

DESEMPEÑO EMPRESARIAL SOSTENIBLE. SU ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL

Vilnia Elena Galán Rivas y Milagros Morales Pérez

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo conceptualizar el desempeño empresarial sostenible y argumentar su enfoque multidimensional. Los métodos utilizados son: el histórico – lógico, de análisis – síntesis, de lo general a lo particular. Los resultados alcanzados arrojaron que considerar el enfoque multidimensional del desempeño empresarial sostenible permite: lograr un análisis más integral de la relación de la empresa con el entorno ambiental, económico social y legal en que realiza sus actividades y disponer de la información necesaria , para que el individuo y en especial los decisores de política ganen en conocimientos sobre el entorno de la empresa, y así se sientan sensibilizados y comprometidos para actuar en aras de avanzar en esa dirección.

Palabras clave: desempeño empresarial sostenible, enfoque multidimensional, relación empresa con el entorno ambiental, económico social y legal.

Introducción

La aplicación de un modelo insostenible, encaminado a la búsqueda del crecimiento económico, sin tener en cuenta su incompatibilidad con el ritmo de regeneración de los recursos naturales renovables, la imposibilidad de reposición de los recursos no renovables, la emisión creciente de residuos y la capacidad de carga de los ecosistemas, exige soluciones rápidas y eficaces que permitan conciliar intereses políticos, económicos, sociales, jurídicos y

ambientales, requiriendo un desempeño responsable de los agentes económicos y sociales, sustentado en la educación medioambiental como herramienta facilitadora del cambio conductual de los mismos.

Los agentes económicos son responsables en buena medida del desequilibrio hombre-naturaleza, ocupando entre ellos un lugar principal la empresa, cuyo desempeño se aleja visiblemente de la necesaria y vilipendiada sostenibilidad. Y así lo evidencia la implicación que tiene la producción de bienes y servicios en el calentamiento global, en la deforestación, en la erosión de los suelos, en la contaminación atmosférica y del agua, y en la pérdida de la biodiversidad.

La cultura empresarial, como elemento integrante del valioso legado de la humanidad, debe pues orientarse a la exigencia desde adentro de alcanzar economías de escala creciente en materia de beneficios, pero también de respeto al entorno del que se nutre y del que forma parte.

Lic. Vilnia Elena Galán Rivas. Máster en Economía Regional y Desarrollo Local por la Universidad de Valencia y la Universidad de La Habana. Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente. E-mail: vilnia@eco.uo.edu.cu

Lic. Milagros Morales Pérez. Máster en Economía. Dra. en Ciencias Económicas. Profesora Titular. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente. E-mail: milagros@eco.uo.edu.cu

Por ello, la relación empresa-medio ambiente debe basarse en la premisa inviolable de que el desempeño empresarial debe ser estrictamente sostenible. El artículo que ponemos a disposición del lector tiene como objetivo conceptualizar el desempeño empresarial sostenible y argumentar su enfoque multidimensional.

Desarrollo

El desempeño, en el orden más general, se define como el cumplimiento cabal de las obligaciones establecidas por los sujetos económico-sociales. Esto explica que el desempeño empresarial se asocie, en primer lugar con los términos eficiencia, excelencia y competitividad, pues su razón de ser es la producción eficiente de bienes y servicios con eficacia para alcanzar la excelencia y por tanto avanzar en la competitividad. Para su medición, por tanto, se utilizan indicadores como la rentabilidad, la productividad, los costos de producción, la cuota de mercado que sirven para hacer evaluaciones diagnósticas de la eficiencia, además del diseño y cumplimiento de su misión, entre otros.

Un momento importante en la evaluación del desempeño empresarial es la cuestión de la valoración del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, o sea, el desempeño de los recursos humanos. Su medición se relaciona con indicadores tales como: productividad del trabajo, correlación salario medio/productividad, cumplimiento de las acciones de capacitación, índice del cumplimiento del personal capacitado, el nivel de accidentalidad y el índice de utilización del fondo de tiempo laboral, entre otros.

