

Certificación en las normas ISO como un instrumento de legitimación: Caso Ecopetrol

María Alejandra Vélez González

Universidad de Antioquia
maria.velezg@udea.edu.co

Jairo Alberto Mejía Ramírez

Universidad de Antioquia
jairo.mejar@udea.edu.co

Andrés Gutiérrez Jaramillo

Universidad de Antioquia
andres.gutierrez3@udea.edu.co

Mateo Pérez Suárez

Universidad de Antioquia
mateo.perez3@udea.edu.co

Certificación en las normas ISO como un instrumento de legitimación: Caso Ecopetrol

Resumen: La relación existente entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Administración de la Calidad Total, ha tomado mayor relevancia en los últimos años, pues las compañías utilizan herramientas derivadas de esta filosofía como las normas ISO 14001 y 26000 como medio para legitimar el impacto que han tenido sobre el medio ambiente y la sociedad. Por esta razón, en este artículo se realiza una revisión y reflexión de tipo cualitativo con alcance documental en dónde se analizó, a través del caso de la compañía Ecopetrol, la lógica medio ambiental y social bajo la que se certifica en calidad y se evaluará, a través de la contrastación con versiones diferentes a sus informes, si realmente lo realizan en esta vía o si, por el contrario, sus objetivos contienen otra lógica. La reflexión propuesta busca analizar el sentido o razón por la cual el tema ambiental y social es incluido en estas normas y los motivos por los cuales las compañías se orientan a su aplicación o certificación.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Administración de la Calidad Total, ISO, medio ambiente, sociedad, Ecopetrol.

Certification in ISO standards as an instrument of legitimation: Ecopetrol Case

Abstract: The relationship between Corporate Social Responsibility (CSR) and Total Quality Management has become more relevant in recent years, since companies used tools derived from this philosophy such as ISO 14001 and 26000 standards as a means to legitimize The impact they have suffered on the environment and society. For this reason, in this article, a qualitative review and reflection with a documentary scope is carried out where, through the case of the Ecopetrol company, the environmental and social logic under which quality is certified and evaluated is analyzed, through the contrast with different versions of their reports, if they really do it in this way or their objectives contain another logic. The proposed reflection seeks to analyze the meaning or reason why the environmental and social issue is included in these standards and the reasons for the controls companies are oriented to their application or certification.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Total Quality Management, ISO, environment, society, Ecopetrol.

1. Introducción

La relación existente entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Administración de la Calidad Total, también conocida como Total Quality Management (TQM), ha sido un tema que ha tomado gran importancia en las empresas en los últimos años, pues las compañías han utilizado herramientas que se derivan de esta filosofía como un medio para legitimar el impacto que han tenido sobre el medio ambiente y la sociedad, como lo es la certificación en calidad de estos procesos, en dónde surgen herramientas como las normas ISO para cubrir este objetivo.

Por esta razón, se hace relevante analizar la lógica medioambiental y social bajo la que se certifica en calidad y evaluar si realmente las empresas lo realizan en esta vía o si, por el contrario, sus objetivos contienen otra lógica. Pero antes de realizar este análisis, es pertinente conceptualizar acerca de los temas que se van a abordar a lo largo de este artículo, para comprender el objetivo sobre el cual son aplicados en las empresas.

Para entender el modelo de la administración de la calidad total, es necesario entender a qué se refiere con el concepto de calidad, el cual es definido por Deming (1989) citado en Summers, (2006, p. 18) como “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Por lo tanto, desde esta perspectiva, la calidad se convierte en un medio para que las empresas logren sus objetivos, entendiéndolos como la protección de la inversión, la generación de empleo, la permanencia en el mercado, la obtención de utilidad, la generación de valor, entre otros. En este sentido, la Administración de la Calidad Total es una filosofía o modelo utilizada por las empresas para alcanzar o lograr ese grado predecible de uniformidad o fiabilidad, pues al realizar un monitoreo, control o gestión de los procesos realizados por la empresa, de forma preventiva para detectar posibles errores, se está asegurando que tanto el producto o servicio, como los procesos llevados a cabo para obtenerlo, sean de calidad (Duque Roldán y Osorio Agudelo, 2002).

En este sentido, cada entidad puede enfocar la Administración de la Calidad Total como considere que apoya a los objetivos estratégicos que desea alcanzar, teniendo en cuenta el estilo administrativo, tipo de organización, desarrollo de su objeto social y cultura organizacional. Sin embargo, se evidencia que las compañías buscan principalmente con la utilización de esta filosofía, o la aplicación de herramientas derivadas de esta, la mejora continua en los procesos y productos, la satisfacción del cliente y la legitimación del accionar de las empresas en diversos aspectos. Siendo este último, en el que vamos a ahondar a lo largo de este escrito, en el cual se abordará este concepto desde el punto de vista entendido como “un intento por establecer una relación semiótica entre la acción y los valores” (Richardson, 2009, p. 81), es decir, un proceso que realizan las organizaciones para instaurar su accionar bajo la moral de una sociedad.

