

## Reporte de Lectura

Tema:	Unidad 5: Medición y Evaluación de la Responsabilidad Social
<b>Ficha de la fuente de información.</b>	
No. 1	<p><i>Fuente original</i></p> <p>Marketing Insider Review. (12 de noviembre de 2023). 9 marcas que realizan con éxito la RSC a nivel mundial. <i>Marketing Insider Review</i>. Obtenido de <a href="https://marketinginsiderreview.com/9-marcas-que-realizan-con-exito-la-rsc/">https://marketinginsiderreview.com/9-marcas-que-realizan-con-exito-la-rsc/</a></p> <p>Diario Responsable. (25 de junio de 2018). Los 27 riesgos de no cumplir con la responsabilidad social empresarial. <i>Diario Responsable</i>. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>Modelo Integral INCAE. (12 de 2014). Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. <i>Cátedra BATCCA de Empresa Social</i>. Obtenido de <a href="https://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/13.pdf">https://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/13.pdf</a></p> <p>sopact. (s.f.). Guía autorizada para la medición del impacto de la RSE. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>UNIR - Universidad Internacional de La Rioja. (5 de abril de 2022). El informe de responsabilidad social empresarial: un ejercicio de transparencia. <i>UNIR Revista</i>. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>Yeicy Bermudez Colina, A. A. (18 de junio de 2018). <i>Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas</i>. Universidad de Carabobo., Ingeniería Industrial. Obtenido de <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-315.pdf</a></p>
Palabras claves.	
<p>La medición de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) incluye evaluar el impacto social y ambiental de las empresas mediante indicadores de desempeño. Informes de sostenibilidad, como los establecidos por normas internacionales como GRI y ISO 26000, ayudan a garantizar la transparencia y la ética empresarial. Estos informes fortalecen la reputación corporativa, gestionan riesgos y muestran el compromiso de la empresa con la comunidad y la sostenibilidad. La RSC impulsa la innovación y atrae inversiones, y sus casos de éxito demuestran cómo el cumplimiento de buenas prácticas contribuye al crecimiento empresarial y un impacto positivo en la sociedad.</p>	
Referencia APA.	
<p>Marketing Insider Review. (12 de noviembre de 2023). 9 marcas que realizan con éxito la RSC a nivel mundial. <i>Marketing Insider Review</i>. Obtenido de <a href="https://marketinginsiderreview.com/9-marcas-que-realizan-con-exito-la-rsc/">https://marketinginsiderreview.com/9-marcas-que-realizan-con-exito-la-rsc/</a></p> <p>Diario Responsable. (25 de junio de 2018). Los 27 riesgos de no cumplir con la responsabilidad social empresarial. <i>Diario Responsable</i>. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>Modelo Integral INCAE. (12 de 2014). Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. <i>Cátedra BATCCA de Empresa Social</i>. Obtenido de <a href="https://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/13.pdf">https://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/13.pdf</a></p> <p>sopact. (s.f.). Guía autorizada para la medición del impacto de la RSE. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>UNIR - Universidad Internacional de La Rioja. (5 de abril de 2022). El informe de responsabilidad social empresarial: un ejercicio de transparencia. <i>UNIR Revista</i>. Obtenido de <a href="https://acortar.link/UoNiVm">https://acortar.link/UoNiVm</a></p> <p>Yeicy Bermudez Colina, A. A. (18 de junio de 2018). <i>Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas</i>. Universidad de Carabobo., Ingeniería Industrial. Obtenido de <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-315.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-315.pdf</a></p>	

## Reporte de Lectura

### RESUMEN

La medición de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un proceso esencial para que las empresas evalúen su impacto en la sociedad y el medio ambiente. A través de indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, las organizaciones pueden monitorear su desempeño en áreas clave, incluyendo medio ambiente, relaciones laborales, ética empresarial y participación comunitaria. Esta evaluación permite identificar áreas de mejora y establecer metas más ambiciosas en sostenibilidad. Además, mediante estas métricas, las empresas pueden demostrar su compromiso con la sostenibilidad de manera transparente y confiable, fortaleciendo la confianza y el apoyo de sus partes interesadas.

Los informes de RSC son herramientas fundamentales para la comunicación de los esfuerzos de responsabilidad social. Estos documentos detallan las acciones de una empresa en RSC, incluyendo sus objetivos, estrategias implementadas, resultados y planes futuros. Además de informar a inversores, clientes, empleados y comunidades, estos informes contribuyen a la gestión de riesgos y fortalecen la reputación empresarial. Hoy en día, la transparencia en RSC se ha convertido en un factor clave de diferenciación, ya que los consumidores y socios comerciales valoran cada vez más el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social de las empresas.

Las consecuencias del incumplimiento de los compromisos de RSC pueden ser significativas. A nivel legal, una empresa puede enfrentar multas, sanciones y demandas si no cumple con las normativas ambientales y laborales, mientras que, a nivel de reputación, una empresa puede perder la confianza de los clientes, afectar sus ventas y tener dificultades para atraer talento. Además, conflictos con comunidades locales pueden traer costos adicionales y dañar la imagen de la empresa. Este incumplimiento también puede comprometer el futuro a largo plazo de la organización, ya que los consumidores y las comunidades exigen cada vez más responsabilidad a las empresas en cuanto a su impacto social y ambiental.

En cuanto a los casos de estudio, algunas empresas líderes han adoptado prácticas de RSC destacadas que no solo benefician a la sociedad, sino que también fortalecen su posición en el mercado. Ejemplos como Johnson & Johnson, que ha trabajado en energías renovables y acceso a agua potable, o Netflix y Spotify, que han promovido políticas de diversidad e inclusión, demuestran que la RSC puede ofrecer oportunidades de negocio. Estas prácticas no solo son éticamente positivas, sino que también responden a una demanda creciente de sostenibilidad e inclusión por parte de los consumidores.