Existen además criterios de que la gestión financiera, el comportamiento y la gestión empresarial, permiten medir si la empresa tiene un desempeño equilibrado² el cual

está relacionado con el logro de objetivos (o tareas asignadas). Como criterio básico para la evaluación de este enfoque de desempeño se consideran los tres primeros aspectos mencionados. El comportamiento se mide a partir de las relaciones del ente empresarial con su entorno, y al interior del mismo. En el entorno se evalúa a: los proveedores y clientes, al medio ambiente y la comunidad. Referido al interior del comportamiento se valoran los trabajadores. En los criterios de gestión empresarial están los elementos que le dan solidez al sistema empresarial, por tanto se evalúa la estrategia empresarial, la calidad en todos los componentes, la innovación y el marketing. Los criterios de gestión financiera tienen que ver con: la disponibilidad de fondos para la atención cotidiana (flujo de caja, liquidez, crecimiento en las ventas); la rentabilidad y la acumulación de activos útiles (rendimiento de fondos propios), y el incremento de activos (incremento de la oferta con productos nuevos y registrados).

Obsérvese que los procedimientos anteriormente analizados, miden el desempeño empresarial desde un enfoque económico, sin considerar variables ambientales, ni sociales. No obstante a finales de la década del 80, principio de la del 90 comienza a modificarse el enfoque del desempeño, a partir de los hechos siguientes:

- En 1987, se publica el informe "Nuestro futuro común", por la CNUMAD, en el que se ofrece una visión crítica del modelo de desarrollo económico que hasta ese entonces había prevalecido y que se asumía por el sector empresarial en detrimento de los recursos naturales.
- En 1989 el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), propone la producción más limpia (PML), la cual enfatiza en la importancia de la gestión y organización efectiva de las empresas y la necesidad de la mejora continua en su desempeño ambiental.

² Para profundizar revisar el artículo: "Evaluación del Desempeño, en el sitio Web http://www.mp.peru-v.com/desempeno/ed_principal.htm

- En **1991** se celebra la Segunda Conferencia Mundial de la Industria sobre la Gestión del Medio Ambiente, la Cámara Internacional de Comercio presentó la “Carta de las empresas para un desarrollo sostenible”, la cual estaba respaldada por 500 empresas de todo el mundo y las comprometía a “mejorar su rendimiento ambiental.

- En el año **1996**, auspiciado por la Organización Internacional de Normalización (ISO), como se menciona en el epígrafe anterior, entra en vigor las Normas ISO 14001 y 14004 y se comienza a hablar con fuerza del desempeño ambiental y en 1999 entra en vigencia la norma ISO 14031, con el objetivo de reglamentar la evaluación del mismo en una organización.

e. La Norma ISO 14031. Tiene como objetivo normalizar la medición del desempeño ambiental de las entidades, a través de un proceso interno, comparando el cumplimiento de las obligaciones ambientales de la empresa en el pasado con el período actual, una vez que se han establecidos determinados criterios en el orden ambiental. La norma permite, de esta manera, la identificación de los aspectos ambientales³ y evaluar su significancia. La evaluación de los aspectos ambientales se lleva a cabo considerando la frecuencia con que ocurre el aspecto, la probabilidad de que ocurra el impacto y su gravedad del impacto producido. Los indicadores que se utilizan a tales efectos son los siguientes: consumo de agua, vertido al agua, energía emitida, uso de energía, emisiones a la atmósfera, descarga al suelo, uso de materias primas y recursos materiales, residuos y subproductos generados. Para ello la norma establece que el nivel de significancia se defina a partir de las puntuaciones obtenidas para la frecuencia, la probabilidad y la gravedad de un aspecto ambiental⁴, y se

³ Un aspecto ambiental es “un elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente”, en NC ISO 14004:1997, pág. 2

⁴ En el anexo 2 Aparecen los criterios que establece la norma para evaluar la frecuencia, la probabilidad y gravedad de los aspectos ambientales.

calcula el producto de ellas para obtener su significancia (S). La fórmula es la siguiente:

$S = F \times P \times G$, donde

S significancia

F frecuencia con que ocurre el aspecto

P probabilidad de que ocurra el impacto

G posible gravedad del impacto producido.

