



**IndicaRSE**  
Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial  
2008

ALCSA  
Reporte de Indicadores de Responsabilidad  
Social Empresarial 2008



## Contenido


1. Qué es IndicaRSE	3
2. Objetivo de IndicaRSE	4
3. RSE de lo interno a lo externo	4
4. Metodología	5
5. Ficha Técnica	6
6. Resultados Generales de IndicaRSE	8
6.1 Promedio General: Interno Vs. Externo	8
6.2 Promedio por Eje de RSE	9
7. Resultados de su Empresa	10
7.1 Calificación Interno Vs. Externo	10
7.2 Promedio por Eje de RSE	11
7.2.1 Gobernabilidad	14
7.2.2 Público Interno	15
7.2.3 Medio Ambiente	16
7.2.4 Proveedores	17
7.2.5 Mercadeo	18
7.2.6 Comunidades	19
7.2.7 Política Pública	20
8. Contacto	21

## 1. Qué es IndicaRSE

IndicaRSE son los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados por CentraRSE en Guatemala. Es un instrumento de auto-evaluación dirigido a empresas para medir la aplicación de políticas y prácticas de RSE. Los resultados le permitirán tomar decisiones asertivas y definir estrategias internas legítimas en materia de RSE que contribuirá a institucionalizar prácticas socialmente responsables año con año en toda la jerarquía empresarial.

El cuestionario es un modelo único aplicable a todo tipo de empresa y sus preguntas han sido organizadas bajo los siete ejes que integran la operación de una empresa. Cada eje cuenta con uno o más sub-ejes:

1) Gobernabilidad; 2) Público Interno; 3) Medio Ambiente; 4) Proveedores; 5) Mercadeo; 6) Comunidades; 7) Política Pública.

IndicaRSE 2008 es la quinta edición de los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial la cual se basa en modelos de indicadores de RSE internacionales y latinoamericanos, que han sido adaptados al contexto guatemalteco. Así mismo en la presente edición de los Indicadores, como resultado de la globalización y las exigencias del mercado internacional, CentraRSE ha incorporado las preguntas que han sido homologadas por la RED Centroamericana de RSE. Éstas preguntas se identifican con el logo  centroamericano. Los resultados de IndicaRSE podrán ser comparados a partir del año 2009 en la región centroamericana.

CentraRSE y sus miembros comprenden que la Responsabilidad Social Empresarial **es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familiar, comunidades y medio ambiente.**

## 2. Objetivo de IndicaRSE

El objetivo principal de los Indicadores es entregarle al sector productivo (empresas socias y no socias de CentraRSE) una herramienta de gestión sobre su política de RSE que le permita medir sus prácticas en distintos ejes, año tras año.

Asimismo, ayuda a identificar ventajas comparativas hacia adentro y hacia afuera de la empresa, en distintas áreas del negocio, al comparar el desempeño de su empresa con el consolidado de las participantes o bien, el promedio del sector al que pertenece. Del mismo modo, IndicaRSE sirve como una guía de buenas prácticas de RSE que le permitirá prepararse para futuras auditorias y certificaciones así como para orientar y desarrollar nuevos esfuerzos de RSE.

## 3. RSE de lo interno a lo externo

La empresa es el centro donde parte, nace y vive la RSE para proyectarse en dos direcciones, hacia lo interno y hacia lo externo. La incorporación de la RSE en su estrategia empresarial debe de priorizarse en el ámbito interno para legitimar sus acciones externas.

De tal forma que la base de cualquier acción de RSE debe de partir con el cumplimiento del régimen legal. El respeto y apego a las normativas vigentes, así como proporcionar al colaborador, un ambiente adecuado de trabajo para el desempeño de sus tareas en un modelo de corresponsabilidad.

Hacia lo externo, pasando por la familia, la comunidad y llegando a la participación ciudadana en la política pública, cada empresa encontrará los mecanismos de viabilidad social y económica que impacten en doble vía, hacia afuera y por supuesto, en la productividad y reputación de la empresa. Por ello, medir es necesario.



#### 4. Metodología

IndicaRSE 2008 es procesado internamente en CentraRSE a través de un software diseñado exclusivamente para la tabulación, interpretación, análisis y generación de reportes individuales y consolidados.