Finalmente, los beneficios de medir y evaluar la RSC son numerosos. La RSC fortalece la reputación corporativa al demostrar un compromiso real con la sostenibilidad, mejorando así la imagen de la empresa ante clientes y empleados. Además, permite gestionar riesgos al identificar y abordar problemas potenciales antes de que se conviertan en crisis. La RSC puede impulsar la innovación al motivar el desarrollo de productos y servicios más sostenibles y atraer inversiones, ya que los inversores valoran cada vez más el compromiso con prácticas responsables. En resumen, la RSC no solo ayuda a las empresas a generar un impacto positivo en la sociedad, sino que también contribuye a su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo, ofreciendo así una ventaja competitiva significativa en el mercado actual.

## *Las marcas que realizan con éxito la RSC en el mundo*

### **1. Innovación: Johnson & Johnson**

**Un excelente ejemplo de RSC es el gigante global Johnson & Johnson.** Esta compañía se han centrado en reducir su impacto en el planeta durante tres décadas. Sus iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa van desde aprovechar el poder del viento hasta proporcionar agua potable a las comunidades de todo el mundo.

«La compra de un proveedor de energía de propiedad privada en el Panhandle de Texas permitió a la compañía reducir la contaminación al tiempo que proporcionaba una alternativa renovable y económica a la electricidad. La compañía continúa buscando opciones de energía renovable con el objetivo de obtener el 35% de sus necesidades energéticas de fuentes renovables», explica Digital Marketing Institute.

### **2. Google**

La segunda empresa es Google, el mayor motor de búsqueda del mundo. Para el autor de la publicación original, Google es de confianza no solo por sus iniciativas amigables con el medio ambiente sino también por su abierto CEO Sundar Pichai. «Se opone a los problemas sociales, incluidos los comentarios antimusulmanes del presidente Donald Trump», menciona.

«Google también obtuvo la puntuación más alta de RSC de RI en gran parte debido a que su centro de datos utiliza un 50% menos de energía que otros en el mundo. También han comprometido más de \$ 1 mil millones a proyectos de energía renovable y permiten que otras empresas reduzcan su impacto ambiental a través de servicios como Gmail», añade.

### **3. Coca-Cola**

La tercera de las marcas que realizan con éxito la RSC que menciona el artículo es Coca-Cola. La **enorme flota de camiones de reparto de Coca-Cola** contribuyó con 3.7 millones de toneladas métricas de gases de efecto invernadero al mundo. Ante eso, han realizado «cambios importantes en sus prácticas de la cadena de suministro, incluida la inversión en nuevos camiones con combustible alternativo». Sus iniciativas están destinadas a crear una reducción del 25% en su huella de carbono para 2020, menciona. En este sentido, en Marketing Insider Review hemos informado de que Coca-Cola European Partners llegará a emisiones cero en 2040.

### **4. Netflix y Spotify**

Proseguimos con las marcas que realizan con éxito la RSC en el mundo con estas dos. Desde una perspectiva social, **compañías como Netflix y Spotify ofrecen beneficios para apoyar a sus empleados y familias.** Netflix ofrece 52 semanas de licencia parental remunerada, que puede tomarse en cualquier momento, ya sea el primer año de vida del niño u otro momento que satisfaga sus necesidades. Esto se compara con 18 semanas en otras compañías tecnológicas, informa el Digital Marketing Institute. Mientras que sobre Spotify señala que la marca ofrece un programa similar, aunque por un período más corto de 24 semanas de licencia pagada.

### **5. Pfizer**

Proseguimos el listado con Pfizer, que utiliza el término ciudadanía corporativa para acuñar sus iniciativas de RSE y cree que es una parte fundamental de su empresa y «simplemente cómo hacen negocios». En todo el mundo, la compañía impulsa iniciativas que crean conciencia sobre las enfermedades no infecciosas, además de brindar atención médica a mujeres y niños que de otra forma no tendrían la atención que necesitan.

«Un ejemplo de esto es la reducción en el precio de sus vacunas Pevnar 13 (para neumonía, infecciones de oído y sangre) para aquellos que lo necesitan y en situaciones como refugiados y situaciones de emergencia», señala la publicación. Sin olvidar sus esfuerzos en el desarrollo y difusión de una de las vacunas contra el coronavirus aprobados en la actualidad y que desde finales del 2019 se está administrando a la población.

### **6. Bosch**

## Reporte de Lectura

El sexto lugar de lista del Digital Marketing Institute le corresponde a Bosch. La mitad del presupuesto de investigación y desarrollo de **Bosch se invierte en la creación de tecnología de protección ambiental**. «Para 2021, la compañía habrá invertido 50 millones de euros para apoyar universidades y programas de investigación que se centran en el medio ambiente, la energía y la movilidad en Alemania, India, Estados Unidos y China a través de Bosch Energy Research Network, también conocida como BERN», concreta la fuente original.

### 7. GE

Más marcas que realizan con éxito la RSC, aunque no mencionemos a todas del listado original. Ha pasado más de una década desde que General Electric lanzó Ecomagination, su estrategia comercial renovable con la misión de duplicar la tecnología limpia y generar \$ 20 mil millones en ingresos de productos ecológicos. En esos diez años, se especifica en el artículo, la empresa ha fabricado su Locomotora Tier 4 de la serie Evolution, que reducirá las emisiones en más del 70% y lanzó el Parque Eólico Digital que puede aumentar la producción de energía de un parque eólico en un 20%.

### 8. Starbucks

El octavo puesto es para la cadena de cafés Starbucks. Con miras a la contratación, **Starbucks está buscando diversificar su fuerza laboral y brindar oportunidades para ciertas cohortes**. Para 2025, el Digital Marketing Institute señala que se ha comprometido a contratar a 25,000 veteranos como parte de sus esfuerzos socialmente responsables.