Al valor obtenido se le asigna el nivel de significancia correspondiente considerando que un aspecto ambiental significativo es aquel en el que la significancia $S > 100$.

Significa que la norma ISO 14031 evalúa el desempeño estrictamente desde lo ambiental, sin proponer el cálculo de los niveles de desempeño ambiental o valores de referencia. No obstante, la misma constituye un paso de avance en la medición del cumplimiento de la obligación ambiental pues exige que la empresa, como agente económico, del desarrollo local sostenible, gestione adecuadamente los recursos naturales que utiliza para producir bienes y servicios y de esta forma asegurar un desempeño sostenible.

A partir de este momento se van incorporando nuevos enfoques de desempeño empresarial, con una perspectiva multidimensional, nos referimos específicamente a los Reportes de Sustentabilidad, al AA 1000 – ACCOUNTABILITY y al desempeño socialmente responsable.

f. AA 1000 – ACCOUNTABILITY, estándar voluntario desarrollado por el “Institute of Social and Ethical Accountability”⁵. La propuesta tiene como objetivo evaluar y fortalecer la credibilidad de los reportes del desempeño ético, económico y ambiental de las entidades. Los indicadores previstos son: cultura organizacional, comercio justo y ético, condiciones de trabajo, manejo del

⁵ Para más detalles revisar el sitio Web <http://www.accountability.org.uk/>

recurso humano y entrenamiento, protección ambiental y animal, desarrollo de la comunidad y derechos humanos. Debe resaltarse como positivo la perspectiva multidimensional de esta propuesta no solo mide lo tradicionalmente económico sino el desempeño ambiental e incluso lo ético, un momento importante de la conducta social de la entidad. No obstante, lo que se presenta es un reporte final cuyas características, como reporte al fin, no incluye cálculos y por tanto no permite llegar a valores de desempeño.

g. Evaluación de la Sostenibilidad Corporativa (ESC): propuesta del Instituto de Investigación Empresarial del Sustainability Asset Management Group, SAM, en la que se considera necesario medir el desempeño atendiendo a las dimensiones: ambiental (política y manejo ambiental, desempeño ambiental-eficiencia-, información ambiental, desempeño ambiental avanzado, estrategia sobre cambio climático, generación de electricidad, transmisión y distribución, biodiversidad y proyectos de infraestructura); económica (Gobierno Corporativo, manejo de riesgos y crisis, códigos de conducta - cumplimiento - corrupción y soborno, manejo de relaciones con los clientes, administración de riesgos de precio, oportunidades de mercado, base de datos de clientes, manejo del riesgo en los precios); social (indicadores de prácticas laborales, desarrollo del capital humano, atracción y retención de talentos, salud ocupacional y seguridad, compromiso con las partes interesadas, ciudadanía corporativa y filantropía, información social⁶).

h. El desempeño socialmente responsable: se relaciona directamente con la responsabilidad social empresarial, que se define, según World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza como “el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus

empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

La medición del desempeño socialmente responsable propone medir la gestión de dicho desempeño⁷ y el desempeño propiamente dicho, En este último caso el enfoque, al igual que la Responsabilidad Social Corporativa es multidimensional pero explícitamente más amplio y se proponen evaluar las dimensiones: ética empresarial (desarrollo de principios éticos, difusión de los principios éticos de la empresa, práctica de los principios éticos con la competencia, práctica de los principios éticos con proveedores, práctica de los principios éticos con personal contratado, práctica de principios éticos con el gobierno); calidad de vida laboral (valorización y respeto de la diversidad, participación de los empleados en la gestión de la empresa, relación con grupos de trabajadores organizados y sindicatos, distribución de los beneficios de la empresa, desarrollo profesional y empleabilidad, cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, jubilación y despidos); ambiental (impacto en el medio ambiente, responsabilidad ambiental a través del ciclo productivo, cuidados en la incorporación de insumos y tratamiento de desechos, educación ambiental); compromiso con la comunidad (gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad, relaciones

⁷ Sobre la medición de la gestión si se desea profundizar revisar: el “Libro verde” el cual propone un marco para medir la gestión de la responsabilidad social de la empresa desde dos dimensiones la interna y la externa, disponible en Internet en www.jussempor.org/Inicio/.../libroverdedelaue.html; CASO MEXICANO: Distintivo ERS a las Empresas socialmente responsables, disponible en Internet en www.distintivoers.com/ Código de Conducta de Eddie Bauer, disponible en Internet en www.pdca.es/documentos/resumen_normas.doc; Balance Social(ANDI), disponible en Internet en www.angelfire.com/journal2/comunicarse/gallego.pdf ;GLOBAL REPORTING (GRI), disponible en Internet en <http://www.globalreporting.org/>; Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional - NTC – OHSAS 18001, disponible en Internet www.atcltda.com/pages/OHSAS.htm

⁶ Revisar , para más detalles, en Internet www.sam-group.com

con organizaciones comunitarias presentes en su entorno- ONG, colegios-, mecanismo de apoyo a proyectos sociales, estrategias y criterios de acción en inversiones sociales, apoyo al trabajo voluntario del personal, liderazgo e influencia social, participación en proyectos sociales del gobierno) y marketing responsable (diagnóstico y solución de los daños potenciales de sus productos y servicios, política de marketing y comunicación, técnicas de venta éticas y respeto de la privacidad del consumidor, excelencia en la atención al consumidor). En esta propuesta en una misma dimensión se mezclan cuestiones económicas y sociales, pero en el orden más general las dimensiones que se miden son la ambiental, económica y social. Independientemente de todo lo positivo de la propuesta en el orden de la explicites del enfoque multidimensional y la referencia precisa a la educación ambiental es insuficiente, a juicio de la autoras, que no se formula el cálculo del desempeño.

Referido a la necesidad del enfoque multidimensional del desempeño empresarial sostenible el argumento, a criterio de las autoras, está en la relación existente entre la actividad económica de la empresa, los factores biofísicos del medio ambiente, el empleo de una tecnología no agresiva con el entorno, el cumplimiento de la legislación ambiental reglamentada en el orden general y específica de cada actividad de la empresa, el desarrollo social de los trabajadores, con énfasis en lo cultural y el desarrollo social de la localidad donde la empresa está ubicada. Considérese que la economía, cuya esencia misma está en el proceso de producción, se sustenta en la actividad de intercambio del hombre con la naturaleza.

Producir significa crear los bienes materiales y los servicios necesarios para la existencia y el desarrollo de la sociedad, y presupone los medios de producción y la fuerza de trabajo. La cantidad y calidad de materias primas (como objeto de trabajo), las características de los suelos, el tipo de

clima, el agua y el aire, por citar algunos ejemplos, son factores biofísicos del medio ambiente que influyen en el nivel de productividad del trabajo de cualquier empresa. Por otro lado, el hombre, portador de la fuerza de trabajo, en tanto especie, es parte de la naturaleza y resultado de su estrecha conexión con el medio natural que lo rodea. Los factores biofísicos del medio ambiente condicionan el desarrollo de la producción empresarial, pues garantizan la provisión de recursos para los procesos productivos y la recepción de residuos, tanto de los recursos materiales (objetos y medios de trabajo), como de las condiciones necesarias para la reproducción de la fuerza de trabajo. A su vez, el crecimiento económico de las entidades posibilita la conservación del medio ambiente por medio del desempeño racional del individuo, condicionado a su vez por la educación medioambiental del hombre (sujeto de este proceso), cuando al transformar la naturaleza para su beneficio actúa en aras de conservarla.

