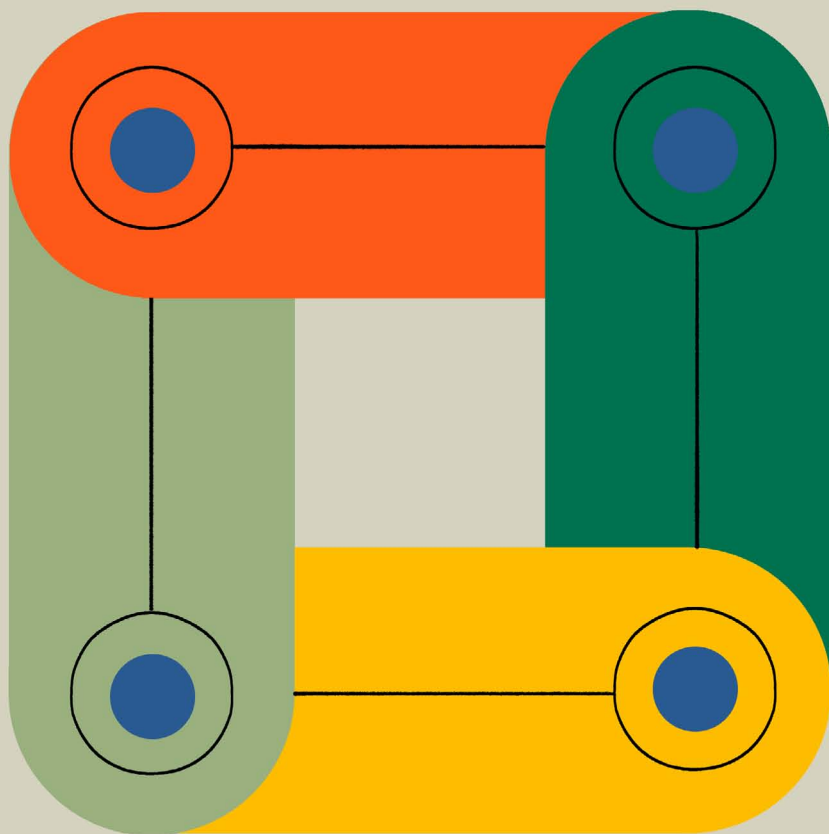


CÓMO MEDIR Y COMUNICAR LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA PYME



Financia:



IVACE+i

Elabora:

Cámara
Castellón

Índice

1. Introducción: Comprendiendo el Desempeño Social en las PYMEs	6
2. Indicadores (KPIs)	16
3. Metodologías, Herramientas e Integración de la Medición en la Gestión Diaria	22
4. Análisis e Interpretación de Resultados	26
5. Informe de Desempeño Social y Comunicación del Desempeño Social	29
6. Conclusiones	32

Guía elaborada en el marco de la resolución de la presidenta del IVACE de concesión directa de subvención al Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana, para la realización de acciones de impulso de la competitividad de las empresas de la Comunitat Valenciana a través del fomento de la innovación en materia de sostenibilidad y la reactivación de la economía basada en la sostenibilidad y la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. 2024

Bienvenidos a la Guía “Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME.”

Esta guía ha sido creada para ayudar a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) a entender y gestionar su desempeño social de manera estratégica y efectiva. En un mundo donde la responsabilidad social y la sostenibilidad son cada vez más valoradas por consumidores/as, personas empleadas, inversores/as y la sociedad en general, es fundamental que las PYMEs incorporen estos aspectos en su operación diaria. Esta guía les ofrece las herramientas, los conocimientos y las metodologías necesarias para hacerlo.



¿Qué encontrarás en esta Guía?

1 Introducción al Desempeño Social en las PYMEs:

- Se inicia con una explicación clara sobre qué es el desempeño social y por qué es relevante para las PYMEs.
- Analiza el marco legal en España y Europa, incluyendo las normativas que afectan directa e indirectamente a las PYMEs en temas de sostenibilidad y responsabilidad social.
- Presenta el Global Reporting Initiative (GRI) como la metodología por excelencia para el reporting en sostenibilidad, destacando sus principios y cómo pueden aplicarse en las PYMEs.

2 Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

- Descubrirás qué son los KPIs y por qué son fundamentales para medir el impacto social.
- Te guiamos en la selección de los KPIs más adecuados para tu empresa, asegurando que estén alineados con tus objetivos estratégicos y sean relevantes para tu sector.
- Incluye ejemplos concretos de KPIs que son útiles para medir aspectos como la satisfacción de las personas empleadas, la igualdad de género, y el compromiso con la comunidad.

3 Metodologías, Herramientas e Integración en la Gestión Diaria:

- Se ofrecen diversas metodologías para medir el desempeño social, como el Balance Social, la Evaluación del Impacto Social y el Análisis de Materialidad.
- Conocerás herramientas prácticas, tanto digitales como analógicas, para implementar estas metodologías en tu PYME.
- La guía también aborda cómo integrar la medición del desempeño social en la gestión diaria, asegurando que se convierta en una parte habitual de la operación de la empresa.

4 Análisis e Interpretación de Resultados:

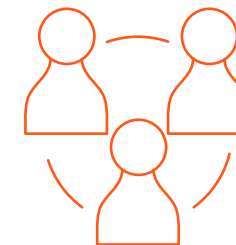
- Esta sección te muestra cómo analizar los datos obtenidos para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.
- Incluye técnicas para comparar resultados con benchmarks de la industria y con los objetivos propios de la empresa.
- Se enfatiza la importancia de la interpretación de resultados para la mejora continua y la adaptación a nuevas demandas del mercado.