El lanzamiento de los IndicaRSE.08 se llevó a cabo en el mes de Mayo. La fecha límite para entregar la hoja de respuestas consolidada y certificada por la máxima instancia de la empresa, acompañada por el Perfil de la Empresa fue el 29 de Agosto. Una vez cumplida la fecha límite de entrega, CentraRSE trabaja con el total de IndicaRSE recibidos los cuales conforman la base de la medición. Las empresas que entregan IndicaRSE después de la fecha estipulada no se incorporan en la base.

Los documentos recibidos y tabulados fueron:


- o Hoja de Respuestas
- o Perfil de Empresa

Ambos documentos le permiten a CentraRSE generar dos tipos de reportes: el individual y confidencial de cada empresa; y el reporte consolidado del total de las empresas tabuladas.

El promedio general de IndicaRSE se obtiene realizando un promedio de todas las preguntas contestadas, no se hace un promedio de los promedios obtenidos en los ejes y sus sub-ejes correspondientes.

Los indicadores son una auto-evaluación, es decir fueron respondidos por miembros de la empresa y validados por el gerente general. Por lo tanto, los mismos pueden reflejar la ausencia de la práctica o el desconocimiento de su existencia por el equipo que contestó la encuesta.

Los resultados de IndicaRSE 2008 no son comparables linealmente con los años anteriores dado que tuvieron modificaciones importantes para adaptarse a la homologación centroamericana.

La línea base de los Indicadores Centroamericanos  se construye a partir del 2009.

CentraRSE no garantiza, representa, ni se hace responsable de las acciones, prácticas o políticas de las empresas que llenaron la herramienta; únicamente las apoya y asesora para mejorar su desempeño y prácticas de RSE. El Reporte Individual de IndicaRSE no representa un certificación.

CentraRSE se compromete a utilizar de manera estrictamente confidencial la información individual de cada empresa.

## 5. Ficha Técnica

### Composición de la Base:

La base está compuesta por 68 empresas que llenaron la herramienta durante el mes de mayo al mes de agosto 2008; de las cuales:

61	empresas son socios de CentraRSE y,
7	empresas no son socios de CentraRSE.

### Sobre la Base

Según los Perfiles de Empresa recibidos:

Hubo un total de 15 diferentes sectores económicos evaluados.

Conformado por:

26 %	empresas multinacionales
29 %	empresas regionales y
44 %	empresas nacionales.

Con un rango de ventas de:

6 %	No Aplica
15 %	\$0-\$1,000,000
9 %	\$1,000,001-\$5,000,000
15 %	\$5,000,001-\$10,000,000
6 %	\$10,000,001-\$20,000,000
50 %	Mas de \$20,000,000

## Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial - ALCSA 2008

Con un número de colaboradores de:

15 %	1-50
29 %	51-250
19 %	251-500
10 %	501-1000
26 %	Mas de 1000

## 6. Resultados Generales de IndicaRSE

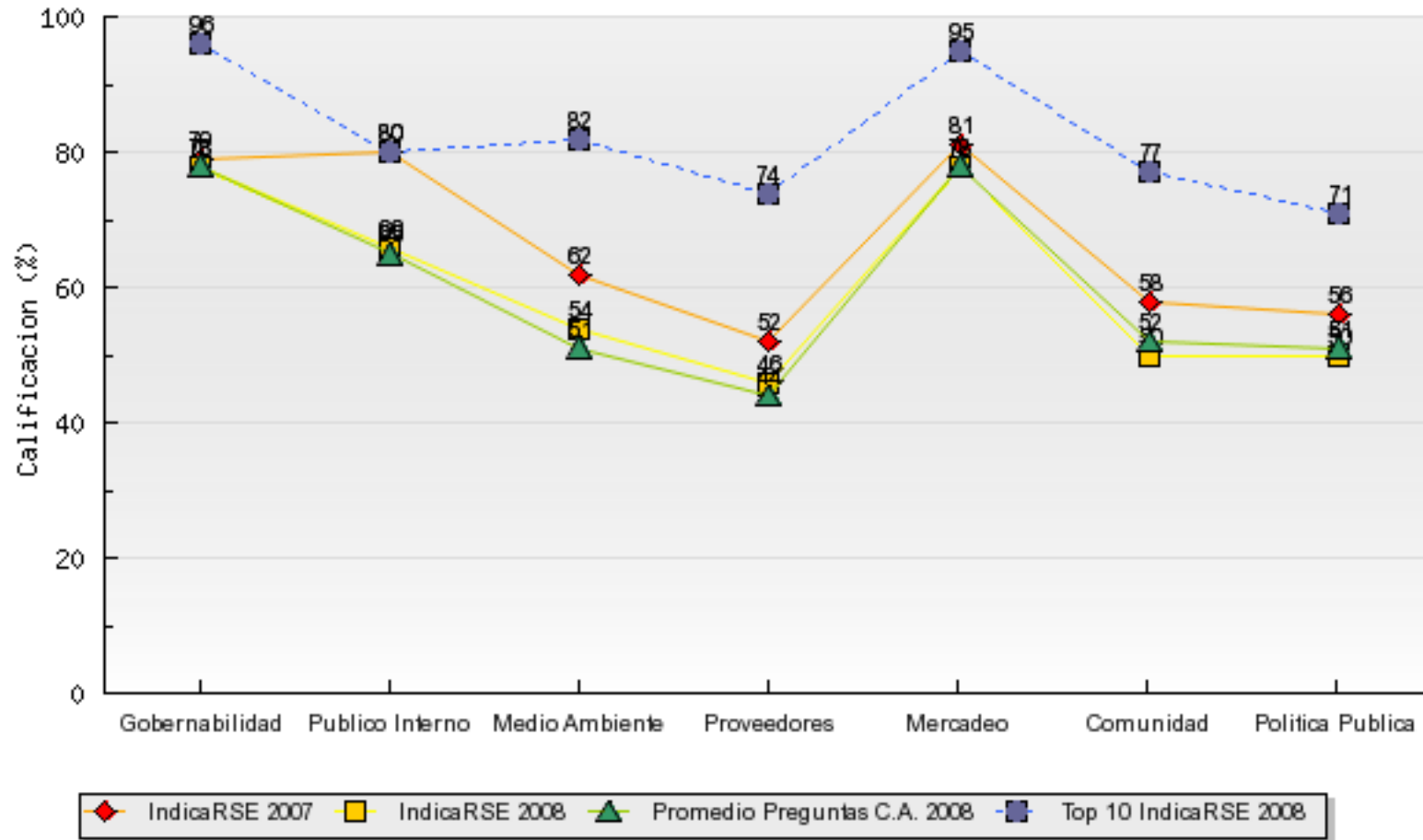
### 6.1 Promedio General: Interno Vrs. Externo IndicaRSE 2008

Las calificaciones a lo interno y externo se calculan en base a la totalidad de preguntas contestadas, las cuales se clasifican posteriormente en prácticas interna y externas de RSE, según la pirámide.

Calificación Interno - Externo	IndicaRSE 2007		IndicaRSE 2008	
	Interno	Externo	Interno	Externo
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>47</b>
<b>Cambio Vrs. 2007</b>	-	-	<b>-12 %</b>	<b>-32 %</b>
<i>Base</i>	55		68	



### 6.2 Promedio General Por Eje: IndicaRSE



## 7. Resultados de su Empresa

### 7.1 Calificación: Interno Vrs. Externo

Las calificaciones a lo interno y externo se calculan en base a la totalidad de preguntas contestadas, las cuales se clasifican posteriormente en prácticas internas y externas de RSE.

Calificación Interno - Externo	IndicaRSE 2007		IndicaRSE 2008	
	Interno	Externo	Interno	Externo
ALCSA	76	63	75	77
Cambio Vrs. 2007	-	-	-1 %	18 %
PROMEDIO GENERAL	74	62	66	47
Cambio Vrs. 2007	-	-	-12 %	-32 %
Base	55		68	