Esto expresa, entre otras cosas, el vínculo entre la dimensión económica y ambiental de la actividad empresarial, y la necesidad de que ambas sean igualmente priorizadas. El crecimiento económico y el desarrollo social no son objetivos esencialmente antagónicos. En realidad son partes íntegras de un todo, y cada una de ellas se complementa entre sí. La madurez y la estabilidad del crecimiento económico de las empresas dependen en gran medida del nivel de desarrollo social que haya alcanzado la fuerza de trabajo; por otro lado, éste está determinado por los ritmos de crecimiento económico, por el nivel de la producción, pues es en esta última esfera donde se crean los valores de uso indispensables para satisfacer las necesidades de la sociedad y así garantizar igualdad de condiciones para el despliegue de todas potencialidades del individuo. Téngase en cuenta que el hombre, factor decisivo del proceso de producción, podrá reproducir su capacidad de trabajar y aportar más en la medida en que pueda satisfacer con más holgura sus necesidades, si está físicamente más sano, si tiene una capacidad intelectual

mayor, si cuenta con los conocimientos para utilizar tecnologías limpias y cumplir con la legislación en este orden, si posee un alto nivel cultural y una elevada conciencia ambiental, es decir, un desarrollo multilateral. Esto significa que, lejos de ser objetivos adversos, el desempeño económico de las empresas y el desarrollo social se complementan, exigiendo tanto uno como el otro de un medio ambiente biofísico natural en perfecto estado de conservación, que a su vez será expresión de cumplir con lo ambientalmente legislado y con la utilización de tecnologías limpias. Estas dimensiones deben ser entendidas como un sistema, o sea, como un conjunto de elementos interrelacionados entre si y condicionándose mutuamente, de tal forma que las limitaciones de una de ellas incide en el comportamiento del resto.

Significa que el desempeño sostenible se logra si se alcanza un beneficio económico con la utilización de tecnologías limpias, conservando el medio ambiente físico natural que constituye el soporte de la actividad económica. Esto implica cumplir con la legislación ambiental establecida y así no agredir el entorno social.

De esta forma, el desempeño empresarial sostenible debe ser analizado siempre desde distintas dimensiones, que son: ambiental, económica (tecnológica), legal, y social. Para su mejor comprensión, a continuación, se detallará cada una de las dimensiones, comenzando por la dimensión ambiental.

I. Ambiental: el desarrollo de una economía dependerá del sustento que su medio ambiente físico natural le proporcione, es por ello que la empresa debe tener una conducta responsable hacia el entorno, considerar las características específicas de su proceso productivo, es decir los recursos naturales que constituyen las materias primas y materiales que utilizan. Esto último en términos de recursos renovables o no renovables para así saber cómo actuar con uno u otro, o sea, qué tratamiento darles, sin son empleados eficientemente, si alguno de ellos es reutilizado, reciclado,

recuperado o tratado, determinando de esta forma su accionar. También es importante el tratamiento adecuado de los residuales de dicho proceso y tener dominio sobre el ciclo de vida del producto. De esta forma se contribuye a que la empresa actúe en correspondencia con las leyes objetivas que rigen en la naturaleza, es decir, utilicen racionalmente los recursos, conociendo que: el flujo de extracción de los recursos renovables no puede ser mayor que el de su regeneración natural; la utilización de los recursos no renovables esté acompañado de la búsqueda de sustitutos y que el flujo de generación de residuos no esté por encima de la capacidad de carga del planeta para minimizar la contaminación. Solo así se lograra un desempeño adecuado sostenible en términos ambientales, algo determinante para el desempeño económico.