5 Informe de Desempeño Social y Comunicación:

- Aprenderás a elaborar un informe de desempeño social que sea claro, transparente y efectivo.
- La guía ofrece estrategias para la comunicación interna y externa, asegurando que el desempeño social sea conocido y valorado por todos los stakeholders relevantes.
- También se incluyen consejos sobre cómo utilizar estos informes para fortalecer la reputación de la empresa y construir relaciones de confianza con personas empleadas, clientes/as, proveedores/as y la comunidad.

6 Conclusiones y Beneficios:

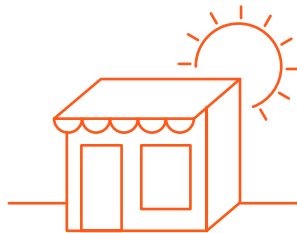
- Se resumen los principales beneficios de gestionar el desempeño social en las PYMEs, desde la mejora de la reputación hasta la atracción de talento y la preparación para futuras regulaciones.
- La guía concluye destacando cómo un enfoque proactivo y estratégico en el desempeño social puede diferenciar a tu empresa en un mercado competitivo y contribuir positivamente al desarrollo sostenible de la sociedad.



¿Por qué esta Guía es importante para tu PYME?

Esta guía no solo es un recurso para cumplir con obligaciones normativas, sino una oportunidad para transformar la forma en que tu empresa se relaciona con sus personas empleadas, clientes/as y la comunidad. Te ayudará a identificar y priorizar los aspectos más críticos de tu desempeño social, a medirlos de manera efectiva y a comunicar tus logros de forma que añadan valor a tu marca y a tus relaciones comerciales.

Te invitamos a explorar esta guía y a aprovechar las herramientas y consejos que hemos reunido para fortalecer el desempeño social de tu PYME. Esperamos que encuentres en estas páginas la inspiración y la guía práctica necesarias para avanzar hacia una gestión más sostenible y responsable.



INTRODUCCIÓN: COMPRENDIENDO EL DESEMPEÑO SOCIAL EN LAS PYMES

I

Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

El desempeño social de una empresa se refiere al conjunto de acciones, políticas y prácticas que implementa para gestionar su impacto en la sociedad de manera ética, responsable y sostenible. No se limita únicamente a cumplir con la legislación vigente, sino que va más allá al buscar generar un valor añadido para sus personas empleadas, las comunidades en las que opera y, en última instancia, para toda la sociedad. Este concepto engloba diversos aspectos como el bienestar de las personas trabajadoras, la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos y la contribución positiva al entorno social y ambiental.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), gestionar adecuadamente el desempeño social no solo es fundamental para cumplir con las normativas legales, sino que también presenta importantes beneficios a nivel organizacional y estratégico. Un enfoque sólido en el desempeño social puede mejorar significativamente la reputación de una empresa, lo cual es crucial en un mercado cada vez más competitivo y globalizado. Las empresas que son vistas como socialmente responsables tienden a ganar la confianza y lealtad de consumidores, lo que a su vez puede traducirse en una mayor fidelización de clientes y en un incremento en las ventas.

Además, el compromiso con el desempeño social es un factor clave para atraer y retener talento. Las personas empleadas actuales y potenciales están cada vez más interesadas en trabajar para empresas que valoran no solo el éxito financiero, sino también el impacto social y ambiental. Un entorno de trabajo que promueve la equidad, la diversidad y el respeto a los derechos laborales y humanos contribuye a un ambiente laboral más motivador y satisfactorio, lo que puede reducir la rotación de personal y mejorar la productividad.

Las PYMEs también se benefician del fortalecimiento de sus relaciones con clientes, proveedores y otros socios comerciales al demostrar su compromiso con la responsabilidad social. Estas relaciones pueden traducirse en colaboraciones más estables y de largo plazo, basadas en la confianza y el respeto mutuo. Además, las empresas que integran principios de sostenibilidad y ética en su cadena de suministro no solo minimizan riesgos reputacionales y legales, sino que también impulsan prácticas sostenibles en sus redes de proveedores, contribuyendo así a un impacto positivo más amplio.

En el contexto normativo, tanto en España como en la Unión Europea, hay un creciente enfoque en la responsabilidad social corporativa (RSC) y la sostenibilidad. Las regulaciones europeas, como la Directiva sobre Información No

Financiera y Diversidad, obligan a las empresas de ciertos tamaños y sectores a divulgar información sobre su desempeño social, ambiental y de derechos humanos. Aunque muchas de estas normativas están orientadas principalmente a grandes corporaciones, las PYMEs también están sintiendo la presión de adaptarse a estas tendencias debido a las expectativas de los consumidores, inversores y otros stakeholders, así como a la evolución de las normativas que, en un futuro, podrían ampliarse para incluir a empresas de menor tamaño. Nuevas normativas como la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) siguen esta línea y exigen que las empresas de la UE (incluidas las filiales calificadas de empresas no pertenecientes a la UE) revelen sus impactos ambientales y sociales.

1.1. Concepto de Desempeño Social

Cuando hablamos de sostenibilidad desde el área o desempeño social en la empresa, nos referimos a la capacidad de una empresa para gestionar su impacto sobre la sociedad de manera ética y sostenible, abarcando un conjunto amplio de prácticas y políticas orientadas a mejorar el bienestar social y contribuir positivamente al entorno en el que opera. Este concepto implica la adopción de enfoques responsables y conscientes, no solo en términos de rentabilidad económica, sino también en su relación con personas empleadas, las comunidades locales y la sociedad en general. A continuación, se detallan algunos de los aspectos clave que componen el desempeño social:

- **Condiciones laborales:** Salarios justos, seguridad en el trabajo, horarios razonables y beneficios sociales.
- **Igualdad de oportunidades:** No discriminación por razones de género, edad, religión, discapacidad u orientación sexual.
- **Compromiso comunitario:** Participación en iniciativas locales, donaciones y voluntariado corporativo.
- **Protección de derechos humanos:** Asegurar que las prácticas de la empresa y su cadena de suministro respetan los derechos humanos fundamentales.

