



UNIVERSIDAD ESAN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**El Impacto de los Autoreportes de la Sostenibilidad en la Gestión del Recurso Humano:
Caso de estudio empresa de Seguros en Perú**

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para
obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Organizacional

AUTORES

Auccapiña Guillen, Jharim Noely

Bazan Lozano, Karin Shani

Torres Calero, Lia Sarai

Vizcarra Díaz, Daniela

ASESOR

Naldi Susan Carrión Puelles

ORCID N° 0000-0003-4141-4974

Marzo, 2023

Trabajo de Suficiencia_ El Impacto de los Reportes de la Sostenibilidad en la Gestión del Recurso Humano_ Caso de estudio empresa de Seguros Perú.docx.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	2%
3	www.smv.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	portal.colsanitas.com Fuente de Internet	<1%
7	prezi.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Escuela Universitaria de Osuna	

Resumen

Esta investigación tiene como propósito realizar un análisis del impacto de la incorporación de la gestión de la sostenibilidad en la gestión del Recurso Humano de una Empresa de seguros A, por medio de un estudio de caso. Para este fin, se plantea la problemática de un marco de referencia estandarizado y adecuado para el sector seguros. Igualmente se presenta una imagen actual del sector seguros en el Perú. Se empleó una metodología cualitativa con un diseño de estudio de caso y aplicación de instrumentos guía de entrevista y revisión de contenido a través de las memorias 2020 y 2021 de la Empresa de seguros A. Los resultados obtenidos permiten comprobar que existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad, y las condiciones de los índices de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y negociación colectiva del GRI. Además, se detectaron oportunidades de mejora brindadas a partir de la perspectiva de gestión de recursos humanos.

Palabras clave: reporte de sostenibilidad, certificación GRI, seguros, gestión de recursos humanos, ODS

Abstract

The purpose of this research is to carry out an analysis of the impact of incorporating sustainability management in the Human Resource management of an Insurance company A, through a case study. To this end, the problem of a standardized and adequate reference framework for the insurance sector is raised. Likewise, a current image of the insurance sector in Peru is presented. A qualitative methodology was used with a case study design and application of interview guide instruments and content review through the 2020 and 2021 reports of the Insurance company A. The results obtained show that there is a positive impact between the Sustainability Management, and the conditions of 5 of the 6 indicators of Employability, Training and Education, Diversity and equal opportunities, Non-discrimination, Health and safety at work, to exception of Freedom of Association and Collective Bargaining from the GRI. In addition, opportunities for improvement provided from the perspective of human resource management were detected.

Keywords: sustainability report, GRI certification, insurance, human resources management, SDG

ÍNDICE

Capítulo I: Planteamiento del Problema	9
1.1. Descripción de la Situación Problemática	9
1.2 Formulación del Problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3 Determinación de Objetivos	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específico	12
1.4 Justificación	14
Capítulo II: Marco Teórico	17
2.1 Términos y Conceptos Teórico	17
2.1.1 Responsabilidad Social Corporativa	17
2.1.2 Sostenibilidad	18
2.1.3 Reportes de Sostenibilidad	18
2.1.4 Autoreporte de Sostenibilidad del Sector Seguros	19
2.2 Otras Certificaciones Empleadas por el Sector Seguros Peruano	20
2.2.1 Dow Jones Sustainability Index	20
2.2.2 Certificación ABE (SGS)	20
2.2.3 Guía SDG Compass	21
2.3 Antecedentes	22
2.4 Iniciativas de Reportes de Sostenibilidad de Seguros del Perú	24
2.5 Sostenibilidad y Gestión de Recursos Humanos	25
2.6 Marcos Relacionados a la Sostenibilidad	26
2.6.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible	26
2.6.2 Triple Bottom Line	27
2.7 Herramientas de Certificación de Sostenibilidad Estandarizadas	28
2.7.1 Global Reporting Initiative (GRI)	28
Capítulo III: Entorno Empresa	30
3.1 Sector Seguros Latinoamérica	30
3.2 Sector Seguros en Perú	32
3.3 Empresa Seguros A	33
Capítulo IV: Metodología de la investigación	35
4.1 Diseño de la investigación	35
4.1.1 Enfoque de la Investigación	35
4.1.2 Alcance de la Investigación	35
4.2 Población y Muestra	36
4.2.1 Población Objetivo	36
4.2.2 Unidad de Análisis	36
4.2.3 Muestras	36
4.3 Categoría de análisis	36

4.3.1 Global Reporting Initiative	36
4.3.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible	37
4.3.3 Gestión de Recursos Humanos	37
4.4 Instrumentos	37
4.4.1 Global Reporting Initiative (GRI)	37
4.5 Muestreo	38
4.6 Procedimiento	38
Capítulo V: Resultados	40
5.1. Resultado General	40
5.1.1 Resultado 1 la guía. Se desarrolló para la Empresa de seguros A, una Guía de evaluación de la gestión sostenible del Recurso Humano basado en el Reporte GRI teniendo en cuenta los índices de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y negociación colectiva.	41
5.1.2 Resultado 2 Comparación entre 2020 y 2021. Se evaluó el desarrollo y evolución en las cifras y resultados de los indicadores mencionados durante los reportes de los años 2020 y 2021.	45
5.1.3 Resultado 3 Oportunidades: Se generó oportunidades de mejora y líneas estratégicas desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos en referencia a los índices mencionados correspondiente a la aplicación de la Evaluación de Impacto del Reporte GRI.	52
5.2.1 Empleabilidad	54
5.2.2 Seguridad y Salud en el trabajo	55
5.2.3 Entrenamiento y Educación	56
5.2.4 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	57
5.2.5 No Discriminación	57
5.2.6 Libertad de asociación y negociación colectiva	58
5.3. Discusión de resultados	59
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	64
6.1 Conclusiones	64
6.2 Recomendaciones y Limitaciones	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Figura 1. Modelo Conceptual de SR-HRM 26**
- Figura 2. Los 17 objetivos ODS. 27**
- Figura 3. Triple Resultado como Sostenibilidad. 28**
- Figura 4. Organigrama de la División Talento y Transformación. 34**
- Figura 5. Indicadores sociales GRI. 39**
- Figura 6. Evolución del Contenido de los Reportes de Sostenibilidad de la Empresa de seguros A en los últimos 5 años. 42**
- Figura 7. Guía de entrevista Indicadores Sociales GRI. 43**
- Figura 8. Cuadro resumen comparativo entre 2020 y 2021 de las memorias.46**
- Figura 9. Cuadro resumen de entrevistas. 49**

Introducción

De acuerdo a la SBS (2020) en Perú, las empresas aseguradoras generales y de vida al finalizar el 2020 tuvieron un impacto en el PBI de casi 2%, teniendo un pequeño aumento con respecto al año anterior. Esto nos muestra el incremento de operaciones de las aseguradoras en nuestro país y el impacto que genera en nuestra economía, incluso en situaciones extraordinarias, como fue el caso de la pandemia de 2020 sin un registro de precedentes. Así mismo, APESEG (2023) indica que en el año anterior 2022, las empresas del sector seguros en Perú, fueron afectadas en el crecimiento con respecto a 2021. Esto debido a que este sector no es ajeno a la economía peruana. Las empresas de este rubro se vieron afectadas por la desaceleración económica y la incertidumbre política.

En la actualidad, la sostenibilidad para la gestión de las empresas es un punto clave para responsabilizarse frente a los impactos económicos, sociales y ambientales como también a los principales retos y riesgos del país. En este último, las organizaciones pudieron encontrar una relación entre los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la parte económica. Es por esto, la importancia de sincerar y transparentar las operaciones empresariales. Solo de esta forma se permite que los stakeholders puedan tomar decisiones eficaces en cuanto a la información difundida (Divulgación ASG y de Sostenibilidad en mercados capitales, 2020)

De acuerdo con Icontec (2008) la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso que las empresas adoptan voluntariamente para hacer frente a las responsabilidades de sus operaciones en cuanto al cumplimiento de las disposiciones legales y el impacto que tiene en relación al crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ambiental. Es por ello, que la Global Reporting Initiative (GRI) en conjunto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) crearon estándares interrelacionados para brindar la información de las prácticas empresariales al público en general, ya sea contribuciones positivas o negativas para el desarrollo sostenible. Dentro de los indicadores que brinda el GRI están el rendimiento económico, ambiental y social (GRI, 2018)

Debido a la importancia del sector, este trabajo se enfocará en el análisis de los indicadores de la Gestión del Recurso humano conformado por las siguientes 6: Empleabilidad, Educación y Entrenamiento, Diversidad e Igualdad de oportunidades, No Discriminación, Seguridad y Salud en el trabajo y Libertad de asociación y negociación colectiva en la Empresa de seguros A.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Situación Problemática

Según un estudio realizado sobre las empresas de América Latina que cotizan en las bolsas de valores en países como Colombia, Perú, Argentina, Chile y México. El 83,6% usan los lineamientos del GRI o la guía G4 para el reporte de aspectos no financieros de cada organización (Divulgación ASG y de Sostenibilidad en mercados capitales,2020).

Alonso Almeida, Marimon y Llach (2015) indican que el nivel de investigación de los informes de sostenibilidad en América Latina es limitado. De acuerdo con este estudio, sugiere posibles factores que pueden afectar la investigación en el futuro. Primero, se ha encontrado que la investigación se concentra en industrias relacionadas con los recursos naturales, como las extractivas y químicas, que pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente. Segundo, la falta de apoyo gubernamental hace que sea difícil para las pequeñas empresas adoptar informes de sostenibilidad, lo que deja a empresas más grandes, como empresas públicas o financieras, con un impacto más significativo en la sociedad.

Galarza, Gómez y Gonzales (2022) mencionó que existen reportes a nivel nacional como la de Comisión Mundial para el Desarrollo y el Medio Ambiente (la Comisión Brundtland), lo cual podemos observar que a nivel internacional se está mostrando interés sobre este tema. Así también, en el transcurso de los años, las organizaciones están realizando publicaciones de documentos académicos, reportes, libros y revisiones analíticas que tratan los aspectos del desarrollo sostenible en gran detalle. Estos nuevos aportes demuestran el interés en diferentes rubros y en diferentes realidades por lo que se espera que estas pueden diferir entre ellas y dificulta la toma de decisiones acertadas.

Ante ello, según la gestión de la Superintendencia de Mercado de Valores, exigen a las empresas que cotizan en la bolsa de Perú a presentar reportes sobre el cumplimiento al código de

buen gobierno corporativo y de sostenibilidad junto a una memoria anual. Así mismo, esta investigación menciona que a nivel Latinoamérica, Perú es el país con mayor cantidad de empresas que ofertan sus acciones en las bolsas de valores con un total de 261 organizaciones. Sin embargo, sólo el 23% realizan cuentas de sus operaciones a través de reportes de sostenibilidad (Divulgación ASG y de Sostenibilidad en mercados capitales,2020).

Según Chiaramonte,L., et al.(2020) las empresas de seguros que cotizan en bolsa de valores y que realizan prácticas de sostenibilidad bajo los criterios de ESG, tiene mayor impacto en la estabilidad comercial. Siendo las dimensiones sociales y ambientales de mayor influencia para las empresas aseguradoras de vida a comparación a las aseguradoras de no vida, mientras que la dimensión gobernanza no tiene impacto significativo. Así también, un estudio realizado por GRI (2021) las empresas grandes privadas en Perú aportan en un 17.38% en la PEA ocupada. Es decir, que las organizaciones privadas que tienen actividades nacionales e internacionales contratan la mano de obra calificada brindando puestos de trabajo dignos y contribuyendo a la economía de nuestro país.

Por otro lado, Hernandez, P. (2017) comenta que varias empresas en Perú realizan divulgación de las memorias de sostenibilidad, pero estas se realizan con el fin de tener una reputación social. Es decir, publican lo “políticamente correcto” en cuanto al desempeño que tuvieron con las partes interesadas y de mayor impacto social. Así mismo, empresas del sector como minería, agroindustriales y de producción de consumo sienten la obligación de realizar públicamente los reportes ambientales y sociales para legitimar su desempeño frente a los stakeholders.

Es importante también señalar que las empresas de seguros que tienen un compromiso frente a la Responsabilidad Social Corporativa, y dan a conocer sobre las actividades de RSE a través de estos reportes anuales, tienen un impacto positivo en los ingresos financieros de la empresa. Por ello, sugieren que las actividades que las organizaciones realicen en relación a ello, deben tener un impacto positivo en el desarrollo futuro, de esta forma se generará el impacto esperado económicamente (Činčalová, S.,2021).

En la actualidad, las empresas de seguros están siendo cada vez más conscientes de la importancia de informar sobre su desempeño sostenible y socialmente responsable. Para ello, muchos de ellos utilizan los estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) para informar

sobre su desempeño en áreas como el medio ambiente, la ética y la responsabilidad social. Sin embargo, a pesar de la creciente adopción de los estándares de GRI en el sector asegurador, existe una brecha de información en cuanto a la calidad y cantidad de información. Según Maracine (2013) las compañías de seguro emiten reportes bastante superficiales, donde resalta por su enfoque cuantitativo mas no cualitativo, lo cual muestran un escaso interés por el desarrollo sostenible de la comunidad y solo se enfocan en mostrar una imagen que pueda ser atractiva para los posibles inversionistas.

Esta brecha de información puede afectar la capacidad de los inversores, los reguladores y otros grupos de interés para tomar decisiones informadas sobre la sostenibilidad y el desempeño social de las empresas de seguros. Por lo tanto, es importante investigar las razones detrás de la brecha de información en los reportes de los informes en base a los indicadores del GRI en las empresas de seguros, así como las posibles mejoras que se generaron en el transcurso de los años en la gestión sostenible del Recurso Humano.

En este contexto, la presente tesis se centrará en analizar los reportes anuales del 2020 y 2021 de la Empresa de seguros A, lo cual brinda la información sobre el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) y el desempeño en base a los indicadores del GRI. Específicamente se desarrollará en base a los siguientes índices, Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y Negociación colectiva. De esta forma aportar con reducir la brecha de información en estudios de GRI en las empresas de seguros, explorando las causas subyacentes y las posibles soluciones para abordar este problema.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Qué impacto tuvo en la incorporación de la gestión de la sostenibilidad en la gestión del Recurso Humano en la Empresa de seguros A?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los resultados obtenidos en la empresa de seguros A en la gestión sostenible del Recurso Humano basado en el Reporte GRI teniendo en cuenta los índices de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo y Libertad de asociación y negociación colectiva?
- ¿Cuáles son los resultados cuantitativos y cualitativos que tuvo la Empresa de seguros A en las cifras y resultados de los indicadores mencionados durante los reportes de los años 2020 y 2021?
- ¿Cuáles son las oportunidades de mejora en la Empresa de seguros A desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos en referencia a los índices mencionados correspondiente a la aplicación de la Evaluación de Impacto del Reporte GRI?

1.3 Determinación de Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un análisis del impacto de la incorporación de la gestión de la sostenibilidad en la gestión del Recurso Humano de una la Empresa de seguros A.

1.3.2 Objetivos Específico

- Objetivo 1: Desarrollar para la Empresa de seguros A, una guía de evaluación de la gestión sostenible del Recurso Humano basado en el Reporte GRI teniendo en cuenta los índices de de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Objetivo 2: Evaluar el desarrollo y evolución en las cifras y resultados cuantitativos y cualitativos de los indicadores mencionados durante los reportes de los años 2020 y 2021.
- Objetivo 3: Determinar las oportunidades de mejora y líneas estratégicas desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos en referencia a los índices mencionados correspondiente a la aplicación de la Evaluación de Impacto del Reporte GRI.

Proposiciones:

- 1. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de Empleabilidad como son nuevas contrataciones de empleados, rotación de empleados, beneficios ofrecidos a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo y licencia parental calidad de la Empleabilidad o factores específicos.**

GRI 401, Standards (2018) sostiene:

La Empleabilidad forma parte de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad que permiten a una organización presentar información sobre los impactos significativos de la empresa en el medio ambiente, economía y las personas, incluidos que afectan a los derechos humanos, y sobre la manera en que los gestiona. (p.4).

GRI 401, Standards (2018) sostiene:

La existencia del estándar del empleo permite que se creen políticas que contemplan las relaciones del trabajo que se realizan para una organización pueden incluir las relaciones laborales reconocidas, el uso de empleados de otras organizaciones. (p.7).

- 2. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad, y las condiciones del Entrenamiento y Educación como son promedio de horas de aprendizaje por colaborador, programas para mejorar las habilidades de los colaboradores y programas de asistencia para la transición y porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.**

GRI 404, Standards (2018) sostiene:

Cualquier organización de toda clase, puede utilizar este Estándar para presentar información acerca de sus impactos relacionados con formación y educación. Una empresa que elabore su informe conforme a los Estándares GRI está obligada a reportar los contenidos, si ha determinado que la formación y educación son un tema material. (p.5).

- 3. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de la Diversidad e igualdad de oportunidades como son la Diversidad de órganos de gobierno y empleados, y Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres.**

GRI 405, Standards (2018) sostiene:

Una empresa que elabore su reporte conforme a los Estándares GRI está obligada a gestionar cada uno de sus temas materiales que ha determinado que la diversidad y la igualdad de oportunidades son un tema material está obligada a informar cómo gestiona el tema.(p.7).

- 4. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de la No discriminación como son los Incidentes de discriminación y acciones correctivas.**

GRI 406, Standards (2018) sostiene:

Una organización que ha determinado que la no discriminación es un tema material, está obligada a informar cómo gestiona el tema (p.7).

- 5. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y la Salud y Seguridad en el trabajo como son las capacitaciones, comités, acceso a reglamentos, y respuesta ante al confinamiento por el COVID-19.**

GRI 403, Standards (2021) sostiene:

Una empresa que trabaja con los Estándares GRI está obligada a reportar cómo gestiona cada uno de sus temas materiales. Una organización que ha determinado que la salud y seguridad en el trabajo es un tema material de informar cómo se gestiona (..) La organización también está obligada a informar todo contenido(..) que sea concerniente a los impactos de una organización relacionada con la salud y seguridad en el trabajo. (p.10).

- 6. No existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y la Libertad de Asociación y la Negociación Colectiva como son las pocas medidas de participación y mantenimiento respecto por la normativa sobre la conformación de sindicatos.**

GRI 407, Standards (2018) sostiene:

La organización informante debe reportar cómo gestiona la libertad de asociación y la negociación colectiva, mediante los estándares necesarios del GRI (p.7).

1.4 Justificación

La sostenibilidad se ha convertido en el tiempo en un tema clave en la agenda de empresas y gobiernos a nivel global. Los reportes de sostenibilidad son una herramienta utilizada por las empresas para comunicar su desempeño ambiental, social y económico a las partes interesadas. Una mejor comprensión de las prácticas en la gestión de recursos humanos, en dirección a que sean socialmente responsables, ambientalmente responsables y económicamente viables, puede ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño en términos de sostenibilidad a largo plazo (Kubilayhan y Kusku, 2020). La certificación GRI (Global Reporting Initiative) es una de las más reconocidas a nivel internacional y es utilizada por empresas en todo el mundo para reportar sus prácticas sostenibles. A pesar de que se han realizado avances significativos en la región en términos de sostenibilidad, aún queda mucho por hacer (Alvarez et. al, 2020).

Se necesita un cambio fundamental en el modelo comercial predominante para responder a las necesidades sociales, medioambientales y comerciales del desarrollo sostenible.

Según Fuchs y Prialé (2014), actualmente, en muchas compañías de nuestro país, aún se considera que el trabajo para abordar los problemas de sustentabilidad son solamente complementos de lo que conforman sus políticas comerciales que, a su vez, también son insostenibles (por ejemplo, el uso de energía convencionales, manejo de recursos naturales, manejo de residuos, control de emisiones, desarrollo de productos más ecológicos, reciclaje).

Justificación teórica:

Existen diversos estudios que han analizado la relación entre los reportes de sostenibilidad y el desempeño económico y financiero de las empresas, pero pocos se han centrado en la gestión del recurso humano (Gutierrez et. al, 2019). Por lo tanto, esta tesis busca llenar este vacío en la literatura al analizar el impacto que tienen los reportes de sostenibilidad en la gestión del recurso humano de las empresas de seguros peruanas. Además, se ha encontrado que el nivel de investigación de los informes de sostenibilidad en América Latina es limitado, y que la investigación se concentra en industrias relacionadas con los recursos naturales. A su vez, la falta de apoyo gubernamental y el enfoque en la industria extractiva ha limitado la investigación en la región (Alonso Almeida, Marimon y Llach, 2015). Por lo tanto, esta tesis busca contribuir al conocimiento existente sobre la relación entre los reportes de sostenibilidad y la gestión del recurso humano en un sector diferente al de los recursos naturales. En consecuencia, este estudio busca llenar este vacío en la literatura y proporcionar una comprensión más profunda del papel de los reportes de sostenibilidad en la gestión del recurso humano.

Justificación práctica:

La importancia del sector de seguros en la economía peruana no solo radica en su contribución a la PEA, sino también por su papel clave en la protección de los bienes y patrimonios de los ciudadanos y organizaciones (Camargo y Furst, 2014). En este sentido, es crucial analizar cómo los reportes de sostenibilidad pueden impactar en la gestión del talento de las empresas de seguros peruanas, ya que la sostenibilidad es un tema que cada vez toma mayor relevancia en la gestión empresarial.

