



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

# Responsabilidad Social en las Organizaciones

Profesor: Manuel Arana

Sesión N° 6

**Indicadores de responsabilidad social y comunicación**

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS



# Agenda de esta sesión



1. Los indicadores en la gestión de RS
2. Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones
  - a) Indicadores Ethos – Perú 2021
  - b) Global Reporting Initiative
3. Definición de indicadores para los proyectos de RS
  - a) Objetivos, indicadores y metas
  - b) Trabajo individual

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS

2



# Los indicadores en la gestión de RS

## INDICADOR:

Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

### ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

### RECONOCIMIENTOS

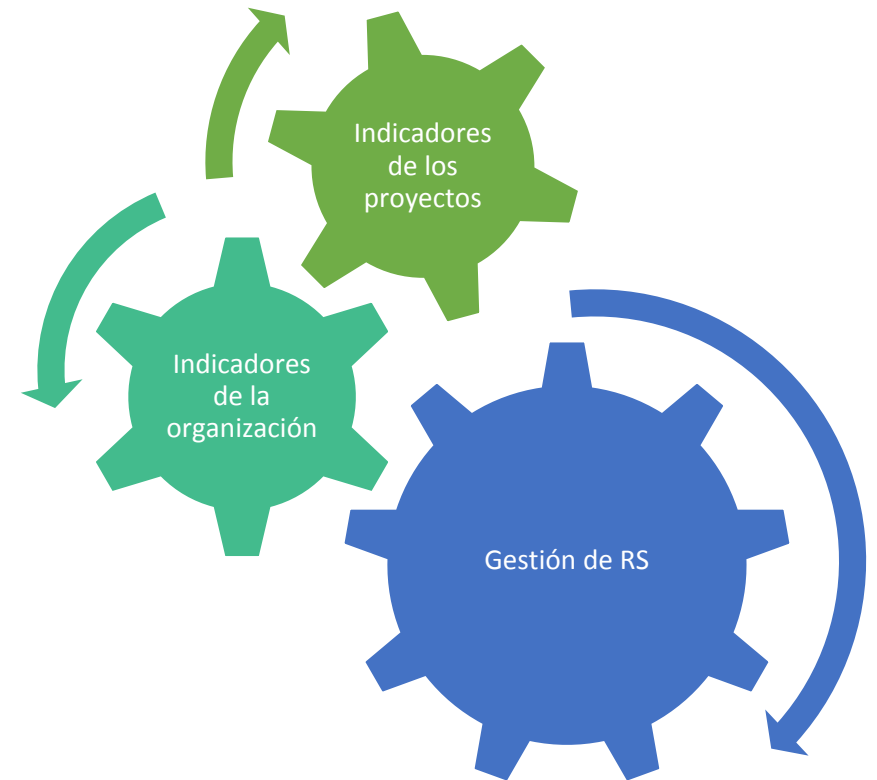
3



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

# Los indicadores en la gestión de RS

- **Indicadores de la empresa:** aquellos que permiten medir el desempeño de la gestión socialmente responsable viendo a la organización integralmente.
- **Indicadores de los proyectos:** aquellos que permiten conocer el avance o el nivel de éxito de un proyecto o iniciativa de responsabilidad social concreta.