1.2. Marco Legal en España y Europa

En el entorno actual, aunque las pequeñas y medianas empresas (PYMES) con menos de 250 personas trabajadoras no están obligadas a cumplir con las normativas específicas de divulgación de información no financiera que afectan a las grandes corporaciones, cada vez más se reconoce la importancia de que estas empresas adopten prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC). Esta tendencia no solo responde a una creciente conciencia social y medioambiental, sino también a la demanda de clientes/as, inversores/as y otros stakeholders que valoran la transparencia y el compromiso con la sostenibilidad. La normativa de la Unión Europea, en este sentido, tiende cada vez más a hacer partícipes a las PYMES a la hora de lograr una sociedad y un tejido productivo cada vez más sostenible.

1.3. El GRI: la metodología por excelencia para el reporting en materia de sostenibilidad

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional independiente que ayuda a las empresas y gobiernos a comprender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad como el cambio climático, los derechos humanos, la corrupción y muchos otros. Desde su creación en 1997, el GRI ha desarrollado un marco de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad que es el más utilizado a nivel global. Estos estándares están diseñados para ser aplicables a organizaciones de todos los tamaños, sectores y ubicaciones, lo que los hace particularmente útiles para las pequeñas y medianas empresas (PYMES).



OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL GRI

El objetivo principal de los estándares GRI es mejorar la transparencia y responsabilidad en la divulgación de información no financiera, ayudando a las organizaciones a gestionar mejor su impacto económico, social y medioambiental. Los informes basados en GRI se enfocan en proporcionar información relevante para una amplia gama de stakeholders, incluidos inversores/as, personas empleadas, consumidores/as, personal regulador y la comunidad en general.

Los principios fundamentales del GRI son:

- 1. Materialidad:** Se refiere a la identificación y enfoque en los aspectos de sostenibilidad que son más relevantes o significativos para la organización y sus stakeholders. No todas las cuestiones tienen la misma importancia, por lo que los informes deben centrarse en aquellos temas que tienen un impacto más significativo.
- 2. Inclusión de Stakeholders:** Implica la identificación y consideración de las opiniones y preocupaciones de las partes interesadas en el proceso de elaboración de informes. Esto asegura que los informes aborden cuestiones que son importantes tanto para la empresa como para sus grupos de interés.
- 3. Contexto de Sostenibilidad:** Los informes deben reflejar el desempeño de la organización en un contexto más amplio de sostenibilidad. Esto incluye cómo la organización contribuye a la mejora de las condiciones económicas, ambientales y sociales, y cómo maneja los impactos negativos.
- 4. Integridad:** Los informes deben ser completos y equilibrados, proporcionando una visión exacta y justa del desempeño de la organización. Esto incluye no solo comunicar los éxitos, sino también los desafíos y áreas donde la organización necesita mejorar.

COMPONENTES CLAVE DE LOS ESTÁNDARES GRI

Los estándares GRI están organizados en tres series principales que abordan diferentes aspectos del desempeño de sostenibilidad de una empresa:

1. **Estándares Universales (GRI 1, GRI 2, GRI 3):** Estos estándares establecen los principios fundamentales para el uso del GRI, definen la estructura general de los informes y proporcionan orientación sobre cómo determinar los temas materiales. Incluyen también requisitos para reportar sobre la gestión de estos temas materiales.
2. **Estándares sectoriales (GRI 11, GRI 12, GRI 13...):** Estos estándares proporcionan orientación específica para sectores industriales y están diseñados para complementar los Estándares Universales y Temáticos. Incluyen pautas adaptadas a las características y desafíos únicos de cada sector, como por ejemplo, energía, transporte, agricultura, entre otros.
3. **Estándares Temáticos:**
 - **Económicos (GRI 200):** Estos estándares cubren el impacto económico de la organización, incluyendo aspectos como el desempeño económico directo, la presencia en el mercado, la contratación pública, y los impactos económicos indirectos, entre otros. Incluyen también temas relacionados con el comportamiento competitivo y la gobernanza fiscal.
 - **Ambientales (GRI 300):** Abordan el impacto ambiental de la organización, incluyendo temas como el uso de materiales y energía, agua, biodiversidad, emisiones, desechos, y el cumplimiento ambiental. También se cubren las evaluaciones de los proveedores en cuanto a criterios ambientales y el impacto del transporte y productos.
 - **Sociales (GRI 400):** Estos estándares abarcan una amplia gama de temas sociales, tales como las prácticas de empleo, la salud y seguridad en el trabajo, la capacitación y educación, la diversidad y la igualdad de oportunidades, los derechos humanos, y las evaluaciones de impacto social en las comunidades.

APLICACIÓN DEL GRI EN LAS PYMES

Aunque tradicionalmente los informes de sostenibilidad se han asociado con grandes corporaciones, el GRI también es altamente relevante para las PYMES. Las pequeñas y medianas empresas pueden beneficiarse enormemente de la adopción de los estándares GRI, ya que:

1. **Facilita la Estandarización y Comparabilidad:** Los informes basados en GRI proporcionan una estructura clara y estandarizada que facilita la comparación de datos entre diferentes empresas y sectores. Esto es particularmente útil para las PYMES que buscan posicionarse en mercados competitivos y demostrar su compromiso con la sostenibilidad.
2. **Mejora la Gestión de Riesgos:** Al implementar los estándares GRI, las PYMES pueden identificar y gestionar de manera proactiva los riesgos asociados con sus operaciones, incluidos riesgos ambientales, sociales y de gobernanza. Esto no solo ayuda a evitar problemas potenciales, sino que también promueve la eficiencia operativa y la resiliencia organizacional.
3. **Aumenta la Transparencia y Construye Confianza:** Los informes de sostenibilidad basados en GRI aumentan la transparencia en las operaciones de la empresa, lo que puede fortalecer la confianza y lealtad de los stakeholders, incluidos clientes, personas trabajadoras y socios/as comerciales. La transparencia es un factor clave en la construcción de una marca sólida y en la promoción de una reputación empresarial positiva.
4. **Atracción de Clientes y Proveedores:** El mercado actual demanda cada vez más un compromiso claro con la sostenibilidad y la responsabilidad social, incluso para aquellas PYMES que no están obligadas por normativa a implementarlas. Los clientes y proveedores valoran enormemente las prácticas empresariales responsables a lo largo de toda la cadena de suministro. Adoptar los estándares GRI no solo mejora la reputación de la empresa, sino que también permite alinearse con los requerimientos de sostenibilidad exigidos por clientes y grandes actores comerciales, fortaleciendo relaciones

comerciales y asegurando su lugar en la cadena de valor sostenible. Este enfoque pone en relieve cómo las exigencias del mercado, y no solo de los inversores, impulsan a las PYMES a adoptar prácticas de responsabilidad social.

- 5. Preparación para Futuras Regulaciones:** Las PYMES que adoptan los estándares GRI están mejor posicionadas para adaptarse a futuras normativas que podrían requerir la divulgación de información no financiera. Esta preparación anticipada no solo minimiza el riesgo de incumplimiento, sino que también muestra un liderazgo en sostenibilidad.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE INFORMES CON GRI

- 1. Definición del Alcance y Fronteras:** Las PYMES deben comenzar identificando los límites de su informe de sostenibilidad, es decir, qué operaciones y actividades incluirán, así como la identificación de los stakeholders relevantes y sus preocupaciones principales.
- 2. Identificación de Temas Materiales:** Utilizando los principios de materialidad del GRI, las PYMES deben determinar qué temas de sostenibilidad son más relevantes para su operación y sus stakeholders. Esto puede incluir temas ambientales como la gestión de residuos o el uso de energía, así como cuestiones sociales como la igualdad de género o las condiciones laborales.
- 3. Recolección y Análisis de Datos:** Las PYMES deben recolectar datos sobre los temas identificados y analizar su desempeño. Este proceso debe ser riguroso y basado en la evidencia para garantizar que los informes sean precisos y verificables.
- 4. Desarrollo del Informe de Sostenibilidad:** Con los datos y análisis en mano, las PYMES pueden desarrollar su informe de sostenibilidad, utilizando los estándares GRI como guía. El informe debe ser claro, comprensible y proporcionar una visión equilibrada de los logros y desafíos.

- 5. Publicación y Comunicación:** Finalmente, las PYMES deben publicar su informe de sostenibilidad y comunicarlo a sus stakeholders. Esto puede incluir la publicación en el sitio web de la empresa, la distribución a clientes/as e inversores/as, y la inclusión en reuniones y presentaciones corporativas.

ELEMENTOS CLAVE DE LOS REPORTES GRI PARA PYMES

- 1. Descripción del Modelo de Negocio:** Siguiendo las directrices GRI, las PYMES pueden proporcionar una descripción clara de su modelo de negocio, incluyendo los productos o servicios que ofrecen, los mercados en los que operan y cómo integran la sostenibilidad en su estrategia de negocio. Esto les permite articular de manera efectiva su propuesta de valor y cómo contribuyen a los objetivos de desarrollo sostenible.
- 2. Políticas de Sostenibilidad y Procedimientos de Diligencia Debida:** Aplicar el marco GRI facilita a las PYMES establecer políticas claras en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Esto incluye la implementación de procedimientos de diligencia debida para identificar, evaluar, prevenir y mitigar riesgos e impactos significativos relacionados con su operación, como los impactos ambientales y sociales. Las PYMES pueden beneficiarse al implementar políticas que promuevan la eficiencia energética, la reducción de residuos, el uso sostenible de recursos y la promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades.
- 3. Definición e Implementación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):** El uso de indicadores clave de desempeño, siguiendo las pautas del GRI, permite a las PYMES medir y comunicar su progreso en áreas no financieras. Esto puede incluir indicadores de huella de carbono, uso de recursos, prácticas de empleo justas, salud y seguridad en el trabajo, y esfuerzos de inclusión social. Estos KPIs ayudan a demostrar el compromiso de la empresa con la mejora continua y la sostenibilidad, además de permitir comparaciones con otras empresas y sectores.

4. Identificación y Gestión de Riesgos: Un enfoque basado en el GRI ayuda a las PYMES a identificar los principales riesgos que enfrentan, incluidos los riesgos ambientales (como los impactos del cambio climático), sociales (como la equidad laboral y los derechos humanos) y de gobernanza (como la transparencia y la ética empresarial). La identificación y gestión de estos riesgos es crucial para la resiliencia a largo plazo de la empresa y para la protección de su reputación.

5. Transparencia y Comparabilidad: Los estándares GRI están diseñados para garantizar que la información no financiera sea precisa, comparable y verificable. Al seguir este enfoque, las PYMES pueden mejorar su transparencia frente a sus grupos de interés, incluidos clientes/as, proveedores/as, personas empleadas e inversores/as. La comparabilidad de los datos permite una evaluación más objetiva y facilita la integración en cadenas de suministro que valoran la sostenibilidad.

BENEFICIOS DE ADOPTAR LOS ESTÁNDARES GRI PARA PYMES

1. Reputación Mejorada: Adoptar los estándares GRI y comunicar de manera transparente sus prácticas sostenibles puede ayudar a las PYMES a construir y mejorar su reputación en el mercado. Esto puede ser especialmente valioso en sectores donde los consumidores están cada vez más preocupados por el impacto social y ambiental de sus compras.

