

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA ISO 26000:
SU APOORTE EN LA PROTECCIÓN DE ACTIVOS

JAIRO ENRIQUE FRANCO SALCEDO

D0700184



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2019

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA NORMA ISO 26000:
SU APOORTE EN LA PROTECCIÓN DE ACTIVOS

JAIRO ENRIQUE FRANCO SALCEDO

D0700184



DOCENTE EDUARDO RAFAEL DE JESÚS MOLINARES BAUTE

ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2019

Resumen

La globalización es el proceso de conexión e interdependencia entre las economías, políticas y sociedades haciendo que las organizaciones y personas, que llevan una inapropiada relación con su entorno sean excluidas de ese mismo fenómeno. Una forma de integrarse a esta tendencia es la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RSE, la cual contribuye al desarrollo sostenible, siendo la norma internacional ISO 26000, una guía para facilitar su adopción por parte de las empresas u organizaciones.

Sin embargo, para las organizaciones, la RSE en ocasiones no es una prioridad en sus estrategias de continuidad operacional, sino que se centran en la producción y protección de su inversión, siendo esta última, afectada por diversos factores entre los cuales están las pérdidas por robo, dado por agentes internos (empleados, colaboradores) y externos (comunidad), como lo menciona el décimo sexto censo nacional de mermas, indica que del 37,8% de todo el detrimento causado por robo, el 32,7% se debe a empleados de la organización y el 43,2% por personal ajeno a la misma, incentivado por diversas razones que inciden en la ocurrencia de la pérdida.

Por otra parte, la norma ISO 26000 es una guía que complementa la gestión en RSE. Esta busca contribuir al desarrollo humano sostenible, por medio de una relación basada en confianza y compromiso entre la empresa y las partes interesadas: empleados, colaboradores, comunidad vecina, etc (stakeholders), con miras de mejorar su calidad de vida, pero, con respecto a la protección de activos, la norma ISO 26000 del 2010 puede brindar la oportunidad de acceder a los colaboradores y a la comunidad circundante a la empresa y/o sus áreas operativas,

permitiendo que estos sean influenciados para contribuir directa o indirectamente con la protección, por medio de la aplicación de sus principios y materias fundamentales, configurando estrategias de preservación de convivencia pacífica, como el desarrollado por algunos organismos de seguridad del estado, que articula la participación de la ciudadanía con acciones conjuntas para brindar seguridad.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, ISO 26000, stakeholders, protección, norma, seguridad.

Abstract

Globalization is the process of connection and interdependence between economies, policies and societies, causing organizations and individuals, who carry an inappropriate relationship with their environment, to be excluded from that same phenomenon. One way to integrate this trend is the practice of Corporate Social Responsibility, henceforth CSR, which contributes to sustainable development, being the international standard ISO 26000, a guide to facilitate its adoption by companies or organizations.

However, for organizations, CSR is sometimes not a priority in their operational continuity strategies, but rather they focus on the production and protection of their investment, the latter being affected by several factors, among which are losses due to Theft, given by internal agents (employees, collaborators) and external (community), as mentioned in the 16th national census of waste, indicates that of 37.8% of all the detriment caused by theft, 32.7% is due to employees of the organization and 43.2% by personnel other than the organization, motivated by various reasons that affect the occurrence of the loss.

On the other hand, the ISO 26000 standard is a guide that complements the CSR management. This seeks to contribute to sustainable human development, through a relationship based on trust and commitment between the company and the interested parties: employees, collaborators, neighboring community, etc. (stakeholders), in order to improve their quality of life, but, with Regarding the protection of activose, the ISO 26000 of 2010 can provide the opportunity to access employees and the community surrounding the company and / or its

operational areas, allowing them to be influenced to contribute directly or indirectly to the protection, through the application of its fundamental principles and matters, configuring strategies for the preservation of peaceful coexistence, such as that developed by some state security agencies, which articulates the participation of citizens with joint actions to provide security.

Keywords: Corporate social responsibility, ISO 26000, stakeholders, protection, standard, safety.

Tabla de Contenidos

Introducción	1
La responsabilidad social empresarial	3
Evolución de la responsabilidad social empresarial.....	5
La norma ISO 26000: guía para la responsabilidad social en las organizaciones.....	9
La necesidad de seguridad y la responsabilidad social empresarial.....	11
Incidencia de la norma ISO 26000 en la protección de los activos.....	15
Conclusiones.	30
Lista de referencias	33

Lista de figuras

Figura 1. Impacto monetario del robo.....	12
Figura 2. Conflicto entre empresarios y trabajadores.....	14
Figura 3. Integración de la norma ISO 26000 a la protección de activos.....	17

Introducción

El proceso de conexión e interdependencia entre las economías, políticas, sociedades y demás que impulsa la globalización, actualmente hacen que las organizaciones y personas, que llevan una inapropiada relación con su entorno sean excluidas de esta tendencia global. Por ello, prácticas como la *Responsabilidad Social Empresarial* (RSE) permiten que las partes interesadas de la organización participen en su sostenibilidad en el corto, mediano o largo plazo.

La práctica de la RSE requiere su implementación de forma planeada y estructurada, por lo cual la *Organización Internacional de Normalización* (ISO) generó una guía en el año 2010 con lineamientos que contribuyen al desarrollo sostenible de la RSE a través de la norma internacional ISO 26000, para facilitar su adopción por parte de empresas u organizaciones a nivel global. Entre las definiciones de RSE, se destaca la del consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible, siendo:

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza: la responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida. (Correa, Flynn, Amit, 2004, p.15)

No obstante, la necesidad de un desarrollo sostenible no es prioritario ante la preferencia de gestionar la protección de activos, al requerirse algún tipo de producto o servicio de seguridad especializado (como guardias de seguridad, sistemas de intrusión, control de accesos, CCTV, AVL GPS, etc), que interactúa con las partes interesadas o stakeholders de la organización.

Ese acercamiento entre el talento humano y la organización permite contemplar el siguiente planteamiento para debatir: ¿de qué manera la RSE gestionada con la norma ISO 26000, puede aportar en la protección de los activos de una empresa?

Para responder esta pregunta, se deberá explorar varios ejes temáticos como los son: la definición del concepto de RSE y su evolución: desde una idea de correspondencia por parte del empresario a la sociedad, hasta una serie de prácticas que proponen generar cambios positivos en el entorno social en el que se desarrolla la actividad la organización. Seguido se tratará la norma internacional ISO 26000 que estandariza la forma de implementación de la RSE en una organización, y finalmente, se analizará como esta puede contribuir en la protección de los activos.

La responsabilidad social empresarial

La RSE es una herramienta que permite mejorar las condiciones en que los colaboradores o/y trabajadores prestan sus servicios en cada puesto o lugar de trabajo, enfocándose directamente en ellos como en la influencia positiva frente al entorno social de la empresa y del medio ambiente, que ha tenido múltiples definiciones en aquellos sectores económicos, objetos de su aplicación.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. (Del Río, 2012, p.10)

Esto indica que la RSE contribuye al desarrollo humano sostenible, por medio de una relación basada en la confianza y compromiso entre la empresa, sus empleados y sus familias, dirigido hacia la comunidad, en aras de mejorar su calidad de vida. Además, la *Organización Internacional de Normalización* (ISO), complementa que la gestión sobre RSE que desarrolla una organización, influye directamente en la reputación de sí misma y de su imagen corporativa.

Desde sus inicios, a la RSE se le consideró como una estrategia que facilita la sinergia y la comunicación con los grupos de interés o *stakeholders*, en busca de un desarrollo sostenible, porque “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Reyes, 2012, p.225). La RSE facilita la

distinción de la empresa por generar una alta conciencia ambiental, al desarrollar procesos con un consumo responsable y sostenible con el fin de aportar con el cuidado del planeta y el desarrollo de la sociedad.

La importancia de los stakeholders para las prácticas de RSE, radica en que son las personas u organizaciones hacia las que se orienta la razón de ser de la empresa, estos se dividen en internos, como los empleados y accionistas; y externos como los clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios, incluyendo a la comunidad local, partes interesadas y público en general; que son afectados de una u otra forma por el desarrollo del objeto social de la organización. Por ello, los objetivos de la RSE están vinculados a las necesidades de estos grupos de interés y no son de uso exclusivo de las grandes empresas, si no, también son empleados en otras organizaciones menos complejas, como es el caso de las pequeña y mediana empresa (Pymes).

Un gran número de instrumentos se han creado para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas, aunque en su mayoría han sido creados para las grandes corporaciones, ya que inicialmente eran ellas quienes lo demandaban, poco a poco van surgiendo adaptaciones para las pequeñas y medianas empresas como es el caso del Global Reporting Initiative (GRI). (Paternoster, 2011, p.21)

Por ello la RSE se caracteriza por ser un modelo de adopción voluntaria que asumen las empresas, incorporándose a todos los procesos de producción y gestión, exigiendo un compromiso superior al cumplimiento de la legalidad e interactuando con los grupos de interés, cuya finalidad es vincular a la organización con las necesidades actuales y futuras de cada comunidad.

Evolución de la responsabilidad social empresarial.

Para complementar el entendimiento de la RSE es pertinente conocer cómo fue su desarrollo, identificando los principales momentos que impulsaron e influenciaron en la estructuración del modelo más utilizado, ISO 26000.

Una de las repercusiones de la Revolución Industrial del siglo XVIII en Inglaterra, fue el reconocer la importancia de la interrelación entre la empresa y la sociedad, y la interdependencia de estas. Posteriormente, en la primera mitad del siglo XX, surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales (Correa, 2007). Ejemplo de ello se dio en la posguerra en Europa, cuando mediante la RSE se buscaban mejoras sustanciales en las condiciones laborales del personal y sobre su contribución en el bienestar de las comunidades afectadas por la guerra, con programas empresariales estructurados y verdaderamente institucionalizados.

Para el año de 1950, se publica el libro “*La responsabilidad social del empresario*” por parte del economista norteamericano Kenneth Arrow, (posterior Premio Nobel de Economía en el año de 1972), que vinculaba el desarrollo comunitario, como aquellas iniciativas ejecutadas por las comunidades en conjunto con las organizaciones para generar el cambio en sus respectivos entornos. Igualmente, para ese mismo año en Norteamérica, se creó un mecanismo de incentivo para las empresas que invierten en la sociedad, consistente en la reducción del pago de impuestos.

En la década de los años 60, los empresarios norteamericanos Thomas Watson de IBM y David Rockefeller del Chase Manhattan Bank plantearon una serie de prácticas que posteriormente se denominaron Responsabilidad Social Empresarial, que debido a su éxito fueron también replicadas por parte de algunas empresas en Latinoamérica.

Así, siendo en 1977, la empresa FABRICATO y ENKA optan por medir su gestión social por medio de un balance voluntario. Igualmente, se buscó unificar los criterios de contribución de la empresa privada en el desarrollo del país, a través del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia”, por parte del Instituto Colombiano de Administración y la Fundación de Estudios Sociales (Correa, 2007).

En el año de 1990, aquellas organizaciones que han implementado procesos de RSE, se destacan por su alto nivel de competitividad y su responsabilidad con la sociedad como elementos de distinción, generando una buena imagen sobre la transparencia de sus actos.

Para el año de 1997, la responsabilidad social se consolida al integrarse a las políticas de algunos gobiernos, como es el caso de Portugal, con la aplicación del Libro Verde, el cual sirvió de modelo para la formalización de la responsabilidad social en las empresas que operan en la Unión Europea. "Siendo una acción totalmente voluntaria; que vaya más allá del mero cumplimiento de leyes y normas que todos deberían cumplir" (Sarmiento, 2011, p.7). Es decir, se consideró como un medio de estimulación de la calidad, con la promoción y la adopción de un enfoque proactivo hacia un desarrollo sostenible, buscando convertir a Europa en una economía más competitiva y con mayor cohesión social.

En 1999, en el Foro Económico Mundial se anuncia el Pacto Mundial de Naciones Unidas, que contempla diez principios básicos que resumen los fundamentos universales en el ámbito de los derechos humanos, derechos laborales, derechos del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. (Ayusa y Mutis, 2010). Este es un marco que desarrolla, implanta y divulga las políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, por medio de recursos y herramientas de gestión que permiten el desarrollo sostenible.

Posteriormente se desarrollaron normas que buscan la estandarización en la implementación de la práctica de RSE, como en el caso de la versión inicial de la norma de aseguramiento AA1000AS, publicada en 2003, siendo "la primera norma de aseguramiento de sostenibilidad en el mundo. Esta norma fue desarrollada para garantizar la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad" (Accountability, 2008, p.5). Se basa en el compromiso y la relación con los grupos de interés, considerandos como la base para

toda organización que busca actuar de manera responsable y sosteniblemente, con la publicación de una serie de informes por parte de la empresa, en donde se relaciona su RSE y la sostenibilidad, reforzando la credibilidad y la confianza de cada organización.

Sumado a esto, la norma internacional sobre Responsabilidad Social SA8000 se desarrolló como una certificación voluntaria que promueve las mejores condiciones laborales, que incluye temas como trabajo infantil, derechos sindicales y horarios entre otras (Heras y Arana, 2013). Siendo esta una norma auditable por terceras partes, que brinda los requisitos asumidos voluntariamente por parte de los empleadores para promover mejores condiciones laborales, armonizando de esta manera los procesos productivos sobre la base de los derechos de cada trabajador.