Las Normas ISO de calidad constituyen una herramienta de la Administración de la Calidad Total, pues fija unos requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de calidad, en dónde se encuentra una gran cantidad de medios que permiten a cada compañía definir su propio sistema de gestión de calidad, de acuerdo con sus características específicas, por lo tanto, no son obligatorias en ninguna entidad y no todas pretenden servir para propósitos de certificación. Estas normas tienen su origen por parte del Organismo Internacional de Estandarización, fundada en 1947 e integrada por representantes de organismos nacionalizadores de diferentes países.

El término ISO deriva de la palabra griega “isos”, que significa “igual”. Así, tiene como intención el ofrecimiento, orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios para las entidades en los parámetros de calidad, medio ambiente y sostenibilidad y seguridad de los productos y servicios. En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es quien aprueba las entidades que pueden brindar esa certificación, en dónde se reconoce al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

(Icontec) como la que posee la máxima acreditación. En el año de 1987 se escribieron las primeras normas por medio de la serie 9000 con el objetivo de documentar los procesos que inciden en la calidad y que su cumplimiento indica un mejoramiento continuo de la organización. Con el transcurso del tiempo fueron surgiendo nuevas normas específicas para cada sector y área en específico, como las normas ISO 14001 y 26000, las cuáles reconocen la necesidad que tienen las empresas de demostrar el compromiso ambiental y de responsabilidad social.

Frente a las dos normas mencionadas es válido realizar un aclaración transversal y pertinente para la cimentación del trabajo; las normas ISO 14001 y 26000 en su denominación no aluden a la calidad; en este sentido, sería imposible realizar el relacionamiento con la filosofía TQM ya mencionada, pero bajo la perspectiva de la consolidación de la empresa en su conjunto como un macroproceso y desde una mirada externa, estas normas configuran un importante indicador para la visualización de los impactos ambientales y sociales que pueden dar muestra de que cuan calidoso es la consecución de los logros y objetivos de la organización. Esta mirada converge con las actuales filosofías de empresa bajo las teorías de los *Stakeholders* y con los procesos sociales como el desarrollo y la sostenibilidad.

Por otro lado, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es definida como “el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social” (Aguilera Castro y Puerto Becerra, 2012, p. 5). Por lo tanto, ofrece a las empresas una nueva forma de crear ventajas con la creación de valor compartido, en dónde a través de la aplicación de las normas mencionadas, la compañía legitima las acciones que ha realizado en busca de promover desarrollo social y compromiso ambiental. Su origen data en los años 50 y 60 en Estados Unidos y llega a Europa en los 90, cuando la Comisión Europea utiliza este concepto para involucrar a los empresarios en una estrategia de empleo que generara mayor cohesión social, lo cual ayudó a que se presentara una reconciliación entre las empresas y la comunidad, además de conexión social, solidaridad y el respeto del medio ambiente (Aguilera Castro y Puerto Becerra, 2012).

En cuanto al caso Colombiano, la expansión del concepto de RSE como lo establece Gómez y Quintanilla (2012) se evidencia por tres aspectos: 1) Las empresas públicas antioqueñas más representativas comienzan a producir este tipo de informes, generando que el sector público y las empresas que son monopolios públicos se acogieran a la dinámica de reporte de las grandes corporaciones internacionales, 2) La expansión al contexto universitario, en dónde se extiende la lógica de la responsabilidad de las empresas a entidades que buscan la formación de individuos y. 3) La falta de consistencia y persistencia en los reportes, las altas valoraciones del auto cumplimiento que evidencia una mirada utilitarista de la RSE, que en vez de ser un tema de voluntad, se convierte en un tema usado como bien de marketing o de legitimación.

El presente artículo busca demostrar cómo la certificación de las normas ISO 14001 y 26000 son una herramienta de legitimación a través del caso analizado de la compañía Ecopetrol, en dónde se contrastará su certificación con otras versiones de la realidad, se analizarán las lógicas del tema ambiental y social en las ISO y en la compañía y se realizará una reflexión del concepto de calidad. Por esta razón, se hace necesario realizar una contextualización de ambas normas.

En cuanto a la norma ISO 14001 del año 2015, se encuentra que su origen se debe a la necesidad de conseguir un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, como un punto esencial para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones, es decir, la necesidad de proveer el desarrollo sostenible, la transparencia y la rendición de cuentas por las malas acciones realizadas por las compañías que afectaban la consecución de este objetivo, como la mala gestión de los residuos, la contaminación, la utilización ineficiente de los recursos naturales, entre otros. Por lo tanto, esta norma

proporciona a las organizaciones unos criterios para que con la creación de un Sistema de Gestión Ambiental, protejan el medio ambiente y respondan a las condiciones ambientales cambiantes, sin perder el equilibrio que se mencionó anteriormente, pues su aplicación también es visto como un factor de éxito, ya que entre los principales beneficios que generan y que van en la misma vía del proceso de legitimación se encuentran: la ayuda al cumplimiento con la legislación, la consecución de beneficios financieros y operacionales, el fortalecimiento al posicionamiento del mercado y la comunicación de información ambiental a las partes interesadas.