Esta iniciativa de contratación también buscará contratar a más personas jóvenes con el objetivo de «ayudar a impulsar las carreras al darles su primer trabajo». Mientras que a nivel mundial, la compañía se ha unido a la Agencia de la ONU para los Refugiados para ampliar el apoyo y los esfuerzos de la compañía para alcanzar Candidatos refugiados para contratar 10.000 refugiados para 2022, tal y como prosigue el artículo original.

### 9. The Walt Disney Company

Llegamos al final de la lista con Disney. Esta empresa se compromete a reducir su huella de carbono con objetivos para cero emisiones netas de gases de efecto invernadero, cero desperdicios y un compromiso para conservar el agua. «Se aseguran activamente de establecer políticas laborales internacionales estrictas para proteger la seguridad y los derechos de sus empleados» para conseguirlo, según concreta el artículo en el que nos basamos para esta redacción.

También apunta a que desde la compañía Walt Disney son activos en la comunidad y alientan a los empleados a hacer lo mismo. Además tienen iniciativas de vida saludable para promover hábitos alimenticios saludables entre los empleados.

«Esta lista es solo una pequeña ilustración de 9 marcas que realizan con éxito la RSC para proteger el planeta y comprometerse a mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que impactan todos los días. Para las marcas de todos los tamaños es clave prestar atención a los problemas que interesan a sus clientes y los impactos que su empresa puede tener a nivel comunitario y global», así concluye su artículo el Digital Marketing Institute, una reflexión que compartimos.

#### *Medición de la RSE*

Imagine liderar una iniciativa innovadora de responsabilidad corporativa con el potencial de transformar las

## Reporte de Lectura

comunidades y el medio ambiente. Como gerente o director de RSE, su misión es clara: evaluar los programas que financieros para asegurar de que generen cambios sociales y ambientales significativos. Pero aún queda un desafío crítico: ¿cómo medir y comunicar con precisión el verdadero impacto de estas iniciativas?

Si bien muchas tienen dificultades para cuantificar la eficacia de sus esfuerzos de RSE, usted puede aprovechar un marco de medición sólido que transforma objetivos abstractos en resultados tangibles.

¿Qué pasaría si usted pudiera dominar las herramientas y métricas necesarias no sólo para evaluar sino también para mejorar el impacto de sus actividades de RSE?

Contrariamente a la percepción común de que medir el impacto de un programa es complejo y engorroso, la verdad es que con el enfoque correcto, se vuelve sencillo y esclarecedor. Confiar únicamente en los informes o las métricas de los beneficiarios a menudo no es suficiente, ya que las organizaciones posteriores, las cadenas de suministro, los socios o los beneficiarios pueden carecer de una capacidad sólida para recopilar datos sobre el impacto.

En este artículo descubrirás:

- **Métricas esenciales para el impacto de la RSE:** descubra las métricas claves que brinden una visión integral de la efectividad de sus iniciativas de RSE.
- **Herramientas para una evaluación precisa:** conozca las últimas herramientas que le ayudarán a medir y analizar los resultados sociales y ambientales de sus programas.
- **Comunicación de resultados a las partes interesadas:** comprende cómo informar eficazmente sobre su desempeño en materia de RSE, garantizando la transparencia y la participación de las partes interesadas.

Si domina estos elementos, podrá mejorar su estrategia de RSE y tomar decisiones informadas que conduzcan a un cambio positivo duradero. Lea nuestra guía de expertos para transformar su enfoque de medición de la RSE y lograr resultados impactantes. Siga leyendo para explorar métodos detallados para medir la responsabilidad social corporativa y descubra cómo las empresas líderes establecieron el estándar en excelencia en RSE.

Cómo utilizar la herramienta en su informe de RSE

1. **Sección de evaluación de materialidad :** incluya la herramienta en la sección donde analiza su enfoque para identificar cuestiones materiales.
2. **Participación de las partes interesadas :** úselo para recopilar y mostrar las aportaciones de las partes interesadas sobre cuestiones clave.
3. **Explicación de la estrategia :** consulte la matriz para explicar su estrategia de RSE y sus áreas de enfoque.
4. **Métricas de rendimiento :** vincule sus KPI y métricas de rendimiento con las áreas de alta prioridad identificadas en la matriz.
5. **Objetivos futuros :** utilice la matriz para justificar y explicar sus objetivos y metas futuras de RSE.

## Reporte de Lectura

Al incorporar este generador de matriz de materialidad, no solo información sobre sus actividades de RSE, sino que también proporciona un enfoque transparente y basado en datos para su estrategia de sostenibilidad. Esto puede mejorar significativamente la credibilidad y la eficacia de sus informes de RSE, haciendo más valiosos para todas sus partes interesadas.

### Importancia de la medición de la RSE

Medir la RSE es esencial por varias razones:

- **Rendición de cuentas** : Responsabiliza a las empresas de sus acciones y compromisos respecto de cuestiones sociales y ambientales.
- **Mejora del desempeño** : al medir la RSE, las empresas pueden identificar áreas de fortaleza y áreas que necesitan mejoras, lo que les permite mejorar sus estrategias de RSE.
- **Confianza de las partes interesadas** : la presentación de informes transparentes sobre el desempeño de la RSE ayuda a generar confianza con las partes interesadas, incluidos los clientes, los empleados, los inversores y la comunidad.
- **Imagen de marca** : Un desempeño de RSE bien medido y comunicado puede mejorar la imagen de marca y la reputación de una empresa.
- **Cumplimiento normativo** : en algunas regiones, existen requisitos legales para la presentación de informes de RSE, lo que convierte la medición en una cuestión de cumplimiento.

### Desafíos en la medición de la RSE

- **Falta de estandarización** : no existe un conjunto de métricas universalmente aceptadas para medir la RSE, lo que puede dificultar las comparaciones y la evaluación comparativa.
- **Datos cualitativos vs. cuantitativos** : equilibrar los impactos cualitativos (como la satisfacción de los empleados) con los impactos cuantitativos (como la reducción de las emisiones de carbono) puede ser un desafío.
- **Complejidad** : Las iniciativas de RSE a menudo tienen impactos complejos ya largo plazo que son difíciles de medir y atribuir directamente a acciones específicas.

### Métodos para la medición de la RSE

- **Indicadores clave de desempeño (KPI)** : las empresas a menudo utilizan KPI adaptados a sus objetivos específicos de RSE, como la reducción de la huella de carbono, la diversidad en la contratación o la inversión comunitaria.
- **Informes ESG** : Los informes ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) son un marco integral que incluye aspectos de RSE y proporciona un enfoque más estandarizado para la medición.
- **Evaluaciones de terceros** : Las agencias o consultorías externas pueden proporcionar evaluaciones objetivas del desempeño de RSE de una empresa.
- **Encuestas a las partes interesadas** : recopilar comentarios de las partes interesadas puede ofrecer información sobre la eficacia percibida de las iniciativas de RSE.

### Impacto de la RSE

El impacto de la RSE se refiere a los efectos tangibles e intangibles que las actividades de RSE de una empresa tienen sobre la sociedad y el medio ambiente. El impacto puede ser positivo, como cuando las iniciativas de una empresa conducen a mejoras sociales o ambientales, o negativo, si las actividades provocan

## Reporte de Lectura

daños inadvertidamente.

### Importancia del impacto de la RSE

- **Beneficios sociales y ambientales** : el impacto de la RSE puede conducir a mejoras significativas en el bienestar social y la conservación del medio ambiente.
- **Beneficios comerciales** : El impacto positivo de la RSE puede generar ventajas comerciales, como mayor lealtad del cliente, compromiso de los empleados y diferenciación competitiva.
- **Sostenibilidad a largo plazo** : Medir el impacto de las actividades de RSE ayuda a garantizar que las operaciones de una empresa sean sostenibles a largo plazo, tanto para el negocio como para la sociedad.

### Desafíos en la medición del impacto de la RSE

- **Atribución** : Puede resultar difícil atribuir resultados sociales o ambientales específicos directamente a las actividades de RSE de una empresa.
- **Horizonte a largo plazo** : Algunos impactos de la RSE, como los relacionados con el desarrollo comunitario o la educación, pueden tardar años en materializarse.
- **Intangibilidad** : algunos impactos, como los cambios en la percepción pública o la moral de los empleados, son intangibles y difíciles de cuantificar.

### Medición del impacto de la RSE

La "medición del impacto de la RSE" se refiere al proceso de evaluación y cuantificación de los efectos y resultados de las iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC) que llevan a cabo las organizaciones. Esto implica evaluar los beneficios tangibles e intangibles que estas iniciativas aportan a la sociedad, al medio ambiente ya la economía, así como a la propia organización. El objetivo es comprender la eficacia de las actividades de RSE para lograr los objetivos sociales, ambientales y económicos previstos.

Los componentes claves de la medición del impacto de la RSE incluyen:

1. **Medición de resultados** : evaluar los resultados inmediatos de las actividades de RSE, como el número de personas capacitadas o la cantidad de residuos reducidos.
2. **Medición de resultados** : evaluación de los efectos y cambios a largo plazo resultantes de las actividades de RSE, como mejoras en el bienestar de la comunidad o mejoras en la sostenibilidad ambiental.
3. **Evaluación de impacto** : analizar los efectos más amplios de las iniciativas de RSE, incluidos los impactos positivos o negativos no deseados, para determinar su contribución general a los objetivos sociales.

Para medir eficazmente el impacto de la RSE es necesario utilizar métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar datos sobre diversos indicadores, como los sociales, ambientales y económicos. Para ello es necesario establecer objetivos claros y mensurables para las iniciativas de RSE, establecer puntos de referencia y utilizar métricas adecuadas para hacer un seguimiento de los avances a lo largo del tiempo. Este proceso ayuda a las organizaciones a informar sobre su desempeño en materia de RSE de forma transparente, a tomar decisiones fundamentadas sobre futuras actividades de RSE ya comunicar su impacto a las partes

## Reporte de Lectura

interesadas, incluidos los inversores, los clientes y las comunidades en las que operan. .

- **Alineación con la estrategia empresarial** : la medición del impacto de la RSE debe estar alineada con la estrategia empresarial general de la empresa para garantizar la relevancia y la integración.
- **Participación de las partes interesadas** : involucrar a las partes interesadas en el proceso de medición puede proporcionar una visión más completa del impacto.
- **Uso de tecnología** : aprovechar el software y las herramientas, como las proporcionadas por Sopact, puede ayudar a recopilar, analizar e informar datos de RSE de manera eficaz.

En conclusión, la medición y evaluación del impacto de la RSE son componentes fundamentales de la estrategia de RSE de una empresa. Proporcionan información valiosa sobre la eficacia de las iniciativas de RSE y su influencia en la sociedad y el medio ambiente. Al adoptar prácticas de medición sólidas y esforzarse por maximizar el impacto positivo, las empresas pueden cumplir con sus compromisos de RSE y contribuir al desarrollo sostenible.

### *¿Por qué es importante medir el impacto de la RSE?*

La medición del impacto de las acciones de una empresa en la sociedad y el medio ambiente se denomina medición del impacto de la RSE. Implica evaluar y cuantificar los efectos de las acciones, productos y servicios de una empresa.