Los reportes de sostenibilidad son herramientas que permiten a las empresas comunicar sus estrategias, políticas y prácticas en relación a temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Estos informes son cada vez más requeridos por los inversionistas, reguladores y la sociedad en general, debido a la necesidad de conocer cómo las empresas están abordando temas que impactan en la sociedad y el medio ambiente. En el sector de seguros, los reportes de sostenibilidad pueden tener un impacto significativo en la gestión humana, ya que permiten que los colaboradores y agentes conozcan las políticas y prácticas de la empresa en relación a temas de sostenibilidad. Esto puede contribuir a generar un mayor compromiso y motivación en los colaboradores, al sentirse parte de una empresa que se preocupa por temas más allá de lo puramente financiero. Por lo tanto, las empresas deben contar con estrategias organizacionales en relación con los stakeholders para fomentar la sostenibilidad y lograr una ventaja competitiva. (Trujillo, A. y Vásquez, A, 2021).

Cabe destacar que ninguna empresa muestra cuantitativamente el impacto de invertir en el crecimiento de sus colaboradores. Algunas empresas han sido reconocidas por su excelencia en la gestión de recursos humanos y han informado sobre el efecto positivo que esto tiene en su reputación al ser incluidos en rankings como Merco Talento (Caballero et al., 2019). De esta manera, el presente estudio busca evaluar el impacto de los reportes en la gestión del recurso humano en una compañía de seguros específica en Perú con el propósito de proporcionar una guía para otras organizaciones de rubro similar que busquen mejorar su gestión sostenible y evaluar el impacto de sus informes de sostenibilidad, con la finalidad de mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad y recursos humanos.

Justificación metodológica:

Este estudio utilizará la metodología de estudio de caso. Yin (2015) explica que este método es apropiado cuando en la investigación se busca comprender los procesos subyacentes,

los mecanismos, o los factores contextuales que influyen en un fenómeno particular. Además, este método es conveniente cuando el estudio implica la recopilación de datos de múltiples fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. La investigación actual requiere un análisis a profundidad para comprender las implicaciones de la sostenibilidad en la gestión de recursos humanos, y los resultados obtenidos serán útiles para la toma de decisiones al comprobar si existe un impacto positivo entre la gestión de la sostenibilidad y las condiciones de los índices analizados. De esta forma se podrá proporcionar información útil para la empresa de seguros A.

Se elaborará y aplicará un cuestionario como instrumento de medición y diagnóstico sobre la certificación GRI, y se analizarán estos informes de sostenibilidad de los años 2020 y 2021 para evaluar el desempeño de la empresa en los índices de empleabilidad, entrenamiento y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, salud y seguridad en el trabajo, y libertad de asociación y negociación colectiva. Además, se llevarán a cabo entrevistas a colaboradores y ejecutivos de la empresa para comprender mejor cómo se están implementando estas prácticas sostenibles y su impacto en la gestión del recurso humano.

Las organizaciones se enfrentan a demandas sociales cada vez mayores para abordar problemas ambientales y sociales. Si bien las organizaciones pueden ver estas demandas como una compensación entre las ganancias y el impacto social, se propone que las organizaciones traten estas demandas sociales como “señales del futuro y fundamentalmente repensar el modelo de negocio de la empresa”. (Stubbs, W.,2017). Por lo tanto, se espera que este estudio proporcione una comprensión más profunda del impacto de los reportes de sostenibilidad en la gestión del recurso humano en empresas de diversos sectores y regiones del mundo. Además, se espera que los resultados de este estudio puedan ser utilizados por los líderes de recursos humanos y responsabilidad social corporativa para mejorar la gestión del talento y la sostenibilidad en sus organizaciones.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Términos y Conceptos Teórico

2.1.1 Responsabilidad Social Corporativa

Bansal (2005) define la sostenibilidad empresarial como la intersección de los tres principios: integridad ambiental, equidad social y prosperidad económica. Si bien las empresas con fines de lucro desempeñan un papel clave en el desarrollo sostenible, también representan los recursos productivos de la economía.

Por definición, la sustentabilidad corporativa representa un concepto que abarca varios niveles que vincula las actividades organizacionales con los resultados en los sistemas sociales y naturales generales en el sentido de que “se espera que las empresas comerciales mejoren el bienestar general de la sociedad” (Schwartz y Carrol, 2008).

Bansal (2002), también explica que la sustentabilidad corporativa se caracteriza por una multitud de diferentes objetivos económicos, ambientales y sociales que parecen deseables por separado pero que están interconectados y son internamente dependientes.

Además, la sostenibilidad se basa en una orientación a largo plazo para incluir las necesidades de las generaciones futuras en lugar del enfoque a menudo a corto plazo de las empresas (Held, 2001).

2.1.2 Sostenibilidad

La definición que fue más citada en varias investigaciones pertenece al informe “Nuestro futuro común”: “El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.” (World Commission on Environment and Development 1987: 43).

El desarrollo sostenible intenta dar sentido a las complejas interacciones entre la economía global, la sociedad civil y el medio ambiente físico y Sachs (2015) sostiene que la sostenibilidad llama a un mundo en el que el progreso económico esté generalizado, se elimine la pobreza extrema, se fomente la confianza social a través de políticas que fortalecen a la comunidad, y el medio ambiente está protegido de la degradación inducida por el hombre.

2.1.3 Reportes de Sostenibilidad

Los reportes de sostenibilidad contienen datos sobre el desempeño de una organización en términos ambientales, económicos, y sociales. Estos documentos son utilizados para informar a las partes involucradas, incluyendo inversores, clientes, empleados y la comunidad, sobre los logros y resultados de la organización en el área de la sostenibilidad (Sarrua et al., 2022; Roa y

Donado, 2022; Bajo, 2016). Los reportes de sostenibilidad presentan los valores organizacionales, los planes de negocio, y su compromiso con una economía sostenible (Dilling, 2016). Además, los informes de sostenibilidad pueden utilizarse para evaluar el desempeño de la organización en términos de lograr sus objetivos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (Sarrua et al., 2022). Estos documentos suelen contener detalles sobre los impactos ambientales, sociales y económicos de la organización (Roa y Donado, 2022), así como detalles sobre las prácticas éticas y responsables que han sido adoptadas. Los informes de sostenibilidad también pueden incluir datos sobre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas (Bajo, 2016). Muchas empresas utilizan estándares mundiales, como la Iniciativa de Reporte Global (GRI), para garantizar que sus informes sean consistentes y comparables entre sí (Sarrua et al., 2022). De esta manera, los gerentes pueden utilizar los reportes para promover una imagen más sostenible de sus organizaciones (Lyon y Maxwell, 2011).

Los estándares de sostenibilidad de los reportes regulan la manera y los medios en la que estos deben ser divulgados. Las empresas pueden incluir este tipo de información en sus reportes anuales o brindar un reporte separado sobre sus logros en el tema de sostenibilidad, que, generalmente, son conocidos como un informe de responsabilidad corporativa o informe no financiero. Las secciones relevantes en los reportes anuales de sostenibilidad contienen una diversa gama de información cualitativa y cuantitativa, pero no necesariamente datos financieros (Barth et al, 2017). En consecuencia, las compañías suelen solicitar auditores, consultores u otros profesionales que certifiquen sus informes y su divulgación (Simnett et al, 2009; Casey and Grenier, 2015).

2.1.4 Autoreporte de Sostenibilidad del Sector Seguros

En la actualidad, el sector de las empresas de seguros muestra un mayor compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Estas empresas han comenzado a publicar informes de sostenibilidad que proporcionan una visión detallada de su desempeño en términos sociales, ambientales y de gobernanza (ASG) (Grupo INS, 2021; Pacífico, 2020). Es importante señalar que estos informes se elaboran siguiendo los estándares GRI, que son ampliamente reconocidos a nivel mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad (Grupo INS, 2021). Sin embargo, durante muchos años, ha representado un reto el acceso a datos confiables y consistentes de sostenibilidad, sociales y medioambientales pertenecientes a las compañías que conforman este sector. Además, en las empresas de seguros, ha sido frecuente

encontrarse con problemas relacionados con la colaboración limitada entre los profesionales de riesgo y los profesionales de sostenibilidad (Jiménez y Rojas, 2019).

La regulación exige a las aseguradoras y reaseguradoras que consideren el cambio climático en la gestión de riesgos y que tengan en cuenta los riesgos ambientales, sociales y gubernamentales al establecer precios de productos (Contreras, 2022). Además, según el '2022 EMEA Insurance Consumer Insight Study' de Guidewire, el 44% de los asegurados estaría dispuesto a pagar primas más altas a cambio de un mayor grado de sostenibilidad por parte de su compañía de seguros (Leyva, 2022). La importancia de esta interconexión entre la sostenibilidad en el sector seguros se dirige a mejorar la adaptabilidad en la gestión de riesgos con el fin de reducirlos. De esta manera, se podrán fortalecer las capacidades de la empresa para enfrentar situaciones adversas y garantizar su viabilidad a largo plazo (Moreno y Ferrero, 2019).

De acuerdo con este compromiso con la sostenibilidad, las instituciones financieras, incluyendo bancos, aseguradoras y compañías de inversión, están haciendo esfuerzos significativos. La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ha establecido uno de los marcos más reconocidos para la sostenibilidad financiera (UNEP, 2020). Estos marcos, desarrollados por UNEP FI, proporcionan herramientas útiles para que las instituciones financieras puedan rediseñar sus modelos de negocio para ser más sostenibles y socialmente responsables (UNEP, 2020).

2.2 Otras Certificaciones Empleadas por el Sector Seguros Peruano

2.2.1 Dow Jones Sustainability Index

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI) es una colección de índices de sostenibilidad que agrupa a las empresas más destacadas en términos de desempeño económico, social y ambiental (*¿Qué es el Dow Jones Sustainability Index?*, 2017). La creación del DJSI en 1999 se llevó a cabo en conjunto por Sustainable Asset Management (SAM) y Standard and Poor 's para evaluar la sostenibilidad de las principales empresas a nivel global. Actualmente, el DJSI consta de un índice global y varios regionales, todos actualizados regularmente, que monitorean el desempeño en términos de sostenibilidad de las empresas más grandes (Communications, 2022).

Para ser incluidas en el DJSI, las empresas deben estar listadas en bolsa y tener un desempeño destacado en criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). El DJSI evaluó a más de 2.473 empresas de 60 industrias en 49 países de todo el mundo. El DJSI también cuenta

con categorías especiales, como la de mercados emergentes, que evalúa a 800 empresas invitadas en función de la capitalización bursátil de 56 industrias en 23 países (Communications, 2022).

Ser parte del DJSI es un logro que pocas empresas pueden alcanzar. Algunos de los beneficios que se obtienen al formar parte del índice incluyen ser una referencia para los inversores responsables, mejorar la reputación corporativa, acceder a nuevos mercados e inversiones responsables (Communications, 2022; Spenassato et al., 2015). El DJSI se ha convertido en una herramienta importante para evaluar la competitividad de las empresas a través de criterios ASG, a fin de aumentar su atractivo para los inversores nacionales y extranjeros (Spenassato et al., 2015).

2.2.2 Certificación ABE (SGS)

La Asociación de Buenos Empleadores (ABE) es una organización que pertenece a la Cámara de Comercio Americana del Perú, tiene como objetivo fomentar la Responsabilidad Social Laboral. Una de sus principales iniciativas es la Certificación ABE que engloba una serie de prácticas laborales positivas y su respectivo Premio ABE.

La organización ABE busca que los colaboradores puedan sentirse orgullosos de sus empleos, ya que estas actitudes también se expresan una mayor competitividad y arraigo de los valores corporativos. Las empresas que logran esta certificación tienen que cumplir ciertos estándares de respeto a los colaboradores como el pago puntual de remuneraciones, beneficios sociales, evaluaciones de desempeño, pago por mérito, capacitación técnica y gerencial, programas de reconocimiento y un ambiente de trabajo seguro e higiénico.

Además, la ABE tiene como misión fomentar y difundir prácticas laborales que mejoren el progreso y evolución de los colaboradores y las empresas. También, buscan garantizar que las compañías miembros contraten con proveedores que sean socialmente responsables en los lugares de trabajo, de este modo se establece un círculo virtuoso y se potencia la cadena de valor (Cámara de Comercio Americana del Perú, 2018).

2.2.3 Guía SDG Compass

Se crea a partir de la colaboración entre el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial de

Naciones Unidas, se ha creado con la finalidad de brindar a las empresas una herramienta que les permita alinear sus estrategias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y medir su impacto. Esta guía se estructura en cinco fases: comprensión de los ODS, definición de prioridades, establecimiento de objetivos y metas, integración de la acción y medición y reporte. Con respecto a los aspectos sociales y de gestión humana, la Guía SDG Compass hace hincapié en la necesidad de involucrar a los empleados en la implementación de los ODS. Además, destaca la importancia de respetar los derechos humanos y laborales, promover la igualdad de género y la diversidad, y establecer alianzas con otras empresas, organizaciones no gubernamentales y gobiernos para lograr un mayor impacto.

Las empresas tienen la opción de realizar auto reportes sobre su progreso hacia los ODS mediante diversas herramientas. Una de ellas es el Marco Integrado del GRI, que provee una estructura para informar sobre el desempeño económico, ambiental y social. El Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), por su parte, evalúa el desempeño sostenible de las empresas a nivel mundial. Asimismo, muchas empresas utilizan informes anuales o informes específicos sobre sostenibilidad para comunicar su progreso hacia los ODS (SDG Compass - Guía para la acción empresarial en ODS, 2016).

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) es una entidad supranacional cuyo objetivo principal es fomentar el desarrollo sostenible a nivel global, y tiene su sede en Ginebra. La organización se asocia con agencias de las Naciones Unidas, así como con organismos multilaterales como el Banco Mundial y organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro, tales como el Fondo Mundial para la Naturaleza y el Instituto Earthwatch. En cuanto a su composición, la WBCSD cuenta con una membresía de más de 200 individuos y organizaciones representando 20 sectores industriales, provenientes de más de 30 países (Murray, 2007).

2.3 Antecedentes

Las compañías de seguros son una de las áreas que no ha sido suficientemente estudiada. Estas empresas confían en la evaluación del desempeño y la adaptación constante para mantenerse solventes y competitivas. Además de las evaluaciones orientadas a las empresas, una evaluación sectorial de todo el sector de seguros es propicia para informar la toma de decisiones

de mesoescala en una economía. Dicha evaluación de sostenibilidad genera un ranking de las aseguradoras, proporcionando indicadores sobre la sostenibilidad, transparencia, eficiencia y competitividad del sector. El objetivo principal de clasificar las compañías de seguros es descubrir su confiabilidad y sostenibilidad. El ranking permite desentrañar el estado presente y futuro de una empresa de manera multidimensional, enfocándose principalmente en los aspectos de sostenibilidad, financieros y de gestión (Gharizadeh, et al., 2020).

La investigación titulada “Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Financiero en las Empresas Ecuatorianas que Cuentan con Informes de Sostenibilidad desde el Periodo 2014 al 2018” de Sarmiento y Enrique, tuvo como propósito demostrar que una empresa puede crear valor para sus accionistas y, al mismo tiempo, ofrecer bienes y/o servicios socialmente responsables. El estudio busca investigar si hay o no una relación entre las variables de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el desempeño financiero de las empresas ecuatorianas que publican informes de sostenibilidad bajo el modelo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que utiliza los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). Para evaluar la correlación, se aplican análisis correlacionales de Pearson y análisis factoriales basados en los resultados del índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Según el análisis correlacional de Pearson, no existe una correlación entre RSE y desempeño financiero. Sin embargo, el análisis factorial revela que las variables estudiadas se agrupan en tres componentes, y el componente más relevante es el número dos, donde se observa una relación entre la dimensión ambiental de RSE y algunos indicadores financieros.

Flores, Reyes y Ezcurra llevaron a cabo la investigación “Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad en el sector bancario”, de naturaleza cuantitativa y descriptiva-explicativa con el propósito de analizar los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad del Banco de Crédito del Perú. Se utilizó el modelo GRI-2018, que engloba 33 estándares y 88 contenidos, los cuales fueron valorados mediante una escala ordinal en todas las memorias anuales reportadas entre 2005 y 2020. Se identificaron valoraciones iniciales de baja o intermedia sostenibilidad que evolucionaron hacia una sostenibilidad madura, enfatizando la importancia del componente social. Se observó un mejor desempeño en la metodología GRI con un nivel de significancia estadística de 0.05 o menor. Se encontraron relaciones significativas entre la serie de RSE y sostenibilidad y los componentes analizados con un nivel de significancia estadística de 0.05 o menor. Se concluyó que la metodología GRI representa un avance significativo en el camino hacia la sostenibilidad empresarial.

La investigación titulada “Análisis de Materialidad en los informes de sostenibilidad: Una herramienta para la dirección de la sostenibilidad corporativa hacia una emergencia económica, ambiental y oportunidades sociales” de Calabrese, Costa, Levaldi & Menichini (2019) sostiene que las empresas deben pasar del enfoque de cumplimiento normativo a una visión diferente de la sostenibilidad como oportunidad de innovación y generación de valor. Las empresas deben integrar la sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas, a partir de la identificación de oportunidades y amenazas en el ámbito social y ambiental.

“El objetivo de la investigación es dar indicaciones a las empresas que desean preparar un informe de sostenibilidad de acuerdo con las directrices de GRI mediante las planificaciones de la asignación de recursos a las actividades de información” (...). Los resultados brindan a los gerentes información útil para alinear la toma de decisiones estratégicas, los informes de sostenibilidad y la rendición de cuentas a las partes interesadas (Calabrese, et al.,2019, p.1016).

Con la siguiente investigación “Sostenibilidad del sector Público: Un estudio sobre la adherencia a GRI y los estándares de divulgación de informes de sostenibilidad en instituciones y empresas públicas del sector agencias. Podemos observar que cada vez las empresas le toman más interés a la sostenibilidad por el impacto que tiene en su gestión.

Oliveira, Rodrigues, Teixeira & Freitas (2019) sostienen:

Este estudio tiene como objetivo analizar los estándares de adhesión y divulgación de los informes de sostenibilidad de las instituciones públicas y estatales del sector de las agencias públicas en los informes del Global Reporting Initiative (GRI). El estudio abarca el período de 2011 a 2017, en una muestra compuesta por 177 organismos públicos. Los resultados demuestran que existe una evolución en la publicación de informes de sostenibilidad por parte de los organismos públicos analizados. Sin embargo, representan sólo el 1,8% del total de todas las organizaciones (p.2).

En la siguiente investigación titulada “ESG-driven approach to managing insurance companies sustainable development” de Inna Khovra. Realizan un estudio basado en el análisis comparativo, análisis estadístico y un método de estudio de caso. Se comparan 6 calificaciones de ESG en cuatro criterios principales (variables independientes, dependientes, tipo de escala, muestra). En total se tuvo de muestra 156 compañías de seguros que representan a 26 países de

Company ESG Risk Ratings fueron verificadas en busca de informes no financieros en la base de datos GRI; 16 compañías de seguros fueron seleccionadas para el análisis de acuerdo con la disponibilidad de informes para el período 2019-2020 de 64 compañías de seguros con experiencia en el desarrollo y suministro de informes no financieros a la base de datos GRI). La base de información del estudio incluye tres bases de datos (Sustainalytics, SDG, GRI), así como estados no financieros de 16 compañías de seguros. En consecuencia, los países que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible crean condiciones favorables para el desarrollo sostenible de todos los participantes del mercado, incluidas las compañías de seguros, al difundir la idea del desarrollo sostenible y en aumentar la responsabilidad por las decisiones y acciones. Por último, se identificaron las pautas más comunes para el desarrollo de informes, así como los componentes del enfoque basado en ESG: ambiental (residuos y contaminación, cambio climático, eficiencia energética), social (fuerza laboral y diversidad, participación del cliente, comunidades), gobernanza (código y valores), informes, gestión de riesgos) (Khovrak, 2020).

2.4 Iniciativas de Reportes de Sostenibilidad de Seguros del Perú

En el Perú hemos encontrado algunas aseguradoras que presentaron sus reportes de Sostenibilidad como Rímac desde el 2011 hasta la actualidad, siendo una de las empresas con mayor presencia en cumplimiento y reconocida como la aseguradora como una “Empresa ejemplar en América Latina otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), con el respaldo de la red Forum Empresa, la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México y Perú 2021”.(Responsabilidad Social Empresarial Perú, 2014, p1).

En Pacíficos Seguros en los últimos años desde el 2012 hasta 2022 tenemos reportes de Sostenibilidad. Asimismo, ganó el 3er lugar en la Categoría Innovación en Sostenibilidad: Programa de Prevención protege 365. (Somos Corredores. 2022. p1)

Mapfre también incorpora en la gestión del negocio aspectos ambientales como el cambio climático, protección de la diversidad y degradación del ecosistema, la gestión del agua y la contaminación. (MAPFRE, Sostenibilidad, p1).