Con respecto a la norma ISO 26000 del año 2010, se observa que surge debido a la necesidad de establecer orientaciones básicas y de carácter universal sobre las que han de trabajar las organizaciones para lograr ser responsables socialmente. En consecuencia, es una norma internacional de aplicación voluntaria que establece definiciones y principios básicos acerca de la RSE. Por lo tanto, proporciona a las organizaciones una guía a la hora de operar responsable socialmente, contribuir al desarrollo sostenible y mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés. Al no ser una norma certificable, no posee requisitos específicos, sin embargo, al igual que la norma ISO 14001 su aplicación proporciona muchos beneficios a la organización, entre los cuales se encuentran también los relacionados con la legitimación del accionar de las compañías.

Debido a que el artículo será de revisión y reflexión sobre la perspectiva contable y administrativa de la RSE y las normas ISO como herramienta de la administración de la calidad total, será de tipo cualitativo con alcance documental. La metodología que se utilizará para abordar la temática del artículo es una revisión bibliográfica desde dos aristas; una será los informes de Ecopetrol para el año 2019 y la otra será un conjunto de noticias alrededor de los impactos socioambientales de la compañía, todo esto en el marco que se plantea que es el cumplimiento y aplicación de la ISO 26000 y 14001. Por lo anterior, el texto se estructurará de la siguiente manera: la introducción que constituye el primer apartado, en la segunda parte, se presenta las implicaciones que conlleva la certificación en el caso de Ecopetrol, en dónde se visualizará el objetivo y postura de Ecopetrol en cuanto a la responsabilidad social empresarial y el compromiso con el medio ambiente, en la tercera sección se expondrán algunos hechos de la realidad que contrastarán la lógica ambiental y social con la que se certifica la compañía, la cuarta parte esboza las dinámicas legitimadoras de las compañías, respondiendo a cuestiones acerca del proceso de legitimación-naturalización, las herramientas y actores que permiten el proceso, las lógicas y objetivos que se dan en los procesos y el concepto de calidad, y por último, en la quinta sección se presentarán unas reflexiones finales que integran los temas abordados a lo largo del artículo, de una manera que hace repensar acerca de los procesos sociales tanto en las empresas y el estado en general como sujeto legitimador, y se plantean unas propuestas desde otras lógicas.

2. Implicaciones de las certificaciones ISO de Ecopetrol

Ecopetrol S.A. desarrolla su objeto social en el sector del petróleo y gas, en donde explora, produce, transporta, refina y comercializa hidrocarburos. Su composición accionaria es mixta, puesto que una parte corresponde a La República de Colombia, con una participación del 88.49%, y el restante pertenece a capital privado. Opera principalmente en Colombia, aunque también en Estados Unidos, México, Perú y Brasil. Posee dos refinерías, tres puertos de exportación e importación (uno en el océano pacífico y dos en el océano atlántico) y una infraestructura de oleoductos y poliductos, todo esto en el territorio colombiano. Está inscrito en la Bolsa de Valores de Colombia y en la Bolsa de Valores de Nueva York, y por esto se considera como una de las empresas más grandes e importantes de Colombia (Ecopetrol, 2019). El propósito superior de Ecopetrol se centra en crear un desarrollo sostenible que le apunte a impactar positivamente la economía, teniendo en cuenta que deben de ser responsables en la gestión de sus operaciones, ya que de no serlo pueden

afectar negativamente a la sociedad y al medio ambiente. Para cumplir con su propósito superior, Ecopetrol tiene definida una estrategia de responsabilidad corporativa, la cual consta de tres ejes fundamentales que son: integridad corporativa, cumplimiento de los derechos humanos y aportes en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Es importante mencionar que Ecopetrol realiza su reporte integrado con base en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en donde se revela sus impactos económicos, sociales y ambientales.

2.1 Dimensión Social

La dimensión social de Ecopetrol se divide en 3 temas: la gestión del talento humano, las comunidades locales y el respeto por los derechos humanos. Además, busca impactar a siete grupos de interés: la sociedad, comunidad y estado local, Estado nacional, empleados, jubilados y sus beneficiarios, proveedores y contratistas, asociados y socios y accionistas e inversionistas.

La gestión del talento humano es considerada por Ecopetrol como uno de los principales objetivos de la empresa, ya que busca generar un buen ambiente laboral y contar con el personal idóneo para poder ser una empresa competitiva. Para ello, busca brindarle al personal beneficios económicos y de bienes para que desarrollen un sentido de pertenencia que se pueda ver reflejado en su productividad. Uno de los principales objetivos es tener un personal competente, y para ello, ofrecen gran cantidad de oportunidades para que estos adquieran los conocimientos que les puedan servir para su desarrollo profesional y para su aplicación dentro de Ecopetrol, de hecho, una de las estrategias que mejor refleja esta política es que se cuenta con la Universidad Ecopetrol.

En cuanto a las comunidades locales, Ecopetrol busca un buen relacionamiento y generarles aportes beneficiosos de diversa índole. Una de sus principales políticas es llegar a acuerdos en las fases iniciales de los proyectos, para que de esta manera se logre reducir la probabilidad de que se presenten inconvenientes. Además, se tienen unas metas establecidas para medir el impacto social que se genera y se gestiona a través de una oportuna atención de quejas, reclamos y encuestas, para que de esta manera se logren direccionar sus acciones hacia el mejoramiento de las problemáticas. En la ilustración 1 se aprecian las problemáticas del reporte integrado del 2019 con las acciones implementadas por Ecopetrol.