Es un aspecto crucial de la RSE ya que permite a las empresas comprender la eficacia de sus iniciativas y tomar decisiones basadas en datos para mejorar su desempeño social.

### Demostrando compromiso con la sostenibilidad

La medición del impacto de la RSE es importante porque muestra el compromiso de las empresas con la sostenibilidad.

En el mundo socialmente consciente de hoy, los consumidores y los inversores buscan cada vez más empresas que prioricen las métricas de sostenibilidad y tengan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Las empresas pueden demostrar que se preocupan por ser socialmente responsables midiendo y reportando el impacto de sus esfuerzos de RSE. Esto atraerá a clientes e inversores que valoran la responsabilidad social.

### Identificación de áreas de mejora

Medir el impacto de la RSE es esencial para identificar áreas en las que se puede mejorar el desempeño social. Un enfoque eficaz es documentar las estrategias del programa utilizando la Nube de Impacto de Sopact.

## Reporte de Lectura

Consideremos el ejemplo de Audible. Cuando comenzó este proceso, obtuvo importantes conocimientos. Su descubrimiento inicial fue que varios pasos del programa no estaban bien alineados con su misión original o cuidado de la profundidad necesaria para crear un impacto duradero.

Algunos programas proporcionaron datos valiosos, pero ampliaron los planteó desafíos. En estos casos, Audible compartió sus hallazgos con los programas estatales de Nueva Jersey. Esta estrategia les permitió centrarse en sus iniciativas de mayor impacto.

La siguiente pregunta importante para las empresas es determinar por dónde empezar. Mediante la recopilación y el análisis de datos, pueden identificar y abordar las debilidades en sus iniciativas de RSE. Esto no solo mejora su impacto en la sociedad y el medio ambiente, sino que también mejora su reputación y sus relaciones con las partes interesadas.

Satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas, incluidos los clientes, los empleados, los inversores y las comunidades, tienen grandes expectativas de que las empresas sean socialmente responsables. Al medir y presentar informes sobre su impacto en materia de RSE, las empresas pueden cumplir con estas expectativas y generar confianza con sus partes interesadas. Esto puede generar una mayor lealtad de los clientes, satisfacción de los empleados y confianza de los inversores.

Comience por plantearse estas preguntas esenciales, independientemente de si gestiona el programa internamente o a través de asociaciones.

### *KPI de RSE o Indicadores de RSE*

Los indicadores clave de desempeño (KPI) son esenciales para medir la eficacia de las iniciativas de RSE y hacer un seguimiento del progreso hacia los objetivos de sostenibilidad. A continuación, se presentan algunos KPI de RSE potenciales que las empresas pueden considerar:

1. Huella de carbono: Medir y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para mitigar el cambio climático.
2. Consumo de energía: Realice un seguimiento y reduzca el consumo de energía para promover la eficiencia y la conservación energética.
3. Gestión de residuos: Monitorear y minimizar la generación de residuos, promover el reciclaje y prácticas de eliminación responsables.
4. Uso del agua: Medir y reducir el consumo de agua para conservar los recursos hídricos.
5. Satisfacción de los empleados: Realice encuestas o evaluaciones para medir la satisfacción y el bienestar de los empleados.
6. Diversidad e inclusión: realizar un seguimiento de las métricas de diversidad, como la representación de género y etnia, para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión en el lugar de trabajo.

## Reporte de Lectura

7. Contribuciones filantrópicas: miden la cantidad y el impacto de las donaciones financieras, las horas de voluntariado y las iniciativas de participación comunitaria.
8. Sostenibilidad de los proveedores: evaluar las prácticas ambientales y sociales de los proveedores para garantizar un abastecimiento responsable y la gestión de la cadena de suministro.
9. Satisfacción del cliente: recopile comentarios y mida la satisfacción del cliente para evaluar el impacto de los esfuerzos de RSE en la lealtad del cliente y la reputación de la marca.
10. Impacto social: evaluar los resultados sociales de las iniciativas de RSE, como mejoras en la educación, la atención médica o el desarrollo comunitario.

Recuerde que la elección de los KPI debe estar en línea con los objetivos de RSE específicos de la empresa y el contexto del sector. El seguimiento y la presentación de informes periódicos sobre estos KPI pueden ayudar a las empresas a demostrar su compromiso con la sostenibilidad, identificar áreas de mejora y generar confianza con las partes interesadas.

### *Desafíos en la medición del impacto de la RSE*

Si bien la medición del impacto de la RSE es fundamental para las empresas, no está exenta de desafíos. Algunos de los desafíos más comunes que enfrentan las empresas al medir su impacto incluyen:

#### Falta de métricas estandarizadas

Uno de los mayores desafíos en la medición del impacto de la RSE es la falta de métricas estandarizadas. A diferencia del desempeño financiero, no existe un conjunto de métricas universalmente aceptadas para medir el impacto social. Esto dificulta que las empresas comparan su impacto con el de otras e informen sobre su progreso con precisión.

#### Recopilación y análisis de datos.

Recopilar y analizar datos sobre el impacto social puede ser un proceso que demanda mucho tiempo y recursos. Las empresas suelen tener dificultades para recopilar datos relevantes y darles sentido, especialmente si tienen múltiples iniciativas de RSE en diferentes áreas. Esto puede dar lugar a informes incompletos o inexactos, lo que puede socavar la credibilidad de las iniciativas de RSE de una empresa.

#### Métricas de RSE

Las métricas de RSE, si bien son invalables para evaluar el impacto social y ambiental de una empresa, presentan varios desafíos. El primero radica en la amplia gama de aspectos que cubren, desde prácticas comerciales éticas hasta el bienestar de los empleados y el compromiso con la comunidad. Esta diversidad requiere que las empresas adopten un enfoque multifacético para el seguimiento y la evaluación, lo que a menudo exige importantes recursos y experiencia. Otro desafío es la aplicabilidad de estas métricas en

## Reporte de Lectura

diversas industrias, lo que requiere personalización y adaptación para garantizar la relevancia y la eficacia.