## 7.2 Resultados por Eje de RSE

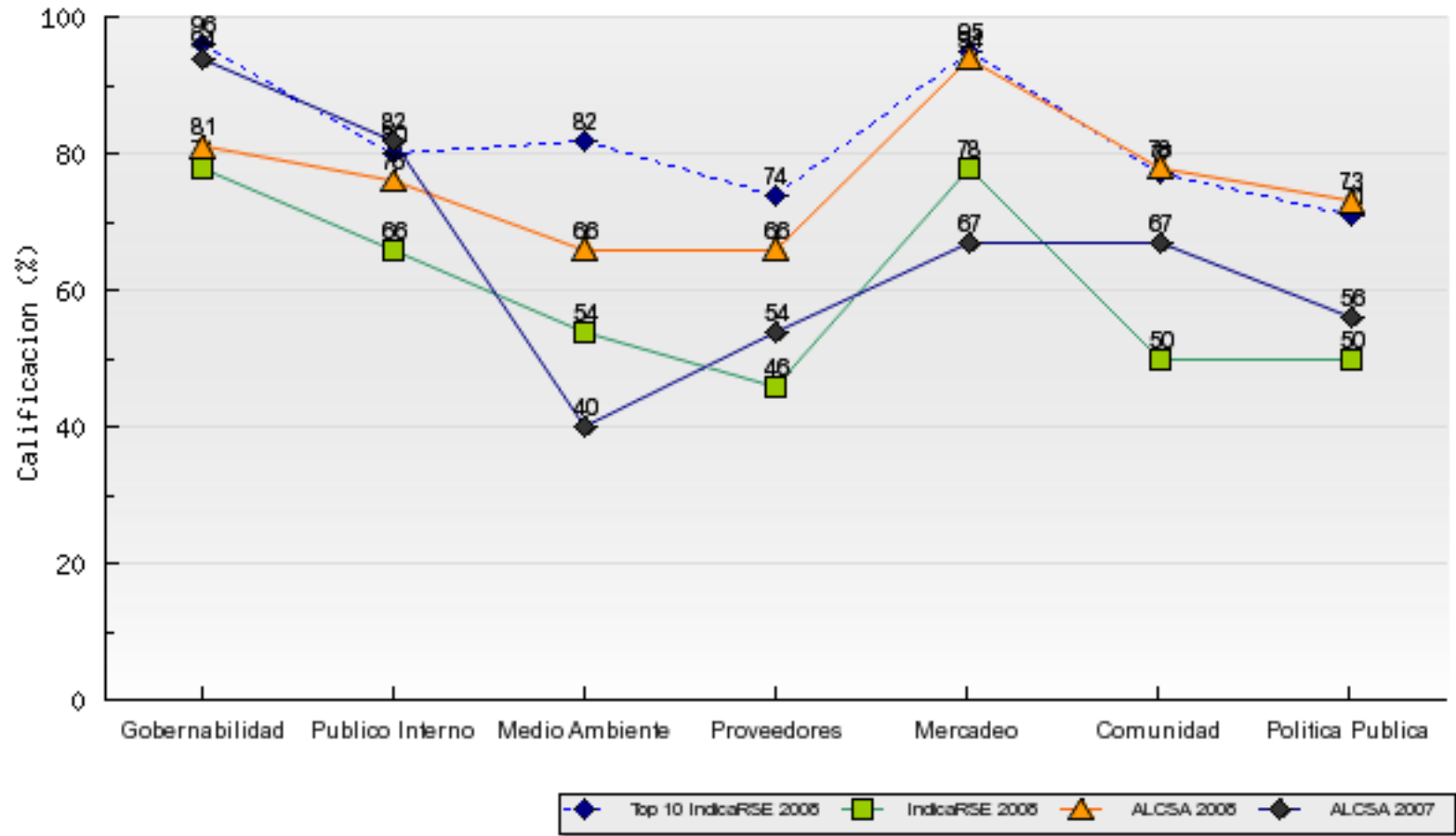
Promedio Por Ejes	ALCSA		ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
	2007	2008									
Ejes:											
1. GOBERNABILIDAD (Valores y Transparencia)	94	81	80	78	78	96	75	75	80	77	83
2. PÚBLICO INTERNO (Actores Internos)	82	76	74	66	65	80	67	66	69	69	71
3. MEDIO AMBIENTE	40	66	62	54	51	82	55	55	56	55	61
4. PROVEEDORES	54	66	64	46	44	74	46	40	51	49	52
5. MERCADEO (Clientes/Consumidores)	67	94	94	78	78	95	79	75	82	78	85
6. COMUNIDAD (Relaciones con la Comunidad)	67	78	75	50	52	77	49	49	54	48	59
7. POLÍTICA PÚBLICA (Relaciones con el Estado)	56	73	73	50	51	71	47	49	57	49	58
Promedio Global	66	75	74	61	60	82	60	58	64	61	67

**Promedio Global: 75**  
**Ranking 18 de 68**

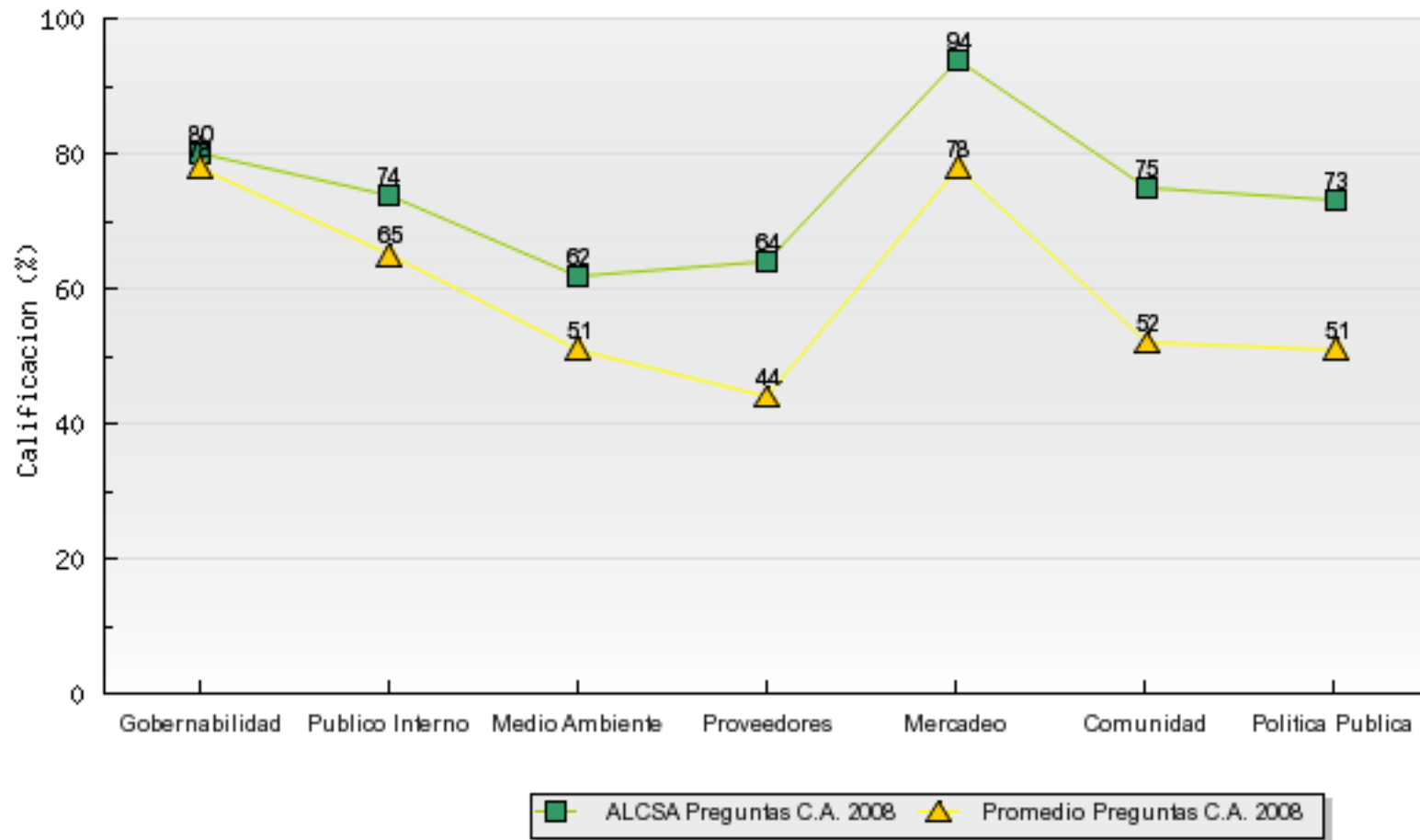
**NOTA:**

- Los Resultados de IndicaRSE 2008 no son comparables con los años anteriores dado a que tuvieron modificaciones importantes para adaptarse a la homologación centroamericana.
- El promedio general de IndicaRSE se obtiene realizando un promedio de todas las preguntas contestadas, no se hace un promedio de los promedios obtenidos en los ejes y sus sub-ejes correspondientes.

Resultados de ALCSA: IndicaRSE 2008



### Resultados de ALCSA: Promedio Preguntas C.A. 2008



### 7.2.1. GOBERNABILIDAD (Valores y Transparencia)

1. GOBERNABILIDAD (Valores y Transparencia)	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
1.1 Legalidad	100	100	96	96	100	97	94	99	98	99
1.2 Principios Éticos	88	91	76	76	97	73	73	82	74	83
1.3 Cultura Organizacional	100	100	81	80	98	79	80	80	81	86
1.4 Gobernabilidad Corporativa	57	50	81	80	97	80	78	76	80	82
1.5 Transparencia con la Sociedad	50	50	56	54	81	53	52	58	53	64
1.6 Propiedad Intelectual	80	0	79	81	100	74	71	82	85	85
Promedio Del Eje	81	80	78	78	96	75	75	80	77	83
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Esta empresa esta constituida legalmente pero no ha articulado un código de ética formal y por escrito. RSE no es parte integral del modelo de negocios									