II- Económico- tecnológica: la entidad alcanzará eficiencia eficacia, efectividad utilizando tecnologías limpias para avanzar en la excelencia y competitividad empresarial. Esto hará posible que el proceso de toma de decisiones evolucione en las empresas a favor de obtener un alto índice de desempeño económico. La empresa, debe lograr maximizar los beneficios sobre la base de un consumo racional de los recursos (dimensión ambiental de su desempeño), para así minimizar las externalidades ambientales negativas resultantes de la producción que tanta implicación económico (coste de mitigación ambiental) y social tiene. Significa, que el desempeño, en el orden económico es necesario analizarlo a partir del comportamiento de variables como la producción bruta, producción mercantil, total de ingresos, total de gastos, valor agregado, pero además analizar la utilización de tecnología limpia, la inversión ambiental y el coste de mitigación ambiental entre otras variables económico-ambientales. La observancia estricta de la relación de los indicadores económicos y los ambientales contribuirá a lograr un alto índice de desempeño económico en términos sostenible y a su vez permitirá cumplir con lo legalmente establecido.

III- Legal: La empresa, desde lo legal, dispondrá y cumplirá la legislación medioambiental vigente, tanto en términos generales, como aquellas regulaciones específicas de cada actividad productiva para actuar a favor de su cumplimiento. Lo anterior contribuirá a que la entidad minimice la actividad nociva de sus procesos para con el entorno laboral y social, evitando la inhabilitación de actividades industriales, con el consiguiente coste asociado a los cierres temporales; impedirá contravenir la legislación ambiental y que las cuotas abonadas se traduzcan en una reducción de los beneficios de las entidades al cierre de sus operaciones contables. Además no sería necesario emprender acciones de saneamiento, que siempre originan mayores costos que los asociados a las actividades preventivas. Todas estas cuestiones deben ser comprendidas e interiorizadas por los trabajadores si se desea avanzar en términos de desempeño empresarial sostenible desde lo legal para lo económico y lo ambiental.

IV. Social: A partir de las características del proceso productivo la empresa debe asumir y cumplir su responsabilidad social, para lo cual debe estudiar y conocer la posible afectación que pueden causar a su salud la presencia de agentes ambientales procedentes del proceso de producción⁸. Esto consentirá que el individuo, en la empresa, tome conciencia de la necesidad e importancia de actuar en aras de proteger su salud, a partir de un entorno laboral y local sano. Además es necesario considerar las afectaciones que puede provocar la empresa en la localidad donde esté situada, para que se sensibilice al respecto, y su accionar esté dirigido a minimizar el impacto negativo que su actividad productiva ocasione. Por tanto, hay que observar las externalidades negativas⁹ y minimizarlas. De aquí la

importancia de establecer la diferencia entre costo empresarial y costo social. La producción óptima de una empresa puede no ser la óptima para la sociedad. La explicación radica en el hecho de que una producción que afecte negativamente a la población circundante, e incluso, a los obreros empleados en ella, mientras más crezca más daño provoca. Por ello, el punto óptimo de producción para la sociedad está allí donde el costo marginal social es igual al precio del producto. Este costo marginal social es la sumatoria del costo marginal empresarial¹⁰ y del costo marginal externo¹¹. Es significativo medir los costos sociales y establecer el umbral de las llamadas deseconomías externas, es decir a partir de qué nivel de producción, los costos sociales son mayores que los costos empresariales, con lo cual aún cuando sea rentable para la empresa incrementar sus volúmenes de bienes y/o servicios, no lo es para la sociedad y no debe hacerlo.

En la literatura microeconómica no existe un consenso acerca de cómo medir el coste marginal externo. A los efectos de esta investigación los costos marginales externos pueden determinarse por: las erogaciones en programas de saneamiento ambiental que realiza el gobierno, las enfermedades profesionales y las violaciones de las normas e higiene del trabajo, que en condiciones de una cobertura médica gratuita provoca costos sociales enormes.