Comience por ampliar el alcance de la recopilación de datos, pero concéntrese directamente en los datos para capturar de manera efectiva las voces más auténticas de las partes interesadas.

Las métricas cuantitativas y cualitativas, los dos tipos principales de métricas de RSE, conllevan cada uno su propio conjunto de desafíos.

Las métricas cuantitativas brindan cifras sobre cuestiones como las emisiones de gases de efecto invernadero o el uso de energía, pero es posible que no muestren el panorama completo de cómo una empresa afecta a la sociedad y al medio ambiente.

Si bien escuchar a las partes interesadas es crucial, analizar los resultados con análisis humano presenta un desafío importante.

Por el contrario, las métricas cualitativas, que evalúan factores no numéricos como la ética empresarial y la participación comunitaria, plantean dificultades para una medición coherente y objetiva. Equilibrar estos dos tipos de métricas para obtener una comprensión integral del desempeño es una tarea compleja que requiere una estrategia y una implementación cuidadosas.

En resumen, si bien las métricas de RSE son vitales para demostrar dedicación a operaciones éticas y basadas en principios, el uso efectivo de estas métricas a pesar de los obstáculos es clave para impulsar la imagen de una empresa y generar fidelidad de los clientes.

### Atribución y causalidad

Medir el impacto de las iniciativas de RSE puede ser un desafío porque a menudo es difícil aportar resultados específicos a una iniciativa particular.

Por ejemplo, una empresa puede invertir dinero en un proyecto que ayude a la comunidad a crecer. Sin embargo, puede resultar difícil saber exactamente cuánto beneficia el proyecto a la comunidad.

Esto hace que sea difícil medir con precisión la eficacia de las iniciativas de RSE.

### *Herramientas de medición de la RSE*

A pesar de los desafíos, existen prácticas recomendadas que las empresas pueden seguir para implementar

## Reporte de Lectura

una estrategia eficaz de medición del impacto de la RSE. Entre ellas se incluyen:

Establecer metas y objetivos claros

El primer paso para medir el impacto de la RSE es establecer metas y objetivos claros.

Esto ayudará a las empresas a determinar qué quieren lograr con sus esfuerzos de RSE y qué necesitan medidas para ver qué tan bien lo están haciendo.

Las metas y objetivos claros también ayudan a las empresas a alinear sus esfuerzos de RSE con su estrategia comercial general.

Utilizando una combinación de datos cualitativos y cuantitativos

Para comprender en profundidad su impacto, las empresas deben utilizar una combinación de datos cualitativos y cuantitativos. Los datos cuantitativos ofrecen resultados mensurables, mientras que los datos cualitativos pueden ofrecer información valiosa sobre cómo las iniciativas de RSE afectan a las partes interesadas.

Comience con un enfoque combinado: emplee preguntas abiertas efectivas (cualitativas) junto con consultas cerradas (cuantitativas)

Al combinar ambos tipos de datos, las empresas pueden obtener una imagen más precisa de su impacto.

Involucrar a las partes interesadas

La participación de las partes interesadas es fundamental para medir eficazmente el impacto de la RSE. Las empresas deben involucrar a las partes interesadas en el proceso de establecimiento de objetivos, recopilación de datos y análisis de resultados. Esto no solo ayuda a las empresas a recopilar datos más precisos, sino que también genera confianza y transparencia con las partes interesadas.

Aprovechar la tecnología

La tecnología puede desempeñar un papel importante en la optimización de la medición del impacto de la RSE. En la actualidad, existen diversas soluciones de software que pueden ayudar a las empresas a recopilar, analizar e informar sobre sus datos de impacto de la RSE. Estas herramientas pueden ahorrar tiempo y recursos y proporcionar resultados más precisos y consistentes.

Las plataformas avanzadas impulsadas por IA como Impact Cloud representan un cambio significativo en la industria. A diferencia del análisis cualitativo manual que podría llevar hasta 100 horas, estas plataformas

## Reporte de Lectura

pueden analizar las respuestas en tan solo unos minutos. Mejor aún, permiten la mejora continua y la repetición del proceso.

Según el informe Consumer Intel de 2021, un significativo 63 % de los millennials están dispuestos a gastar más dinero en una marca que demuestre compromiso con la sostenibilidad. Además, un impresionante 72 % de los millennials con hijos muestran lealtad hacia las marcas que adoptan prácticas éticas o respetuosas con el medio ambiente.

La elaboración de informes sobre RSE es un aspecto esencial para medir el impacto de las iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC). Implica que las empresas recopilen, analicen e informen sobre sus datos de impacto de RSE. Este proceso permite a las organizaciones realizar un seguimiento de sus avances, identificar áreas de mejora y comunicar sus esfuerzos de sostenibilidad a las partes interesadas.

Para mejorar la eficacia de los informes de RSE, las empresas pueden aprovechar la tecnología. Existen soluciones de software disponibles que pueden ayudar a agilizar el proceso de medición del impacto de la RSE. Estas herramientas permiten a las empresas recopilar datos de forma más eficiente, analizarlos con precisión y generar informes completos. Al utilizar estas herramientas, las empresas pueden ahorrar tiempo y recursos y, al mismo tiempo, obtener resultados más consistentes y confiables.

En general, la elaboración de informes de RSE desempeña un papel fundamental a la hora de comprender y comunicar el impacto social y ambiental de las iniciativas de RSE de una empresa. Al aprovechar la tecnología y adoptar estrategias de medición eficaces, las empresas pueden mejorar sus prácticas de elaboración de informes de RSE e impulsar un cambio positivo en la sociedad.

