las irregularidades que se puedan presentar en el ámbito tecnológico.
3. **Destino residencial:** es el grupo más grande de beneficiarios de las telecomunicaciones, ya que en el siglo XIX se establecen nuevas maneras de conectar a los individuos de la sociedad por medio de las redes sociales, haciendo que sean necesarios los dispositivos inteligentes y el soporte técnico para solucionar problemas que se puedan presentar.



FIGURA 5.  
Destinos de Cadena de Valor Sector Telecomunicaciones



Nota: Tomado de Secretaría de Política Económica y Planificación del Desarrollo & Ministerio de Hacienda - Argentina (2016)

## Indicadores de reportes de sostenibilidad

A partir de lo establecido en la figura 1, se desarrolla posterior al proceso de gestión en planes y programas, se desarrolla el proceso de medición y comunicación a través de los reportes de sostenibilidad, los cuales representan una herramienta clave que habilita un proceso de mejora continua hacia un negocio sostenible (Van der Lugt

& Van de Wijs, 2020). Estos reportes son un documento dirigido a los públicos de interés de la organización, el cual contiene información del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de la organización (Jain *et al.*, 2022).

Estos informes buscan promover la transparencia y la rendición de cuentas, para fortalecer la gestión y el desempeño de la empresa (Dias *et al.*, 2019), lo que permite

el feedback y responder a las expectativas de los *stakeholders*, contribuyendo en la construcción de reputación e imagen organizacional (Valdez-Juárez *et al.*, 2019). En este marco de construcción de legitimidad se utilizan diferentes tipos de reportes, siendo el más relevante el GRI (Global Report Initiative), el cual es la guía más utilizada a nivel internacional para la confección de los mismos (Grinnell & Hunt, 2001), GRI es una organización sin ánimo de lucro cuyo fin es impulsar la elaboración de reportes de sostenibilidad con todo tipo de organizaciones (Global Reporting Initiative, 2021). Esta organización desarrolla alianzas estratégicas globales y participa activamente con otras iniciativas globales relevantes como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el pacto global de Naciones Unidas, la Organización Internacional de Normalización (ISO), entre otras.

Al realizar estos informes, bajo los estándares e indicadores GRI, se genera confianza al ser un estándar reconocido a nivel global, provee insumos claves para planificar la gestión de sostenibilidad, crea un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, fomenta la comparabilidad y la calidad de la información sobre los impactos ambientales, y posibilita una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones (Grigore *et al.*, 2009).

Al revisar el estudio de caso se determinó que la organización no realiza ningún reporte de tipo ambiental, a pesar de tener toda la información necesaria para cumplir con los indicadores de reportes de sostenibilidad, claramente se debería tener el personal adecuado para la recolección de la información en su totalidad, pero sin ningún problema, la empresa podría

implementar esto en su gestión estratégica cotidiana.

## Aspectos contables desde las IFRS

Un segundo elemento que también se deriva de la figura 1, es la existencia y posibilidad de desarrollar revelaciones de la contabilidad financiera de aspectos ambientales como la tipología von Bischoffshausen (1997). En este sentido se utilizan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), como el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

El implementar las NIIF da la oportunidad a la organización para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, obteniendo beneficios potenciales de mayor transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia, acceso a mercados de capital, transparencia en las cifras de los estados financieros, información consistente y comparable, mismo lenguaje contable y financiero, reducción de costos, herramienta para la alta gerencia en la toma de decisiones, modernización de la información financiera y simplificación de la preparación de los estados financieros.

Frente a los aspectos ambientales se sugiere el uso de la Norma Internacional de Contabilidad 37, que versa sobre provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes explicada por García Tabuyo y Haro Pérez

(2007), comprende los lineamientos contables para el registro, reconocimiento y la medición de las provisiones y los activos y pasivos contingentes que se generen en el transcurso de las operaciones de una entidad económica. En el párrafo 10, la norma define la provisión como un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento (García Tabuyo & Haro Pérez, 2007). Es decir, es una obligación contraída por la entidad sobre la cual no existe certeza ni de su representación económica, así como tampoco del período en el cual debe cancelarse dicha obligación. En el caso empresarial es posible observar que el uso de insumos provenientes de aparatos electrónicos podría generar pasivos contingentes al no disponer adecuadamente los residuos electrónicos los cuales cuentan con una normatividad específica en la Ley 1672 de 2013, por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), aspecto que se afecta o se ve afectado en él desconocimiento del sector y que ha generado posibles demandas en el gremio afectando altamente su proceso de salida de la cadena de valor.

En este caso, se observa el desconocimiento de normativas que afectan a las organizaciones y que forman riesgos al generar pasivos contingentes que no son reconocidos en los estados financieros, precisamente por su condición de “contingencia”, es decir, porque su existencia quedará confirmada solamente tras la ocurrencia, o en su caso la no ocurrencia, de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la entidad, tales como una posible sanción o demanda por unidad adecuado manejo de los residuos electrónicos.

Con relación a los pasivos contingentes, la entidad no debe reconocerlos en el cuerpo de los estados financieros, solo se informará la existencia de dicho pasivo a través de notas explicativas, a excepción de que la posibilidad de tener que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos se considere remota como explican, caso en el cual no se revelará la existencia de pasivos contingentes. Los pasivos contingentes deben monitorearse de forma recurrente, ya que pueden cambiar su condición inicial, es decir, se debe verificar si la salida de recursos que incorporen beneficios económicos se ha convertido en probable. En este caso, se procederá a reconocer la provisión en el periodo en el cual ocurra el cambio en la probabilidad de ocurrencia, a excepción de que no se pueda hacer una estimación fiable del importe de la provisión.

## Elementos estratégicos de la contabilidad ambiental - Revelación de costos ambientales

La gestión contable ambiental es parte de un proceso que determina acciones de mejora a partir de los diagnósticos iniciales frente a la gestión ambiental o de sostenibilidad en la que todos los recursos utilizados y encaminados a evitar, mitigar, reducir y reparar los impactos sociales y ambientales de las organizaciones deben ser considerados como costos de la sostenibilidad. Los cuales deben estar en los presupuestos de los planes y programas de los sistemas de gestión para la sostenibilidad, dado que las organizaciones deben cumplir con el concepto de debida diligencia, el cual define la importancia de

ser responsables ante las acciones causadas por la organización en sus acciones cotidianas al interior de la cadena de valor (International Standards Organization, 2010). Esto da origen a la contabilidad de la gestión ambiental, que es considerada como la contabilidad que elabora, analiza e interpreta información objetiva y oportuna para la toma de decisiones a corto y largo plazo (von Bischoffshausen, 1997), en un conjunto de estrategias que permitan a la organización alcanzar sus objetivos y metas, y desarrollada por el staff interno de la organización. Por tanto, es una contabilidad para el control de las empresas, que deberán centrar su atención en construir indicadores de sostenibilidad que permitan la medición y valoración de operaciones concernientes al ambiente y la sociedad, obteniendo una contabilidad que permita la toma de decisiones oportuna y que también genere estructuras de carácter estratégico hacia la generación de nuevos mercados y de productos diferenciados en los que se le ha agregado el valor de lo sostenible.

La contabilidad de la gestión ambiental tiene su origen en la contabilidad gerencial o contabilidad administrativa (von Bischoffshausen, 1997), ésta es entendida como aquella contabilidad que elabora, analiza e interpreta información que sirve de soporte a la toma de decisiones a corto y largo plazo, donde los directivos o el comité de altos ejecutivos o la gerencia (Horngren *et al.*, 2012), deciden sobre el conjunto de estrategias que permitan a la empresa alcanzar sus objetivos y metas. Por tanto, la contabilidad gerencial es una contabilidad para el control.

La contabilidad de gestión ambiental o de sostenibilidad está vinculada con las políticas ambientales y sociales que

provienen ya sea en normas legales, de presiones de las partes interesadas o grupo de interés, de efectos de los mercados externos nacionales e internacionales, o por estrategias establecidas como parte de la inversión responsable de los accionistas las juntas directivas (Cantele & Zardini, 2018). Este aspecto permite en el caso de estudio que la organización plantee la importancia de medir sus costos socio ambientales ante los posibles cambios presentados en la estrategia de sostenibilidad desarrollada por la gerencia y enlazada con las partes interesadas, estos cambios se verán reflejados en el grado de avance de los indicadores establecidos en reportes como GRI, o el de la ISO 26000, pero además declarado en el enfoque de gestión inicial de estas tipologías de relación externa.

## El papel del revisor fiscal frente a aspectos ambientales y sociales

La Revisoría Fiscal tiene como finalidad garantizar que las empresas reguladas cumplan a cabalidad con las normas y leyes que el Estado ha creado, con la finalidad última de mejorar la vida en sociedad y procurar por que el bien común prime sobre el privado. En este sentido el revisor fiscal tiene el papel de desarrollar el control de legalidad, en asuntos ambientales, de buenas prácticas de comercio, de defensa de los consumidores frente a publicidad engañosa, de cumplimiento de las normas en asuntos laborales, de cumplimiento frente a los proveedores y terceros en asuntos financieros, y de enlace con la junta directiva es a través del desarrollo y vigilancia con las políticas de control interno organizacional.

La institución de la revisoría fiscal, como brazo extendido del Estado, debe procurar ser los ojos y oídos de las partes interesadas, relacionando temas tan relevantes en la actualidad que se enlacen también con políticas anticorrupción, buenas prácticas de gobierno corporativo, protección de los asuntos minoritarios de los socios y todo aquello que implique velar por la responsabilidad y el aseguramiento del interés público.

## ► Conclusiones

En la cadena de valor de la empresa de telecomunicaciones Jazzplat Colombia, se identifica una amplia afectación a los tres sectores de la sociedad más relevantes (Estado – Hogares – Empresas), en el desarrollo de sus actividades tiene la capacidad de afectar a gran parte de la sociedad teniendo prácticas de responsabilidad social enfocadas en publicar a sus grupos de interés qué acciones se están tomando para mitigar el impacto ambiental a nivel organizacional. En la actualidad, la empresa le da poca visibilidad al aspecto ambiental, por lo que si se enfocara en hacer medible su impacto ambiental en las operaciones que realiza diariamente, le podría ayudar a tener mayor visibilidad en el mercado y ante sus grupos de interés.

En el contexto colombiano existen factores que impiden realizar planteamiento de acciones en función a la implementación de presupuestos o destinación de recursos al aspecto ambiental, ya que la empresa llega a un punto de incertidumbre en donde tiene que elegir en el desarrollo económico de

sus actividades y el desarrollo sustentable de sus actividades. Entonces, al tener en el día a día una lucha por permanecer en el mercado con la medición de indicadores de rentabilidad, hace que no se enfoque en el aspecto ambiental y si a eso se le suma que el Estado no apoya ni exige a las empresas del sector presentar estos informes, y si los presentan no son accesibles para el público, entonces se debe primero, desde la política estatal, formular acciones de control a la empresa donde lo regule.

Para asegurar información hacia la evaluación de la sostenibilidad ambiental en una nación, es preciso que en los procesos de gestión ambiental en las organizaciones del sector productivo se lleven a cabo esfuerzos que hagan posible la valoración, el control y la evaluación del uso de los recursos, porque en gran medida, las condiciones ambientales dependen del manejo eficiente de los mismos (Morales-Sánchez *et al.*, 2020).

Jazzplat Colombia se enfoca en el desarrollo social de sus empleados y de la comunidad en general, pero no tienen el respectivo, control, medición y prevención de los diferentes impactos ambientales que presenta.

La conclusión más relevante es que la organización objeto de análisis tiene una línea base para poder desarrollar su gestión de la sostenibilidad y determinar nuevos rumbos en mercados cambiantes, donde las preocupaciones por lo social y lo ambiental se convierten en ejes determinantes de la gestión, no solamente por un mero requisito de filantropía sino que hacen parte de la estructura principal y procesos responsables de las organizaciones.

## ► Referencias

- Brú, J. (1997). *Medio ambiente: poder y espectáculo* (1st ed., Vol. 1). Icaria Editorial.
- Cantele, S., & Zardini, A. (2018). Is sustainability a competitive advantage for small businesses? An empirical analysis of possible mediators in the sustainability–financial performance relationship. *Journal of Cleaner Production*, 182, 166–176. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.016>
- Cantele, S., & Zardini, A. (2020). What drives small and medium enterprises towards sustainability? Role of interactions between pressures, barriers, and benefits. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(1), 126–136. <https://doi.org/10.1002/csr.1778>
- Dias, A., Rodrigues, L. L., Craig, R., & Neves, M. E. (2019). *Corporate social responsibility disclosure in small and medium-sized entities and large companies*. *Social Responsibility Journal*, 15(2), 137–154. <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2017-0090>
- García Tabuyo, M., & Haro Pérez, J. (2007). NIC 37: Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes. *Partida Doble*, 1(184), 76–90. [www.partidadoble.es](http://www.partidadoble.es)
- Global Reporting Initiative. (2021). GRI 1: Foundation 2021. In *GRI Standards* (Vol. GRI201, Issue 1).
- Grigore, G., Grigore, C., & Grigore, G. (2009). Corporate social responsibility in Romanian SMEs: A research note on the case of the arges county. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 4(2), 259–272. <https://doi.org/10.18848/1833-1882/CGP/v04i02/52855>
- Grinnell, D. J., & Hunt, H. G. (2001). Commentary on: Some thoughts on social and environmental accounting education. *Accounting Education*, 10(4), 365–368. <https://doi.org/10.1080/09639280210121187>
- Hemphill, T. (2013). The ISO 26000 guidance on social responsibility international standard: What are the business governance implications? *Corporate Governance (Bingley)*, 13(3), 305–317. <https://doi.org/10.1108/CG-08-2011-0062>
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial* (14th ed.). Prentice Hall.
- International Standards Organization. (2010). *Discovering ISO 26000*. <https://www.iso.org/developing-sustainably.html>
- Jain, A., Islam, M. A., Keneley, M., & Kansal, M. (2022). Social contagion and the institutionalisation of GRI-based sustainability reporting practices. *Meditari Accountancy Research*, 30(5). <https://doi.org/10.1108/MEDAR-06-2020-0917>
- Leff, E. (2004). *Racionalidad Ambiental- La reapropiación social de la naturaleza* (Vol. 1). Siglo XXI Editores.
- Morales-Sánchez, R., Orta-Pérez, M., & Rodríguez-Serrano, M. Á. (2020). The Benefits of Auditors' Sustained Ethical Behavior: Increased Trust and Reduced Costs. *Journal of Business Ethics*, 166(2), 441–459. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04298-2>
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, 3–15.
- Poter, M. (2014). La cadena de valor de Porter. *Crece Negocios*.

- Ruiz Urquijo, J. C., Ortiz Viáfara, C., & Laverde Morales, H. H. (2017). De la gestión ambiental a la contabilidad ambiental, un análisis desde la sostenibilidad. *Perfiles Gerenciales. El Ser Humano Detrás Del Empresario*, 6(2), 48–58. [https://doi.org/10.18041/2389-9530/per\\_ger\\_humano.2.2017.4527](https://doi.org/10.18041/2389-9530/per_ger_humano.2.2017.4527)
- Ruiz-Urquijo, J. C. (2018). *Desafíos y oportunidades de investigación contable en organizaciones familiares* (F. A. P. Aguja, Ed.; 1st ed., Vol. 148, pp. 42–51). Corporación Universitaria Minuto de Dios. UNIMINUTO Virtual y a Distancia. [https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6550/1/Libro\\_Medio Ambiente%2C sociedad%2C ética y disciplina contable\\_2018.pdf](https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6550/1/Libro_Medio Ambiente%2C sociedad%2C ética y disciplina contable_2018.pdf)
- Secretaría de Política Económica y Planificación del Desarrollo, & Ministerio de Hacienda - Argentina. (2016). *Informes de cadenas de valor. Software y Servicios Informáticos* (N. Gajst & M. L. Frugoni, Eds.; 1st ed., Vol. 1). Subsecretaría de planificación económica- Ministerio de hacienda y finanzas de la República de Argentina. <http://mecon.gov.ar>
- Valdez-Juárez, L. E., Gallardo-Vázquez, D., & Ramos-Escobar, E. A. (2019). Organizational learning and corporate social responsibility drivers of performance in SMEs in Northwestern Mexico. *Sustainability* (Switzerland), 11(20). <https://doi.org/10.3390/su11205655>
- Van der Byl, C. A., & Slawinski, N. (2015). Embracing Tensions in Corporate Sustainability: A Review of Research From Win-Wins and Trade-Offs to Paradoxes and Beyond. *Organization and Environment*, 28(1), 54–79. <https://doi.org/10.1177/1086026615575047>
- Van der Lugt, C., & Van de Wijs, P. (2020). Carrots & Sticks 2020- Sustainability reporting policy: Global trends in disclosure as the ESG agenda goes mainstream. GRI & University of Stellenbosch School. <https://www.carrotsandsticks.net/media/zirbzabv/carrots-and-sticks-2020-june2020.pdf>
- von Bischoffshausen, W. (1997). Una visión general de la contabilidad ambiental. *Revista Contaduría y Administración*, 186, 67–87. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/4373>