Para el año 2008, se ratifica por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), la guía técnica colombiana - GTC 180: 2008 sobre Responsabilidad Social, la cual brinda u ofrece directrices para organizaciones que deseen lograr un enfoque de gestión socialmente responsable, concernientes a su organización y relación con las partes interesadas, alineado con las disposiciones legales existentes (ICONTEC, 2008).

En el año 2010, se presenta por parte de la senadora Alexandra Moreno Piraquive el proyecto de ley 70, por medio de la cual se presentan una serie de propuestas sobre responsabilidad social empresarial, protección infantil y se dictan otras disposiciones, cuyo objeto es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, a cargo de las organizaciones, de tal manera que tiendan al logro de sus objetivos sociales (Congreso de Colombia, 2010).

La norma ISO 26000: guía para la responsabilidad social en las organizaciones

La International Organization for Standardization (ISO) es una organización de alcance mundial conformada por organismos de 163 países, que promueven la estandarización en el mundo, para facilitar el intercambio de servicios y bienes. Se distingue por la creación de las normas ISO, que recogen la metodología para la evaluación y el desempeño de las organizaciones.

Referente a la RSE, la ISO publicó la norma ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social en el año 2010, cuyo propósito es ser un primer paso para ayudar a todo tipo de organizaciones, tanto del sector público como privado, a alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable (ISO, 2010, p.1), orientando a las empresas, independientemente a su tamaño u objeto social, sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social, incorporando una conducta socialmente responsable.

La norma se implementa por medio de pautas proporcionadas a las organizaciones, destacándose entre su contenido el objeto y campo de aplicación de la ISO 26000 (capítulo 1), donde se identifica su alcance y limitaciones; términos y definiciones (Capítulo 2), donde se definen términos claves para comprender la RSE y uso de la norma; compromiso con las partes interesadas (capítulo 5), que se centra en el reconocimiento de la RSE por parte de la organización y el involucramiento con sus partes interesadas.

La correcta aplicación de esta norma puede influenciar positivamente en aspectos como la ventaja competitiva; buena reputación; ser un elemento para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios; un recurso para mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados; contribuir en una buena percepción por parte de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera; entre otros aspectos.

Esto significa que protege los derechos de los trabajadores al proporcionarles seguridad física y mental en sus puestos de trabajo, e impulsa el desarrollo de actividades de esparcimiento y otros recursos que favorecen su calidad de vida.

La ISO 26000, direcciona el esfuerzo de los programas de bienestar y capacitación, con indicadores para su gestión, cumplimiento y control, buscando su eficiencia y eficacia. También, facilita la determinación de qué objetivos se pueden asumir por parte de la empresa, que influyan en las necesidades del entorno social, relacionadas con el impacto de los procesos administrativos, operativos y con las relaciones de sus grupos de interés.

La norma como tal, enfoca su acción en el recurso humano, ya que el sentir de los empleados se refleja en el sentir de la empresa. Sobre ello el servicio de noticias de *Corporice Social Responsibility Newswire* (CSR Wire), que promueve el crecimiento de la responsabilidad social corporativa, indica que es imposible separar al empleado de su ambiente laboral, considerando que el accionar de la empresa y la salud mental del empleado de alguna u otra forma se correlacionan. Por ello la norma ISO, promueve políticas en recursos humanos que

incluyen temas como: compensación, beneficios, desarrollo humano y profesional, horas laborables flexibles, balance entre vida y trabajo, bienestar y salud, diversidad de género y raza, entre otros.

La necesidad de seguridad y la responsabilidad social empresarial

Desde sus inicios, toda organización que se conforma para realizar una actividad comercial, además de la inversión económica requerida para el desarrollo de sus procesos productivos, también demanda de una inversión en materia de seguridad, para evitar la afectación de su continuidad administrativa y operativa. Esta interrupción se puede dar por múltiples factores como son la falta de planeación en el corto, mediano y largo plazo, presupuestos insuficientes o una mala gestión del recurso humano, pero también por factores externos como delitos, sabotaje, pérdida o reducción de sus activos.

Referente al robo de mercancías, en el año 2018, según XVI Censo Nacional de Mermas y Prevención de Pérdidas, se calcula una pérdida atribuida a robo interno y/o externo en aumento con relación al año 2017. FENALCO (2018) afirma:

La merma operativa desconocida sigue creciendo frente a la conocida. El robo externo le gana terreno al robo interno, lo cual es positivo desde la salud de la organización, que muestra que el fenómeno ha retrocedido, pero muestra un gran reto de cara a la protección de los recursos de personas externas. (pag 08)

Sin embargo, el robo sigue siendo un fenómeno importante al ser el 37,8% de todo el detrimento. El director de investigaciones de mercados de la firma We Team, Leonardo López indica que el 32,7% de estas pérdidas son cometidas por empleados de la misma empresa y el 43,2% por personal externo, entre otras causas. En la **Figura 1** se exponen las principales causas de mermas sobresaliendo el costo del robo externo de \$125.420.850.779 para el año 2017.



Figura 1. Impacto Monetario Del Robo. Fuente: FENALCO, revista Mermas (2017).

En la figura 1, se destacan las pérdidas por robo, siendo la principal afectación a los activos en las empresas. Estos robos se dan por grupos de personas dedicadas a este delito, existiendo el “robo premeditado”, donde hay un proceso de planeación detallada y por lo general la participación de varios individuos, y también el dado por factores de oportunidad y de necesidad momentánea sobre un artículo en particular, conocido como “robo ocasional”.

Otro aspecto que incide en la seguridad, fomentando la intención de materializar robos por parte de los trabajadores es el distanciamiento entre empresarios y colaboradores, como lo asegura la Corporación Latinobarómetro, en su informe 2017. “El número de horas que se trabaja, las pensiones que se tienen, el salario que se recibe, las condiciones laborales, la estabilidad del empleo, son los aspectos que fomentan la percepción de conflicto entre empresarios y trabajadores” (Corporación Latinobarometro, 2018, p.29). En la siguiente tabla se refleja la percepción del conflicto entre empresarios y trabajadores, teniendo a Brasil con un 82% de percepción según encuestas, ubicándola como el país con mayor conflicto, seguido de Argentina (80%) y Ecuador (79%), Colombia está en el cuarto lugar con un 77% y Paraguay en un último lugar con el 64%, entre 18 países.