2.5 Sostenibilidad y Gestión de Recursos Humanos

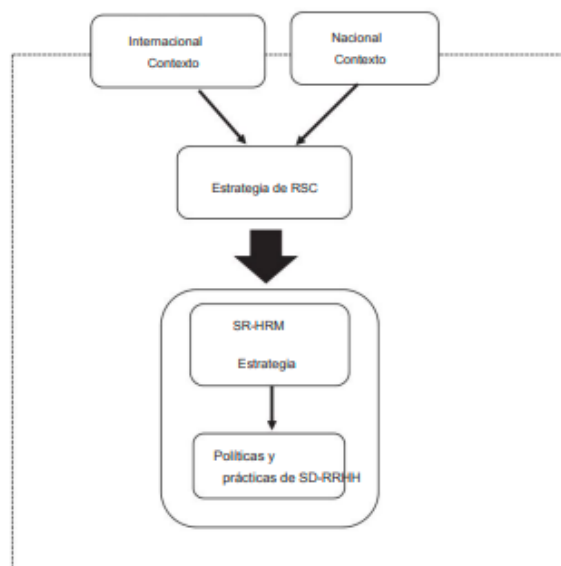
Una gestión de recursos humanos sostenible es definida como una alternativa de diseño del vínculo laboral como un aporte al desempeño organizacional sostenible. (Ehnert et al., 2014).

Por ello observamos que las aseguradoras mencionadas se enfocan bastante en la Sostenibilidad y gestión de Recursos Humanos.

Algunos estudios muestran que la gestión de recursos humanos socialmente responsable tiene efectos positivos en el desempeño de los empleados cuando se mide utilizando variables como el sentido de pertenencia a la empresa, un aumento en los niveles de confianza y compromiso y la atracción y motivación de los trabajadores. (Barrena, López y Romero, 2017).

Siguiendo la analogía de una cascada, las estrategias de RSE fluyen hacia otras áreas organizacionales como recursos humanos, traduciendo objetivos éticos y de mejora social, convirtiendo la estrategia tradicional de recursos humanos en una estrategia de recursos humanos socialmente responsable que se implementa a través de políticas de recursos humanos socialmente responsables y prácticas. (Barrena, López y Romero, 2017).

Figura 1. Modelo Conceptual de SR-HRM



Fuente. Barrena, López y Romero.(2017). Hacia una configuración de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos socialmente responsables. (P.6).

2.6 Marcos Relacionados a la Sostenibilidad

2.6.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Guede y Chalmeta (2022) consideran que los ODS constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo

Los jefes de Estado y de Gobierno en septiembre del 2015 firmaron la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. Podemos observar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de alcance mundial y aplicación universal. (FAO, 2019).

Figura 2. Los 17 objetivos ODS.

ODS 1.Fin de la Pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	ODS 10.Reducción de las Desigualdades: Reducir la desigualdad en y entre los países
ODS 2.Hambre Cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
ODS 3.Salud y Bienestar:Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	ODS 12.Producción y Consumo Responsable: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
ODS 4.Educación de Calidad: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	ODS 13.Acción por el Clima:Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático.
ODS 5.Igualdad de Género:Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	ODS 14. Vida Submarin:Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
ODS 6.Agua limpia y Saneamiento: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	ODS 15. Vida de Ecosistemas Terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad
ODS 7.Energía asequible y no Contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan

	cuentas
ODS 8.Trabajo Decente y Crecimiento Económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	ODS 17. Alianzas para Lograr los Objetivos: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
ODS 9.Industria Innovación e Infraestructura: Consumir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE

Fuente. Guede y Chalmeta (2022). *La tecnología blockchain y los objetivos de desarrollo sostenible.*(p.595).

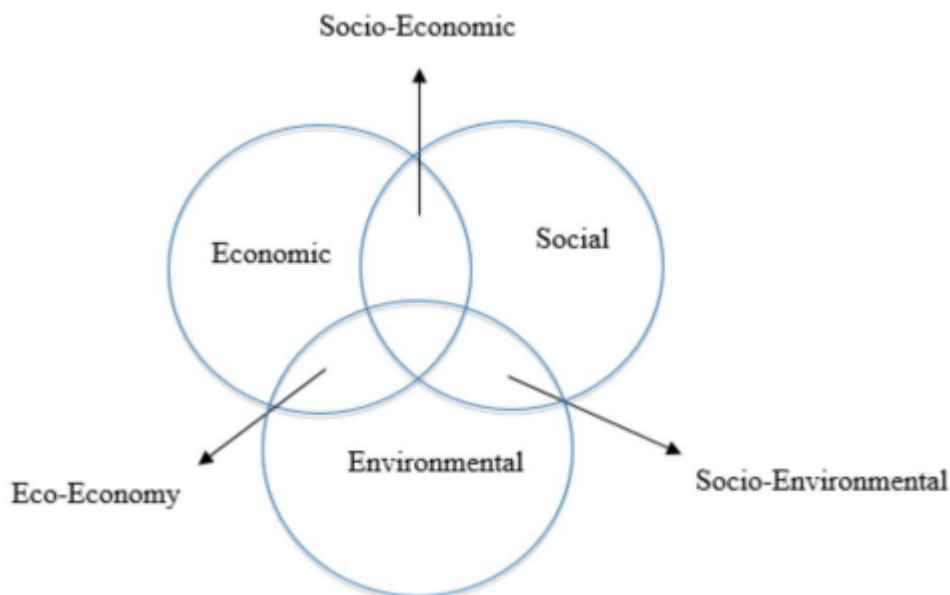
Los países de América del sur, comprometidos con lograr alcanzar todos los ODS, y la FAO, cuya misión es lograr una alimentación y agricultura sostenible, firmaron el Proyecto Regional de Cooperación Técnica TCP/RLA/3611 “Fortalecimiento de capacidades en la medición e informe de los objetivos de Desarrollo Sostenible en los países de América del sur” que logró que las principales instituciones nacionales de los países sudamericanos responsables de liderar estrategias para el logro de los ODS fortalecieron sus capacidades. (FAO, 2019).

2.6.2 Triple Bottom Line

Garcia (2015) sostiene: El concepto de la TBL es un término usado para tratar de identificar una serie de valores en su conjunto, inversiones y procesos que la empresa debe llevar a cabo para minimizar cualquier resultado no deseado con origen en el desarrollo de su actividad y para crear valor económico, social y medioambiental. Por tanto, el término triple resultado se refiere a la base de medida que debe ser utilizada por las empresas con la finalidad de proporcionar información de sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales de acuerdo con determinados parámetros. (p.67).

La siguiente figura señala el concepto de sostenibilidad de acuerdo con el triple resultado final y se consideraron tres elementos clave (Fauzi et al.2010).

Figura 3. Triple Resultado como Sostenibilidad



Fuente. (Fauzi et al.2010).

“Referente a las tres dimensiones, la económica incluye puntos en relación a la producción y riqueza; la social incluye la atención sobre los recursos humanos y seguridad en la comunidad; y por último la ecológica contiene campos de protección dirigidos a la biodiversidad y medio ambiente” (Gamboa, Salinas, Salcedo y Nuñez ,2022,p 435).

2.7 Herramientas de Certificación de Sostenibilidad Estandarizadas

2.7.1 Global Reporting Initiative (GRI)

Es una organización mundial no gubernamental enfocado en impulsar los reportes de sostenibilidad como herramienta de planificación, medición, evaluación de los aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización. Rodríguez y Ríos (2016) sostienen que el GRI se basa en principios de contenido (Participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad) como en calidad (Equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad).(p.75). (GRI, 2013a)

Göñen y Solak (2016) afirma que:

Los Estándares de Informes de Sostenibilidad de GRI son clave para este logro. Gracias a miles de reporteros en más de 90 países, GRI proporciona los estándares más reconocidos del mundo sobre informes y divulgación de sostenibilidad, lo que permite a las empresas, los gobiernos, la sociedad civil y los ciudadanos tomar decisiones más aplicables basadas en información importante. Un hecho significativo muestra que el 92% de las 250 corporaciones más grandes del mundo están informando sobre el desempeño de sostenibilidad de GRI. (p.406).

Rodríguez y Ríos (2016) sostiene que las empresas que elaboran sus reportes de sostenibilidad socializan beneficios importantes en cuanto les permite elevar la reputación corporativa, mejorar la operación interna y construir relaciones (Acción RSE, 2007, p. 9). Según lo reporta en el sitio oficial GRI, fueron 11 los primeros informes publicados en 2000, para el 2005, ya eran 300 los reportes a nivel mundial. Para el 05 de enero de 2016, 31.097 reportes, pertenecientes a 90 países y 37 diferentes sectores económicos han publicado su memoria de sostenibilidad, de las cuales 1.926 utilizaron la última versión G4. (p.79)

Para nuestra investigación nos enfocaremos en los siguientes GRI:

GRI 401: Empleo:

GRI 401, Standards (2018) sostiene:

En él se incluye el enfoque de la organización en torno a la creación de trabajos o empleos, es decir, el enfoque de la organización con respecto a la contratación, reclutamiento, retención y prácticas relacionadas, así como a las condiciones laborales que proporciona. El Estándar también abarca las condiciones de empleo y laborales de la cadena de suministro de la organización” .(p.4).

GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403, Standards (2021) sostiene:

“Las condiciones laborales saludables y seguras están reconocidas como un derecho humano y se abordan en instrumentos intergubernamentales, como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)” (p.4).

GRI 404: Formación y Educación

GRI 404, Standards (2018) sostiene:

“Este Estándar aborda el tema de la formación y la educación. En él se incluye el enfoque de la organización con respecto a la formación y el desarrollo de las competencias de los empleados, y a las evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional. También incluye los programas de apoyo a la transición para facilitar la continuidad de la empleabilidad, y la gestión del fin de la carrera profesional debido a la jubilación o el despido” (p.4)

GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades

GRI 405, Standards (2018) sostiene:

“Este estándar aborda el tema del enfoque de una organización respecto a la diversidad e igualdad de oportunidades en el trabajo. Cuando la organización fomenta activamente la diversidad y la igualdad en el trabajo, puede generar beneficios significativos tanto para la propia organización como para los trabajadores. (...). Estos beneficios también se trasladan a la sociedad en general, puesto que una mayor igualdad fomenta la estabilidad social y apoya un mayor desarrollo económico. (p.4)

GRI 406: No Discriminación

En relación con la discriminación, GRI 406, Standards (2018) afirma que:

“Se define como el acto y resultado de tratar a las personas de forma desigual mediante la imposición de cargas desiguales o la negación de beneficios, en lugar de tratar a cada persona de forma justa y sobre la base del mérito individual. La discriminación también puede incluir el acoso. Se espera que las organizaciones eviten discriminar a cualquier persona por cualquier motivo, lo que incluye evitar la discriminación de los trabajadores en el trabajo (...), eviten discriminar a clientes en lo que atañe al suministro de productos y servicios o a cualquier otro grupo de interés, incluidos los proveedores y los socios de negocio” (p.4).

GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

GRI 407, Standards (2018) definen que:

“La libertad de asociación es un derecho humano definido en declaraciones y convenciones internacionales (...) se hace referencia al derecho de los empleadores y los trabajadores a crear, integrar y dirigir sus propias organizaciones sin autorización previa ni interferencia del Estado o de cualquier otra entidad. (..) Se denomina negociación colectiva a las negociaciones que tienen lugar entre uno o varios empleadores u organizaciones de empleadores, por una parte, y una o más organizaciones de trabajadores (p. ej., sindicatos) por otra parte, a fin de determinar las condiciones laborales y los términos del empleo o para regular las relaciones entre los empleadores y los trabajadores”. (p.4).

Capítulo III: Entorno Empresa

3.1 Sector Seguros Latinoamérica

El sector de seguros en Latinoamérica ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años. Según la Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), los mercados de seguros en América Latina y el Caribe crecieron en promedio un 7,5% anual en los últimos cinco años. Así mismo, la inserción de seguros en Latinoamérica ha aumentado en los últimos años, sin embargo, aún se encuentra por debajo de la media mundial. Según la FIDES, el crecimiento de seguros en Latinoamérica fue del 3,1% del PIB en el año 2020.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2023), los servicios que ofrecen las empresas de seguros pueden variar dependiendo del país y de las regulaciones locales, pero en general, se pueden incluir los siguientes:

- Seguros de vida: Estos seguros ofrecen una protección financiera en caso de fallecimiento del asegurado. Los beneficiarios reciben una suma asegurada en caso de muerte, ya sea en forma de pago único o de pagos periódicos.
- Seguros de salud: Estos seguros ofrecen cobertura para gastos médicos y hospitalarios, incluyendo consultas médicas, exámenes, procedimientos, hospitalización y medicamentos.
- Seguros de hogar: Estos seguros ofrecen protección para la propiedad del asegurado, incluyendo la estructura de la casa, los bienes personales y la responsabilidad civil ante terceros.
- Seguros de autos: Estos seguros ofrecen protección para el vehículo del asegurado, así como para terceros afectados en caso de accidente.
- Seguros de responsabilidad civil: Estos seguros ofrecen protección para la responsabilidad civil del asegurado ante terceros, ya sea en el ámbito profesional o personal.
- Seguros de viaje: Estos seguros ofrecen protección para los gastos y riesgos en relación a viajes, incluyendo cancelaciones, pérdida de equipaje, accidentes y enfermedades que te pueden afectar durante la excursión.
- Seguros de mascotas: Estos seguros ofrecen protección para los gastos veterinarios y otros riesgos asociados a las mascotas del hogar.

Ante ello, podemos observar que las empresas de seguros en Latinoamérica ofrecen una amplia gama de productos, desde seguros de vida y salud hasta seguros de hogar, autos y responsabilidad civil. Además, algunas empresas de seguros están comenzando a ofrecer seguros más disruptivos, como seguros para ciberataques y seguros para mascotas.

3.2 Sector Seguros en Perú

El mercado de seguros en Perú ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años. Según la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), el mercado de seguros en Perú creció un 3,9% en 2020 con respecto al año anterior, a pesar de los desafíos presentados por la pandemia. Así mismo, según en el reporte del cuatrimestre del año 2021, la SBS clasifica a las empresas de la siguiente manera: 7 empresas ofrecen los servicios de seguro de vida y generales, 4 exclusivamente vida. Sin embargo, 2 de estas empresas últimas en cuanto a los seguros de vida operan independientemente (APESEG, 2021).

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el sector de seguros en Perú, ya que ha aumentado la demanda de seguros de salud y ha sensibilizado la importancia de tener seguros de vida y protección financiera. Ante ello, el seguro de salud es otra línea de negocio importante en el mercado de seguros peruano. Según APESEG, los seguros de salud representaron el 13,3% de todas las primas emitidas en 2020. Los seguros de salud incluyen tanto seguros privados como públicos, como el Seguro Integral de Salud (SIS). Es importante acotar que las compañías de seguros en Perú son en su mayoría de origen local, aunque algunas compañías internacionales también tienen presencia en el mercado peruano. Según APESEG las cinco principales compañías de seguros en Perú en términos de primas emitidas en 2020 fueron Rimac Seguros, La Positiva Seguros, Mapfre Perú, Pacífico Seguros e Interseguro (APESEG,2020)

En Perú, los seguros de hogar, incendio y terremoto tienen una baja penetración en comparación con otras líneas de seguros. Según APESEG, en 2020 estos seguros representaron solo el 2,2% de todas las primas emitidas. Por otro lado, el seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) es obligatorio en Perú para todos los vehículos que circulan por carreteras públicas. Este seguro cubre los daños corporales causados a terceros en caso de accidentes de tránsito. En 2021, el precio promedio del SOAT en Perú fue de S/ 228 (APESEG, 2021)

Según un estudio de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú, solo el 16% de la población peruana cuenta con algún tipo de seguro. Las principales razones citadas para no tener seguro fueron la falta de conocimiento sobre los beneficios de los seguros y la falta de recursos económicos para adquirirlos (SBS, 2020).

3.3 Empresa Seguros A

La Empresa de seguros A líder del mercado asegurador, fue fundada hace más de 125 años, forma parte del grupo empresarial más grande del Perú (Empresa A, s.f.).

La Empresa de seguros A cuenta con 4 ejes de Sostenibilidad:

Gestión social: Este eje se centra en cómo la empresa trabaja por el desarrollo y bienestar común, su compromiso es llevar la cultura de prevención a más peruanos y peruanas. Además a través de diversas estrategias y proyectos impactan directamente a 4 principales stakeholders; la comunidad, los colaboradores, clientes y proveedores.

Respecto al impacto directo hacia los colaboradores, la empresa cuenta con una gestión del recurso humano definida. Esto se da a través de las diversas áreas que la componen como también de proyectos transversales claramente establecidos como:

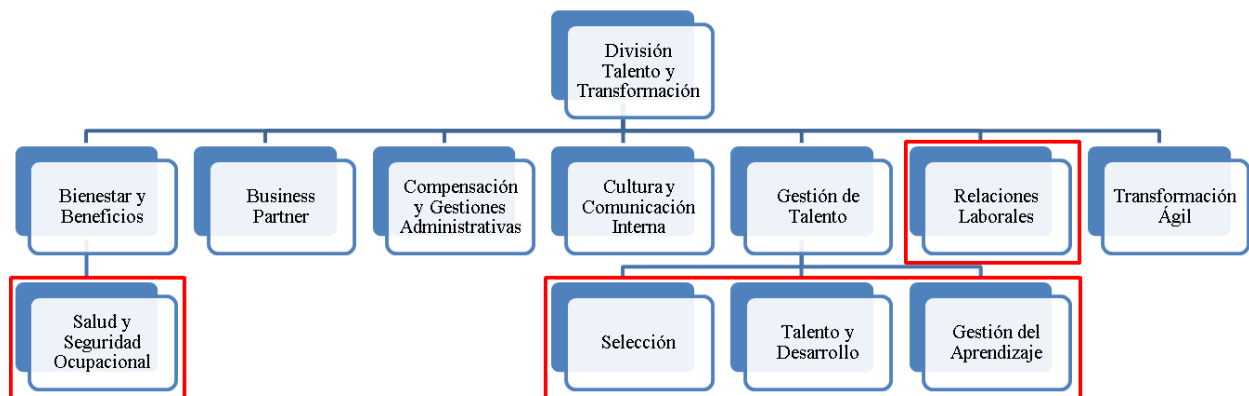
- **Estar Bien:** Plataforma de bienestar, dirigida al público en general para llevar de manera gratuita contenidos en salud física, bienestar emocional, crecimiento laboral y finanzas personales a todos los peruanos y peruanas.
- La Empresa de seguros A cuenta con un sistema que permite balancear la vida profesional y personal, con el objetivo de llegar a una forma de trabajo más efectiva, con horarios flexibles, early Friday todo el año, días libres, hasta 2 horas de almuerzo entre otros.

La Empresa de seguros A, es la empresa del sector seguros con mejor reputación, responsabilidad social y gobierno corporativo en el Perú, según Merco 2020 y 2021.

La Gestión del Recurso Humano en la Empresa de seguros A, es liderada a través de la División de Talento y Transformación, la cual está compuesta de diversas áreas claves, encargadas de gestionar a través de estrategias y proyectos.

En relación con el trabajo de investigación se tomarán en cuenta 3 áreas claves: Gestión del Talento compuesta por Selección, Aprendizaje y Desarrollo, Bienestar dónde se abordará el indicador de Seguridad y Salud en el trabajo y el área de Relaciones Laborales dónde se revisará el indicador de Libertad de asociación y negociación colectiva.

Figura 4. Organigrama División Talento y Transformación



Fuente. Elaboración propia.

Por último, dentro de la División de Marketing se encuentra el área de Sostenibilidad dónde abordaremos el tema de Diversidad e inclusión.

Gobierno corporativo: Los principios que respaldan su sólida gobernanza. La Empresa de seguros A cuenta con la transparencia de información y la comunicación constante como principales pilares para el desarrollo de su organización. Se informa de manera actualizada diversa información tanto para accionistas como para público en general la cual contribuye a la transparencia, esta información se encuentra abierta al público a través de su página web oficial (Empresa A, s.f.).

Gestión ambiental: Compromiso con el medio ambiente por parte de la empresa a lo largo de todas sus operaciones, impactan directamente a través de los diversos proyectos y estrategias impactan desde tres puntos; reducción de emisiones, negocio verde y riesgos naturales.

La Empresa de seguros A, utiliza la medición de huella de carbono como herramienta principal para evaluar su desempeño ambiental. Viene reportando los resultados desde el 2012,

con una reducción en cada reporte. La empresa también cuenta con Pólizas de carbono neutral, las cuales no contaminan el medio ambiente (Empresa A, s.f.).

En el 2014, la empresa invirtió en el primer bono verde emitido en el mercado peruano, y fue la primera aseguradora en América Latina en invertir en bonos verdes, emitido por el IFC (International Finance Corporation), y en los años posteriores la empresa sumó otras emisiones de bonos verdes como parte de su portafolio (Consortio Transmataro y Protisa).

La empresa Seguros A es socia del Principles for Responsible Investment de la ONU desde el 2022, del Programa de Inversión Responsable desde el 2016 y forma parte de su Consejo Directivo desde el 2017.

En el 2022, la Empresa de seguros A ingresó al Dow Jones Sustainability Index, es la única Aseguradora a nivel Latinoamérica es lograr ser parte.

Cumplimiento e Integridad: Ética y transparencia en la que se rige la empresa. La empresa cuenta con un gran compromiso con operar de manera transparente, cumpliendo los más altos estándares éticos y de integridad, con ese objetivo cuenta con un Sistema de Gestión Anticorrupción implementado el cual se puede revisar a detalle a través de su página web oficial (Empresa A, s.f.).