Ilustración 1: Impactos asociados con la actividad empresarial y la medida para gestionarlos

Impactos	Medidas
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de ruido. • Generación de material particulado. • Generación de emisiones. • Contaminación. • Disposición de residuos. • Uso de bienes comunales (p.ej. vías). • Cambios en los sistemas productivos regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de planes de emergencia y contingencia de líneas y plantas. • Fortalecimiento de Comités de Gestión del Riesgo a nivel municipal. • Activación de planes de contingencia que incluye el control de derrames en sitio y activación de los puntos de control operativo. • Atención de las afectaciones generadas por la movilización de equipos garantizando que las vías queden en las mismas o mejores condiciones de las encontradas inicialmente. • Instalación de equipos con nuevas tecnologías que producen menos ruidos. • Trabajo conjunto con las autoridades nacionales y regionales para prevenir y contrarrestar el delito del apoderamiento de hidrocarburos y atentados, con medidas sociales, policivas y judiciales.

Fuente: Reporte integrado de Ecopetrol 2019.

Ecopetrol tiene destinado presupuesto de inversión social que está enfocado a impactar las condiciones de prosperidad y entorno de las comunidades. La principal inversión que realiza Ecopetrol es la de infraestructura vial e infraestructura social comunitaria, puesto que representa casi la mitad del presupuesto total. Otros rubros importantes son el de la educación, deporte, salud y acceso a servicios públicos. Cabe destacar que Ecopetrol se considera una empresa comprometida con la sociedad llegando a realizar inversiones sociales por el 2083.55%¹ de lo que le corresponde según la legislación.

Por último, identificamos que Ecopetrol promueve dentro de sus prácticas el cumplimiento de los derechos humanos a través de un marco de gestión en el corto, mediano y largo plazo, llegando a impactar todos los grupos de interés. Para esto, Ecopetrol realiza una identificación de brechas, se evalúa con estándares internacionales de derechos humanos y consulta la percepción de todos los grupos de interés en función del cumplimiento de los derechos humanos. En su reporte integrado, se aprecia que en general todos sus grupos de interés afirman que Ecopetrol respeta los Derechos Humanos, siendo los accionistas e inversionistas quienes tienen menor percepción.

2.2 Dimensión Ambiental

Ecopetrol considera que cuenta con una postura ecológica pues busca prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos ambientales producto del desarrollo de sus actividades, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente. Ecopetrol define cinco lineamientos estratégicos para cumplir con su compromiso ambiental: gestión integral del agua, cambio climático, energía, biodiversidad y economía circular.

La gestión integral del agua de Ecopetrol se evalúa a través de indicadores que miden el volumen de agua extraída por fuente, fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua y volumen de agua reciclada y reutilizada. Además, se cuenta con los riesgos asociados al agua y la vulnerabilidad hídrica de las zonas donde opera. Es por esto que participa en varias iniciativas de seguridad hídrica como el mandato por el agua, coalición agua para Colombia y Red ABC Agua, Biodiversidad y Clima.

Para mejorar la calidad del clima, Ecopetrol tiene dentro de sus políticas reducir las emisiones que impacten negativamente al medio ambiente. Una de sus principales acciones es el logro obtenido tras producir combustibles más limpios con menos contenido de azufre. Los indicadores utilizados son las emisiones de gases del efecto invernadero, intensidad de emisiones, reducción de emisiones, emisiones de sustancias agotadoras de ozono y otras emisiones.

La estrategia entorno a la energía la realiza principalmente por temas económicos, pues consideran que la reducción del consumo le trae grandes beneficios económicos a la compañía; por lo que se establecen unos mecanismos para identificar alternativas de optimización de consumo de energía, y se progresa en el uso de energías renovables. Para evaluar este aspecto analizan indicadores acerca del consumo de energía, intensidad de la energía, reducción del consumo y energía renovable generada. En este sentido, en materia de biodiversidad, la estrategia de Ecopetrol está dada por la incorporación de criterios de biodiversidad en la planeación de proyectos y operaciones, actualización de línea base en biodiversidad y análisis de resiliencia, compensación y conservación de los ecosistemas, intervención a escala de paisaje en áreas

¹El informe de gestión de Ecopetrol se evidencia el detalle los desembolsos en inversión social que están obligados a hacer y los que realizan por iniciativa propia.

prioritarias y soluciones basadas en naturaleza y uso sostenible de la biodiversidad. En esa vía, Ecopetrol reutiliza algunos efluentes y residuos que pueden ser integrados nuevamente en las operaciones de las empresas, reduciendo así costos e impactos al medio ambiente. Para medir este impacto analiza el volumen vertido de aguas en función de su calidad y destino, volúmenes captados, cantidad de residuos generados y sus diferentes opciones de manejo.

Lo descrito anteriormente hace parte de la economía circular que Ecopetrol tiene como modelo de negocio, con el fin de poder aportar a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo, de tal manera que se pueda tener impactos positivos en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Para ello, busca cumplir con todos los requerimientos legales a la hora de ejecutar su razón social, garantizando que cumple con su propósito superior, y de igual manera, evita multas o sanciones que puedan afectar su situación financiera y legal.