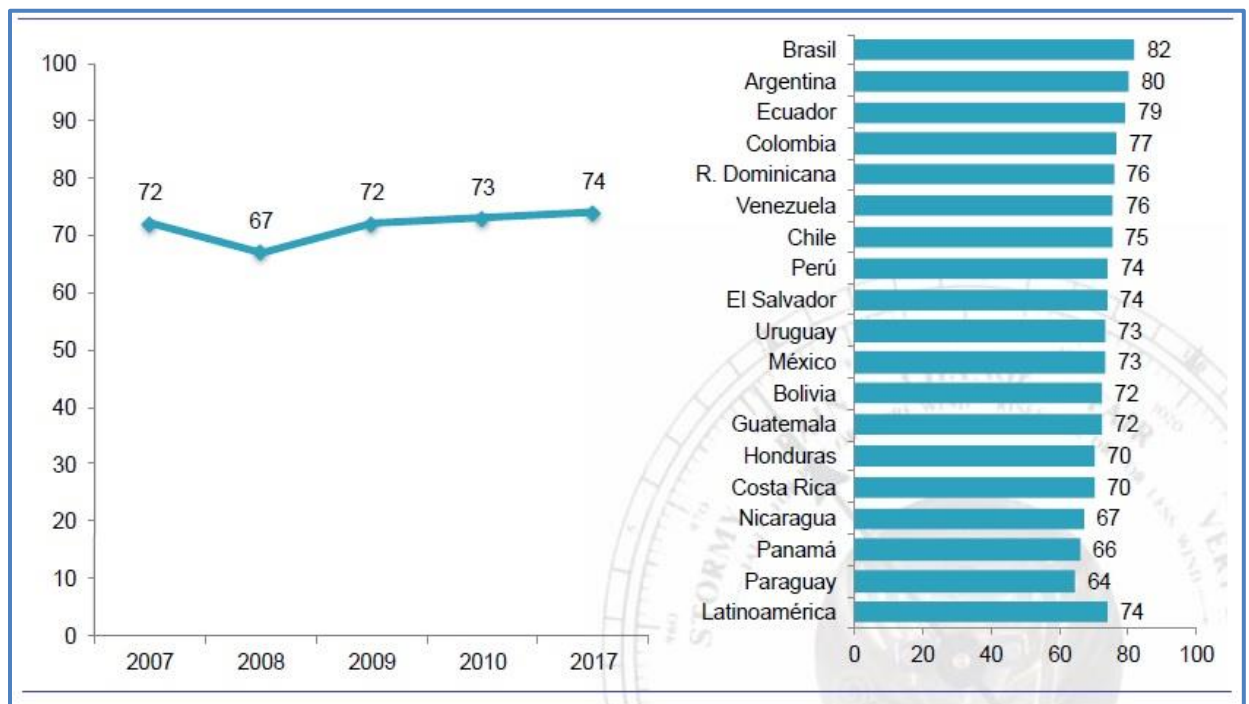


Figura 2. Conflicto Entre Empresarios Y Trabajadores. Fuente: Informe Latinobarómetro (2017)

Esta estadística de impacto en la seguridad hace que aumenten las amenazas humanas a la seguridad física, configurándolas en amenazas maliciosas y no maliciosas. La primera es dada por agentes externos e internos (trabajadores o consumidores), reflejado en robo, manipulación, falsificación de los registros o documentos, fraude, vandalismo, daños estructurales, sabotaje, interrupción a los servicios o la revelación no autorizada de la información. La segunda clase de amenazas se dan por desconocimiento en los empleados o interrupciones generadas por huelgas.

Vale la pena destacar que los delitos menos violentos físicamente, pero no por eso menos importantes, vinculados a los delitos económicos son generalmente invisibilizados en la actual agenda de preocupación y políticas públicas de la región. A pesar de que, en los últimos años hemos sido testigos en diversos países de hechos importantes de criminalidad empresarial, fraudes, quiebras y otros delitos que impactan sobre la población de forma importante pero no directa. (Latinobarómetro, 2012)

De ahí que, la sensación de inseguridad por parte de las empresas es dada por la percepción de ausencia de una estructura organizacional eficaz que prevenga, investigue, castigue y reprima el delito, "el inevitable aumento de la violencia, la ola de delitos, la sensación de inseguridad del país, la percepción de ineficacia de la Fuerza Pública, a lo largo de los últimos años, han generado como consecuencia la demanda de vigilancia y seguridad privada en Colombia" (Charry, 2014, p.11). Por consiguiente, las organizaciones acuden a servicios de seguridad privada, que contempla las modalidades de vigilancia fija, móvil, vigilancia armada y

sin armas, servicio de escolta o transporte de valores; que es ofrecido por empresas comerciales o cooperativas de servicios de seguridad.

Como otra medida para la protección de los activos de una organización está las certificaciones en seguridad y protección de ASIS International, que, fundada en 1955 en los Estados Unidos, ha impulsado planes de educación en temas de seguridad privada, certificando internacionalmente competencias en profesionales dedicados a seguridad y protección. Las competencias profesionales que reconoce ASIS International permiten estructurar procedimientos de seguridad para una empresa, enfocado en la protección de activos con estándares de seguridad física internacional.

Incidencia de la norma ISO 26000 en la protección de los activos

Ahora, la necesidad de la seguridad y su sostenimiento demanda inversiones económicas considerables que pueden afectar la rentabilidad o el desarrollo del objeto social del negocio, perturbando la estabilidad de la organización, sin embargo, la comunidad circundante a la empresa y sus áreas operativas pueden contribuir con su protección, siendo la norma ISO 26000 una de las herramientas que permite el acercamiento y el acceso a este grupo.

La seguridad implica que una persona o un grupo de personas, pueda desenvolverse de manera confiada y tranquila en su rutina en pos del logro de sus objetivos, metas, fines o propósitos, en un ambiente relativamente estable y predecible, sin interrupción, desorden

o amenaza, y sin temor a prejuicios resultantes de eventos inesperados o no previsibles.

(Vallejo Rosero, 2005)

Analizando la forma en que la norma ISO 26000 puede aportar a la protección de los activos, este se da con el aprovechamiento de la estrategia de RSE que facilita tener acceso a la comunidad y las partes interesadas (ciudadanos, accionistas, proveedores y clientes), favoreciendo en la intervención de la organización comunitaria, buscando que la colectividad se reúna para tratar temas comunes, y trabajando juntos para obtener los cambios propuestos, fortaleciendo el concepto de que la empresa es un elemento necesario para el desarrollo social que debe ser apoyado por parte de la comunidad para lograr su continuidad.



Figura 3 Integración de la norma ISO 26000 a la protección de activos. Elaboración propia.