Capítulo IV: Metodología de la investigación

4.1 Diseño de la investigación

Este estudio nuestra investigación es empírica e investiga un caso actual a detalle dentro del contexto real de la Empresa de seguros A. La investigación planteada cuenta con etapas previamente definidas de acuerdo con los objetivos planteado, dónde se realizó una revisión minuciosa de la literatura, diversas herramientas de recopilación de información que permitieron generar mayor posibilidades y puntos de vista del caso, este sentido de acuerdo a la teoría revisada en Yin (2014) nuestra investigación cuenta con un diseño de estudio de caso.

4.1.1 Enfoque de la Investigación

Esta investigación se enfoca en realizar un análisis del reporte basado en los indicadores GRI de los últimos dos años de la empresa del sector seguros para comprobar el impacto y

evolución de resultados a través de los años de acuerdo con los indicadores referentes a la gestión humana. Explorando los indicadores y resultados desde la perspectiva de los representantes de estas áreas claves en su contexto de trabajo. Durante todo este proceso de revisión de la literatura, recolección y análisis de datos, tuvimos diversos espacios para revisar el avance de la investigación, teniendo así una estructura flexible durante el proceso de la investigación. De esta manera, según la metodología de investigación planteada por Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), el enfoque de nuestra investigación es de tipo cualitativo.

4.1.2 Alcance de la Investigación

Nuestra investigación busca revisar la evolución de los indicadores seleccionados en el GRI que impactan en la Gestión del Recurso Humano en los años 2020 y 2021. En ese sentido nuestro estudio busca recolectar datos a través del tiempo en puntos o periodos, para identificar estos cambios, sus determinantes y consecuencias de acuerdo a Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), nuestro alcance de investigación es longitudinal.

Por otro lado, la información encontrada respecto a Gestión de Sostenibilidad en el Sector Seguros peruano es muy escasa y como estas conectan los reportes de sostenibilidad con el impacto en la gestión del recurso humano, de esta manera de acuerdo con Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), podemos afirmar que nuestra investigación también cuenta con un alcance exploratorio.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población Objetivo

La población objetivo está compuesta por todas las empresas del sector seguros activas dentro de Perú, que hayan elaborado o generado reportes de sostenibilidad en el año 2020 y 2021.

4.2.2 Unidad de Análisis

La unidad de análisis para esta investigación es la gestión del Recurso Humano de la empresa de sector Seguros A

4.2.3 Muestras

1. Memorias anuales de los años 2020 y 2021 de la Empresa de seguros A.
2. Especialistas de áreas claves de Recursos Humanos que impactan directamente a través de su gestión en los indicadores seleccionados: Gestión del talento

(Selección, Aprendizaje y Desarrollo), Relaciones Laborales, Bienestar y Sostenibilidad.

4.3 Categoría de análisis

4.3.1 Global Reporting Initiative

Los Estándares de Informes de Sostenibilidad GRI (GRI Estándares) son una herramienta elaborada por GRI (Global Reporting Initiative), organización internacional que funciona de manera independiente y da soporte a las empresas y otras organizaciones a hacerse cargo de la responsabilidad de sus impactos, facilitándoles el lenguaje común global para comunicar esos impactos.

Estos estándares permiten a las empresas aumentar la transparencia y comunicar sus contribuciones e impactos de sostenibilidad. Al comprender, administrar y divulgar mejor los impactos, las organizaciones pueden desbloquear beneficios que informan las decisiones, reducen los riesgos, mejoran las oportunidades comerciales y fortalecen relaciones con las partes interesadas. Esto, a su vez, permite a las empresas demostrar sus contribuciones a la gestión ambiental y el bienestar social (GRI Standards, s.f.).

4.3.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) nacen a inicios del año 2016, como resultado de un trabajo conjunto entre los gobiernos de los países miembros, la sociedad civil, la academia y el sector privado. Se cuenta en totalidad con 17 objetivos, 169 metas y 232 indicadores de resultado asociados, quienes definirán la agenda de la comunidad internacional hasta el 2030 (Camarán, Barón y Rueda, 2019).

4.3.3 Gestión de Recursos Humanos

La gestión puede ser definida como la realización de acciones con el objetivo de lograr un beneficio para la organización.

Las organizaciones cuentan con una estructura definida para el departamento de Recursos Humanos como parte de su gestión. Con el objetivo de poder definirse y poder consolidarse dentro del rubro, por este motivo este departamento debe estar compuesto por profesionales de calidad, expertos en la gestión del recurso humano,

Además, estos profesionales pertenecen a diversas áreas y estas son; el reclutamiento y selección, compensación, beneficios sociales, seguridad y salud en el trabajo, desarrollo organizacional, aprendizaje y desarrollo del personal, relaciones laborales, base de datos y sistemas de información, y auditoría. (Armijos, Bermúdez y Mora, 2019)

4.4 Instrumentos

4.4.1 Global Reporting Initiative (GRI)

Según los siguientes indicadores: Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, No discriminación, Diversidad e Inclusión, Seguridad y Salud en el trabajo y Libertad de asociación y negociación colectiva.

Figura 5. Indicadores sociales GRI.

<i>Aspects</i>	<i>Core indicators</i>	<i>Additional indicators</i>
Employment	<p>LA1: Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender</p> <p>LA2: Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region</p> <p>LA15: Return to work and retention rates after parental leave, by gender</p>	LA3: Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by significant locations of operation
Labour/management relations	<p>LA4: Percentage of employees covered by collective bargaining agreements</p> <p>LA5: Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements</p>	
Occupational health and safety	<p>LA7: Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender</p> <p>LA8: Education, training, counselling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases</p>	<p>LA6: Percentage of total workforce represented in formal joint management–worker health and safety committees that help monitor and advise on Occupational Health and Safety programs</p> <p>LA9: Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions</p>
Training and Education	LA10: Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	<p>LA11: Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings</p> <p>LA12: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender</p>
Diversity and equal opportunity	LA13: Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership and other indicators of diversity	
Equal remuneration for women and men	LA14: Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	

Fuente. Bilbao-Teroll, Arenas-Parra1, Fernandez y Obam-Eyang (2019)

4.5 Muestreo

El muestreo utilizado para el análisis de contenido incluyó las memorias anuales 2020 y 2021 de la empresa A las cuales fueron tomadas desde la página web oficial, además información general de sostenibilidad que se puede ver abiertamente dentro de la página. Por medio de las entrevistas se recabó información de los representantes de las siguientes áreas: Learning y Desarrollo, Selección, Cultura, Bienestar, Relaciones Laborales y Sostenibilidad.

4.6 Procedimiento

De acuerdo con la investigación por caso de estudio realizada seguimos un procedimiento basado en revisión detallada de literatura, selección de instrumentos que permitan explorar el caso en su contexto real y en diferentes espacios, de esta manera se dio el siguiente proceso:

1. Revisión de literatura

Se inició con una revisión general de la Gestión de Sostenibilidad en el mundo corporativo, luego se fueron sumando elementos como el sector empresarial alineado a seguros y

financiero. Se revisó el contexto teórico y conceptual, la presentación del tema, su relevancia y se realizó una búsqueda de la información existente sobre La gestión de Sostenibilidad y el impacto en la Gestión de los Recursos humanos en el sector empresarial y de seguros.

2. Elección de instrumento

Luego de haber definido de manera clara nuestros objetivos, proposiciones y metodología de estudio definimos nuestro instrumento como una Guía de entrevista teniendo como base los indicadores relacionados a la Gestión del Recurso Humano del GRI.

3. Revisión de contenido

Se realizó una revisión detallada de las memorias de sostenibilidad oficiales y difundidas por la Empresa de seguros A de los años 2020 y 2021. Dónde se profundizó en los temas de impacto directo a la Gestión del Recurso Humano y como estos fueron evolucionando entre ambos años.

4. Entrevistas

Continuando con el procedimiento se realizaron las entrevistas que nos permitieron lograr un mayor entendimiento y contrastar la información revisada a través de las memorias anuales, estas entrevistas fueron realizadas a representantes de las áreas claves de impacto de la Gestión del Recurso Humano: Gestión del Talento (Selección, Aprendizaje y Desarrollo), Relaciones Laborales, Bienestar y Sostenibilidad.

La entrevista se realizó de manera individual y virtual con una duración de 45 minutos aproximadamente, dónde nos pudieron contar a detalle la evolución de la información entre el 2020 y 2021.

5. Comparación y validación

En esta etapa, recopilamos toda la información encontrada y la organizamos de una manera más simple a través de cuadros lo cual nos permitió contrastar y comparar. Las evaluaciones fueron realizadas por cada investigadora con el objetivo de reducir el sesgo además en todo momento se tuvo presente considerar los diferentes datos adquiridos sobre todo los que puedan contradecir nuestras creencias. De esta manera se buscó lograr credibilidad es decir correspondencia entre la forma en que los entrevistados perciben los conceptos vinculados con el

planteamiento y la forma como nosotras, las investigadoras retratamos los diferentes puntos de vista de estos Mertens (2005) en Hernandez, Fernandez y Baptista (2010).

6. Análisis de resultado

Luego de contar con toda la información organizada y validada logramos identificar claramente los resultados y realizar un análisis de estos.

7. Discusión de resultados

En esta etapa, luego del análisis de los resultados se revisaron los hallazgos obtenidos y se compararon con otras investigaciones previas.

8. Conclusiones y recomendaciones

Por último, se plantearon las conclusiones y recomendaciones finales para la Empresa.

Capítulo V: Resultados

5.1. Resultado General

Se realizó un análisis del impacto de la evolución de los reportes de sostenibilidad de la empresa A, con la incorporación de la gestión de la sostenibilidad en la gestión del Recurso Humano de una la Empresa de seguros A.

La Empresa de seguros A, comenzó a reportar oficialmente su Gestión de Sostenibilidad a partir del 2011, a través de las memorias anuales, estos reportes son presentados con información general usando la guía de de reportes y certificaciones como el GRI, ISO 26000 para integrar su Responsabilidad Social en sus valores y prácticas. A partir del 2017, la Empresa de seguros A planteó una nueva estrategia en su Gestión de Sostenibilidad, con la nueva agenda 2030 planteada por la ONU y con el fin de contribuir directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de sus iniciativas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). Los reportes a partir de este año comenzaron a incluir la guía de los ODS y más adelante a partir del 2018 un análisis de contribución a los ODS.

Finalmente, en el 2021 se generó un reporte adicional a la memoria anual teniendo como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los números 1, 3, 4, 5, 7, 8, 11, 12, 13, y 17.

En la figura 5 se puede observar la evolución de los Reportes de la Gestión de Sostenibilidad de la Empresa A.

Figura 6. Evolución del Contenido de los Reportes de Sostenibilidad de la Empresa de seguros A en los últimos 5 años

SECCIONES DE LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD						
AÑO	MENSAJE DEL GERENTE GENERAL ACERCA DE NUESTRO REPORTE	NUESTRA EMPRESA	NUESTRA ESTRATEGIA	CÓMO CREAMOS Y COMPARTIMOS VALOR	INDICE DE CONTENIDO GRUPO MUNDIAL/ISO 26000/ODS ANEXOS	
2017	Quiénes somos y qué hacemos Principales cifras 2017 Desempeño económico Gestión integral del riesgo	Nuestra estrategia de sostenibilidad Relaciones con nuestros grupos de interés Impacto positivo en nuestra cadena de valor Gobierno corporativo Desarrollo digital e innovación.	Compromiso con nuestros clientes Protegiendo lo que importa con prevención Asegurando la satisfacción de la gente Trabajando con nuestros aliados estratégicos Cuidando el mañana Premios y reconocimientos	INDICE DE CONTENIDO GRUPO MUNDIAL/ISO 26000/ODS ANEXO		
2018	Quiénes somos y qué hacemos Principales resultados económicos Desempeño económico Gestión integral del riesgo	NUESTRA EMPRESA	NUESTRA ESTRATEGIA	Compromiso con nuestros clientes Protegiendo lo que importa con prevención Cuidando el mañana Premios y reconocimientos	INDICE DE CONTENIDO GRUPO MUNDIAL/ISO 26000/ODS ANEXO	
2019	MENSAJE DEL PRESIDENTE	PROTEGEMOS TU MUNDO, IMPULSAMOS TU BIENESTAR	1.1 Más de 120 años trabajando por el Perú 1.2 Enfoque de estrategia y diferenciación de la competencia 1.3 Lo que nos hace sentir orgullosos del 2019	4.1 Clientes 4.2 Nuestro Compromiso	5.1 Materialidad 5.2 Análisis de Contribución a Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS	
2020	UN NEGOCIO SOSTENIBLE	ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO	3.1 Gobierno Corporativo 3.2 Transparencia y Anticorrupción en nuestro ADN 3.3 Gestión de Riesgos Procesos Legales 3.4 Desempeño económico 3.5 Clientes 3.6 Innovación y transformación digital	COMPARTIMOS NUESTRO BIENESTAR Y CULTURA DE PREVENCIÓN	ENFOCADOS EN INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD DE ALTO IMPACTO	
2020	Nuestro Propósito y estrategia Principios y cultura Nuestra respuesta frente al Covid-19 Nuestro 2020 en cifras Reconocimientos de la gestión en el 2020 Gestión de comunicación en el contexto COVID-19	Junta General de Accionistas Directorio Administración Comités del Directorio Autorización del Directorio Anticorrupción y Transparencia Procesos Legales	Entorno Macroeconómico Lineamientos generales de inversión Mercado asegurador Resultados Gobernanza fiscal Datos Generales Capital Social Acciones Lineamientos para la inversión Enfoque en la inversión responsable	Prácticas laborales Seguridad y Salud ocupacional en tiempos COVID Iniciativas de salud y bienestar Coparticipaciones Líneas de carrera Evaluaciones periódicas Derechos Humanos Clima Laboral Espacios de creatividad e innovación	Clientes Productos Riesgos Patrimoniales Seguros inclusivos Innovación y Transformación digital Proveedores Brokers Privacidad de la información y protección de datos personales Transparencia en nuestra información Ciberseguridad Gestión Integral de Riesgos	CADENA DE VALOR
2020	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Donaciones y alianzas en el marco del Covid-19 Nuestro Programa Emblema Yomecuido	CLIMA Y ECOEFICIENCIA	Métricas sociales Métricas ambientales Métricas económicas	MÉTRICAS ASG	ESTADOS FINANCIEROS INDICE GRI	
2021	UN NEGOCIO SOSTENIBLE	ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO	DESEMPEÑO ECONÓMICO	TALENTO	CADENA DE VALOR SOSTENIBLE: CONSTRUENDO RELACIONES DE CONFIANZA Y COLABORACIÓN	
2021	CONSTRUYENDO UN MEJOR FUTURO: COMPROMISO CON EL AMBIENTE	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	SOBRE ESTE REPORTE	ANEXOS	ESTADOS FINANCIEROS	
2021	1.1. Nuestro Propósito y Estrategia 1.2. La sostenibilidad es parte de nuestro ADN 1.3. 125 años 1.4. Nuestros resultados y reconocimientos durante el 2021	2.1. Junta General de Accionistas 2.2. Directorio 2.3. Administración 2.4. Ética y Anticorrupción 2.5. Gestión Integral de Riesgos 2.6. Privacidad y seguridad de la información 2.7. Política Fiscal 2.8. Procesos Legales	3.1. Contexto del Sector 3.2. Resultados económicos-financieros (Resultados) 3.3. Capital Social 3.4. Reaseguros 3.5. Estrategias de inversión y finanzas sostenibles	9.1. Métricas ASG 9.2. Estado y organizaciones gemelas 9.3. Riesgos emergentes 9.4. Metodología de cálculo de mediciones de satisfacción al cliente 9.5. Iniciativas del Centro de Monitoreo 9.6. Índice GRI	5.1. Cada vez más cerca de nuestros clientes 5.2. Innovación y Transformación digital 5.3. Proveedores y correáres de seguros Nuestros socios de negocio	

Fuente: Elaboración Propia.

5.1.1 Resultado 1 la guía. Se desarrolló para la Empresa de seguros A, una Guía de evaluación de la gestión sostenible del Recurso Humano basado en el Reporte GRI teniendo en cuenta los índices de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y negociación colectiva.

Como primer resultado, realizamos una guía de entrevista basado en el Reporte GRI teniendo en cuenta los índices de Empleabilidad, Entrenamiento y Educación, Diversidad e

igualdad de oportunidades, No discriminación, Salud y seguridad en el trabajo, Libertad de asociación y negociación colectiva.

A continuación, se muestra la guía elaborada:

Figura 7. Guía de entrevista Indicadores Sociales GRI.

Categoría	Indicador	Pregunta
Empleabilidad	Nuevas contrataciones de empleados	¿Cuántas nuevas contrataciones según género se realizan anualmente? ¿Cuántas nuevas contrataciones de personas con discapacidad se realizan anualmente? ¿Cuántas contrataciones nuevas se realizan anualmente? ¿Existe alguna consideración con respecto al porcentaje de contrataciones por género (diversidad) o por discapacidad? ¿Cuál es el número de contrataciones que incluyen estos criterios
	Rotación de empleados	¿Cuál es el índice de rotación que maneja la empresa y en qué áreas se tiene un mayor índice de rotación? ¿Cuál es el género en el personal que presenta mayor índice de rotación en la empresa?
	Beneficios ofrecidos a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo	¿Qué beneficios se ofrecen a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o practicantes? ¿Se han variado los beneficios? ¿desde cuándo?
	Licencia parental	¿La empresa otorga licencia por maternidad y paternidad a los empleados? ¿Existen algunos otros beneficios adicionales que la empresa brinda? ¿Se han variado los beneficios? ¿desde cuándo?
Entrenamiento y Educación	Promedio de horas de formación por empleado al año	¿Cuál es el promedio de horas de formación por empleado del año? ¿Se han incrementado las horas de capacitación por empleado desde el año 2020?
	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	¿Qué programas de capacitación y desarrollo ofrece la empresa a sus empleados? ¿Estos programas están diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados y promover el crecimiento profesional? ¿Se realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de capacitación y desarrollo desde el año 2020?
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	¿Se evalúa la efectividad de los programas de formación y desarrollo de la empresa? ¿Se miden los resultados y se realizan ajustes en función de los resultados obtenidos? ¿Se han variado o incluido indicadores respecto a la formación y desarrollo de desde el año 2020?
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	¿Cuál es el porcentaje de empleados que realiza evaluaciones de desempeño de manera anual? ¿Se incrementó el porcentaje de evaluación y de crecimiento profesional y/o realizaron cambios y/o mejoras en los indicadores de evaluación de desempeño y desarrollo profesional 2020?
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	¿De qué manera cree que la empresa promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?

	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	¿La empresa cuenta con algún tipo de plan o programa para promover la diversidad e inclusión? ¿Qué objetivos específicos se han establecido y cómo se están alcanzando? ¿Se incrementó realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de promoción de la diversidad 2020?
	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	¿Cómo se mide y se monitorea el progreso de la empresa en cuanto a la diversidad e inclusión? ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados o se lleva a cabo algún otro tipo de evaluación periódica? ¿Desde cuándo?
	Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres	¿La empresa cuenta con algún tipo de programa o política para garantizar la igualdad salarial entre empleados de diferentes géneros, edades, orígenes étnicos u otras características? ¿Desde cuándo?
	Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres	¿En la empresa existe igualdad en los salarios y remuneraciones de mujeres y hombres? ¿Cómo se asegura su aplicación y/o seguimiento?
No discriminación	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿En la empresa han existido incidentes de discriminación? ¿Qué acciones correctivas se han tomado al respecto? ¿Hubo cambios y/o mejoras respecto a cómo abordar estos sucesos? ¿Desde cuándo?
	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿Qué políticas, planes, procesos y/o guías tiene la empresa para no la discriminación dentro de la organización?
	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿Cuál rol toma la empresa para evitar la discriminación?
Seguridad y salud en el trabajo	Explicación del tema material y su cobertura.	¿Se imparte información y capacitación adecuada sobre cómo minimizar los riesgos laborales y proteger la seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores?
	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Hay una gestión que asegure que se asignen suficientes recursos y responsabilidades para implementar la política de SST de manera efectiva? ¿Desde cuándo?
	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Con qué frecuencia se realizan evaluación de riesgos? ¿Se han mejorado estos procesos? ¿Desde cuándo?
	El enfoque de gestión y sus componentes	¿La empresa brinda un seguro de salud para los empleados? ¿Cuál? ¿Qué beneficios proporciona? ¿Se han mejorado estas coberturas? ¿Desde cuándo?
	Evaluación del enfoque de gestión.	¿Se llevan registros y se analizan los datos de accidentes y enfermedades profesionales para identificar tendencias y áreas de mejora? ¿Se han mejorado estos procesos? ¿Desde cuándo?
	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	¿Cuán involucrado y/o representado están los colaboradores en los comités de SST? ¿Surgieron cambios y/o mejoras en el nivel de representación? ¿Desde cuándo?

Libertad de asociación y negociación colectiva	Explicación del tema material y su cobertura.	¿Los colaboradores están al tanto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en RIMAC? ¿Surgieron cambios y/o mejoras en su difusión? ¿Desde cuándo?
	El enfoque de gestión y sus componentes.	¿La empresa tiene un enfoque claro y formal en cuanto a la protección de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en sus operaciones? ¿Surgieron cambios y/o mejoras? ¿Desde cuándo?
	El enfoque de gestión y sus componentes.	¿La empresa proporciona capacitación y recursos a los colaboradores para ayudarles a comprender sus derechos de libertad de asociación y negociación colectiva? ¿Surgieron cambios y/o mejoras en este proceso? ¿Desde cuándo?
	Evaluación del enfoque de gestión.	¿Se establecen mecanismos de diálogo entre los empleados y la dirección de la empresa para abordar las preocupaciones y problemas relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva? ¿Surgieron cambios y/o mejoras en este proceso? ¿Desde cuándo?