## ACREDITACIONES



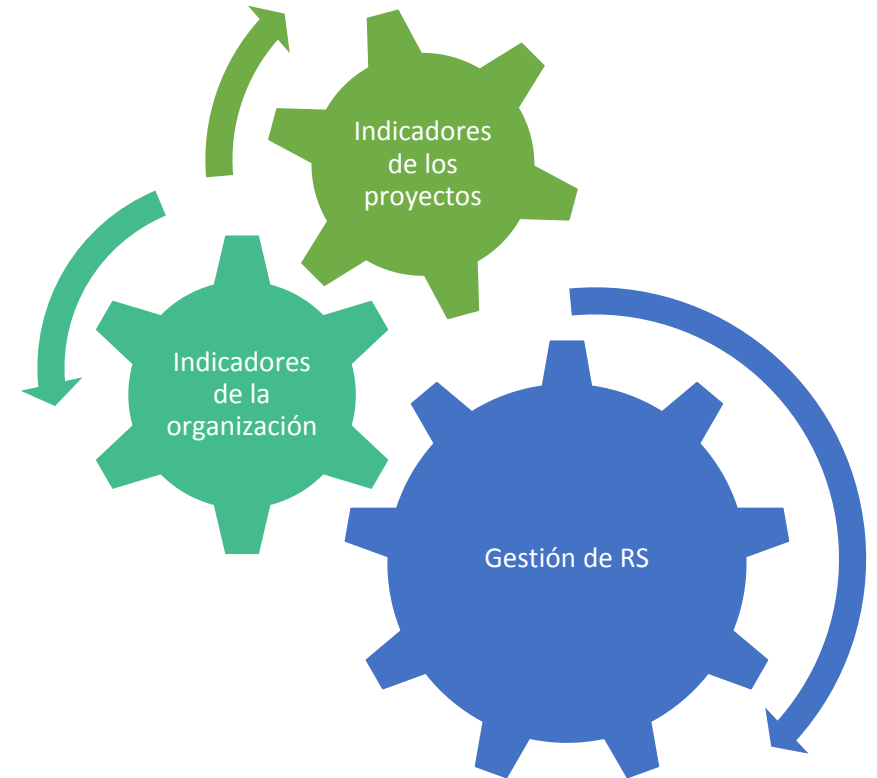
13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS



# Los indicadores en la gestión de RS

- **Indicadores de la empresa:** aquellos que permiten medir el desempeño de la gestión socialmente responsable viendo a la organización integralmente.
- **Indicadores de los proyectos:** aquellos que permiten conocer el avance o el nivel de éxito de un proyecto o iniciativa de responsabilidad social concreta.



## Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones: Indicadores Ethos – Perú 2021 de RS

- Son indicadores regionales para la zona de Latinoamérica.
- Son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial, diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social.
- Estos indicadores fueron validados en el Perú en un taller de validación con organizaciones del sector privado y de la sociedad civil el 11 de Febrero del 2010.
- Plataforma virtual de ingreso gratuito para las empresas: [www.indicadoresrse.org](http://www.indicadoresrse.org)
- Instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno en la organización.
- Aprendizaje, reflexión y creatividad
- Ayuda al gerenciamiento de impactos sociales y ambientales
- Apoya la Planificación estratégica de RSE
- Fácil comprensión

### ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

### RECONOCIMIENTOS

6



# Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones: Indicadores Ethos – Perú 2021 de RS



## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS

7



# Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones: Indicadores Ethos – Perú 2021 de RS

- Indicadores de profundidad
- Indicadores binarios
- Indicadores cuantitativos

Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.

Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.

Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.

Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.

Etapa 1

Etapa 2

Etapa 3

Etapa 4



Nunca hemos tratado este asunto antes.



No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo)

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS

8





# Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones: Global Reporting Initiative



## Global Reporting Initiative™

- El “Global Reporting Initiative” (GRI) es una extensa red de miles de expertos y representantes de diversos grupos de la sociedad (empresarios, ONGs, expertos, agencias gubernamentales, etc.) de más de 40 países, quienes:
  - participan en grupos de trabajo y órganos de gobierno del GRI,
  - utilizan la guía GRI para reportar,
  - acceden a información en reportes basados en GRI, o
  - contribuyen para el desarrollo del Marco de elaboración de Reportes de Sostenibilidad, ya sea formal o informalmente.

### ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

### RECONOCIMIENTOS

9



**CUADRO 1: CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA**

Categoría	Economía	Medio ambiente
Aspectos <sup>VIII</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Presencia en el mercado</li> <li>Consecuencias económicas indirectas</li> <li>Prácticas de adquisición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Energía</li> <li>Agua</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Emisiones</li> <li>Efluentes y residuos</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Transporte</li> <li>General</li> <li>Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li> </ul>

46 aspectos  
(temas)

Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos <sup>VIII</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo</li> <li>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Capacitación y educación</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión</li> <li>No discriminación</li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>Trabajo infantil</li> <li>Trabajo forzoso</li> <li>Medidas de seguridad</li> <li>Derechos de la población indígena</li> <li>Evaluación</li> <li>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidades locales</li> <li>Lucha contra la Corrupción</li> <li>Política pública</li> <li>Prácticas de competencia desleal</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</li> <li>Mecanismos de reclamación por impacto social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y seguridad de los clientes</li> <li>Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>Comunicaciones de Mercadotecnia</li> <li>Privacidad de los clientes</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> </ul>

ACREDITACIONES



13/10/2015

RECONOCIMIENTOS



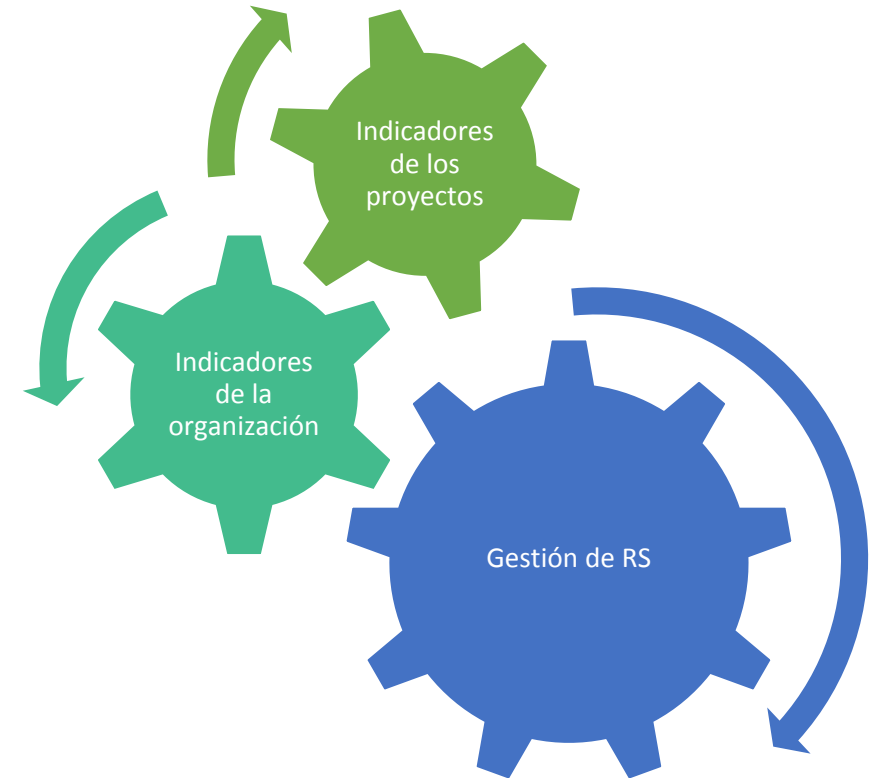
# Herramientas para medir la gestión de RS en las organizaciones: Global Reporting Initiative



# Los indicadores en la gestión de RS

- **Indicadores de la empresa:** aquellos que permiten medir el desempeño de la gestión socialmente responsable viendo a la organización integralmente.

- **Indicadores de los proyectos:** aquellos que permiten conocer el avance o el nivel de éxito de un proyecto o iniciativa de responsabilidad social concreta.