Todo lo anterior permitirá que la empresa cumpla las normas de protección e higiene del trabajo, momento importante en su desempeño social y así asegurar las condiciones para preservar la salud y la reproducción del individuo, como portador de la fuerza de trabajo y como ser social, conservando a su vez, el entorno local donde la entidad esté enclavada.

⁸ En correspondencia con las características del proceso productivo existen agentes químicos, físicos y biológicos que pueden afectar la salud de los trabajadores.

⁹ Considérese que las externalidades negativas de la producción son aquellos efectos indeseados que la actividad productiva provoca imponiendo costes adicionales a la sociedad y que no se reflejan en los

precios de mercado, constituyéndose en fuentes de ineficiencia económica.

¹⁰ Impacto en el coste total de la empresa de una nueva unidad producida.

¹¹ Impacto en el coste total del resto de los agentes económicos de una nueva unidad producida, por ejemplo: enfermedades, contaminaciones, entre otros.

Siendo consecuente con la explicación dada sobre el enfoque multidimensional del desempeño empresarial sostenible se define el mismo, por las autoras como:

“el cumplimiento cabal de las obligaciones inherentes a la empresa en el orden ambiental uso racional de los recursos naturales que utiliza, en lo económico maximizar los beneficios con inversiones ambientales en función de utilización de tecnologías limpias, desde lo legal observancia de las leyes ambientales generales y específicas a su actividad, y desde el punto de vista social minimizar los efectos negativos al entorno laboral y social”.

Como hemos explicado, es fundamental para que las empresas alcancen un desempeño sostenible que el mismo se fundamente en un enfoque multidimensional pero, a su vez esto exige, y así se ha dejado sentado en el análisis anterior, precisar la información, los conocimientos que en cada una de estas dimensiones debe tener el individuo para así sensibilizarse, comprometerse y actuar en esta dirección.

Conclusiones

- Es necesario considerar el enfoque multidimensional del desempeño empresarial sostenible para lograr un análisis más integral de la relación de la empresa con el entorno ambiental, económico social y legal en que realiza sus actividades.
- El desempeño empresarial sostenible, desde un enfoque multidimensional propicia disponer de la información necesaria, para que el individuo y en especial los decisores de política ganen en conocimientos sobre el entorno de la empresa, y así se sientan sensibilizados y comprometidos para actuar en aras de avanzar en esa dirección

Bibliografía.

1. CAMISÓN ZORNOZA, Garrigós Simón, F. J. “Estrategias competitivas y desempeño empresarial: estudio comparativo”, disponible en internet: www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v13/13316_1.pdf, consulta realizada en noviembre de 2010.
2. Evaluación del desempeño ambiental. Norma ISO 14031, disponible en internet: www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm %, consulta realizada en noviembre de 2010.
3. LUGONES, Gustavo, Diana Suárez. “Conducta innovativa y desempeño empresarial”, año 2007, disponible en internet: www.centroredes.org.ar/documentos/documentos.../Doc.Nro33.pdf, consulta realizada en noviembre de 2010.
4. MARCH Chordà, Isidre y YAQUE Perales, Rosa María: “Desempeño en empresas de economía social. Un modelo para su medición.” CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Núm. 64, 2009, pp. 105- 131, disponible en internet: <http://redalyc.uaemex.mx/src/>, consulta realizada en Diciembre de 2010.
5. SILVEIRA PÉREZ, Yahilina. “Benchmarking, gestionando el desempeño empresarial a través de las mejores prácticas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, número 131, 2010, disponible en internet: www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/ysp.htm, consulta realizada en noviembre de 2010.
6. PÉREZ BENGOCHEA, Valetti. “Desempeño Empresarial”, disponible en internet: www.degerencia.com, consulta realizada en marzo de 2010.