Fuente: *Elaboración Propia.*

5.1.2 Resultado 2 Comparación entre 2020 y 2021. Se evaluó el desarrollo y evolución en las cifras y resultados de los indicadores mencionados durante los reportes de los años 2020 y 2021.

Figura 8. Cuadro resumen comparativo entre 2020 y 2021 de las memorias

INDICADORES GRI	2020	2021
Empleabilidad	<p>Empleo formal 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> •2506 colaboradores formales, de los cuales 53 personas son practicantes. •1457 colaboradoras mujeres. •1049 colaboradores hombres <p>Debido a la coyuntura de COVID-19, se implementaron las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Home Office La empresa realizó un cambio de lineamientos y políticas de trabajo remoto que incluía cambio de horarios, etc. Asimismo, entregaron a 1873 colaboradores las herramientas adecuadas para que puedan realizar s y sillas ergonómicas a 2,483 colaboradores. <p>•Durante el año 2020, hubo un total de 776 contrataciones nuevas. De los cuales, 69 fueron en provincia y 707 en Lima.</p> <p>Por otro lado, los CESES 2020 En total fueron 1360 personas cesadas, de los cuales 1076 fueron en Lima y 284 en provincia. Así también, se pudo observar que 828 personas fueron del sexo femenino y 532 masculino.</p> <p>Programa Mente Sana Se continuó con el soporte emocional, entorno y física a los colaboradores y sus cohabitantes para que puedan sobrellevar la pandemia. Este programa nació el 2019, sin embargo, este año se potenció debido al COVID 19.</p>	<p>Empleo formal 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2318 colaboradores formales (planilla y practicantes) • 1258 colaboradoras mujeres • 1060 colaboradores hombres •1 colaborador con discapacidad <p>Presencia de Empresa A: 14 sedes en 8 ciudades a nivel nacional. Trabajo híbrido para la sede de Lima</p> <ul style="list-style-type: none"> •520 colaboradores de las áreas de ventas a nivel nacional, de los cuales el 41% de todos los puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos, se incluyen todas las divisiones relacionadas a esta área. • 1258 colaboradoras mujeres representan el 54% del total y el 46% por hombres. • 41% de los puestos de dirección, es decir de Jefe y Subgerentes, son ocupados por mujeres. Mientras el 43% de los puestos de dirección Junior, es decir Jefe y Subgerente, son ocupados por mujeres. • En 2021 se reclutó un total de 1,176 nuevos empleados, estos incluían diferentes perfiles como practicantes. <p>Reclutamiento incluyente Este frente tiene como objetivo garantizar el talento diverso en la organización tanto para convocatoria interna como externa. El área de reclutamiento y selección considera perfiles diversos sin distinción de socioeconómico, orientación sexual, género, discapacidad, raza, nivel educativo, generacional o cultural.</p> <p>Programa Mente Sana Continuamos brindando apoyo emocional a nuestros colaboradores y sus cohabitantes para que puedan contar con orientación psicológica especializada.</p>

<p>Entrenamiento y Educación</p>	<p>Se desarrollaron los siguientes proyectos Academia de Scrum Master: Programa para potenciar habilidades y crecimiento en metodologías ágiles.</p> <p>Academia de Product Owner: Se impactó a 47 POs en el curso de liderazgo.</p> <p>Rutas de aprendizaje (Tracks): Nace en el 2020 con 3 temporadas en el año. 2679 inscritos, 865 personas únicas impactadas. Total, de horas: 26514</p> <p>Líneas de carrera: Desplegadas para 14 equipos ágiles y evaluación de 360° para todas las posiciones administrativas de la empresa.</p>	<p>Enfoque más estratégico en el área. Se desarrollaron los siguientes proyectos</p> <p>PO Academy: Se impactó al 100% en el curso de liderazgo en innovación del MIT (64 POs) y 26 POs en el curso de la Universidad del Pacífico.</p> <p>Rutas de aprendizaje (Tracks): Se mantienen tres temporadas durante el 2021, se aumentó la cantidad de cursos y proveedores. Total, de horas: 29081</p> <p>Proyecto KM: Para desarrollar las capacidades necesarias de los equipos que impactan directamente a los seis pilares estratégicos de negocio. Se logró 476 personas capacitadas, 12 equipos, 1 división impactada (TI) y 3,963 horas de capacitación.</p> <p>Voceros: 25 personas fueron parte del programa. Impactó en el crecimiento de 250 personas creando nuevas oportunidades de aprendizaje que suman en su carrera.</p> <p>Giro Training: Programa que dio giro de 360° a la experiencia del cliente, con foco en el bienestar del equipo.</p> <p>Líneas de carrera: Desplegadas para 22 equipos ágiles y evaluación de 360° para todas las posiciones administrativas de la empresa llegando a 1990 personas.</p>
<p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p>	<p>Principio: Las personas van primero La Empresa de seguros A, tienen un objetivo “protegemos tu mundo, impulsamos tu bienestar, siendo su prioridad y centro de lo que hacen enfocado en el bienestar de las personas (cliente externo e interno)</p> <p>Inserción laboral en el sector digital</p> <p>En 2020 empoderar a jóvenes mujeres de bajos recursos como Programadoras y Expertas en Desarrollo Web, con el objetivo de impulsar su inserción laboral en el sector digital.</p> <p>Programa “Friends & Family”</p> <p>El área de Learning Experience lanzó el programa “Friends & Family” para que cada colaborador pueda darle acceso a sus familiares o amigos a cursos gratuitos de reinserción en el mundo laboral o desarrollo de negocio propio, para de esta forma ayudarlos a alcanzar sus metas.</p>	<p>Criterios de diversidad - Reglamento del Directorio Durante el 2021, se aprobó la modificación al Reglamento del Directorio, considerando a personas con distintas experiencias, conocimientos, capacidades, origen étnico, edad y género.</p> <p>Programa “Estar bien” La plataforma “Estar Bien” enfocada en promover el bienestar de todos los peruanos y peruanas se centra no solo en el bienestar físico si no también en el bienestar financiero a través de diversos recursos y sesiones en vivo.</p> <p>“Cuida Co” Cuida nace con la creación de la tribu Digital Health, como un startup para explorar nuevos modelos de negocio de salud y bienestar, a través de canales digitales (telemedicina, farmacia digital y bienestar).</p> <p>Programa “Yo Me Cuido” Se creó en el 2013 y ha impactado a una gran cantidad de niños y jóvenes en situación vulnerable, en temas de nutrición y bienestar general .</p> <p>Salud Mental “Bien” La empresa busca promover desde todos sus frentes el bienestar en sus colaboradores, en este programa se centra en proporcionar herramientas a estos sobre la salud mental..</p>

<p>No discriminación</p>	<p>TECHO Perú Llevaron 9 toneladas de alimentos, así como mascarillas y guantes a personas en situación de vulnerabilidad en Lima, Piura, Arequipa y Trujillo.</p> <p>Líneas de carrera Mencionado en Entrenamiento también.</p> <p>Academia de Scrum Master (Scrum Master Academy) Mencionado en Entrenamiento también.</p>	<p>Empleo formal 2021 Mencionado en Empleabilidad también.</p> <p>Reclutamiento incluyente: Mencionado en Empleabilidad también.</p> <p>Learning Experience • 82 colaboradores entre 18 y 24 años llevaron al menos 1 curso en Learning Experience en el 2021.</p> <p>Servicios Orientación médica Este programa incluye a todas las personas con Orientación médica por chat (telemedicina) con acceso gratuito para nuestros clientes. Seguros inclusivos</p> <p>La empresa Seguros A facilitó seguros inclusivos como salud flexible, que es el primer producto personalizable de seguros de salud en el Perú, diseñado como una opción económica para personas que no cuentan con un seguro privado.</p>
<p>Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la cual está publicada en cada una de las sedes a nivel nacional y en la página web.</p> <p>Capacitaciones en diversos temas de Seguridad y Salud en el trabajo incluyendo también temas de estilo de vida y respuesta a emergencias como también prevención del COVID-19.</p> <p>La tasa de mortalidad por COVID-19 en colaboradores fue de 0. - 185 colaboradores administrativos de Lima concluyeron el chequeo preventivo plus.</p> <p>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente desde el año 2019. Conformado por cuatro miembros titulares, dos designados por la Empresa y dos elegidos por los colaboradores. Se aprobaron los protocolos de Seguridad y Salud en el Trabajo en sedes, por rol y nivel de exposición se aprobó e implementó el</p> <p>Plan de vigilancia de trabajadores. -Se llevaron a cabo asesoría y acompañamiento a 8,012 personas entre colaboradores y cohabitantes.</p>	<p>Los colaboradores tienen acceso a la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo publicado en la plataforma de gestión de talento.</p> <p>Capacitaciones en diversos temas de Seguridad y Salud en el trabajo incluyendo también temas de estilo de vida y respuesta a emergencias como también prevención del COVID-19.</p> <p>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Funciones: • Promover la salud y seguridad de los colaboradores en su lugar de trabajo. • Asesorar y velar por el cumplimiento de la Política y Reglamento Interno de SST; demás normativas, favoreciendo el bienestar laboral La empresa creó WORK BALANCE con el objetivo de dar a los colaboradores: sillas ergonómicas, soporte de laptops. Plataforma Estar Bien: 4 citas psicológicas y de nutricionista, gratuitas. tanto para trabajadores y familiares La plataforma se creó 2021 y se potenció el 2022 en Covid se dieron sueldos adelantados a solicitud de los colaboradores que estaban en situaciones difíciles</p>
<p>Libertad de asociación y</p>	<p>En el año 2014, se conformó irregularmente un sindicato dentro de la Compañía, el cual está inscrito ante el Ministerio de Trabajo. El proceso de negociación colectiva</p>	<p>A la fecha, 2021, existe una interacción formal y escrita entre la Compañía y la organización sindical y se cumple con otorgar las licencias sindicales y a realizar los descuentos</p>

negociación colectiva	correspondiente al periodo 2015-2016, se encuentra sometido a un arbitraje laboral y a cuestionamientos ante instancias judiciales que siguen pendientes de resolverse	correspondientes, según los propios requerimientos de la organización sindical. - Actualmente, hay un sindicato minoritario que representa aproximadamente al 1.25% del total de colaboradores de la Empresa A de Seguros - Sistema de gestión con la participación de colaboradores y otros grupos de interés. - Participación de los agentes interesados en base a la normativa vigente. - Comités paritarios (en Seguridad y Salud en el Trabajo) Los procesos de negociación colectiva correspondientes a los años posteriores se encuentran siguiendo su trámite regular ante el Ministerio de Trabajo.
------------------------------	--	---

Fuente. Elaboración Propia.

- Cuadro resumen entrevistas:

Figura 9. Cuadro resumen de entrevistas

Categoría e indicadores	Pregunta	Respuesta
<p>Empleabilidad:</p> <p>Nuevas contrataciones de empleados</p> <p>Rotación de empleados</p> <p>Beneficios ofrecidos a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo</p> <p>Licencia parental</p>	<p>P1. ¿Cuántas nuevas contrataciones según género se realizan anualmente? ¿Cuántas nuevas contrataciones de personas con discapacidad se realizan anualmente?</p> <p>P2. ¿Cuántas contrataciones nuevas se realizan anualmente?</p> <p>P3. ¿Existe alguna consideración con respecto al porcentaje de contrataciones por género (diversidad) o por discapacidad? ¿Cuál es el número de contrataciones que incluyen estos criterios?</p> <p>P4. ¿Cuál es el índice de rotación que maneja la empresa y en qué áreas se tiene un mayor índice de rotación? ¿Cuál es el género en el personal que presenta mayor índice de rotación en la empresa?</p> <p>P5. ¿Qué beneficios se ofrecen a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o practicantes?</p>	<p>R1. No existe un porcentaje para las contrataciones por género o por discapacidad. Sin embargo, en los procesos de selección, en la terna, se consideran ambos géneros por igual. Actualmente dentro de la empresa los colaboradores están conformados por 56% mujeres y 44% hombres.</p> <p>R2. En promedio anual de contrataciones se llevan a cabo un total de 1400 a 1500 contrataciones. Cuentan con 2 frentes de personal administrativo que tiene menor rotación en la empresa, lo cual al año se realizan unas 400 a 500 contrataciones. Por otro lado, la fuerza de ventas con un mayor índice de rotación lo cual se puede lograr hasta 1000 contrataciones anuales</p> <p>R3. Se considera en la terna de cada requerimiento a ambos géneros por igual.</p> <p>R4. En el 2021 hubo una rotación de 18% considerando la parte administrativa y fuerza de ventas. Por otro lado, el año 2020 hubo una rotación de 15% considerando la coyuntura de pandemia donde las empresas no contratan y los colaboradores no quieren renunciar. El género masculino presenta una pequeña diferencia de mayor rotación en la empresa a comparación del género femenino.</p>

	<p>P6. ¿Se han variado los beneficios? ¿Desde cuándo? ¿Existen algunos otros beneficios adicionales que la empresa brinda? ¿Se han variado los beneficios? ¿desde cuándo?</p> <p>P7. ¿La empresa otorga licencia por maternidad y paternidad a los empleados?</p>	<p>R5. La empresa A brinda muchos beneficios a la empresa para todos los colaboradores, sin diferencia en cuanto a tiempo completo y parcial o practicante. Puede haber una diferencia con respecto a la evaluación de desempeño en los practicantes, puesto que no participan.</p> <p>R6. Los beneficios se han modificado acorde a las necesidades y cómo se sienten los colaboradores, como por ejemplo ayuda psicológica por la coyuntura de pandemia. Se creó un área de bienestar para brindar un servicio más integral. Así también, se realiza un monto de bono por escolaridad para los colaboradores y así puedan tener una bolsa.</p> <p>R7. Sí, se brinda licencia por paternidad por 10 días. En caso sean casos críticos sobre el nacimiento del menor, se puede alargar hasta 20 días para el acompañamiento de la madre y el recién nacido.</p>
<p>Educación y entrenamiento</p> <p>Promedio de horas de formación por empleado al año</p> <p>Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición</p> <p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional</p>	<p>P1: ¿Cuál es el promedio de horas de formación por empleado del año, se incrementó desde el año 2020?</p> <p>P2: ¿Qué programas de capacitación y desarrollo ofrece la empresa a sus empleados? ¿Están diseñados para mejorar las habilidades y promover el crecimiento profesional? ¿Se realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de capacitación y desarrollo desde el año 2020?</p> <p>P3: ¿Se evalúa la efectividad de los programas de formación y desarrollo de la empresa? ¿Se miden los resultados y se realizan ajustes en función de los resultados obtenidos? ¿Se han variado o incluido indicadores respecto a la formación y desarrollo de desde el año 2020?</p> <p>P4: ¿Cuál es el porcentaje de empleados que realiza evaluaciones de desempeño de manera anual? ¿Se incrementó el porcentaje de evaluación y de crecimiento profesional y/o realizaron cambios y/o mejoras en los indicadores de evaluación de desempeño y desarrollo profesional 2020?</p>	<p>R1: En el 2020 se llegó a un 24.50 de horas promedios por colaborador mientras que en el 2021 se logró 25.83.</p> <p>R2: En el 2020 se generaron diversos proyectos estratégicos como Scrum Academy, programa que fomenta el desarrollo de capacidades de los colaboradores y posibilidad de movimiento interno. Además Tracks, PO Academy, entre otros. En el 2021, el área toma un rol más estratégico donde repotencia los programas que ya existían y crea nuevos de acuerdo a la necesidad de la empresa. Programa como speakers, Giro Training, etc.</p> <p>R3: El área de aprendizaje se mueve a través de data al igual que la empresa, ellos cuentan con indicadores básicos para la gestión, estos son NPS, completion rate y horas por capacitación. Los cambios se van realizando durante todo el proceso de capacitación como metodología de aprendizaje, proveedores, objetivos, experiencia, etc.</p> <p>P4: Además a partir del 2021 el trabajo con Desarrollo es mucho más cercano, trabajan como áreas hermanas.</p> <p>1900 colaboradores, 60% solo participa perfil administrativo</p> <p>En el 2020 no hubo PDI para todos los participantes solo para perfiles de alto potencial. En el 2021 se logró un 47% de participación y para el 2023 se busca un 80% de participación en los planes de desarrollo individual.</p>

<p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p> <p>Diversidad de órganos de gobierno y empleados.</p> <p>Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres</p>	<p>P1. ¿De qué manera cree que la empresa promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?</p> <p>P2. ¿La empresa cuenta con algún tipo de plan o programa para promover la diversidad e inclusión? ¿Qué objetivos específicos se han establecido y cómo se están alcanzando?</p> <p>¿Se incrementó realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de promoción de la diversidad 2020?</p> <p>P3. ¿Cómo se mide y se monitorea el progreso de la empresa en cuanto a la diversidad e inclusión? ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados o se lleva a cabo algún otro tipo de evaluación periódica? ¿Desde cuándo?</p> <p>P4. ¿La empresa cuenta con algún tipo de programa o política para garantizar la igualdad salarial entre empleados de diferentes géneros, edades, orígenes étnicos u otras características? ¿Desde cuándo?</p> <p>P5. ¿En la empresa existe igualdad en los salarios y remuneraciones de mujeres y hombres?</p> <p>¿Cómo se asegura su aplicación y/o seguimiento?</p>	<p>R1. La empresa seguros A, esta apostando por potenciar la cultura de diversidad e inclusión en la empresa, y ha lanzado recientemente una encuesta, no es muy larga; sin embargo, tiene varias aristas que contienen desde etnicidad racial, un poco el tema de género, así como temas de discapacidad, diversidad laboral, para conocer un poco que piensan y cómo se sienten los colaboradores de la empresa en el trabajo.</p> <p>R2. Se realizó una campaña 2022 de sensibilización y así se crearon el ABC de la diversidad e inclusión. Por otro lado, en el Onboarding también se incluyó un segmento que incluye un segmento para los nuevos ingresos, para que desde que llegué a la empresa sepan que la empresa está comprometida con el frente diversidad e inclusión. También se hicieron algunos talleres libres y hubo como un programa radial, donde hablaban temas de cultura.</p> <p>R3. El 2022 se realizó la encuesta en el office b. Ahora ha pasado a sostenibilidad y recién están como en el tema de diagnóstico y todavía no hay un plan de acción, recién van establecer la forma de medición de cada acción, actividad, programa que se realicen.</p> <p>R4. Se hizo un diagnóstico para ver el tema de salario los años 2000 y 2021, para ver el tema de salario. Tienen muy claro que es bien importante que se tenga que dar al menos cada 2 años para ver el tema de brechas de salarios.</p> <p>R5. El 2020 todavía no se había tocado, pero el 2021 se vio la igualdad de los salarios, que permitía a los colaboradores sentirse asegurados y apoyados con la equidad de género en los salarios.</p>
---	---	---

<p>No discriminacion</p> <p>Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas</p>	<p>P1. ¿En la empresa han existido incidentes de discriminación? ¿Qué acciones correctivas se han tomado al respecto?</p> <p>¿Hubo cambios y/o mejoras respecto a cómo abordar estos sucesos?</p> <p>¿Desde cuándo?</p> <p>P2. ¿Qué políticas, planes, procesos y/o guías tiene la empresa para no la discriminación dentro de la organización?</p> <p>P3. ¿Cuál rol toma la empresa para evitar la discriminación?</p>	<p>R1. De parte de la gestión definitivamente hay una política bien clara de la promoción de la diversidad e inclusión, como compañía cero temas de discriminación, incidentes tal vez algún tema de falta de respeto entre uno u otro colaborador, muy aislado, puntual, atípico; pero como compañía nada.</p> <p>Para abordarlo en su momento se tomó medidas disciplinarias, amonestación, suspensión, despido inclusive, en últimas instancias.</p> <p>R2. Como relaciones laborales gestionan la buena conducta de cumplimiento a las obligaciones de las personas, cuando una persona comete una infracción una falta, aplican la norma interna para la regulación de la conducta a los trabajadores que es el reglamento interno del trabajo. también se apoyan en las políticas de cada área. Ahí hay tres niveles: el reglamento interno, el código de conducta y cada área tiene políticas, flujos y procedimientos diferentes; cuando hay algún incumplimiento de estos, ellos llaman la atención a alguien, suspenden y eventualmente los casos más graves despiden.</p> <p>R3. Su rol como área es muy reactivo. Actúa cuando ocurre un problema o cuando se promueve alguna política y el incumplimiento de esa política se encargan de que haya una consecuencia que busca que la gente se vuelva a reconducir su conducta.</p>
<p>Salud y seguridad en el trabajo</p>	<p>P1 ¿Se imparte información y capacitación adecuada sobre cómo minimizar esos riesgos y proteger la seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores?</p> <p>P2 ¿Hay una gestión que asegure que se asignen suficientes recursos y responsabilidades para implementar la política de SST de manera efectiva?</p> <p>P3 ¿Con qué frecuencia se realizan evaluación de riesgos?</p> <p>P4 ¿La empresa brinda un seguro de salud para los empleados? ¿Cuál?</p> <p>P5 ¿Se llevan registros y se analizan los datos de accidentes y enfermedades profesionales para identificar tendencias y áreas de mejora?</p>	<p>R1. Se imparte información sobre el tema de SST al momento de ingresar a la empresa. Cursos SBS, 14 cursos aproximadamente, de los cuales, 4-5 son sobre SST de manera obligatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo -Estilo de Vida Saludable y Prevención de Riesgos - Riesgos Psicosociales. - Información sobre COVID <p>R2. Comités que regulan el reglamento interno de SST, basado en normativa nacional. Un comité de EPS, y otro de Seguro, tienen el objetivo de promover el tema de SST, cumplir el reglamento, favorecer el bienestar laboral. Están formados por 4 personas representantes del colaborador y de la empresa, elegidos a través de votación. Realizan reuniones, flujos en casos de accidentes o incidentes, capacitación constante, y comunicación. Área encargada de recursos de SST: Bienestar</p> <p>R3. Se respeta de acuerdo con ley se imparte cada vez que ingresa un colaborador (curso), campañas de sensibilización constante convocatoria para brigadistas</p>

	<p>P6 ¿Cuán involucrado y/o representado están los colaboradores en los comités de SST?</p>	<p>R4. Sí. Seguro de salud EPF. Descuentos, se paga el mínimo y se recibe beneficios de red de clínicas, amplia (completa) cobertura. Buenas experiencias con el seguro.</p> <p>R5. Encargados de Bienestar en SST, doctores, enfermeros, miden el riesgo y/o enfermedades. Revisan temas ergonómicos y realizan análisis de riesgos cada cierto tiempo, refuerzan capacitaciones sobre prevención. Promueven los chequeos preventivos de los colaboradores. Mandan recordatorios sobre bienestar ergonómico. Se lleva un registro de accidentes y el comité analiza estos datos</p> <p>R6. Está muy involucrada ya que las personas son conocidas en la empresa y han sido elegidos por votación. Son personas con bastante apertura.</p>
<p>Libertad de asociación y negociación colectiva</p>	<p>P1 ¿Los colaboradores están al tanto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en la compañía de seguros que laboran?</p> <p>P2 ¿La compañía de seguros tiene un enfoque claro y formal en cuanto a la protección de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en sus operaciones?</p> <p>P3 ¿La empresa proporciona capacitación y recursos a los colaboradores para ayudarles a comprender sus derechos de libertad de asociación y negociación colectiva?</p> <p>P4 ¿Se establecen mecanismos de diálogo entre los empleados y la dirección de la empresa para abordar las preocupaciones y problemas relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva?</p>	<p>R1. La empresa no promueve una conducta anti-libertad. no hay rol activo. No hay movimiento sindical. Se registran conflictividad mínima en las demandas.</p> <p>R2. Las referencias son generales del reglamento interno y legislación peruana. En reglamentos internos se aclara que existe el derecho de asociación colectiva. Demandas más específicas son derivadas con el secretario general.</p> <p>R3. Las capacitaciones y/o recursos no se promuevan activamente. Es un sector con mínima conflictividad.</p> <p>R4. En los últimos años (2) ha sido puntual, solo pagos y permisos. No ha habido iniciativa de ninguna de las dos partes para establecer diálogo. No ha habido evolución en este indicador, se ha mantenido de la misma manera durante los últimos años.</p>

Fuente:.. Elaboración Propia.

5.1.3 Resultado 3 Oportunidades: Se generó oportunidades de mejora y líneas estratégicas desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos en referencia a los índices mencionados correspondiente a la aplicación de la Evaluación de Impacto del Reporte GRI.

Oportunidades indicador empleabilidad:

- Una oportunidad de mejora es la cantidad de personas que contratan con habilidades diferentes anualmente, puesto que aún no llegan al 5% del total de colaboradores como mínimo según la ley para las empresas privadas.
- Crear procesos inclusivos en relación a personas-puesto, lo cual se centran en el match de las habilidades de las personas con los requerimientos del puesto.

Oportunidades indicador Educación y Entrenamiento:

- Crear una estrategia de aprendizaje global desde la perspectiva de la sostenibilidad dónde se incluyan temas transversales como Diversidad e Igualdad de Oportunidades, Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Crear una estrategia de desarrollo y capacitación desde el enfoque de diversidad de género, raza, etnia, etc.

Oportunidades indicador Diversidad e Igualdad de Oportunidades

- Como oportunidad de mejora sería que presenten información sobre los impactos negativos de la Diversidad e igualdad de Oportunidades, ayudará a la organización que los reconoce y que ha tomado medidas o la intención de abordarlos.
- Fortalecer la cultura organizacional con mayor difusión de un plan de comunicación corporativo.

Oportunidades indicador No Discriminación

- Crear una política a la No Discriminación o afianzar más con la política de Diversidad e inclusión Social.
- Realizar campañas de sensibilización y diagnóstico del tema para seguir fomentando la inclusión.

Oportunidades indicador Seguridad y Salud en el Trabajo

- Implementar una evaluación periódica de los sistemas de SST y su efectividad en la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Además, utilizar esta información para mejorar continuamente.

Oportunidades indicador libertad de asociación y negociación colectiva

- Fortalecer las relaciones con los stakeholders y valorar más sus necesidades.

- Promover una mayor participación a través de la facilitación en los procesos de negociación colectiva que involucren a los colaboradores y representantes de la organización de manera efectiva.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Empleabilidad

Considerando el indicador de Empleabilidad en la empresa A y de acuerdo a la revisión de las memorias anuales 2020 y 2021, se puede inferir que la organización se encuentra comprometida con la contratación de personal igualitario en condiciones de género. Así también, se ve una mejora en los beneficios que ofrecen a los colaboradores en el tiempo tanto para la parte administrativa como la fuerza de ventas.

Respecto a la contratación de personal de género femenino y masculino, podemos ver que en la empresa A, las mujeres representan un 54% y los hombres un 46% del total de colaboradores. Este porcentaje se mantuvo tanto para el año 2020 y 2021. En cuanto a la contratación de personal con habilidades diferentes, se pudo observar que en el 2020 no contaban con ninguna persona con esta condición en planilla, sin embargo, en el 2021 según la memoria se presenta 1 persona contratada.

Por otro lado, de acuerdo al indicador de rotación de personal dentro de la empresa A, se puede observar que en el año 2020 tuvieron un 15% de rotación a nivel general, mientras que en el 2021 hubo un 18% de rotación de personal. Así también, el género que tiene mayor rotación en la organización es el masculino, sin embargo, según se detalló la diferencia es muy mínima entre el género femenino.

Finalmente, por la parte de los beneficios ofrecidos a los colaboradores, se pudo evidenciar que en el 2020 la empresa A, repotenció los programas de cuidado como el programa Care debido a la coyuntura, se enfocó en la salud emocional, mental o física. Así mismo, en el año 2021 se continuó brindando apoyo emocional a todos los colaboradores y de esta manera velar por el bienestar general. Cabe destacar que, este programa se desarrolló desde septiembre del 2019. Así también en cuanto a los permisos por paternidad, la empresa A no hace diferencia en los colaboradores de las 2 frentes. Es decir, todos los colaboradores cuentan con los permisos que ampara la ley e incluso en aspectos delicados como nacimientos prematuros o casos especiales suelen dar unos días adicionales para que puedan disponer de ese espacio importante que requiere estos acontecimientos.

5.2.2 Seguridad y Salud en el trabajo

La Empresa de seguros A tiene una política clara de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), que incluye la impartición de cursos y la formación de comités para regular el cumplimiento del reglamento interno de SST. Respecto a los marcos normativos, se pudo observar una mejora en el acceso a la información por parte de los colaboradores, ya que en el 2021 la Política de Reglamento Interno de SST estaba publicada en la plataforma de gestión de talento, siendo más accesible. De esta manera muestra una mayor transparencia y compromiso de la empresa con la seguridad y salud de sus empleados.

En cuanto a los sistemas de SST, la empresa ha mantenido la capacitación durante las inducciones en los temas importantes como la prevención de riesgos, ergonomía y respuesta a emergencias. Sin embargo, en el año 2021, se ha agregado y profundizado la capacitación y medidas en temas de COVID para asegurar el estado de salud de los colaboradores.

Se ha observado una tasa de mortalidad por COVID-19 en colaboradores de 0 en el año 2020 y 2021, lo que indicaría que se ha realizado una gestión atenta y un desempeño adecuado en la gestión de prevención de riesgos laborales.

Las funciones del comité paritario de SST han sido ampliadas en el 2021, lo que indica un mayor compromiso de la empresa con la Salud y Seguridad de sus colaboradores. La empresa también lleva un registro de accidentes y enfermedades profesionales, analiza estos datos y promueve la prevención mediante la revisión de temas ergonómicos, análisis de riesgos y refuerzo en capacitaciones. La representación de los trabajadores en los comités de salud y seguridad es alta y se valora la apertura de sus miembros.

La respuesta frente al contexto de confinamiento se evidencia que la empresa ha implementado medidas precisas para evaluar la salud de los colaboradores e implementar protocolos de seguridad y salud en las sedes. En el año 2021, la empresa ha reforzado las medidas creando el programa “Work Balance” y la plataforma “Estar Bien”, lo que nos muestra un enfoque más amplio y proactivo hacia el bienestar de los colaboradores. También se realizaron campañas de sensibilización constante para fomentar la participación de los colaboradores en brigadas de emergencia y en la promoción de un estilo de vida saludable. Además, se ofrece un seguro de salud EPF con amplia cobertura y beneficios en una red de clínicas privadas.

La Empresa de seguros A ha mostrado una evolución positiva en los indicadores GRI relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.2.3 Entrenamiento y Educación

De acuerdo a la información encontrada dentro de las memorias del 2020 y 2021 de la empresa podemos afirmar que dentro del indicador de Educación y Entrenamiento la evolución de estas fue positiva.

Respecto a las horas promedio por colaborador estas aumentaron en más de un punto a pesar de la coyuntura como fue mencionado en las entrevistas.

En relación a los programas de Aprendizaje y Desarrollo para los colaboradores se evidencio un gran número de proyectos nuevos para el 2021 como por ejemplo Voceros, Giro Training y Proyecto KM los cuales contaban con un objetivo específico de acuerdo a la necesidad encontrada por el negocio, además buscaban potenciar las capacidades de los colaboradores para que puedan desempeñarse de una mejor manera dentro de sus posiciones y en algunos casos poder tener un movimiento horizontal o vertical dentro de la compañía, poniendo como prioridad el desarrollo de los colaboradores. Además de acuerdo a la información encontrada se evidencia que los programas que ya existían en el 2020 para el 2021 tuvieron mejores resultados, por ejemplo Rutas de aprendizaje “Tracks” paso de lograr 26514 horas a 29081, también se incluyeron una mayor cantidad de cursos y proveedores esto en base a la retroalimentación encontrada y el análisis de los resultados del programa.

Por otro lado, en relación con Desarrollo del personal se puede ver que a partir del 2021 el área de aprendizaje comenzó a trabajar de manera más cercana con desarrollo, logrando así mejores resultados y creando herramientas para que los colaboradores puedan autogestionar su crecimiento de acuerdo a los resultados que tenían dentro de sus evaluaciones de desempeño.

De acuerdo con los resultados se evidencia que con el pasar del tiempo el área de aprendizaje va tomando un rol más estratégico que busca de manera proactiva levantar las necesidades de los colaboradores y crear proyectos de acuerdo a estos insights encontrados de la

mano de la estrategia de la empresa. Así como se mencionó en la entrevista el área pasa de ser percibida como un área tomadora de pedidos a tener mayor valor para los colaboradores.

5.2.4 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

En la Diversidad e Igualdad de oportunidades se encontró en las memorias de reportes de sostenibilidad de la Empresa de seguros A, que uno de sus enfoques como principio, es impulsar el comodidad y seguridad de las personas, teniendo un impacto en las comunidades, por lo cual han creado varios programas e iniciativas para afianzar su compromiso.

Uno de los programas que se dio en el 2020 debido a la coyuntura de la pandemia fue el Home Office, donde se elaboraron lineamientos, calendarios y políticas para el trabajo remoto. Como también, hicieron entregas de equipos, herramientas de trabajo y sillas ergonómicas, brindando las mismas oportunidades a todos sus colaboradores. Por otro lado, se impulsó la inserción laboral digital para empoderar a mujeres jóvenes de bajos recursos y sean parte de la empresa Seguros A. Asimismo, el 2020 tuvieron el programa “Friends y Family”, donde el equipo de Learning Experience promueve cursos gratuitos de inserción laboral o de negocio propio, para las familias y amigos de los colaboradores. Para el 2021, se incrementaron varios programas de bienestar e igualdad de Oportunidades: “Estar bien”, “Cuida Co”, “Yo me cuido”, “Bien”, Etc. para los clientes internos (colaboradores) y clientes externos. Por otro lado, ese mismo año se aprueba la modificación de los criterios de diversidad- Reglamento del Directorio, lo cual incluye criterios de independencia y diversidad con distintas experiencias, conocimientos, capacidades, origen étnico, edad y género. Asimismo, como se difunde la Política de Diversidad e inclusión corporativa.

Con las entrevistas pudimos encontrar que la Empresa de seguros A, el 2022 realizó campañas de sensibilización así como crearon el ABC de diversidad e inclusión, empezando con el Onboarding del nuevo colaborador hasta el más antiguo. Para este año 2023 tiene varios proyectos de promover y potenciar la cultura de diversidad e inclusión. Uno de sus planes de acción actualmente es el diagnóstico que están realizando a través de las encuestas, Focus Group y entrevistas de profundidad a líderes claves.

5.5.5 No Discriminación

Los resultados de No Discriminación en la Empresa de seguros A, se vio la presencia del programa “Mente Sana”, que brindó contención emocional para los colaboradores, así como también para sus familiares y cohabitantes. Las cifras de atención fueron las siguientes: 1623 triajes, 1486 atenciones psicológicas o psiquiátricas a colaboradores, 314 atenciones psicológicas o psiquiátricas a familiares y/o cohabitantes, 90 atenciones de la línea telefónica. El programa “TECHO Perú”, llevó 9 toneladas de alimentos, mascarillas, vacunas y guantes a personas en situación de vulnerabilidad en Lima, Piura, Arequipa y Trujillo. Así benefició su apoyo a más comunidades. Por otro lado, implementaron el programa “Líneas de carrera”, que consiste en un modelo ágil, creando equipos multifuncionales en los que impulsaron la horizontalidad dentro de su diseño estructural, permitiendo el crecimiento de un colaborador a partir de la experiencia en su especialidad, sin discriminar a nadie. Asimismo, realizaron el tercer Scrum Master Academy, un programa de dos semanas dedicado a potenciar el conocimiento de los colaboradores así como desarrollar su crecimiento en metodologías ágiles.

Para el 2021 añadieron el programa “Empleo Formal 2021”, brindamos empleo formal a 2,318 colaboradores, siendo el 54% mujeres y 46% hombres y reclutando a 1,176 nuevos colaboradores, incluyendo practicantes, contribuyendo con la disminución de la tasa de desempleo. Asimismo, se alineó el programa “Reclutamiento Incluyente”, que tuvo como objetivo garantizar el talento diverso en la organización, considerando perfiles sin distinción de género, orientación sexual, discapacidad, raza, nivel socioeconómico, educativo, generacional o cultural. Ese mismo año, para sus clientes y no clientes sacaron los siguientes programas: “Servicios Orientación médica”, por chat que permitió brindar triajes para COVID-19 y el programa “Seguros inclusivos”, donde dio facilidades de acceso con precios económicos a su producto de salud flexible, para las personas que no cuentan con un seguro privado.

Con respecto a las entrevistas que se realizó se encontró que no tuvieron casos de discriminación, pero si de incidentes de falta de respeto entre colaboradores que lo abordaron con las medidas disciplinarias de acuerdo a la gravedad, ya sea amonestaciones, suspensión o en ultimas instancias despido. Tiene como política base “Diversidad e Inclusión Corporativa”, así como también el reglamento interno de trabajo y los procedimientos de las diferentes áreas para que puedan gestionar la buena conducta en cumplimiento de sus obligaciones como el buen trato entre compañeros de trabajo

5.2.6 Libertad de asociación y negociación colectiva

De acuerdo con la participación entre los colaboradores y la organización, si bien se ha establecido una interacción formal y escrita con un sindicato minoritario, no se especifica si se han tomado medidas para evitar la conformación irregular de este sindicato en el 2014. Además, al observar que el sindicato inicial solo representaba al 1.25% de los colaboradores, se puede señalar que puede haber una falta de apoyo más amplio entre el personal. En la entrevista al líder del área relacionada podemos percibir que la empresa no está tomando un rol activo en promover esta categoría.

A pesar de que se hacen referencias a medidas como el sistema de gestión participativo y comités paritarios, no se detallan las formas específicas de implementación de estas medidas ni se aclara su efecto real en la práctica o su impacto en la sostenibilidad de la organización. Mediante la entrevista se evidenció que si bien existe el derecho de asociación colectiva en los reglamentos oficiales, no se están tomando medidas activas para apoyar la libertad de asociación.

La existencia de un proceso de negociación colectiva que fue sometido a arbitraje y a cuestionamientos judiciales durante los años anteriores al 2020, aparentemente, indica que pueden presentarse inconvenientes en las relaciones laborales. En este sentido, también se menciona que en el año 2021 los procesos de negociación colectiva están avanzando sin contratiempos, pero no se especifica cuáles son los resultados que se han obtenido de estas negociaciones.

La Empresa de seguros A ha tomado medidas para cumplir con esta categoría, pero notamos cierta falta de información detallada sobre cómo se implementan estas medidas y su impacto en la práctica. También, la existencia de tensiones pasadas en las relaciones laborales podría indicar que aún hay amplias oportunidades de mejora para garantizar un mayor respeto en las condiciones de derechos laborales en la organización.

5.3. Discusión de resultados

El Triple Bottom Line es la base para que las empresas puedan analizar su impacto, abre su perspectiva para dar una mirada y enfoque hacia la sostenibilidad teniendo en cuenta las tres

dimensiones de económico, ambiental y social. “Es en este aspecto que Cuevas Moreno (2020) menciona que surgió como respuesta a la presión causada por grupos de interés específicos” (Gamboa et al., 2022, p.432.) De acuerdo al objetivo y propósito de nuestra investigación nos centraremos principalmente en analizar el impacto social dentro de la Empresa de seguros A.

Luego de la revisión de los resultados identificamos que de los 6 indicadores: Empleabilidad, Educación y Entrenamiento, Diversidad e Igualdad de oportunidades, No Discriminación, Seguridad y Salud en el trabajo y Libertad de asociación y negociación colectiva, 5 tuvieron una evolución desde niveles mínimos a avanzados, mientras que el de libertad se mantiene estático.

Respecto al indicador de Empleabilidad podemos verificar que “Las empresas que se encuentran comprometidas con el desarrollo sostenible, se enfocan en los aspectos sociales, por encima de las otras dimensiones. Los resultados muestran que las organizaciones son influidas por el bienestar social de sus trabajadores” (Klerkx et al., 2012) De acuerdo, a las memorias anuales de la empresa A, se puede evidenciar que tienen un foco centralizado en las personas, lo cuál demuestra el compromiso para brindar beneficios, no sólo acorde a lo establecido por la ley, sino que vá más allá brindando un bienestar integral hacia los colaboradores. Esto influye en el reconocimiento de la empresa, la capacidad de atraer y retener talento.

“De acuerdo a las empresas exportadoras una forma de fomentar el bienestar y considerar al capital humano como un pilar fundamental, se debe garantizar el cumplimiento de la normativa, obligaciones y a la vez velar por la seguridad social de los colaboradores” (Parrales, C., et al., 2021) De acuerdo a los pilares de la empresa A, todas las actividades están centradas en su principal objetivo de valor, el recurso humano, lo cuál demuestra su compromiso y preocupación a través de tener implementado procesos no discriminatorios e inclusivos. Esto se demuestra desde el primer contacto con los candidatos, en el área de reclutamiento y selección, lo cuál tiene establecido una estructura de entrevistas cero excluyente en relación al género, orientación sexual, discapacidad, raza, nivel socioeconómico, educativo, generacional o cultural e inclusivo incluso en el lenguaje que se comunican.

Con relación al indicador de Educación y Entrenamiento a través de los resultados se evidencia la evolución positiva en los últimos años, este indicador es fundamental y de gran valor para los colaboradores ya que genera la sensación de acompañamiento y crecimiento.

Vemos cómo la Empresa de seguros A busca convertir la sostenibilidad en un componente central de su estrategia corporativa, para que esto se logre es esencial tomar este enfoque en una estrategia que se adecue al trabajo del personal y la gestión del conocimiento y aprendizaje. (Hitka et al, 2019) De acuerdo a la evidencia vemos cómo a través de esta gestión proactiva y de auto reporte por parte de la empresa se siguen generando estos espacios de visibilidad y feedback de los diversos proyectos que impactan a los colaboradores de la mano de la estrategia del negocio. Consideramos que esto permite que el área pueda estar en constante aprendizaje proporcionando lo necesario para los colaboradores. A pesar de lo mencionado consideramos que existe aún oportunidades de mejora en la Gestión del aprendizaje, dónde se podrían incluir programas con un enfoque más completo que incluya diversidad.

2

Respecto al indicador de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

“Los informes de sostenibilidad aún están en pañales en la mayor parte del mundo, incluido Estados Unidos” (Hank et al., 2015, p.51). Sin embargo, la empresa Seguros A, publica las memorias de reportes de sostenibilidad, que va enlazado con uno de sus enfoques como principio, de la Diversidad e Igualdad de oportunidades, impulsando el bienestar de las personas, teniendo un impacto en las comunidades, por lo cual han creado varios programas e iniciativas para afianzar su compromiso.

“Prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita”. (“Decreto Supremo 010-2020-TR”, 2020, p.11). Uno de los programas que se dio en el 2020 debido a la coyuntura de la pandemia fue el Home Office, donde se elaboraron horarios, lineamientos y políticas de trabajo remoto. Asimismo, entregaron equipos, herramientas de trabajo y sillas ergonómicas, brindando las mismas oportunidades a todos sus colaboradores.

GRI 405, Standards (2018) sostiene:

Cuando la organización fomenta activamente la diversidad y la igualdad en el trabajo, puede generar beneficios significativos tanto para la propia organización como para los trabajadores. (...) se trasladan a la sociedad en general, puesto que una mayor igualdad fomenta la estabilidad social y apoya un mayor desarrollo económico. (p.4). Podemos observar en el 2020 uno de los beneficios que trajo el programa “Friends y Family”, donde el equipo de Learning Experience promueve cursos gratuitos de inserción laboral o de negocio propio, para

las familias y amigos de los colaboradores, permitió un mayor desarrollo económico. Por otro lado, se impulsó la inserción laboral digital para empoderar a jóvenes mujeres de bajos recursos y sean parte de la empresa Seguros A.

Para el 2021, se incrementaron varios programas de bienestar e igualdad de Oportunidades: “Estar bien”, “Cuida Co”, “Yo me cuido”, “Bien”, Etc. Por otro lado, los criterios de diversidad- Reglamento del Directorio, incluyeron criterios de independencia y diversidad con distintas experiencias, conocimientos, capacidades, origen étnico, edad y género, permitiendo para el 2022 realizar campañas de sensibilización y para este año 2023 tiene varios proyectos de promover y potenciar la cultura de diversidad e inclusión.

“Presentar información sobre los impactos negativos puede ayudar a la organización a demostrar que los reconoce y que ha tomado medidas o tiene intención de abordarlos”. (GRI 3:Standars,2023, p.22). En los reportes de sostenibilidad de la empresa Seguros A, no se encontró información de los impactos negativos de la empresa, por lo que sería una oportunidad de mejora para brindar mayor solidez a sus reportes y así tengan planes de contingencia ante posibles impactos que enfrentar.

Con respecto al indicador de No Discriminación en la Empresa de seguros A, en el 2020 tuvo un gran impacto. La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) “En el primer año de la pandemia por COVID-19, la prevalencia mundial de la ansiedad y la depresión aumentó un 25%, según un informe científico publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).” (p.1). Por ende, se desarrolló el programa “Mente Sana”, que brindó contención emocional para los colaboradores, así como también para sus familiares y cohabitantes. Asimismo, El programa “TECHO Perú”, beneficiando a personas en situación de vulnerabilidad de Lima, Piura, Arequipa y Trujillo con alimentos, mascarillas, vacunas y guantes. “Esto puede mejorar la percepción de las partes interesadas sobre el desempeño y la transparencia de la responsabilidad social de la empresa”. (Nguyen,2020, p.121).

“La organización informante debe tener en cuenta los casos de discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, extracción nacional u origen social de acuerdo con la definición de la OIT”. (GRI 406: Standars,2018, p.8). Para el 2021 se implementó el programa “Empleo Formal 2021”, brindamos empleo formal a 2,318 colaboradores, siendo el 54% mujeres y 46% hombres y reclutando a 1,176 nuevos colaboradores, incluyendo practicantes. Asimismo, el programa “Reclutamiento Incluyente”, consideró perfiles sin distinción de género, orientación sexual, discapacidad, raza, nivel socioeconómico, educativo,

generacional o cultural, contribuyendo con la disminución de la tasa de desempleo. Ese mismo año, para sus clientes y no clientes sacaron los siguientes programas: “Servicios Orientación médica” y “Seguros inclusivos”, cumpliendo con su política de inclusión social.

Por otro lado, implementaron los programas “Scrum Master Academy” y “Líneas de carrera”, impulsando la horizontalidad dentro de su diseño estructural y permitiendo el crecimiento de un colaborador a partir de la experiencia en su especialidad, sin discriminar a nadie. La Empresa de seguros A, afirma que han obtenido un incremento significativo en la satisfacción de los colaboradores y su compromiso con la organización. Fomentamos el sentido de pertenencia, lo cual ayudó a que se convirtieran en embajadores de la metodología ágil en la organización.

Respecto al indicador de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Empresa de seguros A ha realizado una gestión destacada. En primer lugar, se ha observado una política clara y transparente en SST que incluye la impartición de cursos y formación de comités para el cumplimiento del reglamento interno y de legislación. Además la empresa ha mejorado el acceso a la información por parte de los colaboradores al publicar la Política de Reglamento interno de SST en su plataforma de gestión del talento (Lewchuk et al., 2018). Un buen indicador es el registro de accidentes y enfermedades profesionales, la implementación de medidas para abordar los impactos de COVID-19 en el lugar de trabajo (incluyendo los hogares) y programas para mejorar el bienestar de los colaboradores.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que estos indicadores forman solo una parte de todo el panorama de la Seguridad y Salud en el Trabajo y es importante evaluarlos en conjunto con otros indicadores que no se mencionan en las memorias. Uno de ellos es la tasa de infección e impacto a largo plazo por COVID-19 en la salud de los colaboradores. Por otro lado, es esencial asegurarse que las empresas que hayan implementado el trabajo remoto, estén actualizadas con las últimas recomendaciones y guías de salud pública y que puedan ser flexibles para ajustar sus políticas y procedimientos (WHO, 2020).

Petersen et al. (2021) señalan la importancia de abordar los riesgos psicológicos y emocionales. En este sentido, los programas de bienestar de la Empresa de seguros A, han ayudado a los colaboradores a manejar el estrés y mejorar su bienestar general, lo que a su vez ha podido tener un impacto positivo en la productividad y su satisfacción laboral. No obstante, es fundamental que estos programas sean efectivos y estén respaldados por la alta dirección de la

empresa. Además que se realice una evaluación continua para garantizar que estén teniendo un impacto positivo en la organización y colaboradores.

Sobre la base de los resultados presentados en el indicador de Libertad de asociación y negociación colectiva, se puede evidenciar una falta de especificidad en las medidas tomadas por la Empresa de seguros A para garantizar los derechos laborales respecto al tema de libertad de asociación en las memorias de los años 2020 y 2021. Aunque no se registran conflictos laborales, se sugiere que la Empresa de seguros A podría mejorar aún más su compromiso con la promoción de negociación colectiva de sus colaboradores. Sería beneficioso considerar medidas más específicas para fortalecer su enfoque en este aspecto. Las referencias generales y la falta de medidas específicas mencionadas en la entrevista, sugiere que la Empresa de seguros A podría promover relaciones constructivas con futuros grupos sindicales para trabajar en colaboración para recabar información actualizada y novedosa y así mejorar aún más las condiciones laborales ya existentes e impactar en la productividad. Estas prácticas mejoran la imagen y la reputación corporativa.

En este sentido, es necesario ampliar la mirada de sostenibilidad que nos brinda el GRI para incluir a los stakeholders y no solo atender los requerimientos internos de la empresa. En este contexto, los hallazgos de Gregory y Milner (2009) también sugieren que la participación sindical puede depender de las estructuras de negociación y la influencia dentro del lugar de trabajo, lo que puede explicar por qué el sindicato minoritario en la empresa A puede tener dificultades para influir en la implementación de políticas de WLB (equilibrio entre vida laboral y personal). Sin embargo, los autores también encontraron casos en el Reino Unido donde los sindicatos habían podido impulsar el proceso desde una etapa temprana como parte de una estrategia de beneficio mutuo. Esto sugiere que la empresa A podría beneficiarse de una mayor colaboración con los sindicatos para implementar políticas de WLB que sean beneficiosas tanto para los empleados como para la organización. Esta investigación destaca la importancia de una comunicación abierta y colaborativa entre los empleadores y los sindicatos para la implementación efectiva de políticas de WLB. La empresa A podría mejorar su enfoque de sostenibilidad al trabajar en estrecha colaboración con el sindicato y otros stakeholders para implementar políticas efectivas de WLB y garantizar el respeto de los derechos laborales en toda la organización.

Si bien es cierto la empresa Seguros A cuenta con un gran aporte a la sostenibilidad; sin embargo, aún existe un largo camino de seguir implementando nuevos informes de los indicadores GRI y ODS para que brinden mejores reportes de sostenibilidad y amplíen sus oportunidades de mejora en la gestión de Recursos Humanos.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Con respecto al objetivo principal y los análisis que se hizo de las memorias de sostenibilidad 2020 y 20201 de la empresa Seguros A, concluimos que de manera general existe un impacto positivo en la incorporación de la gestión de la sostenibilidad en la gestión del Recurso Humano.

1. .Posteriormente a la revisión de los resultados de esta investigación, podemos concluir que Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de Empleabilidad como son nuevas contrataciones de empleados, rotación de empleados, beneficios ofrecidos a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo y licencia parental calidad de la Empleabilidad. De acuerdo al análisis en los autoreportes 2020 y 2021, se pudo observar un crecimiento ligero de estos indicadores cualitativos y cuantitativos lo cual demuestran que la gestión de la empleabilidad en cuanto a rotación, beneficios y licencia parental ofrecidos a los colaboradores, se ve reflejado en el bienestar de los empleados en los resultados de las encuestas de clima y la baja rotación. Por otro lado, consideramos un punto de mejora en las nuevas contrataciones de personas de la empresa A, sobre todo en brindar empleo a personas con habilidades diferentes. Por ello, se recomienda considerar el ajuste persona-puesto, de esta forma establecer la compatibilidad de perfil, habilidades, competencias y capacidades de la persona con los requerimientos del puesto de trabajo, continuando con un proceso de acompañamiento hasta la incorporación del candidato a la empresa. De esta manera, ser una empresa inclusiva desde todos los frentes, además que contribuye en la economía del país contratando mano de obra calificada, de esta forma impacta en la creación de un mundo mejor con mayor oportunidades para todos y para las generaciones futuras.
2. De acuerdo al análisis de los resultados y desarrollo del trabajo de investigación, podemos concluir que existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad, y

las condiciones del Entrenamiento y Educación como son promedio de horas de aprendizaje por colaborador, programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición y porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. Se evidencia el crecimiento de estos indicadores cualitativos y cuantitativos entre el 2020 y 2021, además la gestión del aprendizaje en la empresa A impacta directamente en el desarrollo de los colaboradores esto se vio evidenciado en la posibilidad de crecimiento y movimiento interno a través de las academias realizadas en ambos años. Por último, en relación a este indicador consideramos que la empresa A cuenta con oportunidades de crecimiento, se recomienda potenciar su plan de capacitación actual teniendo en cuenta el desarrollo de capacidades como Diversidad e Inclusión y Sostenibilidad además integrar su estrategia con las diferentes áreas de impacto directo para los colaboradores logrando así mayor cohesión entre áreas y ser un área palanca para seguir desarrollando, acompañando y estar alineada con la estrategia de negocio y sostenibilidad de la empresa.

3. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de la Diversidad e igualdad de oportunidades como son la Diversidad de órganos de gobierno y empleados, que permitió brindar mayor inclusión a los clientes internos como externos en sus campañas de apoyo social a la comunidad, que en cierta manera afecta en los indicadores de sostenibilidad. Sin embargo, en Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres todavía sigue en crecimiento su impacto. Se recomienda actualizar las bandas salariales de acuerdo a la inflación que atraviesa nuestro Perú, de esa manera los colaboradores sientan que son valorados y existe equidad salarial.
4. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y las condiciones de la No discriminación como son los Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas. Se pudo comprobar que hay un plan de acción ante cualquier evento o suceso de discriminación en la organización, que permite tomar conciencia del comportamiento de los colaboradores para una mejor trato y cumplimiento de la política Diversidad e Inclusión corporativa. Sin embargo, no hay una política específica de No Discriminación, por lo cual se recomienda afianzar mejor esa condición para crear una cultura más fuerte con respecto a ello.
5. Existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y la Salud y Seguridad en el trabajo expresado en el aumento de las capacitaciones, comités, acceso a

reglamentos, y respuesta ante el confinamiento por el COVID-19, y en el mayor enfoque en el bienestar de sus colaboradores dentro y fuera de la organización. A partir de estos resultados, se recomienda implementar medidas que permitirían a la empresa de seguros A seguir mejorando su gestión sostenible y su impacto positivo en la salud y seguridad de sus colaboradores como desarrollar programas de promoción de la salud mental de sus colaboradores, a través de la capacitación en habilidades sociales y emocionales, la implementación de medidas de conciliación entre la vida laboral y personal, y propuestas de políticas de bienestar laboral. Esto contribuiría a reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar general de los colaboradores.

6. No existe un impacto positivo entre la Gestión de la Sostenibilidad y la Libertad de Asociación y la Negociación Colectiva como son las pocas medidas de participación y el mantenimiento respecto por la normativa sobre la conformación de sindicatos. La adaptación es leve ya que la gestión cumple con lo establecido con ley pero aún faltan más iniciativas. Ante estos resultados, se recomienda que la empresa de seguros A implemente un sistema de escucha activa y participación de los trabajadores que les permita expresar sus inquietudes y sugerencias de manera abierta y transparente. Esto podría incluir la creación de comités de representación de trabajadores, encuestas periódicas de satisfacción laboral y la implementación de buzones de sugerencias. Estas iniciativas son fundamentales para fomentar un ambiente laboral más armonioso, en el que los trabajadores puedan expresar libremente sus opiniones y preocupaciones.

6.2 Recomendaciones y Limitaciones

Para próximas investigaciones, se recomienda realizar entrevistas a un número mayor de personas incluyendo colaboradores y no solo líderes o personas claves de cada área, así mismo se recomienda incluir otras técnicas de investigación como focus group que permita conocer más acerca de la percepción de los colaboradores en su día a día.

En las entrevistas realizadas, es importante asegurar la imparcialidad de los entrevistadores ya que de lo contrario al momento de la entrevista podría ser una limitante en la obtención de información objetiva.

Como futuras líneas de investigación, es importante revisar el impacto de la Gestión de Sostenibilidad en el sector seguros de manera más completa, teniendo en cuenta en la gestión

social otros involucrados como proveedores, brokers, etc. Para este estudio de podría incluir herramientas que tenga en cuenta estos factores como el Corporate B.

También se podría añadir como futuras investigaciones el impacto de las ODS en el sector de empresas aseguradoras relacionado con los indicadores de gestión del área de Recursos Humanos. Asimismo, estudios descriptivos de los beneficios del cumplimiento de los estándares GRI en los sectores seguros para que así se concientice que más empresas del sector se alineen al cumplimiento de los GRI.

Como parte de las limitaciones, el contexto de Covid ha tenido un impacto significativo en la mayoría de las empresas, incluidas las de seguros. Como resultado, muchos aspectos de sus operaciones y desempeño se han visto afectados, lo que incluye la información que se encuentra en sus memorias de sostenibilidad. Debido a la contingencia global se ha generado la necesidad de cambios en sus prácticas y objetivos de sostenibilidad

Además otra de las limitaciones que tuvimos es la escasa información encontrada respecto a la vinculación de Gestión de la Sostenibilidad y Gestión del Recurso Humano en el sector seguros.

Finalmente la literatura encontrada en el contexto latinoamericano sigue siendo escasa, además ya que la investigación está centrada en un entorno específico y puede ser complicado generalizar a otros ámbitos.

Anexos

Anexo 1: Validación de expertos

Trabajo de investigación: El Impacto de los Autoreportes de la Sostenibilidad en la Gestión del Recurso Humano: Caso de estudio empresa de Seguros Perú

Contexto de la Investigación^[NC1]

Nombre en idioma original del Instrumento (escala, cuestionario, inventario):

- Global Reporting Initiative (GRI)

Nombre traducido al español del Instrumento (escala, cuestionario, inventario):

- Iniciativa de Reporte Global

Referencia de la fuente de recuperación:

- Bilbao-Terol, A., Arenas-Parra, M., Cañal-Fernández, V. et al.(2017). *Multi-criteria analysis of the GRI sustainability reports: an application to Socially Responsible Investment*. J Oper Res Soc. Recuperado de <https://doi.org/10.1057/s41274-017-0229-0>

Muestra:

- Líderes o puestos clave de las áreas Aprendizaje y Desarrollo, Selección, Cultura, Sostenibilidad, Relaciones Laborales y Bienestar.

Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.

Por favor, bajo la consideración de su conocimiento y experiencia teórica en el tema de estudio correspondiente al instrumento que se presenta se le solicita validar las preguntas abajo mencionadas

-Seguir los siguientes criterios:

Pertinencia de la traducción: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación al indicador según la categoría a la que pertenece.

Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **concuerso totalmente**.

Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada pregunta presentada.

Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **concuerso totalmente**.

Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto de la pregunta que considere relevante según su opinión.

***Las preguntas cuantitativas se muestran en color azul y las cualitativas en color negro.**

[NC1]Sería recomendable incluir un contexto de la investigación indicando que la empresa en evaluación obtuvo la certificación en sostenibilidad otorgada por Y hace X años y la investigación pretende.....

Global Reporting Initiative

Categoría	Indicador	Pregunta	Pertinencia	Concordancia	Observación
Empleabilidad	Nuevas contrataciones de empleados	¿Cuántas nuevas contrataciones según género se realizan anualmente? ¿Cuántas nuevas contrataciones de personas con discapacidad se realizan anualmente?	5	3	¿Cuántas contrataciones nuevas se realizan anualmente? ¿Existe alguna consideración con respecto al porcentaje de contrataciones por género (diversidad) o por discapacidad? ¿Cuál es el número de contrataciones que incluyen estos criterios
Empleabilidad	Rotación de empleados	¿Cuál es el índice de rotación que maneja la empresa y en qué áreas se tiene un mayor índice de rotación?	5	5	
Empleabilidad	Rotación de empleados	¿Cuál es el género en el personal que presenta mayor índice de rotación en la empresa?	5	5	
Empleabilidad	Beneficios ofrecidos a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo	¿Qué beneficios se ofrecen a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o practicantes?	5	4	... ¿Se han variado los beneficios? ¿desde cuándo?
Empleabilidad	Licencia parental	¿La empresa otorga licencia por maternidad y	5	4	... ¿Existen algunos otros beneficios adicionales que la empresa brinda? ¿Se han

		paternidad a los empleados?			variado los beneficios? ¿desde cuándo?
Entrenamiento y Educación	Promedio de horas de formación por empleado al año	¿Cuál es el promedio de horas de formación por empleado del año?	5	4	...¿Se han incrementado las horas de capacitación por empleado desde el año 2020?
Entrenamiento y Educación	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	¿Qué programas de capacitación y desarrollo ofrece la empresa a sus empleados? ¿Estos programas están diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados y promover el crecimiento profesional?	5	4	...¿Se realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de capacitación y desarrollo desde el año 2020?
Entrenamiento y Educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	¿Se evalúa la efectividad de los programas de formación y desarrollo de la empresa? ¿Se miden los resultados y se realizan ajustes en función de los resultados obtenidos?	5	4	...¿Se han variado o incluido indicadores respecto a la formación y desarrollo de desde el año 2020?
Entrenamiento y Educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	¿Cuál es el porcentaje de empleados que realiza evaluaciones de desempeño de manera anual?	5	4	...¿Se incrementó el porcentaje de evaluación y de crecimiento profesional y/o realizaron cambios y/o mejoras en los indicadores de evaluación de desempeño y desarrollo profesional 2020?
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de	¿De qué manera cree que la empresa promueve la	5	5	

	gobierno y empleados	diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo?			
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	¿La empresa cuenta con algún tipo de plan o programa para promover la diversidad e inclusión? ¿Qué objetivos específicos se han establecido y cómo se están alcanzando?	5	4	...¿Se incrementó realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de promoción de la diversidad 2020?c
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	¿Cómo se mide y se monitorea el progreso de la empresa en cuanto a la diversidad e inclusión? ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados o se lleva a cabo algún otro tipo de evaluación periódica?	5	4	¿Desde cuándo?
Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres	¿La empresa cuenta con algún tipo de programa o política para garantizar la igualdad salarial entre empleados de diferentes géneros, edades, orígenes étnicos u otras características?	5	5	¿Desde cuándo?
Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación de salarios y remuneraciones entre mujeres y hombres	¿En la empresa existe igualdad en los salarios y remuneraciones de mujeres y hombres?	5	5	¿Cómo se asegura su aplicación y/o seguimiento?
No discriminación	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿En la empresa han existido incidentes de discriminación? ¿Qué acciones correctivas se han tomado al respecto?	5	5	¿Hubo cambios y/o mejoras respecto a cómo abordar estos sucesos? ¿Desde cuándo?