3. Certificaciones de calidad

Dado que el compromiso socioambiental es un eje fundamental de Ecopetrol por el que se destacan todas sus operaciones, como se planteó anteriormente, Ecopetrol decidió implementar la normativa que emite las ISO en su gestión. Desde el ámbito social, dentro de su gestión tiene en cuenta la ISO 26000:2010 que está enfocada a promover el desarrollo sostenible, y desde el ámbito ambiental, implementa la ISO 14001:2015, que establece cómo debe de ser un adecuado sistema de gestión ambiental.

Ecopetrol se acogió de manera rápida a la ISO 26000:2010, puesto que esta norma salió a finales del 2010 y en enero del 2011 ya contaba con su implementación (América Económica, 2011). Es importante mencionar que no es una norma certificable, sin embargo, Ecopetrol afirma estar alineada con las directrices que contribuyen al desarrollo sostenible. Es menester aclarar que el hecho de no tener una certificación implica que no se realizó un proceso de auditoría en función de si Ecopetrol cumple con todos los requisitos que dicta la ISO 26000, y esto implica que, no hay una entidad externa que garantice su correcta implementación o buenas prácticas asociadas a la norma.

Por el contrario, Ecopetrol cuenta con una certificación en la ISO 14001:2015, lo cual indica que cuenta con un sistema de gestión ambiental, y que está en función de preservar el medio ambiente. Este sistema tiene la capacidad de disminuir las afectaciones que se le pueden causar al medio ambiente, y al estar certificado, da un parte de tranquilidad a los diversos grupos de interés, en cuanto a que la compañía posee buenas prácticas ambientales. Una de las principales ventajas que trae el sistema de gestión ambiental es que, al reducir las afectaciones, se evita el pago de multas y sanciones que pueden afectar significativamente la situación financiera y las operaciones de Ecopetrol.

3.1 Certificación ISO 14001, 26000: Contraste de algunos de los hechos de la realidad

Dadas las grandes deficiencias ambientales que vive actualmente el mundo y de la responsabilidad que tienen las empresas para con su entorno, es necesario que se implementen acciones encaminadas a retribuir o compensar el impacto negativo que causan con el desarrollo de su operación, toda vez que los inversionistas, consumidores y ciudadanos en general están demandando por organizaciones responsables ambiental y socialmente. Es por esto, que en los últimos años se han venido creando lineamientos a nivel internacional con el propósito de ayudar a las empresas a cumplir con estos requerimientos, siendo algo voluntario, puesto que se busca que estas reconozcan los beneficios que obtiene del ambiente y del entorno social en que operan y que de alguna manera este debe ser compensando para que su actividad sea sostenible en el tiempo.

La ISO 14001 tiene como propósito proporcionar a las organizaciones un marco de referencia sistemático para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas, mediante la especificación de requisitos para un sistema de gestión ambiental que posibilita que una organización mejore su desempeño ambiental. Por otro lado, la ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible y tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

De acuerdo a lo anterior, el crecimiento económico de las empresas debe ir acompañado por un aumento en el desempeño ambiental y social puesto que estas deben reconocer que el éxito de su operación dependerá también de los *stakeholders* y su relación con el entorno, dado que la implementación de relaciones armoniosas le facilitará a una empresa la ejecución de sus proyectos con el apoyo de los diferentes grupos de interés. Además, los programas de bienestar laboral ayudarán al mejoramiento de la productividad y al sentido de pertenencia de los empleados, siendo esto un aspecto fundamental para el logro de los objetivos de la organización.

4. Evaluación de la implementación de la responsabilidad social empresarial y la gestión ambiental en Ecopetrol

Ecopetrol en los últimos años ha tenido un desarrollo de las políticas sociales invirtiendo más de lo que le exige la norma, tan solo en el último año ha realizado una inversión de más de 22.400 millones de pesos en el sector salud para combatir el problema del coronavirus (Revista Dinero, 2020), lo cual representa 23 veces la inversión obligatoria del año pasado (ó 45.24% la inversión voluntaria del año pasado) siguiendo en la vía de la Responsabilidad Social Empresarial, esta vez condicionada por la crisis del coronavirus. También ha anunciado la realización obras por impuestos, lo que significa que realizará obras de infraestructura, acceso a agua potable y saneamiento básico y dotación de mobiliario básico escolar a comunidades de que las necesitan y cercanas a las plantas operativas de Ecopetrol (La República, 2020).

Por el lado ambiental, Ecopetrol desarrolla políticas ambientales que ayuden a mejorar el medio ambiente construyendo una mayor conciencia de su relación con el medio ambiente y mitigando el impacto ambiental de sus operaciones, el último gran proyecto que consolidó fue la *Ecoreserva La Tribuna*, un proyecto de 30 años que regeneró un bosque seco tropical donde se preservan más de 700 especies de fauna y flora, todo a partir de un potrero abandonado (Revista Semana, 2020).