La figura 3 nos muestra que se puede integrar el esfuerzo en RSE con la protección de activos, por medio de programas y estrategias de RSE alineadas con las necesidades de protección de la organización, por medio de mensajes para influenciar la conducta y actividades del grupo de interés: empleados y comunidad. Esto significa que las acciones de la RSE se desarrollarían principalmente buscando interactuar en aquellos grupos que vulneran o son potencial amenaza a la seguridad o aquellos que contribuirían estratégicamente para fortalecerla. Logrado ello se busca crear, afirmar o modificar sus conductas y actitudes para que estas sean

favorables a la protección, empleando actividades de RSE direccionadas con un componente de motivación, siendo este último el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación que, en nuestro caso, dicha acción sea la más beneficiosa para la seguridad.

El mensaje difundido en las actividades de RSE se podría dar por medio de propaganda, conducción, instrucción o educación directa de este grupo: comunicación directa (cara a cara), material impreso, audiovisuales o mensajes radiales o por altavoces.

De los componentes de la norma ISO 26000 útiles para lograr la vinculación de la protección de activos a los usuarios de las actividades de RSE están sus 7 principios que, en mi opinión, la rendición de cuentas, el principio de transparencia y el comportamiento ético, son temas con alcance en la protección de activos.

En el caso del principio de rendición de cuentas de la gestión de RSE, en el componente económico, ambiental y social, ante las partes interesadas, genera un espacio de comunicación entre la empresa, sus trabajadores y la comunidad, difundiendo transparencia y confianza, sirviendo como base para la disposición de proyectos y planes de acción, facilitando la organización comunitaria y la creación de sinergia con los miembros de la comunidad, en pro de cambios que ella necesite. Este espacio puede ser utilizado para enfatizar en las personas, que la continuidad operacional de la compañía les facilita subsanar algunos de los problemas sociales que experimentan, como la pobreza, desempleo, discriminación, etc, por ello, su participación en la protección de los activos de la empresa, sus actividades y recurso humano debe ser activa y constante.

Algo semejante sucede con el principio de transparencia, considerada como el acceso a las decisiones y actividades de la economía e impacto ambiental, con el interés de divulgarlo clara, exacta, oportuna y completamente a las partes interesadas. La norma ISO 26000 incluye dentro de la transparencia la restricción de prácticas ilegales tales como el soborno, la corrupción o extorsión, reflejado en el código de conducta y la declaración de valores de cada organización. Así mismo, se divulga internamente el concepto de RSE y la conformación del comité de RSE con participación de los empleados. Estos espacios afianzan la importancia del trabajador y su desempeño en su rol con la empresa, haciéndolo sentir parte activa de la organización, con participación en la toma de decisiones, que al ser bien conducido repercute en un mayor compromiso y mejores resultados en sus funciones. Esta valoración de cada puesto de trabajo es un aspecto importante en la protección de activos ya que, en mi opinión, en algunas ocasiones no solo aspectos de salario son prioridad en algunos trabajadores, sino que la oportunidad de crecimiento o capacitación los motiva, por lo cual, la continuidad de los procesos garantiza que esas oportunidades individuales o colectivas se den, por ello la protección de los activos y recursos dispuestos facilita esa autorrealización en el recurso humano.

Ahora bien, el principio de transparencia no solo impacta al trabajador, sino que también interactúa con la comunidad, con publicaciones y reportes como el de los estados financieros y la elaboración del balance social, reflejando las actividades que vinculan a la comunidad, como por ejemplo las cifras de empleo directo e indirectos generados por la empresa, las inversiones a favor de los empleados y sus familias, financiación de proyectos educativos dirigidos a la formación de estudiantes con alto desempeño, programas de becas o atención en educación para

niños de bajos recursos y programas sociales a comunidades marginales o en riesgo, entre otras. Estas prácticas tienen la posibilidad de ser aprovechadas para crear un valor compartido para la empresa y la sociedad concerniente a la seguridad que, en el caso de la compañía, forja un interés por parte de la comunidad de facilitar el desarrollo operacional responsable, porque esto permite aumentar el número de personas beneficiarias de los recursos en los que invierte la organización.

Por su parte el principio de comportamiento ético se da en la promoción de una conducta adecuada dentro de la organización, por medio de la práctica de códigos de ética y buen gobierno, que involucre en lo posible las partes interesadas: comunidad, proveedores, colaboradores y usuarios. También, el principio promueve un comportamiento ético en la correcta gobernanza dentro de la organización, con mecanismos para facilitar el reporte de actuaciones no éticas o el manejo de situaciones en donde no existan leyes o regulaciones aplicables, que entren en conflicto con el comportamiento esperado. Estas medidas dan a entender por parte del trabajador, que el logro de los objetivos o metas no justifica la utilización de métodos éticamente cuestionables, que pueden crear conflictos entre las convicciones morales y las exigencias del logro de objetivos económicos impuestos por parte de la empresa cuando no son justas.

La aplicación de este principio produce una identificación con los valores del trabajador, haciendo que sean virtudes compartidas; facilitando una identificación de este con la organización, mejorando la confianza y el convencimiento con la empresa para la cual se trabaja, aportando un mayor esfuerzo para lograr el éxito de la compañía.

Esta afinidad emocional del trabajador con la organización, trasciende favorablemente con la protección de los activos de la empresa, ya que el realizar o fomentar esta práctica de comportamiento ético, en dado caso, cuando el empleado incumple con los lineamientos éticos de la organización, incrementa sus percepciones negativas tales como angustia, remordimiento o tristeza, que afectan las decisiones y relaciones en diferentes niveles del empleado; por ejemplo, la persona que practica el hurto o da un mal uso de elementos de trabajo, puede reconocer el error de trasgredir las normas o código de comportamiento ético de la organización, siendo consciente de las consecuencias que le puede acarrear, reconociendo que se ha cometido un error y debe tener una sanción, por ello es probable que se abstenga a exponerse a esa emoción negativa, optando entonces por no cometer una falta.

Es importante este aporte teniendo en cuenta que, según la consultora Alto, empresa especializada en la reducción de pérdidas por robo y fraude, la mayor afectación a los activos de una empresa es dado por sus empleados. Sobre ello, Luis Anaya, gerente de Alto (2014) afirma: "El 60% de estas pérdidas son realizadas por personal interno, muchos de ellos en complicidad con terceros y bandas organizadas que se dedican a exprimir a las organizaciones" (p 1). Las relaciones humanas pueden desencadenar varios factores que posibilitan la aparición de estas conductas nocivas, como el desencanto con el salario, percepciones de distanciamiento con otros empleados o directamente con el empleador, una impresión de exceso de trabajo, condiciones de trabajo que ya no satisfacen sus expectativas, la sensación de maltrato, etc.

Igualmente, la práctica de un código de comportamiento de la organización con el que se identifiquen los colaboradores, trasciende con la ética social, al estimular la responsabilidad asumida por la empresa respecto a su entorno, lo que facilita la concordancia con los valores de la sociedad, fomentando la fidelidad, ayudando al logro de objetivos compartidos de proteger la credibilidad, confianza y prestigio de una organización, siendo este un patrimonio valioso al permitir que las partes interesadas tengan siempre a la empresa presente, con una imagen positiva resultado de la interpretación de los productos, servicios o comunicaciones proyectadas por la organización.