## ACREDITACIONES



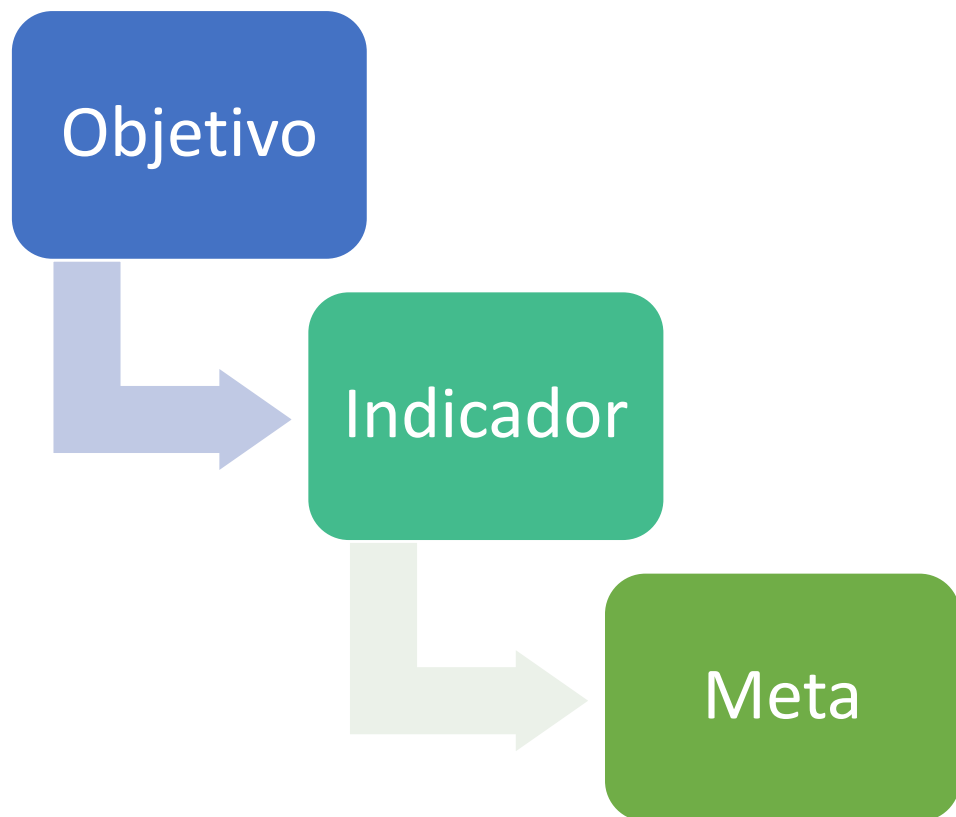
13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS



12

# Objetivos, indicadores y metas



- Los indicadores y las metas responden a un objetivo.
- La calidad del indicador estará relacionada a qué tan bien se haya definido el objetivo.
- Por tanto, definir bien los objetos permitirá tener indicadores adecuados

# Objetivos, indicadores y metas

## ¿Cómo definir adecuadamente un objetivo?

<b>S</b>	pecific	<b>E</b> specífico	Que sea claro sobre lo que se desea lograr, sin ambigüedad.
<b>M</b>	asurable	<b>M</b> edible	Que pueda ser cuantificado.
<b>A</b>	ttainable	<b>A</b> lcanzable	Que se pueda llegar a él, conociendo los recursos y las capacidades a disposición.
<b>R</b>	ealistic	<b>R</b> ealista	Que sea atractivo y retador a la vez, sin saltar a la fantasía o caer en el facilismo.
<b>T</b>	ime bound	Limitado en el <b>T</b> tiempo	Que establezca un periodo de tiempo razonable en el cual se debe completar.

# Objetivos, indicadores y metas

## S M A R T

### Sí:

- Al finalizar el año 2012, haber contestado el 80% de las preguntas de los clientes en menos de 48 horas.
- Incrementar en un 20% la satisfacción de los empleados sobre las TI de apoyo en los seis meses que vienen.
- Incrementar del 50% al 80% la accesibilidad al centro de atención telefónica en 9 meses.
- Nuestra meta es que el proyecto X3 debe ser transferido y aprobado por el cliente antes del 31 de diciembre 2012.

### No:

- Nuestra meta es mejorar nuestras relaciones con los clientes.
- Nuestros empleados son nuestros recursos más importantes. Durante los próximos años queremos maximizar la atención.
- Tenemos que reducir las perdidas en producción hasta un punto aceptable.
- Elaborar productos con los costos mínimos y la calidad máxima.

14

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS

15



# Definición de mis objetivos, indicadores y metas

Apoyo psicológico de los alumnos

Seguridad para las personas que dejan el campus

Mejora en la gestión de los residuos sólidos

Mejorar la comunicación de las investigaciones

Mejorar las condiciones de vida de familias vulnerables



# Fin de la sesión

¡Muchas gracias por su atención!

Para cualquier consulta, pueden escribir a [marana@peru2021.org](mailto:marana@peru2021.org)

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

13/10/2015

## RECONOCIMIENTOS

17



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE