



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Niveles de involucramiento de los Stakeholders frente al aseguramiento de los Reportes integrados de las empresas del índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018.

Yamile Durán Gutiérrez

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Económicas
Bogotá, Colombia

2021

Niveles de involucramiento de los Stakeholders frente al aseguramiento de los Reportes integrados de las empresas del índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018.

Yamile Durán Gutiérrez

Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Contabilidad y Finanzas

Director:

Ph.D., Luis Fernando Valenzuela Jiménez

Línea de Investigación:

Modalidad de trabajo en problemas disciplinares

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Económicas

Bogotá, Colombia

2021

*A mis padres Yamid y Lus Perliz,
mi mayor inspiración.*

Declaración de obra original

Yo declaro lo siguiente:

He leído el Acuerdo 035 de 2003 del Consejo Académico de la Universidad Nacional. «Reglamento sobre propiedad intelectual» y la Normatividad Nacional relacionada al respeto de los derechos de autor. Esta disertación representa mi trabajo original, excepto donde he reconocido las ideas, las palabras, o materiales de otros autores.

Cuando se han presentado ideas o palabras de otros autores en esta disertación, he realizado su respectivo reconocimiento aplicando correctamente los esquemas de citas y referencias bibliográficas en el estilo requerido.

He obtenido el permiso del autor o editor para incluir cualquier material con derechos de autor (por ejemplo, tablas, figuras, instrumentos de encuesta o grandes porciones de texto).

Por último, he sometido esta disertación a la herramienta de integridad académica, definida por la universidad.

Yamile Durán Gutiérrez

Fecha 15/02/2021

Agradecimientos

A mi familia por su apoyo incondicional mientras saqué adelante este importante proyecto.

Al Profesor Luis Fernando Valenzuela Jiménez por dirigir este trabajo, además de guiarme, ser tan riguroso y atento con la revisión de cada uno de los avances presentados, así como su paciencia y generosidad.

A la Doctora Marcela Suárez, por sus valiosos aportes que fueron muy importantes para el enfoque del trabajo.

Resumen

Este documento aborda la evaluación del nivel de involucramiento de los stakeholders, bajo la escalera propuesta por Friedman & Miles (2006), de cinco empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, cuyos reportes integrados fueron sometidos a un proceso de aseguramiento.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo está estructurado en cinco capítulos, el primer título contiene el detalle de la metodología para el desarrollo del documento, el segundo apartado incluye el concepto y aplicación del involucramiento de los stakeholders, las principales definiciones de la información no financiera y los aspectos relevantes del aseguramiento de dicha información. El tercer acápite caracteriza la evolución de los reportes integrados de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018. El cuarto capítulo clasifica el involucramiento de los Stakeholders por medio de la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) de los reportes integrados de cinco empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014-2018. La sección quinta permite reflexionar y aportar elementos como resultado del trabajo realizado.

Finalmente, las conclusiones permiten determinar: 1) los bajos niveles de implementación de los reportes integrados asegurados, 2) las limitaciones del aseguramiento de los reportes integrados y 3) el bajo involucramiento de los stakeholders en las empresas evaluadas, toda vez que se encontraron niveles de no participación y simbolismo, según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006).

Palabras clave: Reportes integrados, involucramiento de los Stakeholders, aseguramiento, Responsabilidad Social Empresarial, seguridad razonable, seguridad limitada.

Abstract

Levels of Stakeholders engagement in the assurance of the Integrated Reports of the companies of the COLCAP index for the periods 2014 to 2018

This document addresses the evaluation of the level of stakeholder engagement, under the ladder proposed by Friedman & Miles (2006), of five companies that made up the COLCAP index for the periods 2014 to 2018, whose integrated reports were subjected to an assurance process.

In accordance with the above, this work is structured in five chapters, the first title contains the details of the methodology for the development of the document, the second section includes the concept and application of stakeholder engagement, the main definitions of the non-financial information and the relevant aspects of the assurance of said information. The third section characterizes the evolution of the integrated reports of the companies that made up the COLCAP index for the periods 2014 to 2018. The fourth chapter classifies the involvement of the Stakeholders through the scale proposed by Friedman & Miles (2006) of the reports. of five companies that made up the COLCAP index for the 2014-2018 periods. The fifth section allows us to reflect and contribute elements as a result of the work carried out.

Finally, the conclusions allow to determine: 1) the low levels of implementation of the assured integrated reports, 2) the limitations of the assurance of the integrated reports and 3) the low stakeholders engagement in the companies evaluated since levels of non-participation and symbolism, according to the scale proposed by Friedman & Miles (2006).

Keywords: Integrated reports, Stakeholder engagement, assurance, Corporate Social Responsibility, reasonable security, limited security.

Contenido

	Pág.
Resumen	VII
Lista de gráficas	XII
Lista de tablas	XIII
Lista de abreviaturas	XIV
Introducción	1
1. Capítulo 1. Metodología del trabajo	7
2. Capítulo 2. Referentes teóricos	11
2.1. Concepto y aplicaciones del involucramiento de los stakeholders	11
2.2. Principales conceptos de la información no financiera	16
2.2.1. El Reporte Integrado (IR).....	16
2.2.2. Informes de sostenibilidad	18
2.3. Aseguramiento de los reportes integrados	19
2.3.1. AA1000AS	21
2.3.2. ISAE 3000	21
2.3. Teoría de la legitimidad	22
2.3.1. Vínculo de la legitimidad con la información no financiera:	23
2.3.2. Vínculo de la legitimidad con la auditoría y el aseguramiento:	23
3. Capítulo 3. Caracterización de la evolución de los reportes integrados	25
3.1. Empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 al 2018	26
3.2. Caracterización de la información no financiera de las empresas que conformaron el índice COLCAP 2014-2018	28
3.3. Descripción de las empresas evaluadas	30
3.4. Características de los reportes integrados evaluados	31
4. Capítulo 4. Involucramiento de los Stakeholders	37
4.1. Identificación de stakeholders	37
4.2. Asignación de las categorías de relacionamiento	38
4.3. Resultados de los niveles de involucramiento	40
4.3.1. Niveles 1 y 2- manipulación y terapia.....	41
4.3.2. Nivel 3 Información	41
4.3.3. Nivel 4 Explicación.....	42

X Niveles de involucramiento de los stakeholders frente al aseguramiento de los reportes integrados de las empresas del índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018

4.3.4. Nivel 5 Apaciguamiento.....	42
4.3.5. Nivel 6 Consulta	42
4.4. Niveles de involucramiento versus noticias destacadas.....	43
4.4.1. CELSIA S.A E.S.P., CEMENTOS ARGOS S.A. y GRUPO ARGOS S.A	43
4.4.2. INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.	44
5. Reflexiones frente a los reportes integrados.....	47
6. Conclusiones	51
Bibliografía	59

Lista de gráficas

Pág.

Gráfica 3-1: Opciones frente al aseguramiento de los reportes financieros y no financieros	26
---	----

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1-1: Proceso metodológico del trabajo	9
Tabla 2-1: Escalera de participación ciudadana de Arnstein (1969)	11
Tabla 2-2: Escalera de participación de Friedman & Miles (2006).....	13
Tabla 3-1: Empresas incluidas en canasta COLCAP por los periodos 2014 a 2018.	27
Tabla 3-2: Títulos de los informes no financieros de empresas COLCAP 2014-2018	28
Tabla 3-3: Metodologías de los reportes integrados	29
Tabla 3-4: Generalidades de los reportes integrados de las empresas evaluadas	32
Tabla 3-5: Aspectos del contenido del reporte integrado de las empresas evaluadas ...	33
Tabla 3-6: Características del informe de aseguramiento, empresas evaluadas.....	34
Tabla 4-1: Principales grupos de interés de las empresas evaluadas	38
Tabla 4-2: Categoría de relacionamiento desde la escala Friedman & Miles (2006)	39
Tabla 4-3: Resultados niveles de involucramiento de stakeholders por empresa evaluada	40

Lista de abreviaturas

A continuación, se relaciona el resumen de algunos términos utilizados en el presente documento.

Abreviaturas

Abreviatura	Término
BVC	Bolsa de Valores de Colombia
COLCAP	Índice accionario de participación
GRI	Global Reporting Initiative
IIRC	International Integrated Reporting Council
ISAE	International standard assurance engagements
NIEA	Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
IR	Integrated Reporting

Introducción

Las empresas desarrollan unos objetivos enmarcados en su modelo de negocio, que son comunicados a sus accionistas y stakeholders mediante los informes financieros obligatorios y la información no financiera que puede ser voluntaria u obligatoria según la región donde operen dichas empresas, así como la regulación correspondiente.

Dentro de la información financiera, se encuentran los estados financieros trimestrales y anuales, las revelaciones de la información financiera, la información XBRL, entre otros aspectos, los cuales en la gran mayoría de empresas son sometidos a un proceso de auditoría. Por su parte, para el reporte de la información no financiera se encuentran diferentes informes, conceptos y metodologías que permiten informar en este aspecto, tales como los informes de responsabilidad social, los reportes integrados y los informes de sostenibilidad.

Respecto de la información no financiera, el reporte integrado ha tomado auge en los últimos años por parte de diferentes actores tanto empresariales como de instituciones de normalización (Gómez, 2017; Navarrete Oyarce et al., 2016; Navarrete & Gallizo, 2019; Rossi, 2017). Este crecimiento obedece principalmente a que dicho reporte "(...) busca superar la fragmentación y dispersión de sistemas y de informes tales como: la información financiera, la información de sostenibilidad, el gobierno corporativo, las remuneraciones de los directivos, el informe de gestión, entre otros" (Gómez, 2017, p. 78). Por su parte Navarrete et al. (2016) conciben los reportes integrados como una solución concreta de dicha fragmentación.

Sudáfrica fue el primer país en exigir un reporte integrado para las empresas que cotizan en bolsa (Cheng et al., 2014), mientras que en los países miembros de la Unión Europea, la presentación de esta información se ha tornado imperativa según la directiva 2014/95/UE vigente a partir de 2018 para grandes empresas y determinados grupos (Parlamento Europeo, 2014). Así las cosas, en España, a partir de 2019 mediante la Ley

11/2018 la información no financiera es de carácter obligatoria, al igual que la verificación de la misma, principalmente para empresas con más de 500 trabajadores y que tengan la consideración de entidades de interés público, entre otros aspectos.

El Reporte Integrado (IR), ha sido liderado por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC por sus siglas en inglés), quien indica que “un informe integrado beneficia a los grupos de interés preocupados por la habilidad de la organización para crear valor a lo largo del tiempo, incluyendo los empleados, clientes, proveedores, socios, comunidad local, legisladores, reguladores y políticos” (IIRC, 2013, p. 6).

Comoquiera que, en Colombia tanto la elaboración como el aseguramiento del reporte integrado es voluntaria, estos informes cobran especial interés, porque allí se puede determinar si efectivamente la empresa considera o no a sus stakeholders. De allí la importancia que los stakeholders se sientan felices porque se ha considerado su opinión, por lo tanto, la información reportada y retroalimentada, debe ser precisa, oportuna y ampliamente difundida (Friedman & Miles, 2006).

Ahora bien, para mostrarse más transparentes y aumentar su credibilidad, las empresas han optado por someter el reporte integrado a un proceso de aseguramiento o verificación externa (Brusca Alijarde & Labrador Barrafón, 2017; Burke & Clark, 2016; Maroun & Atkins, 2015; Ortiz-Martínez & Marín-Hernández, 2016), bajo normas de aseguramiento como la ISAE 3000¹ emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento IAASB o la norma AA1000 (Berbel Giménez et al., 2007), siendo la más destacada la ISAE 3000 (IIRC, 2014). Este proceso de aseguramiento de los reportes integrados, está plagado de problemas que requieren de la evolución de las metodologías de aseguramiento para abordarlos (IIRC, 2014).

Desde la ISAE 3000, el objetivo de un encargo de aseguramiento de los reportes integrados por parte de un auditor, es obtener una seguridad razonable o una seguridad limitada dependiendo de la modalidad de contratación por parte de las empresas, que permite incrementar el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe (IAASB, 2013), no obstante, este proceso de aseguramiento se relaciona como una

¹ Encargos de aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB)

estrategia de legitimidad de la propia empresa (Franco, 2015; O'Dwyer et al., 2011; Peña, 2018).

Entre las directrices que guían la preparación y presentación del reporte integrado, se encuentran la relación con los grupos de interés y Fiabilidad (representación fiel) e integridad, esta última directriz considera el involucramiento de los stakeholders al igual que la verificación externa de los reportes integrados como mecanismos que afectan la fiabilidad (IIRC, 2013). En relación con el involucramiento de los stakeholders, Friedman & Miles (2006) propusieron un modelo que permite evaluar los niveles de calidad de la gestión de las partes interesadas, según el grado de poder otorgado a los ciudadanos en las decisiones de la empresa.

Partiendo de la escalera de participación propuesta por Friedman & Miles (2006) se evaluó si los niveles de involucramiento de los stakeholders dados por un proceso de aseguramiento de los reportes integrados de cinco empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, lograron niveles de implicación y empoderamiento en la escala propuesta por Friedman & Miles (2006).

Teniendo en cuenta la importancia del reporte integrado y el aseguramiento del mismo porque aumenta la seguridad y da mayor garantía a los stakeholders, el presente documento pretende resolver la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de involucramiento de los Stakeholders en los reportes integrados de las empresas que conforman el índice COLCAP frente al nivel de aseguramiento de los reportes integrados por los periodos 2014 a 2018?

El objetivo general del presente documento es: Determinar el nivel de involucramiento de los Stakeholders frente al aseguramiento de los reportes integrados de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 al 2018.

Los objetivos específicos comprenden:

- Caracterizar la evolución de los reportes integrados de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018.
- Evaluar el concepto de involucramiento de los stakeholders- "stakeholders engagement", mediante la revisión de literatura académica e institucional.