Además de estos principios, otro aspecto que puede ser empleado para aportar en la protección de los activos, son las materias fundamentales de RSE de la norma ISO 26000, correspondiendo a los ámbitos en los que una organización centra su atención si desea actuar responsablemente. Entre estas 7 “materias fundamentales y sus asuntos” figura el medio ambiente (capítulo 6: Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social) que adicional a ser motivo de conservación, por su correcto manejo también puede ser un estímulo para propender como un aporte en la protección de los activos dentro de la organización. La norma ISO 26000 dentro de su objeto y campo de aplicación, apoya el desarrollo de campañas internas de educación para el uso consciente de los recursos naturales, la implementación de tecnologías limpias y la estructuración de planes de emergencia ambiental, para los procesos y productos manejados, entre otras; que facilitan cambiar la perspectiva de que la actividad industrial es una gran fuente de contaminación y de destrucción ambiental, y que su interrupción es la única forma de evitar el acelerado deterioro al medio ambiente. La divulgación del entendimiento entre empresa, trabajadores, partes interesadas y el medio ambiente por la

adecuada gestión ambiental, contribuye a la mejora de la imagen corporativa ante los stakeholders, facilitando la comercialización de los productos, cumplimiento de la regulación ambiental y ahorro con la racionalización de los recursos medio ambientales, estimulando la sinergia positiva (motivación) entre los trabajadores y todas las partes interesadas dentro del proceso.

La norma ISO 26000 en su numeral 6,5 “El medio ambiente”, direcciona todo el esfuerzo que realiza una organización en lo referente al cuidado del medio ambiente, principalmente del ecosistema y el entorno circundante a la empresa, buscando que esa intervención facilite transformar algunos espacios que puedan ser utilizados por agentes generadores de violencia, como estrategia de prevención del delito (reduciendo la oportunidad de ocurrencia), como por ejemplo, facilitando el incremento de la visibilidad sobre un espacio en particular, a través de la remoción de obstáculos como puntos de concentración no autorizados de basuras, escombros, vehículos abandonados, etc. o en la mejora de la iluminación y la intervención en el diseño de paisaje, facilitando la implementación de la prevención del delito mediante el diseño ambiental, similar a la estrategia de prevención del delito a través del diseño ambiental (CPTED), como por ejemplo, procurando aumentar la capacidad de observar las acciones que ocurren en el entorno de la instalación física, generando la prevención de comportamientos inadecuados, dando oportunidad de reportarlos a la fuerza pública al hacer que el potencial agresor sea fácilmente identificado.

Otra materia fundamental que promueve la norma ISO 26000 es la gobernanza de la organización (numeral 6,2). Dentro de sus recomendaciones se encuentra el desarrollo de estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso de las partes interesadas hacia el cumplimiento de la RSE. Esta estrategia comprende elementos como la existencia de incentivos (económicos y no económicos) relacionados con el cumplimiento de la RSE, la promoción de la participación de los empleados en actividades propuestas por parte de la organización relacionadas con la RSE. Estas interacciones y acuerdos entre la empresa y sus trabajadores permiten generar oportunidades para solucionar problemas, inclusive de la comunidad, al generar condiciones propicias que impulsen esos cambios. Esta participación del trabajador en las decisiones concernientes a las actuaciones en RSE, conllevan al mejoramiento de la confianza propiciando un ambiente cordial, abierto a opiniones y críticas sobre la RSE, que facilita la comunicación. Esta interacción, permite dar al empleado la atención necesaria, demostrando que se pueden tener en cuenta sus necesidades, brindándoles espacios de oportunidad en su desarrollo personal y profesional, haciendo que se sienta a gusto con la empresa, percibiendo que esta es fundamental para su desarrollo, repercutiendo en la motivación por parte del empleado hacia la seguridad y protección de activos e intereses de la empresa y/o el uso apropiado de sus recursos.

De modo que el campo de aplicación (capítulo 1), los principios de la responsabilidad social (capítulo 4), y la orientación sobre materias fundamentales de RSE (capítulo 6), logran un aporte a la protección de activos cuando se da una adecuada comunicación, siendo esto, responsabilidad de cada empleado de la organización.

En Europa y Estados Unidos las empresas utilizan diversos medios de comunicación y espacios formales e informales para entregar los resultados de sus acciones de RSE primero a sus empleados, considerados estos como los mejores transmisores de los valores, principios y características de la identidad y personalidad de la organización. (Castaño, 2011, p.176)

En consecuencia, lograr esa influencia en la seguridad por parte de la gestión en RSE dada por la norma ISO 26000, es posible por medio de focos de trabajo de los planes de RSE, enmarcados en una cultura organizacional que fomente el bienestar, la calidad de vida y el desarrollo de los colaboradores y de sus familias, que trascienda en la protección de activos en la organización.

Para ilustrar la materialización de la seguridad con participación de la comunidad como figura activa, se puede mencionar la experiencia que emplean las Fuerzas Armadas bajo el concepto de Política Integral de Seguridad y Defensa Nacional para la Prosperidad (PISDP), que busca preservar una convivencia pacífica, con la participación de las redes de apoyo y solidaridad ciudadana y con acciones conjuntas para brindar seguridad con base al artículo 95 de la Constitución Política.

La seguridad de la solidaridad: El Gobierno promoverá la cooperación voluntaria y patriótica de los ciudadanos en cumplimiento de sus deberes constitucionales y en aplicación del principio de solidaridad, que exige el moderno Estado Social de Derecho, con el fin de que cada ciudadano contribuya a la prevención del terrorismo y la

delincuencia, proporcionando información relacionada con las organizaciones armadas ilegales. La experiencia de muchos países y los estudios de prevención del crimen coinciden en señalar que la efectividad de la prevención social, con la participación ciudadana, es superior a la prevención situacional, con medidas protectivas. (Ministerio de Defensa Nacional, 2006, p.4)

La participación ciudadana, puede hacer más eficaz la detección temprana y la información que proporciona, complementa aquella recogida por los sistemas de vigilancia tradicionales, siendo fundamental para combatir la delincuencia.

Esta intervención de la comunidad en la conservación de la seguridad se dio por medio de acercamientos, que las Fuerzas Publica logró con una estrategia denominada “acción integral”, que es contemplada dentro de la Política Integral de Seguridad y Defensa Nacional, como una estrategia: “Encaminada a desarticular los grupos al margen de la ley, mediante el apoyo constante a la intervención militar” (Silva, 2014, p.1). Este apoyo referido es dado por la comunidad a las instituciones armadas, para brindarle a la misma población una protección estratégica, generando unas condiciones necesarias para alcanzar la paz y la prosperidad.