Ecopetrol también ha realizado acciones que van en contravía de la lógica de las normas ISO en los últimos tiempos, empezando por lo ocurrido en marzo de 2018 en el pozo Lisama 158 cerca de Barrancabermeja, el cual es un pozo inactivo que presentó exhalaciones el 3 de marzo las cuales fueron registradas por la empresa pero no tomó acciones hasta que empezó a derramar petróleo el 12 de marzo afectando a comunidades cercanas y devastando la fauna y flora de la región, una de las mayores catástrofes socio-ambientales en la historia de Ecopetrol (W Radio, 2019). La notificación de la autoridad nacional de licencias ambientales (ANLA) decide imponer una multa de 5.155 millones de pesos por las inadecuadas acciones de tipo operacional de la empresa (Portafolio, 2020).

Ecopetrol también ha empezado a realizar prácticas poco amigables con el ambiente desde el 2019 en Estados Unidos como el fracking para aumentar su producción y reservas de barriles de petróleo, a pesar de que muchos estudios que demuestran el impacto negativo de estas prácticas para el medio ambiente.

Ecopetrol también presionó al gobierno de Colombia para la legalización del fracking en el país, utilizando cifras de proliferación económica por encima de la responsabilidad social y ambiental (Revista Dinero, 2019).

Sin embargo, el mayor problema de Ecopetrol es su propia actividad social porque la explotación de petróleo, sin necesidad de ser fracking, es una de las actividades que más impacto socio ambiental produce en el mundo por su gran gasto de recursos naturales para poderse llevar a cabo.

Todas las fases de la industria petrolera causan algún efecto en el medio ambiente y en la biodiversidad. Para analizar estos impactos no basta con evaluar cuales son los efectos del petróleo en cada una de los componentes que forman un ecosistema. Como se ha explicado, para poder extraer petróleo del subsuelo son necesarias una serie de prácticas operacionales (apertura de líneas sísmicas y de carreteras, instalación de infraestructura, etc.), las cuales alteran el equilibrio ecológico. (Moñino Aguilera y Galdos Balzategi, 2008, p. 21).

Como ya se mencionó, las normas ISO, no obligan a la empresa a realizar ninguna acción, por lo que queda a criterio del certificador valorar si las acciones que realiza Ecopetrol son suficientes para decir que cumple con las normas o no, en este caso, Ecopetrol ha mantenido la certificación todos estos años aún con el desastre en Barrancabermeja, pues su certificación en la ISO 14001 nunca fue revocada. Con respecto a la ISO 26000 (la cual es de libre aplicación), la valoración de las acciones de la empresa con respecto a la responsabilidad social le queda al mismo usuario de la información financiera, el contrastar las cifras dadas en los informes que presenta Ecopetrol con la realidad que refleja la empresa. Por lo que, la certificación o la aplicación de las normas ISO 14001 y 26000 en Colombia no es la panacea a todos los problemas sociales y ambientales que generan las empresas para poder operar, en realidad, son una serie de guías que pueden usar las compañías para mejorar sus relaciones socioambientales que pueden llegar a dar una falsa sensación de empresa perfecta a la opinión pública.

Pintado el panorama de nuestro estudio de caso, se debe entonces realizar el trabajo de entender como estas herramientas, tecnologías e instrumentos en forma de certificación y estándares apoyan un proceso de legitimación de las afectaciones al medio ambiente que realizan las compañías, es pertinente aclarar que la legitimación se da exclusivamente para naturalizar afectaciones negativas de las compañías sobre el medio, también es un proceso que permite la aceptación de acciones positivas dentro de una sociedad, en otras palabras es un proceso neutro y su faceta de bueno o malo lo marcaran las instituciones y agentes que en el participen.

El proceso al que se refiere el trabajo, la legitimación, depende de un constructo social, ya que este se da de determinada manera en cuanto a los mecanismos y elementos (instituciones) de una sociedad lo permitan; dado el caso local, interesa entonces repasar los agentes que permiten tal proceso. Bajo esta premisa es ineludible plantear un entramado de agentes que componen el sistema y le dan forma a la moral y valores que se pretenden seguir. En esta dinámica, las empresas juegan un papel importante, más hoy en día bajo la planteada hegemonía de las dinámicas económicas provenientes de occidente (Ramírez y Quintero, 2016). Retomando en parte el concepto de empresa empleado por Sunder (1997), la empresa puede verse como un conjunto de contratos con distintos agentes sociales y uno de ellos es el Estado, el cual actúa en nuestro país bajo la figura de órgano de representación de la sociedad civil. La relación entre estos dos agentes sociales es el resultado de la relación orgánica del entorno y los individuos con las empresas, pues el Estado interviene en representación de la sociedad para regular el cumplimiento de los contratos entre las partes mencionadas. Por ende, es apropiado declarar que bajo los intereses que se constituye el Estado hay una batería de valores configurados a partir de la moral que se construye en la interacción de los individuos de un territorio, es así entonces como se conforman instituciones.