- Clasificar el involucramiento de los Stakeholders por medio de la escala propuesta por Friedman y Miles (2006) de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014-2018.
- Describir los factores que afectan la legitimidad de los reportes integrados mediante los procesos de aseguramiento de cinco empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018.

El aporte de este documento permitirá a los stakeholders de las empresas evaluadas identificar su involucramiento según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) para reclamar mayores niveles de participación, a las empresas evaluar las acciones que deberían desplegar para conseguir una mejora en el involucramiento de los stakeholders e implementar acciones en ese sentido, a los supervisores, reguladores y empresas que realizan o prestan servicios de aseguramiento. Adicionalmente se revisaron, los posibles elementos que influyen en la preferencia por el aseguramiento limitado de los reportes integrados, el modelo de informe de verificación utilizado por las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento, entre otros aspectos.

Las reflexiones y estudios académicos que han abordado la medición de los niveles de involucramiento de los Stakeholders frente al aseguramiento de los reportes integrados, aún no son suficientes, ni han agotado el campo de investigación que se propone desarrollar (Correa-García et al., 2017; Cumming, 2001; Franco, 2015; Kaur & Lodhia, 2017; Manetti, 2011; Rixon, 2010; Suárez Rico, 2014), de allí su pertinencia y oportunidad para la disciplina contable, los stakeholders, las empresas y las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento para la información no financiera.

Los resultados del trabajo realizado se presentan en cinco capítulos, el primer título contiene la metodología y métodos de investigación utilizados, el segundo apartado aborda el concepto y aplicación del involucramiento de los stakeholders, los principales conceptos de la información no financiera y aspectos relevantes del aseguramiento de dicha información. El tercer acápite caracteriza la evolución de los reportes integrados de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, el cuarto capítulo clasifica el involucramiento de los Stakeholders por medio de la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) de los reportes integrados de cinco empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014-2018. La sección quinta permite aportar elementos como resultado del trabajo realizado.

Finalmente, las conclusiones mencionan que el nivel de aseguramiento limitado de los reportes integrados es el preferido por las cinco empresas objeto de evaluación, los niveles de involucramiento que predominan son los de no participación y simbolismo según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006). En consecuencia, el aseguramiento de dichos reportes, es un mecanismo estratégico para ser utilizado como imagen y legitimidad (Franco, 2015; O'Dwyer et al., 2011; Peña, 2018).

1. Capítulo 1. Metodología del trabajo

Este capítulo presenta la metodología y los métodos de investigación utilizados, la cual se desarrolló mediante un enfoque cualitativo de investigación con alcance descriptivo, que se ajusta a lo planteado por Hernández Sampieri et al. (2010), con técnicas y características que se amplían a continuación:

- Se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, el cual es intencional para las empresas que conformaron el índice COLCAP de la Bolsa de Valores de Colombia, cuyos reportes integrados de acceso público, disponibles en la página web de cada entidad, por los periodos comprendidos entre 2014 y 2018 fueron sometidos a un proceso de aseguramiento. Es importante mencionar que la intención de la selección no probabilística, es guiada por uno o varios propósitos según Hernández Sampieri et al. (2010). El propósito es seleccionar empresas de alta importancia e impacto en diferentes grupos de interés.
- Se caracterizó la evolución de la información no financiera de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 al 2018, identificación que permitió seleccionar las cinco empresas objeto de estudio.
- Se determinó el nivel de involucramiento de los stakeholders en la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) de las empresas evaluadas.
- El análisis de contenido se encuentra catalogado dentro de la investigación cualitativa, y según López-Noguero (2002) permite descubrir los componentes básicos de un fenómeno determinado extrayéndolos de un contenido dado a través de un proceso que se caracteriza por el intento de rigor de medición. Así mismo, “es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico” (Hernández Sampieri et al. 2010, p. 260).

Esta técnica ha sido utilizada para análisis de divulgación empresarial (Manetti, 2011) y específicamente aplicada por Manetti (2011) en el análisis de divulgación de la Responsabilidad social.

- Para realizar el análisis de contenido del presente trabajo, se siguió a Bardin (1986) quien lo define como “un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendente a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes(…)” (Bardin, 1986, p. 32). El proceso de determinar el nivel de involucramiento de los stakeholders se construyó a partir de los mecanismos de relacionamiento presentados por las empresas, en el que se identificaron las categorías para cada grupo de interés mediante la codificación en la herramienta NVIVO para dar una mayor rigurosidad al proceso de conclusiones.
- Por último, a partir de la caracterización, contrastes, análisis y niveles de involucramiento obtenidos, se determinaron los factores comunes que afectan la legitimidad de los reportes integrados evaluados.

De acuerdo con lo anterior, el paso a paso de la metodología se presenta en la tabla 1-1:

Tabla 1-1: Proceso metodológico del trabajo

No.	Resumen de la metodología utilizada
1	<ul style="list-style-type: none"> a) Revisión de literatura relacionada con el concepto y aplicación del involucramiento de los stakeholders o “stakeholders engagement”. b) Análisis de los conceptos relacionados con la información no financiera, tales como Responsabilidad social empresarial, reporte integrado e informes de sostenibilidad. c) Revisión de las implicaciones del aseguramiento del reporte integrado, en cuanto a la seguridad del informe.
2	Caracterizar la evolución de los reportes integrados de las diferentes empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018.
3	<p>Mediante el análisis de contenido, evaluar el nivel de involucramiento de los stakeholders, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lectura de los informes integrados seleccionados. b) Establecer mediante el análisis de contenido, el involucramiento de los grupos de interés: por ejemplo, sesiones informativas, folletos, revistas, talleres, entrevistas, consultas, etc. c) Identificar los mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés utilizados por las empresas seleccionadas y categorizarlos según los mecanismos implementados con cada uno de los niveles planteados por Friedman & Miles (2006), como se presenta en la tabla 4-2 del presente documento.
4	Clasificar el grado de involucramiento de las empresas seleccionadas según la escala de Friedman & Miles (2006) y contrastar los resultados por vía indirecta, es decir por las noticias más destacadas en la web, para los trabajadores.
5	A partir de los resultados obtenidos, se describieron los factores comunes que afectan la legitimidad de los reportes integrados de las empresas evaluadas
6	Aportar una construcción crítica personal de la efectividad del involucramiento de los stakeholders en las empresas estudiadas
7	Desarrollar las conclusiones del trabajo realizado.

Fuente: Elaboración propia

2. Capítulo 2. Referentes teóricos

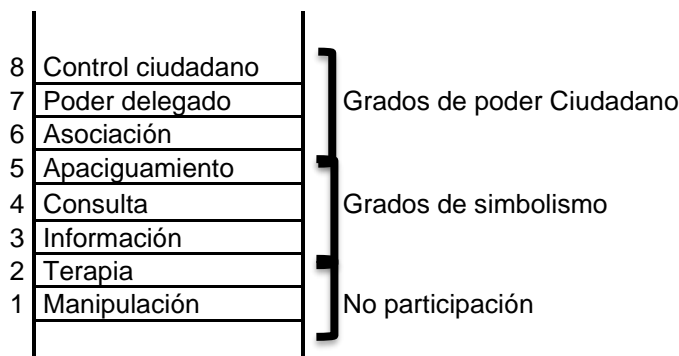
2.1. Concepto y aplicaciones del involucramiento de los stakeholders

Este apartado pretende evaluar el concepto y aplicación del involucramiento de los stakeholders o “stakeholders engagement” mediante la revisión de la literatura académica e institucional. El concepto de “Stakeholder engagement” se interpretó para efectos de este trabajo como involucramiento de los stakeholders, en el marco de los reportes integrados.

A continuación, se presentan los referentes teóricos en relación con el concepto de involucramiento de stakeholders:

Arnstein (1969) diseñó una escalera de participación ciudadana basada en ocho categorías que definen el alcance del poder de los ciudadanos menos favorecidos, así:

Tabla 2-1: Escalera de participación ciudadana de Arnstein (1969)



Fuente: Traducción libre de “Ocho peldaños en una escalera de participación ciudadana” de (Arnstein) 1969

Arnstein (1969) indicó que los peldaños inferiores de no participación (1-manipulación y 2-terapia) permiten que los poseedores del poder “eduquen” o “curen” a los participantes. La sección central (3-información, 4-consulta y 5-apaciguamiento) son un simbolismo en el que los ciudadanos pueden escuchar y ser escuchados, pero carecen de poder para

asegurar que sus opiniones sean escuchadas. Finalmente, los peldaños más altos lo integran, 6- asociación, 7-poder delegado y 8-control ciudadano, con grados de influencia en la toma de decisiones.

Cumming (2001) utilizó la escalera de participación ciudadana de Arnstein (1969) como modelo conceptual para investigar los procesos de participación de las partes interesadas en una muestra de trece empresas nacionales y multinacionales de seis sectores industriales del Reino Unido, mediante entrevistas a corporativos, seis ONG y proveedores de servicios de contabilidad, auditoría e informes éticos y sociales. Los resultados arrojaron que las empresas objeto de estudio tenían un involucramiento de los stakeholders en los escalones 3 a 6 (3-información, 4-consulta, 5-apaciguamiento y 6-asociación) de la escalera de Arnstein (1969).

Cumming (2001) resaltó que los métodos de participación de las partes interesadas no están destinados a brindarles control o poder delegado en las decisiones relativas a la responsabilidad social empresarial, no obstante, indicó que el mundo se está moviendo hacia una cultura de involucramiento en la que las partes interesadas están trabajando en alianzas con las organizaciones.

Friedman & Miles (2006) definen el involucramiento de los stakeholders o “stakeholder engagement” como el proceso de obtener opiniones de los interesados sobre su relación con la organización, proponiendo así, la evaluación de la calidad del involucramiento de los Stakeholders mediante una escalera de participación de los mismos, basada en el modelo de Arnstein (1969), así:

Tabla 2-2: Escalera de participación de Friedman & Miles (2006)

Herramienta de gestión de grupos de interés y naturaleza de la respuesta.	Intención de involucramiento	Nivel de influencia	Estilo de diálogo y ejemplos asociados.
Grados de poder de los interesados	12 control de participantes	Formando o aceptando decisiones	Diálogo multidireccional, por ej. Proyectos comunitarios
	11. Poder delegado		Diálogo multidireccional, por ej. representación de la junta
	10. Asociación		Diálogo multidireccional, por ej. empresas conjuntas
Grados de implicación	9. Colaboración	Influir en las decisiones	Diálogo multidireccional, por ej. alianzas estratégicas
	8 participación		Diálogo multidireccional, por ej. diálogo constructivo
	7. Negociación		Diálogo multidireccional, por ej. reactivo: negociación
Grados de simbolismo	6. Consulta	Ser escuchado antes de una decisión	Diálogo bidireccional, por ej. cuestionarios, entrevistas, grupos focales, grupos de trabajo, paneles asesores
	5. Apaciguamiento		Diálogo bidireccional, por ej. Talleres de trabajo
	4. Explicación		Diálogo unidireccional, por ej. informes sociales corporativos verificados
No participación	3. Información	Conocimiento sobre decisiones	Diálogo unidireccional, por ej. sesiones informativas, folletos, revistas, boletines informativos, informes corporativos sociales de lustre verde u otras publicaciones
	2. Terapia		
	1. Manipulación		

Fuente: Traducción libre de la escalera de participación de Friedman & Miles (2006)

Según Friedman & Miles (2006) las partes interesadas pueden ser tratadas en diferentes momentos y diferentes niveles de involucramiento. En los niveles de manipulación, terapia e información la organización informa a las partes interesadas acerca de las decisiones que ya ha tomado.

Según Friedman & Miles (2006) en los niveles intermedios compuesto por explicación, apaciguamiento, consulta y negociación, la gestión de las partes interesadas implican gestos simbólicos de participación, en el que las partes interesadas tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones antes de que se tome la decisión por parte de la organización, pero no hay garantía que se afecte el resultado final.

Finalmente Friedman & Miles (2006) describen los niveles más altos de participación como intentos activos de empoderar a las partes interesadas en la toma de decisiones corporativas, lo que implica confianza. La integración de estos niveles corresponde a la participación, colaboración, asociación y poder delegado.

Rixon (2010) estudió los mecanismos de participación de las partes interesadas de una Agencia del sector público canadiense, teniendo en cuenta la escalera de involucramiento de stakeholders propuesta por Friedman & Miles (2006). El trabajo se desarrolló mediante entrevistas a dos grupos de partes interesadas y a miembros de dicha Agencia.

Los resultados del estudio Rixon (2010) revelaron que las partes interesadas ven la consulta y la comunicación como componentes centrales de la rendición de cuentas, sin embargo, indicaron que la agencia estaba aplacando a las partes interesadas a través de reuniones de mesa redonda y consultas, sin otorgar una oportunidad real de participación en la agencia.

Manetti (2011) investigó mediante la escalera de participación de Arnstein (1969), la calidad del involucramiento de los stakeholders en 174 informes de sostenibilidad elaborados de acuerdo la metodología Global Reporting Initiative (GRI), sometidos a un proceso de verificación externa, de empresas ubicadas en Europa, Norte América, Sur América y Asia.

Manetti (2011) indicó que el involucramiento de stakeholders se considera un elemento esencial de los informes evaluados, en el que la mayoría alcanzaron los primeros cinco niveles de la escalera propuesta por Arnstein (1969). El estudio de Manetti (2011) arrojó

que la práctica de elaborar informes de sostenibilidad no implementa el ideal de involucramiento de stakeholders; más bien, se considera que las corporaciones utilizan dichos informes como un dispositivo de legitimación, y para administrar a las partes interesadas de manera efectiva.