Sin embargo, estos programas inicialmente fueron liderados por la Policía Nacional en el año 2002, siendo una herramienta importante en la lucha contra la delincuencia y demás actos que afectan la tranquilidad de la comunidad, logrando que la colectividad voluntariamente se comprometa mediante la cooperación con información útil en contra de los agentes generadores de violencia.

Algo semejante ocurre con el empleo de la norma ISO 26000, las actividades de acción integral buscan lograr un espacio de acercamiento con la comunidad, encausando una finalidad inadvertida de apoyo con información para las operaciones ofensivas, siendo una estrategia que pueden emular las empresas públicas o privadas al establecer oportunidades de interacción con las comunidades, en su búsqueda por mejorar o robustecer sus sistemas de seguridad, con apoyo de información encaminada a la autoridad pertinente o al esquema de seguridad de la organización, permitiendo así anticiparse a posibles hechos que se puedan ocasionar en contra de sus activos.

Otro ejemplo, de la búsqueda de oportunidades de acercamiento a la comunidad para estimular su participación en la prevención del delito, por parte de las Fuerzas Armadas, se dio en el desarrollo del Plan Andes: “Mediante el cual se buscaba por intermedio de las unidades tácticas prestar una asistencia social a las comunidades coadyuvándolas, al proporcionarles soluciones a sus necesidades básicas” (Silva, 2014, p.5)

En desarrollo a esa actividad, a las unidades militares se les ordenó informar las urgencias no militares concernientes a la población, como mejoras en vías, necesidades de escuelas, puestos de salud, infraestructura de obra civil como puentes, y en general, necesidades específicas de cada región buscando integrar esfuerzos civiles y militares por un bien común: la seguridad y el desarrollo social. El acercamiento generado entre las unidades militares y las comunidades facilitaron el desarrollo de operaciones ofensivas permitiendo que esta interacción se formalizara bajo el contexto de “relaciones cívico-militares”, trascendiendo al punto de

fundar la Escuela de Relaciones Civiles y Militares del Ejército Nacional. Esta práctica asumida por los organismos de seguridad del Estado ha trascendido en el paso del tiempo (1963 – 2019), evolucionando a ser parte de la doctrina formativa de los integrantes de estas instituciones (manuales y cursos de operaciones psicológicas) y se crea una Jefatura de Acción Integral. Posterior pasa a ser una estrategia por parte del ministerio de defensa para la recuperación del control territorial.

Un claro ejemplo de ello, es la labor realizada desde 2007 por la Fuerza de Tarea Conjunta Omega, en el Plan de Consolidación Integral de la Macarena (PCIM) ejerciendo acciones combinadas con intervención militar y acción integral, enfocadas en erradicar cultivos ilícitos, diezmar los índices de violencia y desplazamiento forzado, en atender a la población vulnerada de esta zona, dándole cobertura a necesidades básicas, al igual que creando espacios de inversión social y de educación preescolar y básica (Silva, 2014, p.7).

Teniendo en cuenta esta estrategia de acercamiento a la comunidad que ha sido exitosa en un teatro de guerra irregular, la norma ISO 26000 da la oportunidad de diseñar una red de apoyo en seguridad para la empresa, con el acceso que la gestión en RSE da, fomentando la sinergia efectiva entre las partes interesadas, que en cumplimiento de un deber ciudadano voluntario y movido por un espíritu de pertenencia, se espera que se presenten mecanismos de colaboración y cooperación con los organismos de seguridad del estado y la seguridad de la empresa, suministrando información que permita identificar acciones, que pongan en riesgo la protección

de los activos de la organización, por medio de programas de participación ciudadana que promueva la empresa, como por ejemplo:

1. programas organizacionales, que fortalecen las estructuras comunitarias.
2. programas de articulación, que mejoran las relaciones entre la empresa, las autoridades y la comunidad.
3. programas de formación: que crean cultura de solidaridad y corresponsabilidad.
4. programas de intervención: tratando problemáticas específicas.

A su vez, concerniente a los stakeholder internos la norma ISO 26000, evita que los ambientes organizacionales generen una carga negativa para sus trabajadores, que reprima sus capacidades, les reste interés a sus competencias personales o no genere valores agregados a su calidad de vida, siendo un escenario destructivo que anime el resentimiento hacia los intereses de la compañía, dando como resultado el incremento de agentes negativos en contra de la organización, que sean permisivos ante la pérdida de elementos o daños en sus activos.

Conclusiones

La empresa que decida apoyarse con la correcta implantación de sistemas de RSE se beneficia con el aumento estimado de la productividad de sus empleados, mayor disposición y compromiso, lealtad por parte de sus colaboradores y mejoramiento de la imagen corporativa con esta herramienta de innovación y ventaja competitiva. Todo ello contribuye indirectamente en la seguridad física y su aporte en la protección de activos, al influenciar positivamente los sentimientos de los trabajadores y la percepción de la sociedad hacia la organización, promoviendo buenos valores, con relación a lo que representa la empresa para la comunidad.

Cabe resaltar que entre las oportunidades que genera la implantación de la norma ISO 26000 se encuentra la reflexión, que impulsa a la alta dirección sobre el hecho de que los trabajadores son la base de la organización, y en cierta manera, orienta los esfuerzos para que estos tengan un ambiente laboral agradable, que trascienda en su comprometimiento, reflejando su verdadera importancia al interior de la organización.

Las prácticas de RSE pueden ser alineadas con las necesidades en seguridad física y protección de activos, direccionado hacia los stakeholder internos y externos, creando y fortaleciendo vínculos con la alta dirección, cada vez más sólidos y un mayor grado de pertenencia, ya que la existencia de alguna u otra manera de un distanciamiento entre la empresa, los empleados o la comunidad, pueden impulsar conductas en contra de los activos de la organización, como el robo, hurto, sabotaje, extorción, estafa, apropiación indebida, etc.

Con relación a su aporte a la sociedad, la norma ISO 26000 facilita la interacción con la ciudadanía, por medio de actividades de participación, organización y desarrollo social, intervención en el espacio público y el fortalecimiento del espíritu comunitario y solidario, que puede ser influenciado para su involucramiento en la seguridad física en general de la empresa, por medio de intereses compartidos entre la sociedad y los intereses de la compañía.

Se pretende entonces emular la estrategia de la “Red de aliados para la prosperidad” como instrumento de prevención en la protección de activos, en todas las actividades concernientes a la gestión de RSE y/o áreas funcionales, que demanda la norma ISO 26000, buscando robustecer la seguridad en una organización por medio de información oportuna que permita la prevención de delitos en contra de los activos de la empresa, en situaciones en donde la comunidad manifieste algún tipo de daño o afectación, como en el caso de la explotación de recursos naturales, donde generalmente se aduce algún tipo de daño, en donde las comunidades justifican sus problemas por los procesos productivos elaborados por las empresas, fomentando las acciones delictivas en contra de la misma para propender su interrupción.

Como conclusión general, en Colombia la seguridad privada es una herramienta clave para alcanzar niveles de seguridad óptimos en las empresas, pero se estiman mejores resultados si se integra con las actividades de la RSE realizados por las organizaciones, para consolidar mecanismos de apoyo y cooperación por parte de la comunidad a la organización y viceversa, mejorando la identificación, evaluación, prevención y detención de posibles actos que perturben a la tranquilidad, siendo la norma ISO 26000 el mecanismo idóneo para reconocer los intereses entre la comunidad y la organización, que pueden emplearse para lograr este objetivo.

Lista de referencias

- AccountAbility. (s.f.). Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008). Recuperado 28 marzo, 2019, de https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000AS_spanish.pdf
- Anaya, L. (2014) Robo hormiga ataca a cualquier empresa. *Revista Dinero*. 6 (2), 19-33. ISSN 1794-7154. Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/robo-empresas/194470>
- Ayusa, S. y Mutis, J. (2010) El pacto Mundial de las Naciones Unidas: ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista globalización, competitividad y gobernabilidad*, 4 (2), 28-38. Recuperado 28 marzo, 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/5118/511851324006.pdf>.
- Blázquez, M. y Peretti, M. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Revista Estudios Gerenciales*, 28 (125), 40-50. Recuperado 28 marzo, 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21226279005.pdf>.
- BASC. (2016). ¿Qué es el BASC? Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://www.basccolombia.org/basc-colombia.html>

Castaño, E. (2011). Comunicar la responsabilidad social, una opción de éxito empresarial poco explorada. *Revista Lasallista de investigación*. 8(2), 173-186. ISSN 1794-4449. Recuperado 28 marzo, 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/695/69522607019.pdf>

Charry, A. (2014) *La vigilancia privada como aliada a la seguridad nacional*. (Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13309/La%20Vigilancia%20privada%20como%20aliado%20a%20la%20seguridad%20nacional.pdf;jsessionid=951D5C01E6F583C9EF56632173CAF319?sequence=2>

Congreso de Colombia. (04 de agosto de 2010). Proyecto de ley No. 070 2010: por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones. Recuperado 28 marzo, 2019, de www.bdlaw.com/.../Colombia%20-%20Proyecto%20ley%20070%20de%202010.pdf

Corporación Latinobarómetro. (2012). La seguridad ciudadana: El problema principal de América Latina. Recuperado 28 marzo, 2019, de http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD_La_seguridad_ciudadana.pdf

Corporación Latinobarómetro. (2018). Informe 2017. Recuperado 28 marzo, 2019, de www.latinobarometro.org/LATDocs/F00006433-InfLatinobarometro2017.pdf

Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Revista Semestre Económico*, 10 (20), 119-130. Recuperado 28 marzo, 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006.

Correa, M. Flynn, S. & Amit, A. (2014). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una revisión empresarial. *Revista CEPAL serie Medio Ambiente y Desarrollo*, 1 (85), 15 – 20. ISSN 1680-8886.

Del Río, M. (2012) *Influencia de la RSE en la reputación corporativa: análisis del sector asegurados sanitario en 2008 y 2009: SANITAS y DKV*. (Memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid). Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://eprints.ucm.es/17524/1/T34092.pdf>.

Espinosa, Rando. (2016). *Apoyo de vigilancia y seguridad privada para la reducción delincriminal en la ciudad de Piura* (Tesis de Especialización. Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14377/1/EspinozaLopezEdwardRando2016.pdf>

FENALCO. (2017). XVI Censo Nacional de Mermas Y Prevención de Perdidas. *Revista Mermas*. 1(1). Recuperado 28 marzo, 2019, de <http://www.fenalco.com.co/content/xvi-censo-nacional-de-mermas-y-prevenci%C3%B3n-de-p%C3%A9rdidas-2018>

Gómez. J (2018). *Responsabilidad Social Empresarial y gestión del talento humano en el contexto de las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia* (Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/17375/3/GomezOsunaJuanCarlos2018.pdf>

Heras, I. y Arana, G. (2013). La responsabilidad social corporativa y la norma SA 8000: un análisis de su adopción en las organizaciones cooperativas. *Revista GEZKI*, 9 (2), 31-52. Recuperado 28 marzo, 2019, de www.ehu.eus/ojs/index.php/gezki/article/download/12731/11531

ICONTEC. (2008). Guía técnica 180: *Responsabilidad Social*. Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://es.scribd.com/document/205906294/GUIA-TECNICA-COLOMBIANA-180>

ISO (2010). ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social. Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:fn:1>

ISO (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social. Recuperado 28 marzo, 2019, de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf

Ministerio de Defensa Nacional. (2006). Manual Red de Cooperantes (para funcionarios de la Fuerza Pública). Recuperado 28 marzo, 2019, de

[https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Asuntos_de
Interes/red_cooperantes/Manual%20Red%20de%20Cooperantes.pdf](https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Asuntos_de_Interes/red_cooperantes/Manual%20Red%20de%20Cooperantes.pdf)

Organización Internacional de Estandarización. (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social. Recuperado 28 marzo, 2019, de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf

Paternoster, A. (2011) *Herramientas para medir la sostenibilidad corporativa: Un análisis comparativo de las memorias de sostenibilidad*. (Tesis de maestría, Universidad politécnica de catalunya) Recuperado 28 marzo, 2019, de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/13644/PFM_Agustin_Paternoster.pdf

Reyes Laura (2012). *Aporte de la química verde a la construcción de una ciencia socialmente responsable*. Revista Educación Química. 23(2), 222-229. ISSNE 1870-8404 Recuperado 28 marzo, 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2012000200009

Sarmiento del Valle, S. (2011). *La responsabilidad social empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas*. Revista Dimensión Empresarial. 9(2), 6-15. ISSNE 1692-8563 Recuperado 28 marzo, 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965840>.

Silva, M. (2011) *La acción integral como una estrategia efectiva hacia la consolidación de la seguridad y la defensa nacional*. (Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada) Recuperado 28 marzo, 2019, de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BGtxoXx1dJkJ:https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13730/2/LA%2520ACCI%25C3%2593N%2520INTEGRAL%25200COMO%2520UNA%2520ESTRATEGIA%2520EFECTIVA%2520HACIA%2520LA%2520CONSOLIDACI%25C3%2593N%2520DE%2520LA%2520SEGURIDAD%2520Y%2520LA%2520DEFENSA%2520NACIONAL%2520CON%2520COME.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=c>

o