### *Ejemplos reales de medición eficaz del impacto de la RSE*

Una empresa que ha implementado con éxito una estrategia de medición del impacto de la RSE es Patagonia, una empresa líder en ropa y equipamiento para actividades al aire libre. Patagonia tiene un fuerte compromiso con la sostenibilidad y ha implementado varias iniciativas para reducir su impacto ambiental. Para medir su impacto, la empresa utiliza una combinación de datos cuantitativos, como el uso de energía y agua, y datos cualitativos, como el compromiso de los empleados y la participación de la comunidad. Al realizar un seguimiento y presentar informes periódicos sobre su impacto, Patagonia ha podido mejorar continuamente sus esfuerzos de sostenibilidad y construir una sólida reputación como empresa socialmente responsable.

Otro ejemplo es Unilever, una empresa multinacional de bienes de consumo. Unilever tiene una estrategia integral de RSE que incluye varias iniciativas para mejorar su impacto social y ambiental. Para medir su impacto, la empresa utiliza un conjunto de métricas estandarizadas, que incluyen las emisiones de gases de efecto invernadero, el uso del agua y la reducción de desechos. Unilever también interactúa con las partes interesadas para recopilar comentarios y utilizar tecnología para agilizar su proceso de medición de impacto.

## Reporte de Lectura

### *¿Quién es responsable de medir el impacto de la RSE?*

La medición del impacto de la RSE es un esfuerzo colaborativo que involucra a varios departamentos y partes interesadas dentro de una empresa. Sin embargo, la responsabilidad de implementar una estrategia eficaz de medición del impacto de la RSE suele recaer en el equipo de RSE o en un equipo de sostenibilidad dedicado. Este equipo es responsable de establecer objetivos, recopilar y analizar datos e informar sobre el impacto de la empresa.

### *Conclusión*

La medición del impacto de la RSE es fundamental para las empresas que desean tener un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Al establecer objetivos claros, utilizar una combinación de datos cualitativos y cuantitativos, involucrar a las partes interesadas y aprovechar la tecnología, las empresas pueden implementar una estrategia eficaz de medición del impacto de la RSE. Esto no solo ayuda a las empresas a mejorar su desempeño social, sino que también genera confianza y credibilidad con las partes interesadas, lo que conduce al éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

### **Indicaciones para completar la Herramienta de Medición**

Con la finalidad de facilitar la recopilación de la información, la herramienta fue dividida por áreas organizativas. De tal manera que la distribución y la carga para completar la herramienta fuera distribuida entre los ejecutivos responsables: Gerencia General, Finanzas, Recursos Humanos, Responsable de RSE o Proyectos Sociales, Operaciones & Calidad y Logística & Atención al Cliente. Para esto fue necesario tomar en consideración el tamaño de la empresa, la industria y la estrategia particular de cada negocio.

Política de Transparencia y Eficacia de Ejecución Transparencia en Reportes Formales Calidad y Frecuencia de Reportes Sociales Participación en Organizaciones Sectoriales Comunicación y Promoción de Estándares Cumplimiento de Obligaciones Tributarias Niveles de Inversión Cumplimiento de Legislación Laboral Existencia y Ejecución de Código de Ética Programas de Capacitación Inversión en Formación de Colaboradores Políticas de Promoción Interna Sistemas de Evaluación y Retroalimentación Relación de Productividad - Compensación Manejo de Despidos y Relaciones de Personal Sistemas de Seguridad Social y Pensiones Salud y Seguridad Ocupacional Subsidios a Colaboradores Clima Organizacional y Rotación de Personal Generación de Empleo Directo e Indirecto Voluntariado de Colaboradores en la Comunidad Proyección a las familias Contribuciones y Apoyo a Proyectos Locales Desarrollo de Infraestructura Pública y Compartida Respeto al patrimonio Socio-Cultural-Ambiental Apoyo de Instituciones del Estado y ONGs Sociales Colaboración con Universidades Cumplimiento de Parámetros Ambientales Cumplimiento de Parámetros de Productos y Seguridad Industrial Políticas de Seguridad en el Trabajo Frecuencia y Manejo de Accidentes Laborales Manejo de Desechos, Aguas y Emisiones Proyección de Responsabilidad Social a Clientes y Proveedores Ciclo de Vida del Producto Operaciones & Calidad Logística & Atención al Cliente Gerencia General Finanzas Recursos Humanos Responsable de RSE

Hoy día, las empresas están más interesadas en demostrar un desempeño beneficioso a la sociedad, fomentando estrategias que respondan a las presiones sociales, medioambientales y económicas. Esto las lleva a preocuparse y comprometerse por reformar y a la vez robustecer las prácticas, a disminuir las externalidades negativas y con ello lograr mejores posiciones en este entorno cada vez más dinámico [1]. El contexto posmoderno, exige una ciudadanía que considere a la sociedad como un marco constructivo de la