Franco (2015) buscó identificar el papel que juega el aseguramiento de los informes de sostenibilidad en el logro del desarrollo sostenible por parte de las organizaciones, mediante la caracterización de los reportes GRI de 2006 a 2014 en Colombia. Las conclusiones de Franco (2015) indicaron que la verificación externa de los informes de sostenibilidad, contribuyen al cumplimiento de la estrategia de legitimación que tienen las organizaciones concluyendo que las empresas mantienen una tensión entre lo que informan en sus reportes y su comportamiento real.

Kaur & Lodhia (2017) utilizaron los marcos de Arnstein (1969) y Friedman & Miles (2006) para evaluar el grado de participación de las partes interesadas en el proceso de presentación de informes de sostenibilidad de tres consejos locales australianos. Los resultados de su estudio mostraron la existencia de información, consulta, participación, colaboración y empoderamiento. Este estudio utilizó la estrategia de investigación del estudio de caso, de múltiples fuentes como entrevistas, documentos y divulgaciones web.

Kaur & Lodhia (2017) indicaron que los resultados respaldan los hallazgos de Cumming (2001), Manetti (2011) y Greco et al. (2015) quienes encontraron que las organizaciones estaban consultando con sus partes interesadas sobre los informes de sostenibilidad.

Peña (2018) investigó las estrategias implementadas para gestionar la responsabilidad social empresarial en Colombia, Latinoamérica y España, mediante la revisión de la producción científica y las bases de datos de Global Reporting Initiative (GRI) de informes publicados durante los periodos 2013 a 2017.

Los resultados presentados por Peña (2018) indican que España es partícipe de primera dimensión en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, mientras que en Latinoamérica muchas de las empresas se encuentran en la etapa de desarrollo en la implementación de la responsabilidad social empresarial, dándose proyectos sin un alcance definido. Así, Peña (2018) concluye que en Colombia la responsabilidad social empresarial es utilizada como obtención de beneficios de imagen.

AccountAbility, una firma global de consultoría y estándares que trabaja con empresas, inversionistas, gobiernos y organizaciones multilaterales para lograr promover prácticas comerciales responsables y transformar su desempeño a largo plazo (AccountAbility, 2015). AccountAbility emitió el estándar AA1000- Stakeholder engagement, el cual reconoce el involucramiento de los stakeholders como un mecanismo de rendición de cuentas que involucra a las partes interesadas para lograr los resultados convenidos (AccountAbility, 2015).

A la fecha, no se han evaluado los niveles de involucramiento de los stakeholders de empresas colombianas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, mediante los reportes integrados asegurados, lo que muestra la oportunidad para plantear como problema, la falta de evaluación del involucramiento de los stakeholders de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, cuyos reportes integrados fueron sometidos a un proceso de aseguramiento.

2.2. Principales conceptos de la información no financiera

2.2.1. El Reporte Integrado (IR)

En el conjunto de relaciones que tiene la organización con sus Stakeholders, existe un proceso de comunicación y participación que es importante para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés más allá de los intereses de los proveedores de capital. Este proceso implica que las organizaciones emitan los reportes integrados los cuales son relevantes porque allí se puede determinar si efectivamente la empresa involucra o no a sus stakeholders.

El Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC por sus siglas en inglés) es una coalición global de reguladores, inversores, empresas, reguladores de estándares, emisores de normas, profesionales contables y organizaciones no gubernamentales (ONGs) (IIRC, 2013), que emitió el marco internacional IR en 2013, e indica que “el propósito principal de un informe integrado es el de explicar a los proveedores de capital financiero cómo una organización crea valor a lo largo del tiempo” (IIRC, 2013, p. 6). No

obstante, la tendencia de estos reportes integrados, se ha generado gracias a que las diferentes partes interesadas demandan información más transparente e integral, exigiendo que la rendición de cuentas se limite solo a las necesidades de los proveedores de capital financiero (Rivera-Arrubla et al., 2017).

Según Gómez (2017) el reporte integrado surge para impulsar el pensamiento integrado, así las cosas, un informe integrado o “un reporte”, es un solo informe que contiene la información financiera y la información no financiera que se encuentra en los informes de responsabilidad social corporativa o de sostenibilidad, que implica la divulgación y el suministro de información de interés para los stakeholders (Eccles & Krzus, 2010; Ortiz-Martínez et al., 2020). En línea con lo anterior, la información integrada, para facilidad de los stakeholders, debería entregarse en un solo reporte, excepto para aquellos contenidos que no cambian con frecuencia y se puedan referenciar (IIRC, 2013), por su parte Rivera-Arrubla et al., (2016) mencionan que el concepto de empresa como un ente integrado debe permitir evitar la dispersión en los documentos de los informes anuales tradicionales.

Hoque (2017) presenta el reporte integrado como un enfoque holístico de los informes de la organización, en el que se mejora el proceso de involucramiento de las partes interesadas, se producen cambios en el comportamiento corporativo y favorece la reputación y el desempeño de la Organización. Esto, teniendo en cuenta que los objetivos del reporte integrado tienen similitud conceptual con los objetivos de las normas emitidas por el IAASB (Navarrete Oyarce et al., 2016).

Acerca de las relaciones con los grupos de interés el IIRC (2013) exige que en el informe integrado se presente la visión, naturaleza, calidad de las relaciones de la organización con sus grupos de interés clave, presentando tres elementos fundamentales de estas relaciones como son “cómo y en qué medida la organización comprende, tiene en cuenta y responde a sus necesidades e intereses legítimos” (IIRC, 2013, p. 7).

De acuerdo con el IIRC (2013) el reporte integrado debe incluir: descripción de la organización y del entorno externo, gobierno corporativo, modelo de negocio, riesgos y oportunidades, estrategia y asignación de recursos, desempeño, perspectivas y bases de las perspectivas.

Según IIRC (2013) las directrices que guían la elaboración del reporte integrado en relación con el contenido y la presentación del mismo, son las siguientes:

- Enfoque estratégico y orientación futura
- Conectividad de la información
- Relaciones con los grupos de interés
- Materialidad
- Concisión
- Fiabilidad e integridad
- Consistencia y comparabilidad

En relación con el involucramiento de los grupos de interés, el marco IIRC lo contempla como un elemento que favorece la fiabilidad al igual que la verificación externa de dichos reportes (IIRC, 2013), de allí la importancia que el reporte integrado de tendencia mundial (Navarrete Oyarce & Gallizo Larraz, 2019a) sea la herramienta para evaluar los niveles de involucramiento de los stakeholders, considerando que este informe será el futuro del reporte corporativo (Navarrete Oyarce & Gallizo Larraz, 2019b).

La Junta de normas de contabilidad de sostenibilidad, por sus siglas en inglés SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y el IIRC en noviembre de 2020 anunciaron que el SASB y el IIRC se fusionaran en la Value Reporting Foundation a mediados de 2021 como una organización que propende el pensamiento integrado y establece estándares de sostenibilidad para la creación de valor empresarial, así como para simplificar los informes corporativos (IIRC & SASB, 2020). Estos avances dan muestra de las necesidades de los usuarios de la información no financiera, del dinamismo en el que debe operar y abre las puertas para que se puedan implementar mejoras en este proceso, muestra de ello, es que en enero de 2021, el IIRC emitió las revisiones al marco internacional de reportes integrados para permitir informes más útiles para la toma de decisiones (IIRC, 2021), que aplica a partir del 1 de enero de 2022.

2.2.2. Informes de sostenibilidad

Los informes de sostenibilidad han tomado auge en los últimos años, porque permiten a las empresas reportar sobre asuntos sociales, económicos y ambientales, impulsadas

principalmente por la responsabilidad social empresarial (Brusca Alijarde & Labrador Barraón, 2017; Franco, 2015; Gómez-Villegas & Quintanilla, 2012; GRI, 2016). Además la divulgación voluntaria de información en temas sociales y ambientales está motivada principalmente por una estrategia de legitimación (Deegan, 2002; Vaz Ogando et al., 2018).

Aunque existen distintas normas y directrices para elaborar un informe de RSC, la mayoría de estos informes, se elaboran siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) (Grima et al., 2015), no obstante otra de las normas para elaborar los informes de RSC es la AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility, la cual contiene los principios básicos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, para ser aplicados por organizaciones en el marco de la sostenibilidad (AccountAbility, 2008b). Esta norma fue reemplazada por la norma AA1000 APS principios de AccountAbility 2018, que incorpora el principio de impacto, vigente a partir de 2019 para las organizaciones que buscan aseguramiento usando el estándar AA1000.

GRI (2016) en relación con los informes de sostenibilidad, asegura que dichos informes contienen los impactos económicos, ambientales y sociales y sus contribuciones positivas o negativas a los objetivos del desarrollo sostenible, para que los stakeholders tomen decisiones informadas sobre la contribución de una organización.

2.3. Aseguramiento de los reportes integrados

En el campo de la información financiera, la auditoría independiente permite disminuir los costos de agencia, para que den fe sobre la exactitud y corrección de dichos informes (Jensen & Meckling, 1976). Para el caso del aseguramiento de la información no financiera, el objetivo del aseguramiento es garantizar la credibilidad de dicha información (Brusca Alijarde & Labrador Barraón, 2017). Esta confirmación ha sido ratificada por diversos estudios e instituciones (AccountAbility, 2008a; Franco, 2015; IAASB, 2013), e incluso intentar convencer que la empresa cumple con los estándares internacionales relacionados con los reportes integrados (Fuster & Ortiz, 2019).

O'Dwyer et al., (2011) mencionan que las firmas han trasladado su legitimidad de aseguramiento del campo financiero para las áreas no financieras. La discusión principal se origina porque el aseguramiento de los informes no financieros, es voluntario y

adicionalmente los servicios de aseguramiento contratados son de seguridad limitada, no obstante, dicho proceso genera el favorecimiento de la fiabilidad del reporte (IIRC, 2013). Por su parte Navarrete et al. (2016) mencionan que en relación con la auditoría de la información no financiera, aún no existe un organismo con tanta robustez como si lo hay para la información financiera, siendo latente la necesidad de promover dichas normas.

El pilar fundamental que motiva el sometimiento de los reportes integrados a un proceso de aseguramiento está relacionado con la impresión que quieren dejar las empresas, ante sus grupos de interés. Estos procesos de verificación se encuentran liderados por AccountAbility con la norma AA1000AS y la ISAE 3000 por el IAASB, no obstante, ambas normas han sido utilizadas como expansión de la responsabilidad social empresarial y universalización de sus herramientas (Gómez-Villegas & Quintanilla, 2012).

IIRC (2014) aunque no desarrolla normas de aseguramiento, exploró cinco problemas relacionados con el aseguramiento de los informes integrados, producto de un proceso de consulta sobre el Marco IIRC, evidenciando que los estándares de aseguramiento actuales no son suficientes para abordar los reportes integrados, que genera una necesidad de evolución de dichos estándares (IIRC, 2014).

Los informes de verificación que presentaron las empresas evaluadas, no dan garantía sobre el involucramiento de los stakeholders, por el contrario, sorprende que los prestadores de servicio de aseguramiento expresen que no asumen responsabilidad frente a terceros diferentes de la empresa y que se comprometen únicamente con la organización contratante. En este sentido, el aseguramiento de la información no financiera debe ser creíble y digna de confianza al igual que la de la información financiera (Burke & Clark, 2016). No obstante, existe una necesidad de proveer normas de aseguramiento con carácter urgente (Navarrete Oyarce & Gallizo Larraz, 2019b), en el que se asuma la responsabilidad social como un compromiso para satisfacer las necesidades del medio ambiente, la sociedad y los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios (Valenzuela, 2004).

2.3.1. AA1000AS

En 2003 fue publicada la AA1000AS, primera norma de aseguramiento en el mundo para aumentar la credibilidad y calidad del desempeño de los informes de sostenibilidad (AccountAbility, 2008). La norma AA1000AS 2008 corresponde a la versión 2 de las normas de aseguramiento emitidas por AccountAbility, la cual estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2020, sin embargo, en 2020 fue emitida la versión 3 de la norma AA1000 Assurance Standard v3, la cual aplica a partir del 1 de enero de 2021, cuando reemplace por completo la AA1000AS 2008 (AccountAbility, 2020).

La AA1000AS 2008 contiene dos tipos de encargos de aseguramiento que son tipo 1- Principios de AccountAbility y tipo 2- Principios de AccountAbility e Información sobre el desempeño, esta norma también incluye los niveles alto o moderado, categorías ejecutadas por el proveedor de servicios de aseguramiento, según el alcance pactado con la organización contratante (AccountAbility, 2008a).

El encargo tipo 1 se enmarca en los tres principios de AccountAbility, que indica como una organización gestiona y comunica su desempeño en sostenibilidad, sin verificar la fiabilidad de la información presentada. Por su parte en el encargo tipo 2, el proveedor de aseguramiento evalúa los principios AccountAbility y la fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad (AccountAbility, 2008a).

2.3.2. ISAE 3000

Mientras que la ISAE 3000 o NIEA 3000-Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento, tiene como propósito el aseguramiento de la información no financiera, la AA1000 AS se enfoca en el aseguramiento de los informes de sostenibilidad.

La ISAE 3000 define el encargo de aseguramiento como “*Encargo en el que un profesional ejerciente tiene como objetivo obtener evidencia suficiente y adecuada que le permita expresar una conclusión cuyo fin es incrementar el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe (...)*” (IAASB, 2013).

Bajo la ISAE 3000 todo encargo de aseguramiento se clasifica en dos líneas a saber: encargo de seguridad razonable y encargo de seguridad limitada. En el encargo de seguridad razonable, se reduce el riesgo del encargo a un nivel aceptablemente bajo, como base para expresar una conclusión (IAASB, 2013). En el encargo de seguridad limitada se reduce el riesgo del encargo a un nivel aceptable, siendo su riesgo superior al de un encargo de seguridad razonable (IAASB, 2013).

Adicionalmente, en la versión de la ISAE 3000 emitida en 2013, se incluye una nueva dimensión que contiene, el encargo de constatación y el encargo consistente en un informe directo. La ISAE 3000, es el estándar que prefieren las firmas de contabilidad u otro tipo de profesionales de aseguramiento, para las prácticas de revisión de reportes integrados (IIRC, 2014).

Aunque Manetti & Becatti (2009) aseguran que la gran debilidad de la ISAE 3000 es que no está diseñada para servicios de aseguramiento de informes de sostenibilidad, se debe propender por mejores prácticas de aseguramiento (Navarrete et al., 2016), toda vez que la preferencia por los informes de seguridad limitada, obedece principalmente a la naturaleza de la información proporcionada en los informes de sostenibilidad (Manetti & Becatti, 2009). Por su parte, O'Dwyer et al. (2011) afirman que las firmas de aseguramiento deciden no comprometerse en la seguridad del encargo.

2.3. Teoría de la legitimidad

La teoría de la legitimidad permite explicar el comportamiento de las empresas en cuanto a las motivaciones para elaborar y publicar la información no financiera decidir someterla a un proceso de aseguramiento. Suchman (1995) resume que cuando un patrón de conducta de una entidad posee legitimidad, es porque sus observadores lo aceptan o apoyan, adicionalmente desarrolla la legitimidad desde la perspectiva multifacética, en la que actúa de forma diferente según el contexto, al punto definirla como *“La legitimidad es una percepción o suposición generalizada de que las acciones de una entidad son deseables, adecuadas o apropiadas dentro de algún sistema socialmente construido de normas, valores, creencias y definiciones”* (Suchman, 1995, p. 574).

De acuerdo con lo anterior, la sociedad es quien legitima, las prácticas de auditoría y aseguramiento, y la elaboración de la información no financiera, no obstante, es necesario relacionar la teoría de la legitimidad con dicha información, así como con el aseguramiento y la auditoría.

2.3.1. Vínculo de la legitimidad con la información no financiera:

Ortiz-Martínez & Marín-Hernández (2016) mencionan que un beneficio de revelar la información no financiera es precisamente para enfrentar la teoría de la legitimidad, que permite controlar la presión pública, mejorar la imagen de la empresa y la credibilidad en el mercado. Este comportamiento voluntario pero intencionado de las empresas, también se relaciona con el cumplimiento del contrato social, que le garantiza operar y sobrevivir en la sociedad (Vaz Ogando et al., 2018). Esto quiere decir que la información no financiera es una herramienta que utilizan las empresas para mostrarse legítimas en la Sociedad.

Deegan (2002) menciona que las motivaciones por parte de las empresas para reportar información no financiera, es por el deseo de legitimar aspectos de sus organizaciones. Así las cosas Franco (2015) indica que la amenaza de no poder seguir desarrollando las actividades de la empresa, es la que motiva a las organizaciones a legitimarse, con el fin de ser aceptada por la sociedad.

Husillos (2007) afirma que las empresas quieren transmitir que sus actos coinciden con las preocupaciones de la Sociedad en donde se desarrollan, en el que la Sociedad podría castigarlas y llevarlas a desaparecer, si no se ven reflejadas en dichas empresas. De allí que los mecanismos de presión por parte de la Sociedad, motiva a las empresas a mostrar información no financiera, no obstante, al no estar regulada la información medioambiental que revelan las empresas, le otorga discrecionalidad para reflejar su verdadero comportamiento y la imagen que la sociedad tiene de ellas. En este sentido, las empresas quieren mostrarse con una buena imagen.

2.3.2. Vínculo de la legitimidad con la auditoría y el aseguramiento:

En relación con la los estados financieros auditados, Power (2003) indica que son más confiables, porque la auditoría produce seguridad y confianza, por lo tanto, la práctica de

auditoría, al estar regulada y ser de interés y conocimiento público, produce legitimidad. Ahora bien, en cuanto a la información no financiera, las empresas utilizan la verificación de las memorias de sostenibilidad como una estrategia que refuerza la teoría de la legitimidad, para aumentar su credibilidad (Vaz Ogando et al., 2018).

Vaz Ogando et al., (2018) concluyen que la verificación de las memorias de sostenibilidad se realiza para aumentar la credibilidad y la imagen pública de las empresas, reforzando la teoría de la legitimidad que motiva la contratación de la verificación, alineado con el tamaño y sector de las empresas, así como la cotización en el mercado de valores influyen en la decisión de verificar las memorias de sostenibilidad.

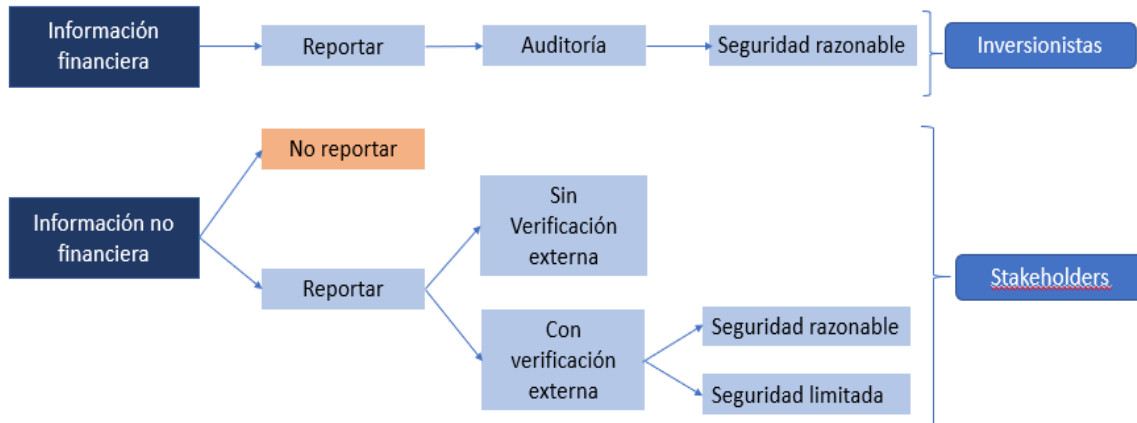
Finalmente, Franco (2015) menciona que el vínculo de la teoría de la legitimidad con la auditoría, está dado porque, por que las empresas adoptan prácticas legítimas y que las legítimas, como es el caso de la auditoría, para que puedan seguir operando en la Sociedad.

3. Capítulo 3. Caracterización de la evolución de los reportes integrados

Teniendo en cuenta que las empresas que conforman el índice COLCAP son de alta importancia e impacto en diferentes grupos de interés en Colombia, el presente capítulo pretende caracterizar la evolución de los reportes integrados de las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, se relacionan las empresas que conformaron dicho índice por los periodos evaluados, se señalan las particularidades de la información no financiera, la metodología de los reportes integrados de las empresas evaluadas, la descripción de las empresas y las características de los reportes integrados evaluados.

En relación con la información financiera, las empresas no tienen otra alternativa que reportar y someter sus estados financieros a un proceso de auditoría, que, en el caso colombiano es llevado a cabo por el Revisor Fiscal quien tiene unos marcos obligatorios de actuación profesional tal como el código de comercio, la ley 43 de 1990, los decretos expedidos en el marco de la ley 1314 de 2009, los decretos 2270 de 2019 y 1432 de 2020 modificatorios del decreto único reglamentario 2420 de 2015. Estos informes financieros, anualmente son acompañados por un dictamen con un nivel de seguridad razonable, mientras que, para la información no financiera, las empresas pueden elegir si reportan dicha información y la someten a un proceso de aseguramiento, tal como se ilustra en la gráfica 3-1:

Gráfica 3-1: Opciones frente al aseguramiento de los reportes financieros y no financieros



Fuente: Elaboración propia

3.1. Empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 al 2018

Según lo informado por la Bolsa de Valores de Colombia, el COLCAP es un índice de capitalización que refleja las variaciones de los precios de las acciones más líquidas de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

La Bolsa de Valores de Colombia publica las 20 empresas incluidas en la canasta del índice COLCAP de forma trimestral. Para el presente informe, se tomaron las empresas reportadas por la BVC en la última canasta publicada para los años 2014 a 2018, las cuales se relacionan en la tabla 3-1.

Tabla 3-1: Empresas incluidas en canasta COLCAP por los periodos 2014 a 2018.

NOMBRE EMPRESA	2014	2015	2016	2017	2018
Almacenes Éxito S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Avianca Holdings S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Banco Davivienda S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Banco de Bogotá S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Bancolombia S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Bolsa de Valores de Colombia S.A.	Si	Si	Si	No	Si
Canacol Energy LTD.	Si	Si	Si	Si	Si
Celsia S.A E.S.P.	Si	Si	Si	Si	Si
Cementos Argos S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Cemex Latam Holdings S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Constructora Concreto S.A.	No	No	Si	Si	Si
Corporación Financiera Colombiana S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Ecopetrol S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	Si	Si
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.	No	No	Si	Si	Si
Grupo Argos S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Grupo Aval Acciones y Valores S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Grupo Energía Bogotá S.A. ESP	No	No	No	No	No
Grupo Inversiones Suramericana	Si	Si	Si	Si	Si
Grupo Nutresa S.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	Si	Si
ISAGEN	Si	Si	No	No	No
Mineros S.A.	No	No	No	No	No
Pacific Rubiales	Si	Si	No	No	No
Promigas S.A. E.S.P.	No	No	No	Si	No
Total empresas (Si/No)	25	25	25	25	25
Total empresas incluidas en canasta COLCAP (Si)	20	20	20	20	20

Fuente: Elaboración propia, a partir de canasta de empresas COLCAP publicada por la BVC.

Nota: Los indicadores Si/No de la tabla 3-1, muestran si la empresa listada en dicha tabla, formó o no parte de la canasta COLCAP del trimestre noviembre-enero para cada uno de los años comprendidos del 2014 al 2018.

3.2. Caracterización de la información no financiera de las empresas que conformaron el índice COLCAP 2014-2018

De las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, el 48% pertenece al sector industrial, 22% al financiero, 17% inversiones, 9% sector público y 4% comercial. Todas estas empresas publicaron documentos en relación con el tema de responsabilidad social, algunos de los títulos utilizados para dichos informes son: informe anual, informe de sostenibilidad, reporte integrado, informe de responsabilidad social y sostenibilidad, informe de gestión, responsabilidad social corporativa, entre otros, presentados en la tabla 3-2.

Tabla 3-2: Títulos de los informes no financieros de empresas COLCAP 2014-2018

Nombre del informe	2014	2015	2016	2017	2018
Informe anual	1	1	1	2	2
Informe anual y de sostenibilidad	1	0	0	0	0
Informe de desarrollo sostenible	1	1	1	1	1
Informe de gestión	4	5	6	4	4
Reporte integrado	5	5	6	7	9
Informe de responsabilidad social/sostenibilidad	7	6	5	4	3
Nuestro compromiso con los grupos de interés	1	1	1	1	0
Nuestro compromiso con la sociedad	0	0	0	0	1
No disponible	0	1	0	1	0
Total empresas	20	20	20	20	20

Fuente: Elaboración propia a partir de la información no financiera de las empresas COLCAP 2014-2018.

Aunque se observa una tendencia de crecimiento en la elaboración de los reportes integrados, tan solo cinco empresas referenciaron al IIRC como marco de elaboración de dichos reportes y además los sometieron a un proceso de aseguramiento, las otras empresas citan su reporte como “integrado”, no obstante, no referencian al IIRC lo cual se asemeja más a un reporte de sostenibilidad, considerada una práctica que también se utiliza en Chile según Navarrete et al. (2016).

Las empresas que referenciaron al IIRC y además sometieron los reportes integrados a un proceso de aseguramiento también están incluidas en el índice Dow Jones. Este fenómeno

puede sustentarse porque la práctica del reporte integrado, no ha tenido una acogida homogénea por parte de las empresas con vocación internacional (Ortiz-Martínez & Marín-Hernández, 2016).

La tabla 3-3 contiene el detalle de la metodología (GRI, IIRC) y aseguramiento de los documentos de las empresas que nombraron sus informes no financieros como reportes integrados, según lo presentado en la tabla 3-2:

Tabla 3-3: Metodologías de los reportes integrados

Empresas	Año	GRI	IIRC	Aseguramiento
ALMACENES EXITO S.A.	2018	NO	NO	NO
CELSIA S.A E.S.P.	2014, 2016,2017,2018	SI	SI	SI
CEMENTOS ARGOS S.A.	2014, 2015, 2016, 2017, 2018	SI	SI	SI
CORPORACION FINANCIERA COLOMBIANA S.A.	2018	NO	NO	NO
ECOPETROL S.A.	2014, 2015, 2016, 2017, 2018	SI	NO	SI
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A.	2017, 2018	SI	NO	NO
GRUPO ARGOS S.A.	2014, 2015, 2016, 2017, 2018	SI	SI	SI
GRUPO NUTRESA S.A.	2014, 2015, 2016, 2017, 2018	SI	SI	SI
INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.	2015, 2016, 2017, 2018	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes integrados empresas COLCAP 2014-2018

De acuerdo con lo anterior, para la evaluación que se pretende realizar en el presente estudio, únicamente se tuvieron en cuenta las empresas que reportaron bajo el marco integrado IIRC y sometieron sus reportes a un proceso de aseguramiento, así:

- ✓ CELSIA S.A E.S.P.
- ✓ CEMENTOS ARGOS S.A.
- ✓ GRUPO ARGOS S.A
- ✓ GRUPO NUTRESA S.A.
- ✓ INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.

3.3. Descripción de las empresas evaluadas

Dentro de la muestra seleccionada, se encuentran cuatro empresas del Grupo Empresarial Antioqueño (Celsia S.A. E.S.P., Cementos ARGOS S.A., Grupo ARGOS S.A., y Grupo Nutresa S.A.).

✓ **CELSIA S.A E.S.P.**

Celsia es una empresa de energía del Grupo Argos, apasionada por las energías renovables y por la eficiencia energética, que genera y transmite energía eficiente de fuentes renovables con respaldo térmico. Actualmente cuenta con presencia en Colombia, Panamá, Costa Rica y Honduras y cuenta con más de 1.900 colaboradores (CELSIA, 2020).

✓ **CEMENTOS ARGOS S.A.**

Cementos Argos es una organización multinacional, productora y comercializadora de cemento y concreto con presencia en EU, Centroamérica y El Caribe (CEMENTOS ARGOS, 2020).

✓ **GRUPO ARGOS S.A**

Grupo Argos es un holding de infraestructura referente en el continente americano, líder en el negocio de cementos, con una estructura única de inversión en concesiones viales y aeroportuarias y un portafolio diferenciado e innovador tanto en energías convencionales como renovables (GRUPO ARGOS, 2020).

✓ **GRUPO NUTRESA S.A.**

Grupo Nutresa S. A. es la empresa líder en alimentos procesados en Colombia y uno de los jugadores más relevantes del sector en América Latina, cuenta en la actualidad con cerca de 46.000 colaboradores y opera a través de ocho unidades de negocio: Cárnicos, Galletas, Chocolates, Tresmontes Lucchetti -TMLUC-, cafés, alimentos al consumidor, helados y pastas (Grupo Nutresa, 2020).

✓ **INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.**

ISA es un grupo empresarial multilateral, que opera en los negocios de energía eléctrica, vías, y telecomunicaciones y TIC, que aporta a la calidad de vida de

millones de personas en 6 países de Suramérica y en Centroamérica, 3 negocios, 43 empresas filiales y subsidiarias (ISA, 2020).

3.4. Características de los reportes integrados evaluados

Los elementos generales de los reportes integrados evaluados de las cinco empresas objeto del presente estudio, tales como extensión del reporte, metodología, aseguramiento, auto evaluación IIRC, entre otros, se resumen en la tabla 3-4:

Tabla 3-4: Generalidades de los reportes integrados de las empresas evaluadas

GENERALIDADES	ISA	GRUPO NUTRESA	GRUPO ARGOS	ARGOS	CELSIA
Promedio de páginas del reporte integrado	475	343	244	178	217
Declaración de la metodología del reporte	GRI	GRI	GRI	GRI	GRI
	Lineamientos IIRC	Lineamientos IIRC	Lineamientos IIRC	Lineamientos IIRC	Lineamientos IIRC
ODS	SI	SI	SI	SI	SI
Pacto Global	SI	SI	SI	SI	SI
Aseguramiento del reporte	SI	SI	SI	SI	SI
Autoevaluación reporte integrado IIRC	NO	SI	SI	SI	SI
Tabla GRI	SI	SI	SI	SI	SI
Prestador de servicio de aseguramiento	Deloitte & Touche	KPMG	Deloitte & Touche	Deloitte & Touche	Deloitte & Touche
Norma de aseguramiento	ISAE 3000	ISAE 3000 ISAE 3410	ISAE 3000	ISAE 3000	ISAE 3000
Tipo de Aseguramiento	Limitado	Limitado	Limitado	Limitado	Limitado
¿Todos los reportes están disponibles públicamente?	SI a partir de la implementación en 2015	SI	SI	SI	2015 no disponible
¿Todos los años evaluados contienen los mecanismos de relacionamiento en el reporte integrado?	SI	En 2018 no fue incluido en el reporte integrado	SI	No incluido en reporte integrado, Lo publicado en la página web se tomó para 2018	2018 no está en el reporte integrado, referencian web

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes integrados de las empresas evaluadas

De la tabla 3-4, llama la atención que ISA, pese a que indica que reporta bajo el marco de la metodología IIRC, no publica en dicho informe, la autoevaluación del reporte integrado IIRC, siendo este un requisito para los responsables del Gobierno Corporativo.

Los últimos dos puntos de la tabla 3-4, muestran que no todas las empresas integran la información en el reporte integrado, toda vez que en algunos casos se referencias vínculos que con el tiempo no están disponibles. Así mismo, no todos los años se revela para todas las empresas, los canales de participación correspondientes.

Como se puede observar en la tabla 3-4, el informe de verificación de cuatro de las cinco empresas evaluadas, fue elaborado por la firma Deloitte, mientras que el aseguramiento del reporte integrado de la empresa restante fue elaborado por KPMG. El tipo de verificación realizada para las cinco empresas, es aseguramiento de alcance limitado. En relación con la seguridad razonable de los reportes integrados Cheng et al., (2014) informa que los proveedores de aseguramiento, cuando proporcionan una seguridad razonable, lo hacen sobre ciertos indicadores de sostenibilidad y aplicación GRI, pero no sobre los principios de responsabilidad.

Los principales elementos relacionados con el contenido del reporte integrado, se relacionan en la tabla 3-5.

Tabla 3-5: Aspectos del contenido del reporte integrado de las empresas evaluadas

CONTENIDO DEL INFORME INTEGRADO	ISA	GRUPO NUTRESA	GRUPO ARGOS	ARGOS	CELSIA
Perfil del reporte	X	X	X	X	X
Resultados del año	X	X	X	X	X
Grupos de interés	X	X	X	X	X
Modelo de relacionamiento	X	X	X	X	X
Perfil de la compañía	X	X(en notas)	X	X	X
Reconocimiento y certificaciones	X	X	X	X	X
Carta del presidente de la Junta Directiva	X	X	No se observa	X	X
Informe de Gestión/Resultado de la gestión	X	X	X	X	X
Gobierno Corporativo	X	X	X (anexo)	X	X
Equipo directivo	X	X	X	X	X
Ética y transparencia / Compliance	X	X	X	X	X
Derechos humanos	X	X	X	X	X
Calidad de la educación	No se observa	X	No se observa	No se observa	X
Gestión de riesgos	X	X	X	X	X
Modelo de negocio y estrategias/Marco estratégico	X	X	X	X	X
Desempeño del negocio	X	X	X	X	X
Innovación	X	X	X	X	X
Fomentar una vida saludable	N/A	X	N/A	N/A	N/A
Gestionar responsablemente la cadena de valor	No se observa	X	No se observa	No se observa	No se observa
Temas materiales	X	X	X	X	X
Reducir el impacto ambiental de las operaciones y productos	X	X	No se observa	No se observa	No se observa
Fundaciones	X	X	X	X	X
Detalle de indicadores	X	X	X	X	X
Memorando de revisión independiente	X	X	X	X	X
Índice de contenidos GRI	X	X	X	X	X
Autoevaluación Reporte Integrado	No se observa	X	X	X	X
Estados financieros	X	X	X	X	Otro documento

Fuente: Elaboración propia, a partir de los informes evaluados

En la tabla 3-5, se observa que el contenido de los informes varía entre las empresas seleccionadas, debido a que el Marco Internacional IIRC fue elaborado basado en principios, por lo tanto los informes integrados pueden variar significativamente porque

cada organización reporta la información relevante en el marco de los principios del Marco (IIRC, 2014).

Las principales consideraciones de los informes de aseguramiento de las empresas evaluadas, se presentan en la tabla 3-6:

Tabla 3-6: Características del informe de aseguramiento, empresas evaluadas

Aspecto	NUTRESA	ISA, ARGOS, CELSIA, G ARGOS
Alcance	Aseguramiento limitado inf. no fra. contenida en Informe Integrado. Inf. revisada se circunscribe al contenido referenciado en índice de contenido GRI.	Revisión de adaptación de contenidos del IR, de estándares GRI.
Procesos de verificación-IIRC	Análisis de coherencia de principios y elementos del marco IIRC y la inf. incluida en Informe Integrado.	No se observó
Proceso de verificación- Información financiera	Verificación de inf. fra. reflejada en el Informe fue extraída de cuentas anuales, auditadas por terceros independientes.	No se observó
Procesos de verificación- generales	Formulación de preguntas a personas responsables preparación de inf. del reporte. Aplicación de procedimientos analíticos y otros para recopilar evidencias.	Formulación preguntas admón. y áreas participantes en elaboración del reporte. Aplicación de pruebas de revisión por muestreo.
Conclusiones	Se concluye sobre los estándares GRI	Se concluye sobre los estándares GRI
Responsabilidad del Auditor	Conclusión aseguramiento limitado sobre preparación y presentación de parámetros de sostenibilidad incluidos en Informe anual.	Informe independiente basado en los procedimientos aplicados en su revisión.
Estándar Internacional de control de calidad 1	SI	NO
Propósito y restricciones del informe de aseguramiento.	Inf. para determinar si parámetros e indicadores de sostenib. están preparados y presentados de acuerdo con GRI. Cualquier tercero diferente de empresa contratante que obtenga el reporte y determine basarse en el mismo, lo hará bajo su propio riesgo. No aceptan resp. ante terceros diferentes a empresa contratante, por su trabajo. Inf. no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad o en parte, sin su consentimiento previo escrito.	Informe ha sido preparado en interés de la organización contratante de acuerdo con los términos de su propuesta de servicios. No asumen responsabilidad frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes de aseguramiento de los reportes integrados de las empresas evaluadas.

De la revisión de los informes de aseguramiento de las empresas objeto de evaluación se puede concluir que los términos del alcance de aseguramiento de la información no financiera son pactados entre la empresa que requiere dicho servicio y el proveedor de servicios de aseguramiento. En el caso que nos ocupa, se observó que, aunque ambos proveedores de aseguramiento (Deloitte y KPMG) tienen como alcance de revisión el

contenido de la metodología GRI, el documento de verificación independiente emitido para el Grupo Nutresa incluyó:

- ✓ La verificación de la información financiera reflejada en el Informe versus las cuentas anuales de Nutresa, auditadas por terceros independientes.
- ✓ Análisis de la coherencia de los principios y elementos del marco IIRC y la información incluida en el Informe Integrado, sin embargo, las conclusiones se realizan sobre los estándares GRI.

4. Capítulo 4. Involucramiento de los Stakeholders

El presente capítulo tiene por objeto clasificar el nivel de involucramiento de los Stakeholders por medio de la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) de las empresas que conformaron en el índice COLCAP por los periodos 2014-2018 cuyos reportes integrados fueron sometidos a un proceso de aseguramiento, para ello se identificaron los stakeholders de las empresas evaluadas, los mecanismos de relacionamiento utilizados por dichas empresas para relacionarse con sus stakeholders, se presentan los resultados de los niveles de involucramiento según Friedman & Miles (2006), y finalmente se realizará el contraste de los resultados con las noticias más destacadas por los periodos 2014 a 2018, principalmente para los colaboradores a través de sindicatos.

Friedman & Miles (2006) mencionan que el involucramiento de los stakeholders se debe enfocar en la relación con las partes interesadas. En este sentido, a partir de los informes integrados se realizó el análisis de los mecanismos de relacionamiento con cada uno de ellos.

4.1. Identificación de stakeholders

Los stakeholders identificados para las cinco empresas evaluadas, se relacionan en la tabla 4-1:

Tabla 4-1: Principales grupos de interés de las empresas evaluadas

GRUPOS DE INTERÉS	ISA	GRUPO NUTRESA	GRUPO ARGOS	ARGOS	CELSIA
Trabajadores/colaboradores	X	X	X	X	X
Proveedores	X	X	X	X	X
Accionistas e inversionistas	X	X	X	X	X
Estado/Gobierno	X	X	N/A	N/A	X
Sociedad/Comunidad	X	X	N/A	X	X
Clientes/Consumidores/compradores	X	X	N/A	X	X
Socios estratégicos	N/A	N/A	X	N/A	N/A
Líderes de opinión/medios de comunicación	N/A	N/A	X	X	X
Filiales	N/A	N/A	X	N/A	N/A
Autoridades	N/A	N/A	X	X	N/A
Asociaciones y agremiaciones	N/A	N/A	X	X	X
Comunidad científica y académica	N/A	N/A	N/A	N/A	X
ONGS	N/A	N/A	N/A	N/A	X

Fuente: Elaboración propia, a partir de los reportes integrados de las empresas evaluadas.

Los grupos de interés comunes en las cinco empresas son los trabajadores, los proveedores y los accionistas.

4.2. Asignación de las categorías de relacionamiento

Para proceder con la evaluación de la escala propuesta por Friedman & Miles (2006), se analizaron los canales de relacionamiento de las cinco empresas evaluadas, los cuales fueron homologados para determinar los niveles de la escalera propuestos por Friedman & Miles (2006), como lo muestra la tabla 4-2 enseguida:

Tabla 4-2: Categoría de relacionamiento desde la escala Friedman & Miles (2006)

Mecanismos de relacionamiento	Intención /estilo de diálogo	Categorías Niveles Friedman & Miles (2006)
Boletines, revistas, buzón de sugerencias, informe de sostenibilidad/informes no verificados, cultura organizacional, web corporativa, redes sociales, videos, prensa, programa radial.	Curar- /Diálogo unidireccional	1- Manipulación y 2- Terapia
Convenios, estados financieros auditados, evaluación, fundación, información, inspección, reporte integrado verificado, PQR, correo electrónico, entrega de reportes y respuesta a requerimientos, figura comercial, portal clientes, medición de servicios, red comercial, investigación de mercado, puntos de venta, activaciones de marca/productos, evento de reconocimiento anual, medición de satisfacción y lealtad, programas de fidelización y relacionamiento, cartas de solicitud, gestión del desempeño, informe de gestión.	Educar /Diálogo unidireccional	3- Información
Atención, conferencia, talleres, visitas, línea telefónica, ética y transparencia, llamadas, formación, líneas de atención, escuela de tenderos, escuela de autoservicios, grupos formativos, programa de desarrollo y fomento, escuela de clientes, centros/oficinas de atención, webcast, comunidad virtual, desarrollo y calidad de vida, APP de atención al cliente, gestores sociales, semana de sostenibilidad.	Educar/Diálogo bidireccional	4-Explicación
Asesoría y acompañamiento, comités, conversación, diálogo, encuentros, foros, grupos focales, mesas de trabajo, participación, relacionamiento, relaciones interpersonales, reuniones, comunidades de sinergias, grupos primarios, diagnóstico rápido participativo, mesa de ayuda, ruedas de gestión, espacios de trabajo, gestión del desarrollo al colaborador, proceso de negociación colectiva, entrega de obras civiles.	Apaciguar/diálogo bidireccional	5-Apaciguamiento
Consulta, encuestas, entrevistas, audiencias.	Consulta /Bidireccional	6-Consulta
Junta directiva, Asamblea.	Diálogo multidireccional	11-Poder delegado

Fuente: Elaboración propia a partir de categorías de relacionamiento de las empresas evaluadas

El reporte integrado de Celsia, para el periodo 2015 no estaba disponible, sino el informe de accionistas 2015, mientras que el listado de los mecanismos de relacionamiento para Cementos Argos por los periodos 2014 al 2017 no fue incluido en el reporte integrado porque se hace referencia a links que se desactualizaron. En 2018 Grupo Nutresa no incluyo en su reporte integrado el listado de los mecanismos de relacionamiento. Finalmente, ISA implementó el reporte integrado a partir del 2015.

La tabla 4-2 permitió clasificar las categorías de relacionamiento utilizadas por las empresas evaluadas, según los estilos de diálogo empleados con los diferentes grupos de interés. En el programa NVIVO se codificó cada uno de los niveles de la escalera de

participación de Friedman & Miles (2006) y a partir de allí se obtuvieron los resultados para las empresas que revelaron los mecanismos de relacionamiento en cada reporte.

En general se observa que la mayor parte de la información publicada en los reportes integrados es autoelogiosa, sin hacer referencia expresa a las carencias en las relaciones con las partes interesadas, situación que puede explicarse o refutarse por la directriz 3F- Fiabilidad e integridad del IIRC (2013, p. 23) que indica que “un informe integrado debe incluir todos los asuntos materiales, tanto positivos como negativos, de manera equilibrada y sin errores materiales”.

4.3. Resultados de los niveles de involucramiento

El resumen de los resultados para cada una de las empresas evaluadas en relación con los stakeholders, los mecanismos del relacionamiento y los niveles de involucramiento se presentan en el anexo 1. El resumen de los resultados por empresa y los niveles de involucramiento según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) con sus stakeholders excepto accionistas, se presenta en la tabla 4-3 como sigue:

Tabla 4-3: Resultados niveles de involucramiento de stakeholders por empresa evaluada

Nombre empresa	Niveles de involucramiento
CELSIA S.A E.S.P.	01 y 02- Manipulación-terapia; 03 -Información; 04 -Explicación; 05 -Apaciguamiento; 06 -Consulta
CEMENTOS ARGOS	01 y 02- Manipulación-terapia; 03 -Información; 04 -Explicación; 05 -Apaciguamiento; 06 -Consulta
GRUPO ARGOS	01 y 02- Manipulación-terapia; 03 -Información; 04 -Explicación 05 -Apaciguamiento
GRUPO NUTRESA	01 y 02- Manipulación-terapia; 03 -Información; 04 -Explicación 05 -Apaciguamiento; 06 -Consulta
ISA	01 y 02- Manipulación-terapia; 03 -Información; 04 -Explicación 05 -Apaciguamiento; 06 -Consulta

Fuente: Elaboración propia a partir de las empresas evaluadas

Como resultado de la evaluación realizada a partir de los mecanismos de relacionamiento utilizados por las cinco empresas para los diferentes grupos de interés excepto accionistas, se observan niveles de no participación y simbolismo, no obstante Friedman & Miles (2006) afirman que no es de esperar que las relaciones con las partes interesadas lleguen al nivel 12 de la escalera de participación, teniendo en cuenta, que es probable que cada grupo de interés puede estar calificado en diferentes niveles.

De acuerdo con lo anterior, predominan los niveles 1 a 6 de involucramiento, relacionados con la no participación y simbolismo, esto se podría explicar porque las empresas hacen creer a sus stakeholders que los involucran, pero realmente son actos de simbolismo, porque no se muestra un empoderamiento de las partes interesadas, excepto para los accionistas, quienes se encuentran en el nivel 11-poder delegado con mecanismos de relacionamientos de participación en juntas directivas y asambleas.

A continuación, una breve descripción e interpretación de los niveles encontrados en la evaluación.

4.3.1. Niveles 1 y 2- manipulación y terapia

Los niveles 1-manipulación y 2-terapia, de acuerdo con Friedman & Miles (2006) son una mala práctica si se evalúan de forma independiente, en consecuencia, su análisis debe complementarse con los diferentes resultados de la evaluación realizada para cada una de las empresas.

Los principales mecanismos de relacionamiento utilizados por todas las empresas evaluadas para los niveles 1 y 2 de la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) son: boletines, carteleras, revistas, redes sociales, intranet, web corporativa, videos, prensa y programas radiales. Estos mecanismos reportan información positiva acerca de la empresa, considerándose un paso estratégico de involucramiento en estos niveles. Sería importante que las empresas y los stakeholders tengan claro que los niveles 1 y 2 no implican participación, simplemente se trata de cambiar las expectativas de las partes interesadas y curarlas de su ignorancia y creencias acerca de la empresa (Friedman & Miles, 2006).

4.3.2. Nivel 3 Información

En este nivel las empresas divulgan información a las partes interesadas para mostrarse más transparentes y no implica participación por parte de los stakeholders (Friedman & Miles, 2006). En esta categoría se encontró que los mecanismos utilizados por las empresas evaluadas están asociados a información que genera confianza en los stakeholders como el reporte integrado verificado, estados financieros auditados,

evaluación de procesos/medición de servicios, respuesta a requerimientos e informe de gestión.

En relación con el reporte integrado y en general los informes sometidos a un proceso aseguramiento o auditoría, son utilizados utilizado como un mecanismo de transparencia (Friedman & Miles, 2006).

4.3.3. Nivel 4 Explicación

Según Friedman & Miles (2006) este nivel implica gestos simbólicos de participación, acciones directas en respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas, el estilo de diálogo es bidireccional pero no se garantiza ningún impacto en el resultado. Al respecto los mecanismos de relacionamientos utilizados por las empresas evaluadas son líneas de transparencia, líneas de atención, talleres, conferencias y visitas a stakeholders.

4.3.4. Nivel 5 Apaciguamiento

Según Friedman & Miles (2006) este nivel es una respuesta directa a la inquietud de las partes interesadas que requiere alguna forma de apaciguamiento para contener la situación. En este sentido, los mecanismos de relacionamiento más frecuente para las empresas evaluadas son negociaciones colectivas, foros, comités, conversación, diálogo y reuniones.

4.3.5. Nivel 6 Consulta

Según Friedman & Miles (2006) en este nivel, las acciones de la organización son directas en respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas, destacándose la consulta para solicitar la opinión sobre temas definidos por la organización, no obstante, no hay garantía de que dichos resultados se eleven a niveles de toma de decisiones. A continuación, se presenta lo encontrado en este nivel:

- Los mecanismos de relacionamiento utilizados con los trabajadores por el Grupo Nutresa, ISA, Celsia y cementos Argos, son las consultas, encuestas y entrevistas. El Grupo Argos no contempló este mecanismo dentro de la información reportada.

- En relación con los clientes, Celsia y Cementos Argos utilizaron la consulta y las encuestas como mecanismos de relacionamiento.
- Solo Celsia e ISA contemplaron mediante encuestas a la comunidad/sociedad.
- Celsia tuvo en cuenta mediante encuestas o consultas a sus proveedores.

Los resultados de la evaluación permiten concluir que para las empresas evaluadas se presentan bajos niveles de involucramiento de los stakeholders, en la escalera propuesta por Friedman & Miles (2006).

4.4. Niveles de involucramiento versus noticias destacadas

A manera introductoria en el contexto actual de situación de pandemia generada por la COVID 19, las empresas han tomado decisiones unilaterales, que han afectado a los grupos de interés, especialmente a sus trabajadores. No obstante, teniendo en cuenta que el periodo de evaluación comprende los periodos 2014 a 2018, se procedió con la búsqueda de dicha información para estos cortes.

4.4.1. CELSIA S.A E.S.P., CEMENTOS ARGOS S.A. y GRUPO ARGOS S.A

Celsia ESP y Cementos Argos, son filiales del grupo Argos. Al consultar información por los periodos evaluados se encontraron noticias favorables como:

- En octubre de 2018, un comunicado en la página web de Valora Analitik mencionó que las filiales del grupo Argos se encuentran entre las 100 empresas con mejor reputación del país, así por ejemplo, CELSIA ocupó el lugar 50 y Argos se encuentra entre los primeros diez lugares (Valora Analitik, 2018).

En relación con las noticias poco favorables para estas empresas, no se observó información pública, pese a que cuentan con sindicatos organizados.

4.4.2.INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.

Las principales noticias encontradas para ISA, tienen que ver con el sindicato SINTRAE, Sindicato de trabajadores de la Industria Energética y SINTRAISA:

- En 2016, este sindicato informa que interpuso un recurso de anulación de un laudo arbitral que falló a favor de ISA. SINTRAE se queja porque, según ellos, ISA mantiene una actitud antisindical por “atentar contra el derecho de asociación y negociación colectiva, por deslealtad con sus trabajadores y asaltar su buena fe; mientras se muestra ante la opinión pública como una corporación respetuosa de los derechos humanos” (Junta Directiva Central SINTRAE, 2016).
- En octubre de 2018, la Junta Directiva Nacional SINTRAISA (2018), mediante una publicación en su página web, titulada “trabajo decente”, atribuye a ISA:
 - Inadecuada remuneración para el personal de contratistas, pagos no oportunos de salarios y liquidaciones laborales, por la tercerización.
 - Indican que en algunas áreas de trabajadores de ISA y sus filiales se reconocen horas extras, y en otras no.
 - Garantías frente al entorno de trabajo saludable, específicamente por la no afiliación a la ARL y reclamos por no entregar de elementos de protección.
 - Vulnerabilidad al empleo digno tanto en ISA, sus filiales como en sus contratistas, contratando bajo tercerización laboral. Lo que impide ejercer el derecho fundamental de asociación sindical.
 - En cuanto al diálogo social, se manifiesta que se despiden a trabajadores que reclaman sus derechos laborales, y que no permiten que el personal se sindicalice o reclame. Adicionalmente, la Junta Nacional de SINTRAISA informó públicamente que “En ISA existe un Pacto Colectivo que es utilizado por la empresa para discriminar a los trabajadores sindicalizados, conllevando a la violación de derechos humanos laborales que la justicia no ha resuelto a favor de los sindicalizados” Junta Directiva Nacional SINTRAISA, (2018).

Al respecto, en los reportes integrados, no se tratan los temas críticos con los sindicatos conformados por los trabajadores.

5. Reflexiones frente a los reportes integrados

El presente capítulo pretende describir los factores que afectan la legitimidad de cinco empresas que formaron parte del índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018, cuyos reportes integrados fueron sometidos a un proceso de aseguramiento, así como las reflexiones relevantes para los reportes integrados y el aseguramiento de los mismos frente a los niveles de involucramiento de los stakeholders.

La teoría de la legitimidad plantea que las organizaciones adoptan prácticas destacadas consistentes con las expectativas sociales o de los stakeholders (Ashforth & Gibbs, 1990), en este caso el reporte integrado se constituye una herramienta de legitimación. Ahora bien, en relación con el aseguramiento Power (2003) menciona que la auditoría genera confianza y por lo tanto legitimidad. En consecuencia, tanto el reporte integrado como el aseguramiento de los mismos aumentan los grados de credibilidad y transparencia que pretenden ganar las empresas.

Reporte integrado:

La elaboración del reporte integrado es concebida como generadora de transparencia y un instrumento que permite ganar legitimidad (Brusca Alijarde & Labrador Barraón, 2017), sin embargo, algunos autores lo conciben solamente como una herramienta de transparencia empresarial (Navarrete Oyarce & Gallizo Larraz, 2019b) mientras que otros como un instrumento de legitimidad (Rossi, 2017).

No obstante lo anterior, el aseguramiento del reporte integrado (IR) bajo el marco IIRC, aumenta la credibilidad de esta información por parte de los stakeholders hacia las empresas, considerándose como un factor que afecta la legitimidad de dichos reportes, ahora bien, los reportes integrados objeto del presente documento contienen información

auto elogiosa frente a los reclamos encontrados en la web de los sindicatos, lo que puede indicar un posible incumplimiento del principio de equilibrio del GRI relacionado con la calidad de los informes de sostenibilidad, que indica que las empresas también deben incluir información positiva y negativa del desempeño de la empresa (GRI, 2016) y de la directriz de fiabilidad e integridad del marco relacionada con la preparación y presentación, que menciona que el reporte integrado “debe incluir todos los asuntos materiales, tanto positivos como negativos, de manera equilibrada y sin errores materiales” (IIRC, 2013, p. 23).

En relación con el reporte integrado, es necesario plantear las siguientes reflexiones:

- Los stakeholders desconocen que existen niveles de involucramiento para medir la calidad de la relación entre la organización y ellos, por lo tanto, necesitan capacitaciones del contenido del reporte, de los temas que pueden proponer como materiales para incluir en los reportes integrados, así como de las implicaciones del aseguramiento y los tipos de seguridad de los mismos.
- Aunque todavía no es concebida la idea de otorgar grados de poder a los stakeholders según la escalera propuesta por Friedman & Miles (2006), es necesario una sección específica dentro de los reportes integrados que contemple la justificación de cada uno de los niveles, para que los stakeholders tengan información de valor que les permita fortalecer sus reclamos y su relación, esto puede ser posible bajo la directriz de fiabilidad del marco IIRC.
- Las organizaciones que presentan problemas con sus stakeholders también deberían revelar este hecho en sus reportes integrados, así como las gestiones en la relación.
- Teniendo en cuenta que el reporte integrado debe contener información financiera y no financiera que genere valor para sus stakeholders, además de los proveedores de capital, es recomendable presentar en un solo documento toda la información relativa al reporte, evitando generar links de importancia que con el paso del tiempo se desactualizan. Adicionalmente, la declaración que debe incluirse por parte de los órganos de gobierno corporativo aceptando la responsabilidad sobre el reporte integrado, debería estar totalmente enmarcada en el documento y no como un anexo referenciado a otros links de descarga corporativa.