### 7.2.2. PÚBLICO INTERNO (Actores Internos)

2. PÚBLICO INTERNO (Actores Internos)	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
2.1 Condiciones de Trabajo	90	88	83	82	97	86	82	86	86	87
2.2 Dialogo y Participacion	71	80	71	77	87	72	67	73	74	72
2.3 Respeto al Individuo	71	69	76	75	89	76	76	80	78	80
2.4 Desarrollo del Colaborador	73	71	56	54	70	56	55	57	58	62
Promedio Del Eje	76	74	66	65	80	67	66	69	69	71
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Se cumplen todas las leyes laborales y existe diálogo pero no siempre se reconoce la participación de todos									

**7.2.3. MEDIO AMBIENTE**

3. MEDIO AMBIENTE	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
3.1 Administración Interna del Impacto Ambiental	65	64	57	55	87	58	56	59	57	65
3.2 Administración Sostenible de insumos de la Empresa	86	80	60	55	88	58	59	59	63	68
3.3 Impacto del Proceso	64	58	55	51	80	56	55	57	56	59
3.4 CONSERVACIÓN	56	56	41	41	67	43	47	42	42	50
Promedio Del Eje	66	62	54	51	82	55	55	56	55	61
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: La empresa no desarrolla proyectos ambientales externos, aunque sí busca minimizar su uso de insumos.									



### 7.2.4. PROVEEDORES

4. PROVEEDORES	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
Ejes:										
4.1 Selección de Proveedores	64	64	61	61	83	57	54	65	62	66
4.2 Relación con los Proveedores	68	65	32	28	60	37	28	36	37	39
Promedio Del Eje	66	64	46	44	74	46	40	51	49	52
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Los proveedores se escogen en base a precio, calidad y entrega.									

**7.2.5. MERCADEO (Clientes/Consumidores)**

5. MERCADEO (Clientes/Consumidores)	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
Ejes:										
5.1 Política de Mercadeo y Comunicación	94	94	77	78	96	76	72	81	76	87
5.2 Excelencia de la atención al cliente	92	92	75	75	94	77	73	80	76	80
5.3 Calidad y Seguridad de los Productos	100	100	93	95	100	95	93	98	94	99
Promedio Del Eje	94	94	78	78	95	79	75	82	78	85
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Se cumple con la ley al atender a clientes o consumidores									

**7.2.6. COMUNIDAD (Relaciones con la Comunidad)**

6. COMUNIDAD (Relaciones con la Comunidad)	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
Ejes:										
6.1 Participación en la Comunidad	97	96	53	52	84	60	53	65	52	61
6.2 Inversión Social	76	81	59	60	85	56	61	60	56	68
6.3 Trabajo Voluntario	57	50	38	37	70	31	33	45	37	53
6.4 Liderazgo Social	63	0	37	41	57	37	35	37	36	40
Promedio Del Eje	78	75	50	52	77	49	49	54	48	59
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Esta empresa ha participado poco en su comunidad inmediata hasta la fecha									

**7.2.7. POLÍTICA PÚBLICA (Relaciones con el Estado)**

7. POLÍTICA PÚBLICA (Relaciones con el Estado)	ALCSA 2008	ALCSA Preguntas C.A. 2008	Promedio IndicaRSE 2008	Promedio Preguntas C.A. 2008	IndicaRSE TOP 10 2008	Industria	Nacional	251-500	Exporta	Mas de \$20,000,000
Ejes:										
7.1 Transparencia Política	58	67	55	49	76	50	51	68	54	62
7.2 Proyectos Conjuntos (Alianzas Público-Privadas)	79	75	48	51	73	45	48	52	48	56
Promedio Del Eje	73	73	50	51	71	47	49	57	49	58
<b>DIAGNOSTICO</b>	PASO de 4: Está consiente de proyectos municipales o asociaciones de la sociedad civil									

## 8. Contacto

Para más información sobre este reporte y su contenido o una presentación personalizada en su empresa por favor contacte a:

Andrea Escobar Saravia  
Gestión de Conocimiento  
aescobar@centrarse.org  
CentraRSE

CentraRSE  
Diagonal 6 10-65 zona 10  
Centro Gerencial Las Margaritas,  
Torre 1, nivel 5, Oficina 502  
Guatemala, Guatemala  
Tel +(502) 2268-3700  
www.centrarse.org