La relación empresa-estado-sociedad civil resulta clave para observar la legitimación en el caso estudiado. La dinámica que se da entre estos agentes es factible gracias a diferentes herramientas tecnológicas como lo son las normas (Gómez Villegas, 2004), como representación implícita de la moral de un territorio y es allí donde las instituciones intervienen. Las instituciones como la familia, la iglesia, comunidades indígenas, la educación, la empresa, entre otras, han demandado históricamente su representación a partir de un orden que da fundamento al Estado y los instrumentos que este instaure, como las organizaciones que actúan en el marco de lo aceptado moralmente por las instituciones. En palabras de Cooper, Oakes y Townley (2009). “las organizaciones se construyen a través de prácticas institucionalizadas y las experiencias históricas que forman modelos normativos de legitimación organizacional” (p. 178). Es en este sentido como el Estado desarrolla organizaciones y normas que cubran estas necesidades e intereses, respondiendo a las instituciones.

El estado ha instaurado, para el caso de Colombia, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), que vela porque los procesos en las empresas se realicen con calidad, y si bien, planteamos un concepto de calidad al principio, observamos que ha venido evolucionando un poco debido a que muchas normas internacionales como las normas ISO contienen una perspectiva no tan cerrada como la definición de Deming; sin embargo, la calidad puede ser monitoreada a partir de la relación con agentes externos, es el caso de las normas tratadas (ISO 26000 e ISO 14001). La aplicación de las empresas a este tipo de normas resulta clave pues es una muestra de que las organizaciones económicas han empezado a preocuparse por temas como el medio ambiente y la sociedad civil realizando mediciones de sus impactos y mostrando estos resultados en sus informes anuales como lo hace Ecopetrol. Aquí podemos observar cómo bajo la implementación de estándares o normas -obligatorias o no-, las empresas buscan acoplarse al proyecto de sociedad por el que camina el estado, aportándole a la sostenibilidad en todos sus aspectos, y Ecopetrol no ha sido la excepción. Hasta este punto, y bajo lo planteado en los informes de Ecopetrol, podemos observar dos aspectos que para nuestro trabajo es relevante: la primera está referida a como Ecopetrol legitima por medio de la aplicación de normas y emisión de informe su accionar, develando las acciones que realiza en el medio ambiente para resarcir el daño al igual que su inmersión en las comunidades afectadas brindando algunas herramientas. La segunda y un poco más de fondo, es observar cómo ese concepto de calidad en la economía ha mudado a otra perspectiva hasta considerar importante la naturaleza, ahora la economía ha regresado a considerar la naturaleza y la sociedad primero como un elemento que incorporado a su gestión agrega valor a la organización, y segundo como un *stock* que tiene límites y que por ende puede monetizar (Naredo, 2006).

Cuando se habla de legitimación al principio de este apartado se planteaba que este proceso es neutral, que, así como se da para cosas buenas se puede observar para impactos graves contra la naturaleza, pero sin duda cuando se legitima una información basada en hechos que cuentan con contradicciones públicas como los de Ecopetrol es más evidente como esa batería de herramientas del Estado y la relación Estado-empresa se conjuga para institucionalizar acciones no acordes con la moral y valores de la sociedad. Lo anterior se podría refutar desde el argumento que la sociedad muchas veces no se preocupa por la naturaleza o los perjuicios sociales que ocurren, pero así no exista una conciencia hay organismos estatales que velan por la seguridad de los territorios y comunidades. Otro importante argumento es la permanencia de la certificación de la ISO 14001, pues Ecopetrol en sus procesos y por la misma naturaleza de su industria afecta la riqueza natural de nuestro país, incluso ha mudado estas prácticas a otras naciones, y frente a esto la empresa continúa promulgando la certificación.

Las certificaciones emitidas por ICONTEC frente a los procesos de Ecopetrol y la información contenida en los informes de la empresa es una muestra de que se efectuó la legitimación, lo que lleva por último realizar una caracterización con respecto a los puntos críticos del sistema o entramado de legitimación que

son los que a su vez la permiten. La primera, que va en un sentido de revisar la naturaleza y los fundamentos económicos tomados en cuenta para informar, es que de qué manera se está abstrayendo los hechos de la realidad para ser contabilizados, bajo qué lógicas si verdaderamente atienden a los beneficios humanos y naturales o atiende a una lógica financiera con el fin de agregar “valor”. Lo segundo es que puede existir sin duda una asimetría entre los intereses de la sociedad civil y los defendidos por el estado en manos de organismos como el ICONTEC, las lógicas y la filosofía de calidad no está siendo aplicada en los procesos de auditoria conformando instrumentos como las certificaciones que legitiman el daño. Por último, lo que se deja ver es que la relación Estado-empresa es mucho más fuerte que la relación Estado-sociedad civil, pues el Estado no cumple esa función reguladora para con las empresas, sino que por el contrario bajo el contexto neoliberal, la economía ha invadido el proyecto de Estado monetizando todo lo que se plantea en el proyecto de Estado, como lo diría Arturo Escobar (1999):

“(…) nadie sabe dónde empieza y termina la economía, a pesar de que los economistas, en medio de la vorágine neoliberal y de la aparentemente todopoderosa globalización, rápidamente se apuntan a la pretensión de reducir a la economía todos los aspectos de la realidad social, extendiendo de este modo la sombra que la economía arroja sobre la vida y la historia.” (p. 46).

5. Consideraciones finales

Este tipo de normas de la calidad de los procesos pueden afectar la percepción de la realidad de los diferentes grupos de interés puesto que se escudan detrás de diversas instituciones, como el ICONTEC, para dar confianza en que las empresas están actuando correctamente, según la norma que dice aplicar en los informes anuales de gestión. Esto a gran escala puede crear problemas socio-ambientales de gran repercusión en el país y para ser solucionados, pueden requerir muchos más recursos que las utilidades económicas que se están generando por la legitimación que dan este tipo de normas.

El Estado es el socio mayoritario de Ecopetrol y a su vez es quien debe garantizar unas condiciones medioambientales buenas para todos los ciudadanos, lo cual resulta ser una paradoja porque permite que Ecopetrol realice un gran impacto negativo medioambiental con sus operaciones diarias y proyectos a largo plazo. Es necesario que el estado replantee los beneficios que quiere obtener, ya que está prefiriendo los beneficios económicos en el corto plazo que los recursos ambientales en el largo plazo y de esta manera, se está siendo egoísta ya que ellos van a ser los principales afectados por este tipo de decisiones que se están tomando hoy.

El concepto de certificación no es malo en sí mismo porque los usuarios de la información no pueden verificar todo lo que pasa dentro de las empresas, para ello es necesario que alguien garantice que se realicen buenas prácticas empresariales, pero el ente debe cumplir estrictos requisitos que vayan en pro de la sociedad y que de igual manera, la inspección de los procedimientos sea igual de rigurosa, es por ello que, las empresas que tengan un objeto social que perjudiquen el medio ambiente y a la sociedad se deban reinventar con el fin de realmente aportar desarrollo sostenible.

6. Referencias bibliográficas

- Aguilera Castro, A., y Puerto Becerra, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*, 1-26.
- América Económica. (2011). Chilena Sodimac y colombiana Ecopetrol se incorporan a ISO 26000. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/chilena-sodimac-y-colombiana-ecopetrol-se-incorporan-iso-26000>

- Duque Roldán, M. I., y Osorio Agudelo, J. A. (2002). Modelos de medición y desempeño interrelacionados en la Contabilidad de Gestión. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (37), 115-143. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25612>.
- Ecopetrol. (2019). Reporte Integrado 2019.
- Escobar, A. (1999). *Antropología Y Desarrollo*. Maguare. N°14, 57, 42-73.
- Gómez Villegas, M. (2004). Breve introducción al estado del arte de la orientación crítica de la disciplina contable. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (45), 117, 113-132. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25673>
- Gómez Villegas, M., y Quintanilla, D. A. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 121-158.
- La República. (2020). Grupo Ecopetrol invertirá \$107.000 millones en proyectos de 'obras por impuestos'. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://www.larepublica.co/economia/grupo-ecopetrol-invertira-107000-millones-en-proyectos-de-obras-por-impuestos-3005820>
- Moñino Aguilera, N., y Galdos Balzategi, A. (2008). Exposición a la contaminación por actividad petrolera y estado de salud de la Comuna Yamanunka.
- Naredo, J. (2006). *Raíces económicas del deterioro ecológico y social. Más allá de los dogmas*. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.
- Oakes, L., Townley, B., y Cooper, D. (2009). La planeación de negocios como pedagogía: lenguaje y control en un campo institucional cambiante. En C. M. Ospina Zapata, y M. Gómez Villegas, *Avances Interdisciplinarios para una Comprensión Crítica de las Contabilidad* (págs. 175-221). Medellín: L Vieco e Hijas Ltda.
- Portafolio. (29 de 01 de 2020). Anla impone millonaria multa a Ecopetrol. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://www.portafolio.co/economia/anla-impone-millonaria-multa-a-ecopetrol-537576>
- Quintero Cardona, A. C., & Ramírez Galvis, A. (2016). Por caminos contra-hegemónicos hacia una contabilidad ecológica. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (68), 287-312. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/327167>
- Revista Dinero. (2019). Fracking: el verdadero dilema. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://www.dinero.com/edicion-impres/caratula/articulo/cuales-son-las-consecuencias-del-fracking-en-colombia/267848>
- Revista Dinero. (2020). Ecopetrol anuncia millonaria donación para el sector de la salud en Bogotá. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/la-millonaria-donacion-de-ecopetrol-para-el-sector-salud-en-bogota/284411>
- Revista Semana. (2020). La magia del bosque seco emerge de un antiguo potrero en el Huila. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/la-magia-del-bosque-seco-emerge-de-un-antiguo-potrero-en-el-huila/51370>
- Richardson, A. (2009). La contabilidad como una institución de legitimación. En M. Gómez Villegas, y C. M. Ospina Zapata, *Avances interdisciplinarios para una comprensión crítica de la contabilidad* (págs. 79-100). Medellín: L Vieco e hijas Ltda.
- S. Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson educación.
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Cincinnati, Ohio: South Western Publishing.
- W Radio. (08 de 03 de 2019). Así está el territorio tras un año del derrame de petróleo en la Lisama. Bogotá, Colombia. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de <https://www.wradio.com.co/noticias/regionales/asi-esta-el-territorio-tras-un-ano-del-derrame-de-petroleo-en-la-lisama/20190308/nota/3874285.aspx>