- Finalmente, considerando la importancia de las empresas que conforman el índice COLCAP, en Colombia la implementación de los reportes integrados asegurados debería exigirse al menos para las organizaciones que conforman este índice, toda vez que, tan solo el 25% de ellas presentaron un reporte integrado verificado.

Aseguramiento de los reportes integrados:

Si bien es cierto que el marco IIRC indica que el aseguramiento de los reportes integrados es voluntario, y partiendo del hecho que este proceso ayuda a legitimar dichos reportes, es necesario que los stakeholders obtengan la garantía de que la información suministrada se ajusta a los lineamientos mínimos, especialmente para asegurar la transparencia de los mismos, es decir, que el informe del prestador de servicios de aseguramiento contemple en su alcance, la validación del reporte integrado y no solamente la verificación del reporte en relación con el estándar GRI.

Es necesario que los estándares de aseguramiento vigentes evolucionen, incluyendo la sección de verificación de reportes integrados, mientras esto sucede podría considerarse las siguientes acciones a realizar:

- Capacitación a los grupos de interés sobre los niveles de seguridad que ofrece el aseguramiento de los reportes integrados, así como las restricciones asociadas a los mismos.
- Las empresas deben validar los impactos y aplicación del nivel de seguridad razonable en el aseguramiento de los reportes integrados para lograr un mayor nivel de credibilidad y legitimación, esta validación corresponde a la evaluación de los beneficios que ofrece cada una de las modalidades de aseguramiento frente a las necesidades de información de los stakeholders. En este sentido se debe restringir el nivel de seguridad limitada para los procesos de aseguramiento de los reportes integrados, teniendo en cuenta que las empresas que ejercen esta labor, no se comprometen frente a la seguridad del reporte integrado con los stakeholders.

- El alcance del trabajo de aseguramiento de los reportes integrados, debe incluir que dicha labor cubre la verificación del cumplimiento del marco IIRC, sin limitarse solamente a las memorias de sostenibilidad bajo GRI, así como la validación de los niveles de involucramiento.
- Es importante que las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento de la información no financiera, validen el nivel de involucramiento de los stakeholders, a través de los mecanismos de relacionamiento utilizados por las empresas.

6. Conclusiones

La elaboración y publicación del reporte integrado en Colombia aún tiene bajos niveles de implementación, un ejemplo de ello, es que tan solo el 25% de las empresas que formaron parte del índice COLCAP por los periodos 2014 a 2018 publicaron un reporte integrado bajo el marco IIRC sometido a un proceso de aseguramiento. Esta situación puede considerarse una limitación del trabajo realizado, no obstante se explica por la voluntariedad del mismo y porque las empresas lo utilizan como imagen para mostrar información positiva (Ortiz-Martínez et al., 2020)

El resto de empresas que formaron parte del índice COLCAP por los periodos evaluados, reportaron información no financiera bajo la metodología GRI o inclusive bajo sus propios lineamientos en materia de sostenibilidad, otras empresas por su parte tienden a llamar sus informes de sostenibilidad como reportes integrados sin citar en el cuerpo del documento el marco IIRC vigente, por lo que a nivel empresarial existe un desconocimiento de las implicaciones y la utilidad de dichos reportes.

Como un primer paso para avanzar en este tema, las empresas, las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento y los stakeholders deben conocer el marco integrado emitido por el IIRC que está vigente y disponible en la página web de dicho regulador, así como atentos a las dinámicas de fusión que se pretende realizar entre IIRC y SASB y la evolución de dicho marco. Este reporte promueve el pensamiento integrado, y de manera general permite mostrar como la empresa crea valor en el corto, medio y largo plazo. En relación con los stakeholders claves, muestra la capacidad de respuesta de la organización (IIRC, 2013).

El reporte integrado que elaboran las empresas debe incorporar los aspectos materiales positivos y negativos (IIRC, 2013), por lo tanto, el informe no debe hacerse solo por cumplir, sino con previas validaciones del impacto e importancia que puede tener la verdadera aplicación del marco para el reporte integrado, para ello se requiere que el IIRC y los

organismos reguladores avancen en mejorar los estándares con el fin de beneficiar la calidad de la información reportada para los stakeholders, además de los beneficios para los proveedores de capital.

Este trabajo no dio cuenta del cumplimiento del marco IIRC, toda vez que, en relación con este tema, se han desarrollado diferentes estudios que han concluido acerca de la falta de homogeneidad, materialidad en la presentación, inclusive de su utilidad (Ortiz-Martínez et al., 2020), no obstante, se exploró un campo muy poco trabajado a la fecha, como es el involucramiento de los stakeholders en la elaboración de los reportes integrados sometidos a un proceso de aseguramiento según lo planteado por Friedman & Miles (2006).

Para que las empresas puedan incluir en su reporte integrado la autoevaluación de como considera a sus stakeholders, es importante que exploren los niveles de involucramiento propuestos por Friedman & Miles (2006). El hecho de decir que ciertas empresas tienen un gran avance en la elaboración del reporte integrado como buena práctica, puede alertar a otras entidades a revisar y evaluar su situación, así como empezar a incluir el involucramiento real de los stakeholders en el reporte integrado.

Aunque en los estudios realizados a la fecha de elaboración del presente documento, el involucramiento de los stakeholders no sobrepasaba los niveles de consulta, es necesario que las empresas den mayor participación a la opinión de los stakeholders, generando espacios de empoderamiento que garanticen un impacto en las decisiones de la empresa.

Las empresas evaluadas que elaboraron un reporte integrado prefieren contratar la opción de aseguramiento limitado bajo la ISAE 3000, estos resultados dejan en evidencia lo crudo que estamos en el conocimiento y beneficios del nivel de aseguramiento razonable. Si bien el estándar de la ISAE 3000 no está enfocado explícitamente para el aseguramiento de los reportes integrados, este nivel permite mayor garantía y legitimidad como el que se obtiene para la información financiera, por eso para apuntar a una mayor credibilidad, se debe considerar el aseguramiento razonable de los reportes integrados, que permita concluir sobre el cumplimiento del marco IIRC y por lo tanto de aspectos como la fiabilidad del reporte.

Lo planteado anteriormente podrá elevar el nivel del reporte integrado de las empresas colombianas, a tal punto de compararlo con los modelos de informe que presenta el IIRC en su página web.

Si los stakeholders se capacitan en: contenido e interpretación del reporte integrado, opciones frente al aseguramiento y los niveles de involucramiento de los stakeholders, tendrían mayores argumentos para revisar y exigir aspectos relevantes en el reporte integrado.

De acuerdo con lo anterior, se puede contestar la pregunta objeto de la presente investigación, la cual es ¿Cuál es el nivel de involucramiento de los Stakeholders en los reportes integrados de las empresas que conforman el índice COLCAP frente al nivel de aseguramiento de los reportes integrados por los periodos 2014 a 2018?. La respuesta es que el nivel de involucramiento de los stakeholders evaluado en la elaboración de los reportes integrados sometidos a un proceso de aseguramiento, es de no participación y simbolismo, según la escala de participación propuesta por Friedman & Miles (2006). Estos resultados son importantes para que:

a) Los stakeholders reclamen mayores niveles de participación y acciones de involucramiento por parte de las empresas.

b) Las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Colombia, sean conscientes de las acciones que deberían desplegar para conseguir una mejora en el involucramiento de los stakeholders. Esto puede materializarse en acciones que permitan una mejora en la materialidad de la información no financiera, por lo tanto, mejorar los niveles de involucramiento.

Las acciones que debe evaluar la empresa son importantes porque según lo expresado en los reportes integrados asegurados, se aparenta un enfoque participativo de sus grupos de interés a través de las consultas como máximo nivel, no obstante, al contrastar la teoría con la realidad empresarial, se evidencian niveles de involucramiento bajos.

c) Los supervisores y reguladores de la información no financiera, en el sentido de resaltar y exigir los niveles de participación de los stakeholders y el aseguramiento de los mismos.

d) Las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento, para tenerlo en cuenta en sus procesos de revisión, y concluir dichos resultados en el informe correspondiente.

Finalmente, los factores que afectan la legitimidad de los reportes integrados, están asociados con la implementación del Marco IIRC y el sometimiento del reporte a un proceso de aseguramiento, lo que genera credibilidad y transparencia de dichos informes. No obstante, la verdadera utilidad y legitimación para los stakeholders en este proceso, se encuentra en la inclusión del involucramiento de los stakeholders tanto en el reporte integrado como en el alcance del aseguramiento del mismo.

Las empresas que conformaron el índice COLCAP por los periodos 2014-2018 que en su información no financiera expresamente manifestaron que dicho documento se elaboró siguiendo los lineamientos del marco IIRC, sometieron su reporte integrado a un proceso de aseguramiento limitado, lo que puede explicarse por la directriz de fiabilidad del marco IIRC, en este sentido, es una estrategia determinante de la empresa para generar credibilidad y confianza. Esta credibilidad se genera independiente del nivel de seguridad que se contrate con las empresas que realizan o prestan los servicios de aseguramiento, toda vez que, no se encontró evidencia en los reportes integrados evaluados acerca de capacitaciones a los grupos de interés en relación con el aseguramiento.

Futuras líneas de investigación

Posterior al desarrollo del presente trabajo, se consideraron dos posibles líneas de investigación que pueden enriquecer el desarrollo del involucramiento de los stakeholders, así:

- Es necesario dar mayor importancia a los estudios sobre los niveles de involucramiento de los stakeholders según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006), seleccionando por ejemplo un sector específico, e incluir los contrastes de los impactos con ocasión de la pandemia, especialmente, el manejo que se dio a las relaciones con los stakeholders.

- Así mismo es importante investigar a futuro, las causas estructurales de los niveles de aseguramiento y de los bajos nivel involucramiento de los stakeholders según la escala propuesta por Friedman & Miles (2006) .

A. Anexo 1: Resultados evaluación por niveles de involucramiento 1, 2, 3 Y 4.

Niveles	CELSIA		CEMENTOS ARGOS S.A.		GRUPO ARGOS S.A.		GRUPO NUTRESA S.A.		ISA	
	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento
1-2	Accionistas e inversionistas, clientes, proveedores, líderes de opinión a partir del 2017, asociaciones y agremiaciones, ONGs en el 2018, comunidad colaboradores, reporte de comunidad científica y académica en el año 2018 y estado	Página web, newsletter digital, revista energía en acción, murales, boletines, notas radiales, videos institucionales, reporte de resultados entre otros.	Accionistas e inversionistas, colaboradores y comunidad	Carteleras, página web, semana de sostenibilidad.	Accionistas e inversionistas, asociaciones a partir del 2016, autoridades a partir de 2017, colaboradores, comunidad, estado, líderes de opinión y proveedores	Medios corporativos, página web, boletín electrónico, comunicados de prensa, Twitter, carteleras virtuales.	Accionistas, clientes, colaboradores, comunidad, consumidores a partir del 2015, proveedores.	Página web, Boletín trimestral, Twitter, intranet, boletines, carteleras, buzón, periódico.	Inversionistas, clientes, colaboradores a partir de 2016, proveedores.	Boletín, informes trimestrales, buzón, programa radial, sitio web, carteleras.
3	Accionistas e inversionistas, estado, asociaciones y líderes de opinión a partir del 2017, agremiaciones, autoridades hasta 2017, clientes, colaboradores en el 2014 y 2018, comunidad, comunidad científica y académica a partir del 2017, proveedores por los periodos 2014, 2017 y 2018	Correo electrónico, teleconferencia de resultados, medios de comunicación internos, estados financieros auditados, app de atención al cliente, entre otros.	Accionistas e inversionistas, autoridades, clientes, colaboradores, comunidad, líderes de opinión, proveedores	Reporte integrado, informe de gestión y gestión del desempeño	Accionistas e inversionistas, comunidad, líderes de opinión y proveedores.	Reporte integrado, correos electrónicos, reportes y respuesta a requerimientos.	Accionistas, clientes, colaboradores, comunidad, consumidores y compradores a partir del 2015, estado, proveedores.	Correo electrónico, conferencia, informe integrado, portal de clientes, comunicación en medios masivos.	Cientes, colaboradores a partir de 2016, estado 2015 y 2016, proveedores a partir de 2016.	Evaluación de satisfacción, de desempeño, del clima organiz., de satisfacción, de solicitud, correo electrónico, medición de liderazgo.
4	Accionistas e inversionistas, clientes, colaboradores, comunidad, proveedores, líderes de opinión a partir del año 2017 y ONGs a partir de 2018.	Línea de transparencia	Accionistas e inversionistas, autoridades, clientes, colaboradores, comunidad, líderes de opinión y proveedores.	Línea de transparencia, semana de sostenibilidad, línea de servicio al cliente, programas de desarrollo técnico y académico, conferencias telefónicas y comunicación con autoridades ambientales.	Colaboradores, comunidad, líderes de opinión, proveedores y accionistas e inversionistas.	Línea de transparencia, línea telefónica, visitas de evaluación y gestores sociales.	Accionistas, clientes, colaboradores, comunidad, consumidores y compradores a partir de 2015, proveedores,	Línea ética, línea de atención, escuela de tenderos, escuela de autoservicios, línea de atención al consumidor, programa para desarrollo de proveedores, visitas de evaluación, programa de fomento, conferencia, congreso nacional de educación	Inversionistas, clientes, colaboradores a partir de 2017, estado 2015 y 2016, proveedores, sociedad	Centro de atención, webcast, línea de atención, visitas de campo y fábrica, talleres, reuniones informativas y de sensibilización