2. Atracción de Inversores y Clientes: Una mayor transparencia y un compromiso claro con la sostenibilidad pueden atraer a inversores interesados en proyectos responsables y sostenibles. Asimismo, los/as clientes/as que valoran la responsabilidad social son más propensos/as a apoyar a empresas que demuestran prácticas sostenibles.

3. Preparación para Futuras Regulaciones: Aunque actualmente no están obligadas, las PYMES que adopten los estándares GRI estarán mejor preparadas para futuras normativas de divulgación

de información no financiera que puedan implementarse. Esto las pone en una posición ventajosa para adaptarse rápidamente a nuevos requisitos legales y del mercado.

4. Mejora de la Gestión Interna: Los informes de sostenibilidad basados en GRI no solo benefician a las relaciones externas de las PYMES, sino que también mejoran la gestión interna. Proporcionan una estructura para monitorear y evaluar el desempeño en áreas críticas, lo que puede conducir a la optimización de procesos, reducción de costos, e identificación de oportunidades de innovación.

5. Fortalecimiento de las Relaciones con Stakeholders: La adopción de prácticas de sostenibilidad y su reporte a través de estándares GRI puede fortalecer las relaciones con una amplia gama de stakeholders, incluidas las personas empleadas, comunidades locales y reguladores/as. Al demostrar un compromiso genuino con la sostenibilidad y la responsabilidad social, las PYMES pueden construir confianza y lealtad.



1.4. Beneficios del Desempeño Social en las PYMEs

Implementar un enfoque de desempeño social sólido ofrece numerosos beneficios:

- **Reputación y Marca:** Las empresas socialmente responsables son mejor percibidas por las personas consumidoras, lo que puede traducirse en una mayor lealtad y preferencia de marca.
- **Atracción y Retención de Talento:** Las personas empleadas, especialmente las más jóvenes, valoran trabajar en empresas que respeten sus valores éticos. Un buen desempeño social mejora el clima laboral y reduce la rotación.
- **Cumplimiento Normativo:** Estar al día con las normativas sociales y laborales evita sanciones y mejora la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.
- **Acceso a Financiamiento:** Los bancos y los inversores cada vez más valoran la RSC como un criterio para la concesión de préstamos y la inversión.
- **Relaciones con Stakeholders:** Un buen desempeño social mejora las relaciones con clientes/as, proveedores/as y la comunidad en general, fortaleciendo la cadena de valor.



INDICADORES (KPIs)

2

Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

Los indicadores clave de desempeño (KPIs) son métricas esenciales que permiten a las empresas evaluar su progreso en relación con sus objetivos sociales. En el contexto de las PYMEs, los KPIs pueden adaptarse a la escala y la complejidad de la empresa, facilitando la medición de su impacto social.

2.1. ¿Qué son los KPIs?

Los KPIs son métricas cuantificables utilizadas para evaluar el éxito en la consecución de objetivos específicos. En el ámbito del desempeño social, los KPIs permiten medir aspectos como la satisfacción de las personas empleadas, la diversidad, el impacto comunitario, entre otros. Para las PYMEs, los KPIs no solo deben reflejar el desempeño actual, sino también facilitar la identificación de áreas de mejora.

2.2. Cómo seleccionar los KPIs más adecuados

Seleccionar los KPIs correctos es un paso crucial para una medición efectiva del desempeño social. Algunos criterios clave incluyen:

- **Alineación Estratégica:** Los KPIs deben estar directamente relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa. Por ejemplo, si una PYME quiere mejorar la igualdad de género, un KPI relevante podría ser el porcentaje de mujeres en puestos directivos.
- **Especificidad y Medibilidad:** Los KPIs deben ser específicos y medibles. Por ejemplo, en lugar de un KPI genérico como “mejorar la satisfacción de la persona empleada”, es preferible utilizar “índice de satisfacción del empleado medido a través de encuestas trimestrales”.
- **Relevancia Sectorial:** Los KPIs deben ser relevantes para la industria en la que opera la empresa. Por ejemplo, una PYME en el sector agroalimentario podría utilizar KPIs relacionados con las prácticas de trabajo justo y la sostenibilidad ambiental.
- **Factibilidad:** Es crucial que la PYME tenga los recursos necesarios para medir y analizar los KPIs seleccionados. Esto incluye tanto la capacidad de recopilar datos como el tiempo y las habilidades necesarias para su análisis.

2.3. Ejemplos de KPIs para el Desempeño Social

A continuación, se presentan ejemplos de KPIs que pueden ser relevantes para las PYMEs:

1 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS	
<p>Descripción: Este KPI mide el nivel de satisfacción general de las personas empleadas con su ambiente laboral, incluyendo aspectos como la cultura organizacional, las condiciones de trabajo, la equidad salarial, y las oportunidades de desarrollo profesional.</p>	
MÉTODO DE MEDICIÓN:	
<p>Encuestas Anuales: Realizar encuestas detalladas que incluyan preguntas sobre la satisfacción con el ambiente laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la percepción de justicia en las promociones y el acceso a oportunidades de desarrollo.</p>	<p>Índice de Satisfacción General (ISG): Calcular un índice compuesto basado en las respuestas a diversas preguntas clave. Por ejemplo, se podría promediar las puntuaciones de satisfacción en áreas como comunicación interna, calidad del liderazgo, y reconocimiento del desempeño.</p>
EJEMPLO ESPECÍFICO:	
<p>Encuesta de Clima Laboral: “En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su satisfacción general con su trabajo actual?” seguido de preguntas más específicas sobre elementos como el liderazgo, el ambiente físico de trabajo, y las oportunidades de formación.</p>	

2 TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS

Descripción: Este KPI mide la proporción de personas empleadas que dejan la empresa durante un período específico, indicando la estabilidad laboral y potencialmente reflejando problemas en la cultura corporativa o en las condiciones de trabajo.

MÉTODO DE MEDICIÓN:

Cálculo de la Tasa de

Rotación: (Número de personas empleadas que dejaron la empresa durante el período / Número promedio de personas empleadas durante el período) x 100.

Análisis de Causas: Realizar entrevistas de salida para entender las razones detrás de la rotación, identificando patrones o problemas comunes.

EJEMPLO ESPECÍFICO:

Informe de Rotación: "En el último año, la tasa de rotación de personas empleadas fue del 12%, un aumento del 3% respecto al año anterior, con las principales razones identificadas como insatisfacción con el equilibrio trabajo-vida y falta de oportunidades de desarrollo."

3 PORCENTAJE DE MUJERES EN CARGOS DE LIDERAZGO

Descripción: Este KPI mide la representación de mujeres en posiciones de liderazgo y toma de decisiones, proporcionando una indicación del compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades.

MÉTODO DE MEDICIÓN:

Cálculo del Porcentaje: (Número de mujeres en cargos de liderazgo / Número total de cargos de liderazgo) x 100.

Análisis por Nivel: Evaluar el porcentaje de mujeres en diferentes niveles jerárquicos (ejecutivo, gerencial, supervisión) para identificar brechas.

EJEMPLO ESPECÍFICO:

Reporte de Diversidad de Género: "Actualmente, el 30% de los cargos de liderazgo en la empresa están ocupados por mujeres, un aumento del 5% en los últimos dos años. Los esfuerzos de contratación y desarrollo de talento femenino están en marcha para alcanzar un objetivo del 40% en los próximos tres años."

4 HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

Descripción: Este KPI mide la cantidad de tiempo que cada persona empleada dedica a la formación y el desarrollo profesional, lo cual es fundamental para mejorar sus habilidades y satisfacer sus necesidades de desarrollo.

MÉTODO DE MEDICIÓN:

Cálculo de Horas de

Formación: (Total de horas de formación proporcionadas a todas las personas empleadas / Número total de personas empleadas) x 100.

Categorías de Formación: Clasificar las horas de formación en diferentes categorías, como habilidades técnicas, liderazgo y desarrollo personal.

EJEMPLO ESPECÍFICO:

Informe de Capacitación: "Cada persona empleada ha recibido en promedio 20 horas de formación en el último año, con un enfoque predominante en habilidades técnicas y desarrollo de liderazgo. Se está implementando un nuevo programa de formación para mejorar las competencias blandas."

5 NÚMERO DE INICIATIVAS COMUNITARIAS APOYADAS

Descripción: Este KPI mide el nivel de participación de la empresa en iniciativas comunitarias, como donaciones, patrocinio de eventos locales, y programas de voluntariado, reflejando su compromiso con la comunidad.

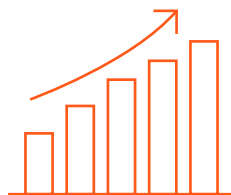
MÉTODO DE MEDICIÓN:

Conteo de Iniciativas: Contar el número total de iniciativas comunitarias apoyadas en un período determinado.

Valor Económico y Tiempo: También se puede medir el valor económico de las contribuciones y el tiempo de las personas empleadas dedicado al voluntariado.

EJEMPLO ESPECÍFICO:

Reporte de Compromiso Comunitario: “En el último año, la empresa ha apoyado 15 iniciativas comunitarias, incluyendo patrocinios para eventos locales, donaciones a organizaciones benéficas y 500 horas de voluntariado por parte de las personas empleadas.”



6 CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO

Descripción: Este KPI verifica el grado en que la empresa cumple con las normativas sobre igualdad de género, como la Ley 3/2007 y sus modificaciones, así como las directrices europeas sobre igualdad.

MÉTODO DE MEDICIÓN:

Revisión de Políticas y Prácticas: Evaluar si la empresa ha implementado políticas de igualdad de género y prácticas que cumplan con la normativa.

Auditoría de Cumplimiento: Realizar auditorías internas o externas para verificar el cumplimiento con la legislación de igualdad y analizar las brechas.

EJEMPLO ESPECÍFICO:

Informe de Cumplimiento Legal: “La empresa ha implementado un plan de igualdad conforme a la Ley 3/2007, con políticas y procedimientos actualizados para garantizar la equidad salarial y oportunidades iguales. Se ha realizado una auditoría que confirma el cumplimiento total de las normativas vigentes.”

Estos **KPIs** proporcionan una visión integral del desempeño social de las **PYMEs** y permiten evaluar áreas clave como la satisfacción y retención de personas empleadas, la equidad de género, y el compromiso con la comunidad y el cumplimiento normativo. Implementar y monitorear estos indicadores puede ayudar a las **PYMEs** a mejorar sus prácticas y a cumplir con las expectativas de los stakeholders.

METODOLOGÍAS, HERRAMIENTAS E INTEGRACIÓN DE LA MEDICIÓN EN LA GESTIÓN DIARIA

3

Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

Para gestionar y mejorar el desempeño social, las PYMEs deben integrar prácticas de medición en su gestión diaria. Esto requiere el uso de metodologías y herramientas que faciliten la recolección, análisis e interpretación de datos.

3.1. Metodologías para Medir el Desempeño Social

Existen varias metodologías que las PYMEs pueden utilizar para medir su desempeño social. Algunas de las más destacadas incluyen:

- **Balance Social:** Es una herramienta de gestión que permite a las empresas evaluar su desempeño social en diferentes áreas, como la relación con las personas empleadas, la comunidad y el medio ambiente. A través de indicadores cuantitativos como cualitativos, la empresa no solo evalúa su impacto, sino que también puede identificar áreas de mejora y establecer objetivos específicos.
- **Análisis de Materialidad:** Esta metodología ayuda a identificar y priorizar los aspectos sociales y ambientales más relevantes para la empresa y sus stakeholders, a través de la Matriz de Materialidad que cruza las dos dimensiones clave: la importancia del impacto en la organización y la relevancia para los stakeholders.
- **Evaluación del Impacto Social (SIA):** Analiza las consecuencias sociales de las actividades de la empresa y es particularmente útil para proyectos específicos o iniciativas comunitarias, ya que permite identificar, prever y gestionar los efectos sociales.
- **Cuestionarios y Entrevistas a Stakeholders:** Estas herramientas cualitativas permiten a la empresa comprender mejor las percepciones y expectativas de sus stakeholders, lo que puede orientar la toma de decisiones y la priorización de acciones.
- **Balance Bien Común:** es una herramienta de la Economía del Bien Común que mide el impacto social y ambiental de una organización, evaluando su contribución al bienestar general más allá del beneficio económico.