## Reporte de Lectura

formación de valores éticos y ciudadanos en pro de las generaciones actuales y futuras [2]. Por ello es frecuente, en el ámbito académico y empresarial el uso de términos como responsabilidad ambiental y social de la empresa, ciudadanía empresarial, responsabilidad social corporativa (RSC), responsabilidad social empresarial (RSE) o simplemente responsabilidad social (RS) [3, 4, 5, 6]. La RSE es una forma de gestión organizacional para la sostenibilidad, que cada vez se le reconoce en mayor medida su papel estratégico para el éxito empresarial a largo plazo [7]. Según ISO, 2010 actúa como impulsor del desarrollo de la empresa, al buscar crecimiento económico sin degradar los recursos actuales en un contexto complejo [8, 3]. Es un modelo innovador, de carácter pluridimensional que afecta los diferentes ámbitos de la empresa, abarcando el comportamiento responsable como un elemento transversal en la gestión organizacional [5]. Esto significa una actuación ética y modelos de gestión, con énfasis en los grupos de interés, al ser estos quienes perciben los impactos de las operaciones empresariales y generar las expectativas y demandas económicas, sociales y medioambientales [9, 10]. La amplitud de las prácticas socialmente responsables han hecho que promovido una visión de RS asociada a actividades de relación parcial con la sociedad, lo cual reflejó entre los investigadores mediciones poco transparentes. Las organizaciones buscaban el cumplimiento con un indicador en lugar de cubrir una agenda en RS vinculada a sus estrategias; generando confusión en su significado y una difícil aplicabilidad del concepto. La gran cantidad de definiciones de RS ha hecho que las empresas se identifiquen con aquellas que las hagan ver como responsable cuando en realidad en la práctica no sea así, desconociendo la responsabilidad generadas sobre sus partes interesadas [11]. Se discute que la RSE contribuye, en la empresa, a la creación de un valor más alto que el costo que acarrea su implementación [12]. En la trayectoria de la RS en el ámbito gerencial a escala mundial, se conoce su crecimiento en grandes empresas, pero tal situación no se evidencia en igual proporción a nivel de las Pequeñas Y Medianas Empresas (Pymes). Con indicios de la existencia de diferencias en la adopción de las prácticas asociadas a esta la gestión en ambos sectores. Sin embargo, ha cobrado importancia entre las Pymes, presentándose una relación positiva entre actividades de RSE y mayor competitividad [13]. Se encuentra en la literatura una distribución heterogénea en los estudios en este ámbito en las diversas industrias, así como investigaciones dispersas en las Pymes. Se evidencian debilidades y confusiones en este tema que no debe ser una herramienta estratégica exclusiva de las grandes organizaciones. Por tanto, representa un argumento de debate vigente [14, 15, 16]. Por lo anterior, las organizaciones, especialmente las Pymes, deben incluir entre sus estrategias financieras y operativas, las referidas implicaciones sociales y medioambientales [17, 18]. Se deja ver la necesidad sistemas de información más robustos para la integración eficaz de dichos elementos en la definición de las referidas estrategias, es decir una valoración rigurosa de estos factores en términos de rendimientos en forma directa o del impacto en aspectos relevantes, a través de métodos confiables y aplicables que permitan incorporarlos en las decisiones asociadas a los riesgos futuros, las oportunidades y las amenazas [19]. Se presentan investigaciones en el ámbito de la RSE, con el objeto de evaluar en diversas organizaciones los métodos cuantitativos usados para el nivel de RSE Pymes y su situación, con especial atención en América Latina teniendo en cuenta los planteamientos anteriores y la importancia del tema.

### Prontuario

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una herramienta fundamental para que las empresas evalúen su impacto social y ambiental, alineando sus objetivos de crecimiento con prácticas sostenibles y éticas. Su medición busca integrar el beneficio a la comunidad con el desempeño empresarial, permitiendo que las empresas no solo sean rentables, sino también responsables. Para lograr esto, la RSC emplea una serie de herramientas y normas de medición que facilitan la evaluación continua de las prácticas empresariales en sostenibilidad.

Entre las principales herramientas se encuentran los indicadores de desempeño, que ayudan a las empresas a medir el impacto en áreas clave, como el medio ambiente, la ética empresarial y las relaciones laborales.

## Reporte de Lectura

Estos indicadores son parte de los informes de sostenibilidad, documentos que detallan los logros y futuros compromisos de la empresa en responsabilidad social. A nivel internacional, existen normas como el Global Reporting Initiative (GRI), la ISO 26000 y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que guían a las empresas en la elaboración de informes y prácticas específicas para mejorar la transparencia y la consistencia en la RSC.

La medición de la RSC ofrece varios beneficios importantes. Por un lado, fortalece la transparencia y ética empresarial, ya que permite que las empresas comuniquen sus logros y esfuerzos en sostenibilidad a todas las partes interesadas, ganando así su confianza. Además, mejora la reputación corporativa, ya que las empresas que muestran su compromiso con el medio ambiente y la comunidad suelen captar mayor lealtad de los clientes y socios. La RSC también contribuye a la gestión de riesgos, al identificar de manera temprana posibles problemas sociales y ambientales. Finalmente, permite atraer inversiones de aquellos que valoran un compromiso sostenible y están dispuestos a apoyar a empresas responsables.

Por otro lado, el incumplimiento de los compromisos de RSC tiene serias consecuencias. A nivel legal, una empresa puede enfrentarse a sanciones y demandas si no cumple con las normativas ambientales y laborales vigentes. En cuanto a la reputación, las malas prácticas pueden generar desconfianza en clientes y comunidades, afectando la lealtad hacia la marca. Además, los conflictos con comunidades locales, sumados a posibles multas, pueden traducirse en costos adicionales para la empresa, afectando su rentabilidad y crecimiento.

Los casos de éxito en RSC demuestran el impacto positivo de estas prácticas. Empresas como Johnson & Johnson y Patagonia han logrado mejorar su sostenibilidad y atraer nuevos clientes e inversores al implementar políticas responsables. Esto muestra que la RSC no solo cumple una función ética y social, sino que también potencia el negocio y mejora su posición en el mercado.

En conclusión, la RSC no es solo una obligación ética, sino una estrategia empresarial que fortalece el impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente. Al implementar y medir la RSC de manera constante, las empresas pueden no solo mejorar su posición en el mercado, sino también contribuir a un desarrollo sostenible y responsable, alineando sus objetivos empresariales con las necesidades de la sociedad y el planeta.