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes integrados de las empresas evaluadas

B. Anexo 2: Resultados evaluación por niveles de involucramiento 5, 6 y 11

Niveles	CELSIA		CEMENTOS ARGOS S.A.		GRUPO ARGOS S.A.		GRUPO NUTRESA S.A.		ISA	
	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento	Stakeholders	Mecanismos de relacionamiento
5	Accionistas e inversionistas, asociaciones, autoridades hasta 2017, clientes, colaboradores, comunidad, comunidad científica y académica a partir del periodo 2017, estado, líderes de opinión a partir del periodo 2017, proveedores, ONG para el 2018	Diálogo con grupos de interés, reuniones, comités de convivencia, encuentros, entre otros	Autoridades, clientes, colaboradores, comunidad, líderes de opinión, proveedores	Diálogos de sostenibilidad, diálogos con grupos prioritarios, negociaciones colectivas, reuniones con representantes de sindicatos, reuniones, capacitaciones presenciales y virtuales.	Accionistas e inversionistas, colaboradores, comunidad, estado, líderes de opinión y proveedores	Diálogo con grupos de interés, diálogo de clima y cultura y reuniones cara a cara	Clientes, colaboradores, comunidad, estado, proveedores	Reuniones con a la dirección, comunidades de sinergias, grupos primarios, comités paritarios de salud ocupacional, comité estratégico de derechos humanos, comités de convivencia, eventos y reuniones con ONGs, participación en foros, informes y reuniones de control.	Inversionistas, clientes, colaboradores a partir de 2016, estado a partir de 2017, proveedores, sociedad,	Reuniones, encuentro anual, rondas de relacionamiento, encuentro con pobladores, diálogos, café con el presidente,
6	Accionistas e inversionistas, clientes, colaboradores y proveedores, así como para los líderes de opinión a partir del año 2017	Encuestas, consultas, entrevistas	Accionistas e inversionistas, clientes y colaboradores	Encuesta un gran lugar para trabajar, encuesta de servicio institucional, encuesta de satisfacción de clientes externos	N/A	N/A	Colaboradores, estado	Encuesta clima organizacional y compromiso, entrevista de retiro, encuesta de riesgo psicosocial	Colaboradores a partir de 2017, estado, sociedad	Consultas, encuesta cierre de convenios, encuesta medición del riesgo psicosocial, encuesta de clima laboral
11	Accionistas e inversionistas	Asamblea de accionistas y Junta Directiva	Accionistas e inversionistas	Asamblea General	Accionistas, en 2018 con filiales y socios estratégicos	Asamblea anual, juntas directivas, comité de presidente	Accionistas e inversionistas	Asamblea de accionistas,	Inversionistas	Asamblea general

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes integrados de las empresas evaluadas

Bibliografía

- AccountAbility. (2008a). *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008)*. http://www.mas-business.com/arch/documentos/aa1000as_2008_esp_129.pdf
- AccountAbility. (2008b). *Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008)*.
- AccountAbility. (2015). *AA 1000 Stakeholder Engagement Standard*. <https://www.accountability.org/>
- AccountAbility. (2020). *Assurance Standard V3 AA1000*.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 85(1), 24-34. <https://doi.org/10.1080/01944363.2018.1559388>
- Ashforth, B. E., & Gibbs, B. W. (1990). The Double-Edge of Organizational Legitimation. *Organization Science*, 1(2), 177-194.
- Bardin, L. (1986). *El análisis de contenido* (2a edición). Ediciones Akal.
- Berbel Giménez, G., Gómez, J. D. R., & Villegas, M. G. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): Análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Innovar*, 17(29), 27-48.
- Ley 11/2018 BOE-A-2018-17989.pdf, (2018). <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/29/pdfs/BOE-A-2018-17989.pdf>
- Brusca Alijarde, M. I., & Labrador Barrafón, M. (2017). El marco conceptual de la información integrada y su aplicación en el sector público. *Revista española de control externo*, 19(57), 13-38.
- Burke, J. J., & Clark, C. E. (2016). The business case for integrated reporting: Insights from leading practitioners, regulators, and academics. *Business Horizons*, 59(3), 273-283. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.01.001>
- CELSIA. (2020). Sobre nosotros. *Celsia*. <https://www.celsia.com/es/nuestra-empresa/sobre-nosotros/>
- CEMENTOS ARGOS. (2020). Acerca de Argos. *Cementos Argos Colombia*. <https://colombia.argos.co/acerca-de-argos/>

- Cheng, M., Green, W., Conradie, P. J., Konishi, N., & Romi, A. (2014). *The international integrated reporting framework: Key issues and future research opportunities*. <https://doi.org/10.1111/jifm.12015>
- Correa-García, J. A., Hernández-Espinal, M. C., Vásquez-Arango, L., & Soto-Restrepo, Y. M. (2017). Reportes integrados y generación de valor en empresas colombianas incluidas en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones. *Cuadernos de Contabilidad*, 17(43). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-43.rigv>
- Cumming, J. F. (2001). Engaging stakeholders in corporate accountability programmes: A cross-sectoral analysis of UK and transnational experience. *Business Ethics: A European Review*, 10(1), 45-52. <https://doi.org/10.1111/1467-8608.00211>
- Deegan, C. (2002). Introduction: The legitimising effect of social and environmental disclosures – a theoretical foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311. <https://doi.org/10.1108/09513570210435852>
- Eccles, Robert G., & Krzus, M. P. (2010). *One Report: Integrated Reporting for a Sustainable Strategy* | Wiley. Wiley. <https://www.wiley.com/en-us/One+Report%3A+Integrated+Reporting+for+a+Sustainable+Strategy-p-9781119199960>
- Franco, I. B. Á. (2015). *La auditoría y el aseguramiento de los informes de Responsabilidad Social: ¿avances hacia el Desarrollo Sostenible?* [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <http://www.bdigital.unal.edu.co/51887/>
- Friedman, A. L., & Miles, S. (2006). *Stakeholders: Theory and practice*. Oxford University Press.
- Fuster, M., & Ortiz, E. (2019). Información integrada, verificación externa y otros condicionantes. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 29(73), 39-54.
- Gómez, M. V. (2017). El Reporte Integrado en el Sector Público: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista española de control externo*, 19(57), 67-92.
- Gómez-Villegas, M., & Quintanilla, D. A. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: Su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(32), 121-158.
- GRI. (2016). *GRI 101: Fundamentos 2016*.
- Grima, A. Z., García-Benau, M. A., & García, L. S. (2015). Aseguramiento del informe de sostenibilidad en España y Latinoamérica. *Innovar*, 25(1Spe), 85-102. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n1Spe.53361>

- GRUPO ARGOS. (2020). *Grupo Argos*. <https://www.grupoargos.com/es-co/nosotros/grupo-argos>
- Grupo Nutresa. (2020). *Quiénes somos*. Grupo Nutresa. <https://gruponutresa.com/quienes-somos/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición). Mc Graw Hill.
- Hoque, M. E. (2017). Why Company Should Adopt Integrated Reporting? *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7, 241-248.
- Husillos, F. J. (2007). Una aproximación desde la teoría de la legitimidad a la información medioambiental revelada por las empresas españolas cotizadas. *Revista española de financiación y contabilidad*, 133, 97-122.
- IAASB. (2013). *ISAE 3000 (Revisada) Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, Marco Internacional de Encargos de Aseguramiento y las Modificaciones de concordancia de otras NIEA*. IFAC. <https://www.ifac.org/iaasb/publications/niea-3000-revisada-encargos-de-aseguramiento-distintos-de-la-auditor-o-de-la-revisi-n-de-informaci-n>
- IIRC. (2013). *El marco internacional IR*. <https://integratedreporting.org/resource/international-ir-framework/>
- IIRC. (2014). *Assurance on IR an exploration of issues*.
- IIRC. (2021). *Marco internacional <IR> | Informes integrados*. <https://integratedreporting.org/resource/international-ir-framework/>
- IIRC, & SASB. (2020). *IIRC and SASB announce intent to merge in major step towards simplifying the corporate reporting system | Integrated Reporting*. <https://integratedreporting.org/news/iirc-and-sasb-announce-intent-to-merge-in-major-step-towards-simplifying-the-corporate-reporting-system/>
- ISA. (2020). *Grupo ISA*. ISA. <https://www.isa.co/es/grupo-isa/>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Junta Directiva Central SINTRAE. (2016, julio 11). *Tribunal de Arbitramento ISA–SINTRAE se confabula para atentar contra el Derecho de Asociación Sindical*. SINTRAISA-Sindicato Nacional de Trabajadores de ISA. <https://www.sintraisa.org/index.php/noticias/laboral/277-tribunal-de-arbitramento-isisintrae-se-confabula-para-atentar-contra-el-derecho-de-asociacion-sindical>

- Junta Directiva Nacional SINTRAISA. (2018). "TRABAJO DECENTE". <https://www.sintraisa.org/index.php/noticias/opinion/326-trabajo-decente>
- Kaur, A., & Lodhia, S. K. (2017). The Extent of Stakeholder Engagement in Sustainability Accounting and Reporting: Does Empowerment of Stakeholders Really Exist? En *Modern Organisational Governance* (Vol. 12, pp. 129-145). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2043-052320170000012007>
- López-Noguero, F. (2002). El Análisis de contenido como método de investigación. *XXI. Revista de educación*, 4, 167-180.
- Manetti, G. (2011). The quality of stakeholder engagement in sustainability reporting: Empirical evidence and critical points. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18(2), 110-122. <https://doi.org/10.1002/csr.255>
- Manetti, G., & Becatti, L. (2009). Assurance Services for Sustainability Reports: Standards and Empirical Evidence. *Journal of Business Ethics*, 87(1), 289-298. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9809-x>
- Maroun, W., & Atkins, J. (2015). *The challenges of assuring integrated reports: Views from South Africa | ACCA Global*. London: The Association of Chartered Certified Accountants. <https://www.accaglobal.com/ca/en/technical-activities/technical-resources-search/2015/november/assuring-integrated-reports.html>
- Navarrete Oyarce, J., Cornejo Orellana, C., & Moraga Flores, H. (2016). Reporte integrado: Nuevo paradigma en la información corporativa. *Horizontes Empresariales*, 15(2), 64-73.
- Navarrete Oyarce, J., & Gallizo Larraz, J. L. (2019a). *Gobierno corporativo y su revelación a través del Reporte Integrado: Caso MASISA*. 17, 1-11. <https://doi.org/10.35928/cr.vol17.2019.55>
- Navarrete Oyarce, J., & Gallizo Larraz, J. L. (2019b). Reporte Integrado como herramienta de transparencia empresarial. *RAN -Revista Academia y Negocios*, 4(2-2019), 71-82.
- O'Dwyer, B., Owen, D., & Unerman, J. (2011). Seeking legitimacy for new assurance forms: The case of assurance on sustainability reporting. *Accounting, Organizations and Society*, 36(1), 31-52. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2011.01.002>
- Ortiz-Martínez, E., & Marín-Hernández, S. (2016). Información no financiera y globalización empresarial. *Non financial information and business globalisation.*, 10(3), 16-36. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.01>

- Ortiz-Martínez, E., Marín-Hernández, S., & Sánchez-Aznar, L. A. (2020). Información integrada según el IIRC de 2011 a 2015. *Revista de Administração de Empresas*, 60(3), 222-234. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200305>
- Parlamento Europeo, & EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA. (2014). *Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*.
- Peña, D. M. C. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España*. Universidad Nacional de Colombia.
- Power, M. K. (2003). Auditing and the production of legitimacy. *Accounting, Organizations and Society*, 28(4), 379-394. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(01\)00047-2](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(01)00047-2)
- Rivera-Arrubla, Y. A., Zorio-Grima, A., & García-Benau, M. A. (2016). El concepto de informe integrado como innovación en reporting corporativo. *Journal of Innovation & Knowledge*, 1(3), 144-155. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.016>
- Rivera-Arrubla, Y. A., Zorio-Grima, A., & García-Benau, M. A. (2017). Integrated reports: Disclosure level and explanatory factors. *Social Responsibility Journal*, 13(1), 155-176. <https://doi.org/10.1108/SRJ-02-2016-0033>
- Rixon, D. (2010). Stakeholder Engagement in Public Sector Agencies: Ascending the Rungs of the Accountability Ladder. *International Journal of Public Administration*, 33(7), 347-356. <https://doi.org/10.1080/01900691003606006>
- Rossi, F. M. (2017). Experiencias de información integrada en entidades públicas en Europa. *Revista española de control externo*, 19(57), 39-66.
- Suárez Rico, Y. M. (2014). *Limitaciones para la responsabilidad social empresarial: Una aproximación desde las concepciones alternativas de empresa* [Tesis de investigación maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <http://www.bdigital.unal.edu.co/49865/>
- Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *The Academy of Management Review*, 20(3), 571-610. <https://doi.org/10.2307/258788>
- Valenzuela, L. F. J. (2004). *Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental* [Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales]. <http://bdigital.unal.edu.co/1182/1/luisfernandovalenzuelajimenez.2004.pdf.pdf>
- Valora Analitik. (2018). Filiales del Grupo Argos entre las 100 empresas con mejor reputación en el país. *Valora Analitik*. <https://www.valoraanalitik.com/2018/10/18/filiales-del-grupo-argos-entre-las-100-empresas-con-mejor-reputacion-en-el-pais/>

Vaz Ogando, N., Ruiz Blanco, S., & Fernandez-Feijoo Souto, B. (2018). El mercado de verificación de las memorias de sostenibilidad en España: Un análisis desde la perspectiva de la demanda. *Revista de Contabilidad*, 21(1), 48-62. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2017.07.003>