3.2. Herramientas para la Medición

Las herramientas digitales y analógicas son esenciales para implementar de manera efectiva las metodologías mencionadas. Algunas de las herramientas más utilizadas incluyen:

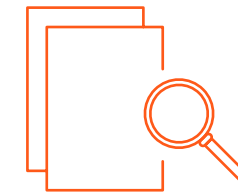
- **Software de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** Herramientas como el Global Reporting Initiative (GRI) o el Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- **Herramientas de Encuestas Online** para medir la satisfacción de las personas empleadas, recoger opiniones de la comunidad y evaluar el impacto social.
- **Tableros de Control o Dashboards** que permiten a las PYMEs monitorear en tiempo real su desempeño social a través de KPIs específicos.
- **Auditorías Internas y Externas** para evaluar el cumplimiento de la empresa con normativas sociales y ambientales.

3.3. Integración de la Medición en la Gestión Diaria

Para que la medición del desempeño social sea eficaz, debe integrarse en la gestión diaria de la empresa. Esto implica:

- **Asignar Responsabilidades Claras:** designar un equipo o responsable específico que se encargue de la recopilación, análisis y reporte de datos relacionados con el desempeño social.
- **Establecer Procesos y Procedimientos:** Definir procesos claros para la recolección y análisis de datos, así como para la implementación de mejoras basadas en los resultados obtenidos.

- **Capacitación y Sensibilización de personas empleadas:** asegura que las personas empleadas estén alineadas con los objetivos de la empresa y contribuyan activamente a su logro.
- **Uso de Tecnología y Automatización** para facilitar la integración de la medición del desempeño social en la gestión diaria: recolección de datos y generación de informes periódicos.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4

Cómo Medir y Comunicar los Aspectos
Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

El análisis e interpretación de los datos obtenidos es crucial para transformar la medición en acción. Las PYMEs deben ser capaces de interpretar los resultados de manera que les permitan tomar decisiones informadas y estratégicas.

4.1. Análisis de Resultados

El análisis de resultados implica comparar los datos obtenidos con los objetivos preestablecidos y el desempeño pasado de la empresa. También es útil realizar comparaciones con benchmarks de la industria para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

- **Comparación con Objetivos:** La comparación de los resultados actuales con los objetivos establecidos permite evaluar si la empresa está en la dirección correcta o si necesita ajustar sus estrategias.
- **Tendencias y Patrones:** Identificar tendencias y patrones en los datos puede revelar áreas problemáticas o emergentes que requieran atención, así como éxitos que pueden ser replicados o amplificados.
- **Benchmarking:** Comparar el desempeño de la PYME con el de otras empresas del mismo sector o con estándares de la industria proporciona un contexto para evaluar la efectividad de las políticas y prácticas sociales de la empresa.



4.2. Identificación de Áreas de Mejora

El análisis de resultados debe conducir a la identificación de áreas de mejora. Esto puede implicar ajustes en las políticas actuales, la implementación de nuevas prácticas, o la redistribución de recursos para abordar áreas prioritarias.

- **Condiciones Laborales:** Si los resultados muestran una baja satisfacción laboral o alta rotación de personas empleadas, podría ser necesario revisar las políticas de recursos humanos, ofrecer mejores condiciones de trabajo o desarrollar programas de bienestar.
- **Diversidad e Inclusión:** Si la diversidad en la empresa es baja, especialmente en posiciones de liderazgo, se podrían implementar programas de mentoría, políticas de reclutamiento inclusivo, o formación en diversidad.
- **Impacto Comunitario:** Si el compromiso comunitario es bajo, la empresa podría considerar aumentar su participación en proyectos locales, establecer alianzas con ONG, o desarrollar programas de voluntariado corporativo.

4.3. Toma de Decisiones Informadas

Los resultados obtenidos y el análisis realizado deben servir como base para la toma de decisiones estratégicas. Esto incluye:

- **Revisión de Estrategias:** Basado en el análisis, la empresa puede necesitar ajustar sus estrategias de RSC para alinearlas mejor con los objetivos y expectativas de los stakeholders.
- **Desarrollo de Nuevas Políticas:** Las áreas de mejora identificadas pueden llevar al desarrollo de nuevas políticas o a la modificación de las existentes para mejorar el desempeño social.
- **Asignación de Recursos:** Es posible que la empresa deba reasignar recursos, tanto financieros como humanos, para fortalecer las áreas críticas identificadas en el análisis.

INFORME DE DESEMPEÑO SOCIAL Y COMUNICACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

5

Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

Una vez analizados los resultados, es fundamental comunicar el desempeño social de la empresa tanto a nivel interno como externo. Una comunicación efectiva mejora la transparencia, refuerza la confianza y fortalece las relaciones con los stakeholders.

5.1. Reportando el Desempeño Social

El informe de desempeño social es un documento clave que resume las actividades, logros y áreas de mejora de la empresa en relación con su impacto social. En España y Europa, aunque las PYMEs no están obligadas a reportar formalmente, hacerlo puede ofrecer ventajas competitivas y cumplir con expectativas crecientes de transparencia.

- **Estructura del Informe:** Un informe de desempeño social típico incluye una introducción, un resumen ejecutivo, una descripción de las políticas y prácticas, los KPIs utilizados, los resultados obtenidos, y un plan de acción para el futuro.
- **Transparencia y Claridad:** Es esencial que el informe sea transparente y claro, presentando tanto los éxitos como las áreas de mejora. Esto refuerza la credibilidad de la empresa.
- **Formatos de Presentación:** El informe puede ser presentado en formato impreso, digital o a través de una sección específica en la web corporativa. Algunas empresas también optan por publicar resúmenes ejecutivos en sus redes sociales o en informes anuales más amplios.

Es importante utilizar estándares reconocidos internacionalmente, como los GRI Standards que hemos mencionado al inicio de esta guía.

5.2. Comunicación Interna

La comunicación interna del desempeño social es crucial para involucrar a todas las personas empleadas en las iniciativas de RSC de la empresa. Esto puede incluir:

- **Boletines Internos:** Publicaciones regulares que informan a las personas empleadas sobre las actividades de RSC, los logros obtenidos y cómo pueden contribuir a futuras iniciativas.

- **Reuniones de Equipo:** Reuniones periódicas donde se discuten los resultados del desempeño social, se recopilan ideas de mejora y se alinean las acciones diarias con los objetivos estratégicos de la empresa.
- **Plataformas de Comunicación Interna:** Herramientas como intranets, chats corporativos o aplicaciones internas pueden facilitar la difusión de información y la participación activa de las personas empleadas en la RSC.

5.3. Comunicación Externa

Comunicar el desempeño social externamente fortalece la imagen de la empresa y mejora las relaciones con clientes/as, proveedores/as y la comunidad. Las PYMEs pueden emplear diversas estrategias para comunicar su impacto social:

- **Sitio Web Corporativo:** Crear una sección dedicada a la RSC en el sitio web de la empresa donde se publique el informe de desempeño social, historias de impacto y planes futuros.
- **Redes Sociales:** Utilizar plataformas como LinkedIn, X (antes Twitter), o Facebook para compartir los logros y compromisos de la empresa en el ámbito social. Las redes sociales permiten un alcance amplio y una interacción directa con la audiencia.
- **Eventos y Conferencias:** Participar en eventos, ferias o conferencias del sector donde se pueda destacar el compromiso social de la empresa y sus resultados.
- **Medios de Comunicación:** Colaborar con medios de comunicación locales o especializados para divulgar las iniciativas de RSC y los logros alcanzados. Publicaciones en prensa escrita, radio, televisión o blogs especializados pueden amplificar el mensaje.

CONCLUSIONES

6

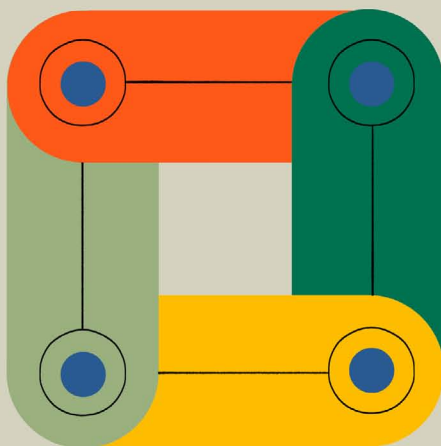
Cómo Medir y Comunicar los Aspectos Relacionados con el Desempeño Social en la PYME

El desempeño social, que abarca el impacto de una empresa en sus personas empleadas, la comunidad y el entorno en el que opera, se ha convertido en un componente esencial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs). La importancia de medir y comunicar estos aspectos no solo está relacionada con el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también con la creación de valor para la empresa y sus diversos stakeholders. A continuación, se amplían las conclusiones sobre cómo las PYMEs pueden beneficiarse de una adecuada gestión del desempeño social y cómo esto impacta en su sostenibilidad y competitividad.

<p>1</p> <p>Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos</p>	<p>Medir y comunicar el desempeño social asegura que las PYMEs cumplan con las normativas legales y regulatorias. Además teniendo en cuenta que la presión sobre las PYMEs para adoptar prácticas similares está aumentando, especialmente en cadenas de suministro más amplias.</p>
<p>2</p> <p>Generación de Valor para la Empresa y los Stakeholders</p>	<p>La integración de prácticas de desempeño social no solo ayuda a cumplir con las regulaciones, sino que también genera valor tangible para la empresa y sus stakeholders: valor para las personas empleadas, para la comunidad y para clientes y proveedores.</p>
<p>3</p> <p>Competitividad y Relevancia en un Mercado Consciente</p>	<p>En un entorno empresarial cada vez más consciente de las cuestiones sociales y ambientales, la integración del desempeño social en la gestión diaria es esencial para mantener la competitividad y la relevancia: las empresas que adoptan una postura proactiva en estas áreas pueden diferenciarse en el mercado, atraer y retener talento, y construir una reputación sólida</p>
<p>4</p> <p>Implementación y Comunicación Transparente</p>	<p>Para que las prácticas de desempeño social sean efectivas, las PYMEs deben empezar por medir de manera precisa y consistente. La identificación de áreas de mejora debe ir acompañada de la implementación de cambios efectivos que reflejen un compromiso genuino con la responsabilidad social.</p>
<p>5</p> <p>Contribución al Desarrollo Social y Económico</p>	<p>La participación en iniciativas locales, la promoción de la igualdad de oportunidades y el compromiso con la sostenibilidad impactan positivamente en la sociedad en general, creando un círculo virtuoso de beneficios mutuos.</p>

camaracastellon.com

CÓMO MEDIR Y COMUNICAR LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA PYME



Cámara de Comercio de Castellón.
Av. dels Germans Bou, 79, 12003 Castelló de la Plana, Castelló
camaracastellon.com

Financia:



IVACE+i

Elabora:

Cámara
Castellón