No discriminación	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿Qué plan tiene la empresa para no la discriminación dentro de la organización?	5	4	¿Qué políticas, planes, procesos y/o guías tiene la empresa para asegurar la ...
No discriminación	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	¿Qué rol toma la empresa para evitar la discriminación?	5	4	¿Cuál es el rol....
Seguridad y salud en el trabajo	Explicación del tema material y su cobertura.	¿Se imparte información y capacitación adecuada sobre cómo minimizar esos riesgos y proteger la seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores?	5	4	¿Se imparte información y capacitación adecuada sobre cómo minimizar los riesgos laborales ...
Seguridad y salud en el trabajo	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Hay una gestión que asegure que se asignen suficientes recursos y responsabilidades para implementar la política de SST de manera efectiva?	5	4	¿Desde cuándo?
Seguridad y salud en el trabajo	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Con qué frecuencia se realizan evaluación de riesgos?	5	4	¿Se han mejorado estos procesos? ¿Desde cuándo?
Seguridad y salud en el trabajo	El enfoque de gestión y sus componentes	¿La empresa brinda un seguro de salud para los empleados? ¿Cuál?	5	4	¿Qué beneficios proporciona? ¿Se han mejorado estas coberturas? ¿Desde cuándo?
Seguridad y salud en el trabajo	Evaluación del enfoque de gestión.	¿Se llevan registros y se analizan los datos de accidentes y enfermedades profesionales para	5	4	¿Se han mejorado estos procesos? ¿Desde cuándo?

		identificar tendencias y áreas de mejora?			
Seguridad y salud en el trabajo	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	¿Cuán involucrado y/o representado están los colaboradores en los comités de SST?	5	4	¿Surgieron cambios y/o mejoras en el nivel de representación? ¿Desde cuándo?
Libertad de asociación y negociación colectiva	Explicación del tema material y su cobertura.	¿Los colaboradores están al tanto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en RIMAC?	5	4	¿Surgieron cambios y/o mejoras en su difusión? ¿Desde cuándo?
Libertad de asociación y negociación colectiva	El enfoque de gestión y sus componentes.	¿RIMAC tiene un enfoque claro y formal en cuanto a la protección de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en sus operaciones?	5	4	¿Surgieron cambios y/o mejoras? ¿Desde cuándo?
Libertad de asociación y negociación colectiva	El enfoque de gestión y sus componentes.	¿La Empresa de seguros A proporciona capacitación y recursos a los colaboradores para ayudarles a comprender sus derechos de libertad de asociación y negociación colectiva?	5	4	¿Surgieron cambios y/o mejoras en este proceso? ¿Desde cuándo?
Libertad de asociación y negociación colectiva	Evaluación del enfoque de gestión.	¿Se establecen mecanismos de diálogo entre los empleados y la dirección de la Empresa de seguros A para abordar las preocupaciones y problemas relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva?	5	4	¿Surgieron cambios y/o mejoras en este proceso? ¿Desde cuándo?



Naldi Susan Carrión Puelles

NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 2: Transcripción de entrevistas

Entrevista de Empleabilidad

Entrevistador: Me gustaría que te puedas presentar por favor.

Entrevistado: Soy A., Coordinadora de Desarrollo de Talento dentro de la Empresa de seguros A.

Entrevistador: Gracias!. Comenzaré con la primera pregunta acerca de empleabilidad, indicadores y contrataciones de empleados. ¿Quería saber más o menos cuántas contrataciones nuevas se realizan anualmente? ¿Existe consideración con respecto al porcentaje de contrataciones por género o por alguna discapacidad? y ¿Cuál es el número de contrataciones que influyen estos criterios?

Entrevistado: De acuerdo, perfecto. Sí Bueno de hecho, nosotros desde el frente de selección, tenemos un promedio anual de contrataciones entre 1400 a 1500 contrataciones al año, de hecho tenemos dos frentes, que son súper importantes de contratación. Qué es el personal administrativo de personal administrativo, de hecho tiene menor rotación dentro de la organización y eso hace que nuestro más o menos cantidad de reclutamiento de contrataciones sea más o menos de 550 al año, para fuerza de ventas, sí, cómo es un perfil un poco más masivo y tiene un mayor índice de rotación genera que tengamos como más o menos un promedio de 1000 contrataciones al año. Actualmente no tenemos como una cuota, por ejemplo de contrataciones a nivel de género de segmentación. De hecho ya dentro de la Empresa de seguros A a nivel de organización en total la población de la aseguradora tenemos un total de en verdad de 56% personas que son mujeres y 44% que son hombres.

Entonces si tenemos como una equidad de género dentro de la población actual de la organización, por ello que no contamos con una cuota dentro de las contrataciones, si nos aseguramos que dentro de nuestra terna finalista tengamos equidad en presentar a esta terna, ya tanto hombres como mujeres para poder cubrir la vacante y de acuerdo de hecho al desempeño dentro de las entrevistas se selecciona a la persona calificada.

En cuanto a las contrataciones de personas con habilidades diferentes de hecho tenemos una cuota por cumplir que entiendo es el 7% es a nivel legal que si nos pide las regulaciones para poder cumplir. Sin embargo, definitivamente estuvimos revisando este punto, el año pasado con el equipo de sostenibilidad y con el equipo legal para ver cómo podríamos realizar acciones que nos ayude a cumplir con estas cuotas y cómo poder adaptar también nuestros procesos de contratación para ingresar a personas con habilidades diferentes definitivamente nos dimos

cuenta que todavía no estábamos preparados al 100% para generar, estas contrataciones de hecho todavía estamos desplegando un plan de adaptación tanto no solamente el proceso de selección sino también identificar cuáles son las áreas donde estas personas con habilidades diferentes podrían desarrollarse el poder capacitar estos equipos también para recibir a esta persona con habilidades diferentes y por el momento lo que estamos realizando es mapear el mercado. Estamos trabajando muy de la mano con el mientras para hacerlas publicación. mapear los candidatos que están como postulando las vacantes o qué tanto interés tienen nuestras vacantes de arriba Cooper

Entrevistador: Entonces entiendo que actualmente existen personas con discapacidad en la empresa o ¿Cuántas personas son o no sé si tienes información?

Entrevistado: De hecho sí tenemos entendido que un promedio, no pasa de 10 personas con habilidades diferentes o con discapacidad realmente válidas con su certificado del CONADIS.

Entrevistador: ¿Y eso ha ido variando a través de los años? ¿Se presentó en el 2021 y 2020? ¿Aumentó o es un número que se mantiene en estos últimos dos años?

Entrevistado: Es un número que se mantiene en estos dos últimos años.

Entrevistador: Actualmente son más mujeres las que se tiene dentro de la empresa y entiendo que también como me contabas en la terna, se manda siempre un equitativo y de acuerdo a los resultados de las entrevistas se escoge al seleccionado. ¿Cómo se está llevando a niveles más altos como de gerencia o líderes para buscar también liderazgo femenino? ¿Hay algún plan que ustedes manejen?

Entrevistado: De hecho nosotros como área de Desarrollo para promover el crecimiento a esas oportunidades, el liderazgo que se aperturan en la organización, tenemos un comité de talento donde identificamos por el equipo de selección cuáles son estos puestos de Liderazgo que están abiertos en la organización y nosotros como Desarrollo tenemos que preparar que todos los equipos estén listos y que estén así para poder cubrir esta posición entonces lo hacemos. Presentamos igual una terna de candidatos internos iguales súper equitativa nivel de género, para que se le abre las oportunidades, ver cuál sería la persona mucho más calificada para ocupar el rol, pero siempre estamos empujando de que las ternas las acciones que enviemos para estas oportunidades de Liderazgo

Entrevistador: Voy a continuar con la siguiente pregunta, es acerca de la rotación. ¿Tienes el índice de rotación que maneja la empresa actualmente? y ¿Varía entre los últimos dos años?

Entrevistado: Sí, Bueno de hecho, el año pasado tuvimos una rotación de 25.6% considerando tanto puestos administrativos como de fuerza de ventas y el 2021 sí tuvimos un nivel de rotación mucho menor un 18%.

Entrevistador: ¿A qué se debe el aumento, tienen como las razones de porque la rotación es mayor?

Entrevistado: De hecho mucho viene de lo que venimos jalando de la pandemia, de hecho sabemos que tuvimos esta pandemia el 2020, y el 2021 todavía el mercado se estaba acomodando, estaba activando y empezando a contratar nuevamente. Este 2022 el mercado está mucho mejor, se ha dado con más recursos de contratación y hemos tenido una mayor rotación

en puestos de liderazgo, hemos tenido rotación también en puestos especializados y ahorita por la transformación digital y mercado nos ve como un Hack de desarrollo incubadora de talento y otras compiten por este talento para llevarlos con ofertas mucho más atractivas.

Entrevistador: ¿No sé si tengas el dato del 2020 hacer para ver si entre los años 2020 y 2021?

Entrevistado: El 2020 en verdad tuvimos un 15% de rotación más o menos en pandemia, las empresas no contratan bastante y era extraño que alguien en un momento de incertidumbre quisiera renunciar de la empresa actual.

Entrevistador: ¿Cuál es la meta de este año?

Entrevistado: Es que nos mantengamos en este 15% de rotación. El área de Desarrollo, Aprendizaje y Compensaciones, estamos viendo cómo crear una oferta de valor atractiva para poder retener a nuestro talento.

Entrevistador: Entonces pasando la siguiente pregunta, está relacionado también la rotación. ¿Cuál es el género en el personal que presenta mayor índice de rotación?

Entrevistado: Haciendo análisis en verdad el género que tiene mayor rotación es como todavía hay una pequeña diferencia, que son los hombres el género masculino.

Entrevistador: Okay, está bien. ¿En cuanto a beneficios ofrecidos hay diferencia entre empleados a tiempo completo y parcial?, ¿Qué beneficios ofrecen a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o practicantes? ¿Y si está variando entre el 2020, 2021?

Entrevistado: Aplica para todos los colaboradores, de hecho no creo que haya una diferencia significativa entre los colaboradores que trabajan a tiempo parcial, practicantes y los que están a tiempo completo. Creo que la única gran diferencia que hay a nivel de beneficios entre la fuerza de venta y perfiles administrativos, porque sí de hecho desde que eres practicante puedes acceder, por ejemplo a los beneficios que te da aprendizaje también lo que te da el equipo de bienestar, cómo los días libres, etc. Aplica para los trabajadores que están en tiempo parcial, entre practicantes y las personas que ya están contratadas, cómo sobre todo en procesos de desarrollo de diagnóstico desempeño. Por ejemplo, practicantes no participan dentro del proceso de evaluación de desempeño, no participan dentro del proceso de planes de desarrollo individual, qué son procesos más de diagnóstico para saber cómo te estás desempeñando dentro del año pero no a nivel de beneficios. Sin embargo, si es que ellos quieren ir por nuestra plataforma de oportunidades de desarrollo interno son súper libres de poder participar.

Entrevistador: ¿Consideras que hay mayor beneficio con el pasar del tiempo, o sea, es decir en el 2021 hay más beneficios en el 2020?

Entrevistado: Es algo que se va potenciando, pues algo que se mantiene creo que estos tres últimos años en los beneficios se han modificado de acuerdo al contexto y a la necesidad del colaborador. La empresa A siempre está alerta a cómo las personas se van sintiendo y acuerdo a esto modifican sus beneficios al colaborador de hecho algo que surgió.

Por ejemplo, en el contexto de la pandemia, se brindó a través de esta plataforma de estar bien estas asesorías psicológicas, asesorías nutricionales también es un beneficio súper Power sobre todo en el contexto que estamos viviendo. Hay otros beneficios que todavía se siguen

actualizando, sé que este año vamos a tener mayor beneficios de acuerdo a nuestras necesidades, que ya lo está analizando el equipo de bienestar, que se acaba de crear justamente para brindarnos bienestar integral.

Entrevistador: Bueno, qué bueno que tengan todo eso. Para continuar con la siguiente pregunta es ¿Respecto a la licencia paterna por ley se otorga un tiempo definido, quería saber si la empresa está otorgando esta licencia por maternidad y paternidad a los empleados y si además de lo que la ley exige se da algo adicional? respecto a esto ¿existen algunos beneficios adicionales a si sean variados los beneficios y desde cuándo?

Entrevistado: De hecho para licencia por paternidad lo que hacemos es que se brindan como estos 10 días calendarios consecutivos. Sí, creo que está ya fijado como por ley y aparte, por ejemplo, lo que si consideramos en caso sea de nacimientos como prematuros o de repente partos múltiples o es una cosita un poco grave está licencia, se amplía, hasta 20 días calendarios consecutivos para que el padre puede estar ahí acompañándolos dentro de este proceso. Respecto a la licencia por maternidad igual todos son como que 49 días de descanso prenatal y 49 días de descanso postnatal, entonces eso sí lo hacemos de acuerdo a ley y derecho. Aparte de esto no es que tengamos algún beneficio adicional para las licencias.

Entrevistador: Y algún beneficio de las licencias, pero si para los nuevos las nuevas madres padres o algún beneficio para hijos que se tenga algo que esté más joven es el bono por escolaridad que si se otorga a los hijos de los colaboradores es un monto que se otorga más o menos en el mes de marzo para que los padres puedan de hecho tener como una bolsa para comprar los útiles o el tema de la matrícula. Para recién nacidos todavía no tenemos un beneficio específico, pero sí está contemplado en el equipo de bienestar ver qué otro tipo de facilidades o beneficios podríamos brindar dentro de esta instancia.

Entrevistado: Muchas gracias por todo el aporte!

Entrevista Educación y Entrenamiento:

Entrevistado: Soy F y llevo 5 años en la empresa y 3 dentro del área.

Entrevistador: ¿Qué programas de capacitación y desarrollo ofrece la empresa a sus empleados? ¿Estos programas están diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados y promover el crecimiento profesional? ¿Se realizaron cambios y/o mejoras en los procesos de capacitación y desarrollo desde el año 2020?

Entrevistado: En la empresa, tenemos varios proyectos de capacitación que se enfocan en poder desarrollar reskilling y upskilling tanto en la parte expertis porque la compañía ya es una organización ágil y definitivamente nuestros roles dentro de la organización son no tradicionales y tradicionales. Entonces para poder desarrollar estos tipos de perfiles, usamos herramientas y proyectos como academias, que enfocan a su expertise y tenemos programas como academias son específicamente un momento del año en donde los colaboradores se desarrollan en reskilling y upskilling. Que quiere decir esto que podemos buscar nuestro talento interno para darles nuevas herramientas nuevas capacidades y habilidades por parte de aprendizaje para que se desarrollen en un puesto nuevo como también tener puestos nuevo y seguir creciendo dentro del

rol que tiene el poder dar su mayor potencial dentro de organización, igual sería en función de nuestras academias, esto es uno de los proyectos.

Entrevistador: ¿Las academias permiten que los colaboradores puedan cambiar de posición?

Entrevistado: Depende de qué academia nos orientamos si es de upskilling no, porque ya son como puestos que ya tienen el rol de personas que ya tienen el rol y vamos a aumentar su potencial, si nos enfocamos en la academia reskilling definitivamente sí pueden cambiar en un futuro terminando la academia a una posiciones de hecho las academias, dentro de la compañía son bien rigurosas, llegan a entrar un filtro, no sé que todos pueden ingresar más que nada por el potencial que tenemos y lo cruzamos con desarrollo con learning y al final pasan como un mini proceso selección contraria de selección, porque un proyecto que efectivamente lo hacemos nosotros tenemos nuestros socios estratégicos de otras área y selecciona realiza el proceso selección y efectivamente tienen la posibilidad de poder cambiar de puesto sea del área que sea sea hemos hecho cambios de seguros comerciales recursos humanos a puestos de agilidad, si es un proyecto que levanta mucho el potencial de los colaboradores.

Entrevistador: Revise en la memoria anual 2020 se realizó un scram academy, me podrías contar los resultados

Entrevistado: En el 2020 fue nuestra segunda academia virtual por pandemia la primera fue en el 2019 y presencial, en el 2020 hicimos el primer scrum academy virtual por todo en lo que había pasado en el mundo e ingresaron 16 colaboradores top dentro de la compañía de los cuales 5 aproximadamente tuvieron el puesto Scrum Master y obviamente teníamos en estás academias parciales y finales. De los 16 llegaron a ser 12 aproximadamente y de estos doce tuvo cinco tuvieron el puesto y tuvimos dos de backup por si acaso si hubiera pues de alguna vacante.

Entrevistador: ¿Aproximadamente cuánto dura?

Entrevistado: Duran aproximadamente entre un mes y dos meses y medio en dónde sacamos al colaborador al 100% en la parte virtual. Sí, fue un 60% que tuvieron que estar dentro de las academias, si es algo importante que el líder sepa de que esto La Academia no solo es una simple capacitación que puedes si no puedes asistir, realmente es una academia rigurosa como una maestría como un curso en universidad que exigimos 100% de asistencia claramente con la flexibilidad de que pudiera pasar por A o B algún accidente incidente dentro de su vida personal, pero es la obligación es tiempo 100% no permitimos que por que tengan una reunión de trabajo falten, además de que tienen exámenes constantes casi todos los días, ellos tienen que llegar su casa a seguir estudiando para tener buenas notas en exámenes y así pueden aprobar, además porque es una oportunidad también de crecimiento cambiar el puesto según sus resultado.

Entrevistador: ¿Y en el 2021 se realizaron nuevas academias?

Entrevistado: en el 2021 no tuvimos scrum academy pero si tuvimos PO academy, lo enfocamos en los product owners de la organización y lo enfocamos ya no en un reskilling si no en un upskilling para poder desarrollar a POs

Entrevistador: Qué programa de capacitación tenían en el 2021 para seguir mejorando dándoles las oportunidades a los colaboradores de crecer dentro de la compañía acompañados de aprendizaje.

Entrevistado: Como te comentaba tenemos varios proyectos, o sea, uno de ellos es TRACKS se

creó en el 2020 de hecho justo por la pandemia. En dónde teníamos desarrollamos o potencia 6 capacidades esenciales para el futuro colaborador de la compañía, entonces nos enfocamos en 6 capacidades y tenemos tres niveles en cada uno de estos seis capacidades En dónde con un diagnóstico específico por la organización seleccionamos cursos del nivel 1, 2 y 3 claramente va aumentando la dificultad de cada curso para que el colaborador pueda diseñar su propio aprendizaje, es decir dependiendo su plan de desarrollo individual cada colaborador puede desarrollar en sus tiempos los cursos que nosotros brindamos. En ese año 2020 teníamos como 1200 1300 cupos para los colaboradores 32, 34 aproximadamente hasta 40 cursos por temporada y hacíamos 3 temporadas por año y claro 2020 se hizo esa Esta iniciativa 2021 lo refortamos porque claramente el diagnóstico de las necesidades siempre cambian, pero eso fue para potenciar las habilidades de todos los colaboradores.

Entrevistador: En el 2022 que es lo nuevo que se hizo?

Entrevistado: El año pasado hicimos una nueva academia que fue para desarrollar, estos puestos de experiencia de de service behavioral y bueno redujimos un poco las temporadas de tracks por toda la coyuntura, que también tenía dentro de la organización, pero de ahí todos los proyectos continúan, osea no solo tenemos academias, tracks, tenemos speakers que desarrollamos a los colaboradores que tienen un grado de expertise súper bueno para que ellos sean estos docentes dentro de la organización. Porque nuestro Core de negocios es bien específico en lo técnico y no es que todo el mundo sepa capacitamos a estos expertos para que ellos puedan dictar. En el 2022, cambiamos de plataforma de autoaprendizaje 2019, 2020 y 2021 tuvimos de greed que recolectaba toda la información del ciberespacio y lo ponía dentro de uno para buscar información y en el 2022 cambiamos a UDEMY, Qué es esta plataforma en donde ya tienen estos cursos de autoaprendizaje ya establecidos con certificaciones y podríamos hacer estas rutas de aprendizaje más específicos.

2021 comparado al 2020 también hicimos un nuevo programa que se llama KM se orientaba a poder desarrollar las áreas directamente que impactan a la estrategia, en la compañía cambia su plan estratégico cada tres años o cada dos años y este 2021 nosotros nos enfocamos en poder desarrollar estas áreas impactadas por qué su foco era 2020-2023, 2021 nos nos orientamos a capacitar asoló estas áreas que impactan a la estrategia del negocio para poder desarrollar y que ellos obviamente llegue a tener los resultados que se esperaban en la estrategia este año la estrategia cambiado y es totalmente diferente, 2023 si queremos obviamente que nuestras estrategias enfoque esta nueva visión de la compañía,

Entrevistador: Bueno, la siguiente pregunta es se evalúa la efectividad de los programas de formación y desarrollo de la empresa se miden los resultados y se realizan ajustes en función de los resultados obtenidos y bueno, igual no es comparativos y esto ha variado , si han tenido una nueva estrategia a través de estos resultados del 2020 del 2021.

Entrevistado: Definitivamente todos nuestros programas al término o a la mitad del programa se rige con indicadores movemos en data como compañía, nosotros como learning tenemos tres indicadores bien establecidos por cada programa que son NPS, completion rate y horas promedio por persona. Entonces siempre revisamos esta información para que podamos ir mejorando de hecho a las horas nos ayudan solo al final para ver más o menos como van nuestras horas promedio de capacitación, pero el NPS y el completion rate es algo que nos ayudan a seguir mejorando en cada capacitación y no lo digo cuando se acaba si no nos ayudaba en la mitad del

curso por mejorarlo poder cambiarlo poder hacer algo y obviamente en este NPS, nosotros el curso sino también del docente y entonces o también ahí podemos hacer un plan de acción. Estos indicadores, no es que recién lo hayamos puesto lo trabajamos en 2020 o sea si seguimos con esto por curso porque como área también evaluamos aparte de las horas del NPS y completion rate también vemos las personas impactadas por por nuestras capacitaciones personas únicas impacta comparaba todos los años 2019, 2020 y 2021 siempre hemos tenido un crecimiento de indicadores es decir, nunca nos ha pasado hasta el día de hoy le llama al indicador, siempre hemos tenido este crecimiento de las horas de las personas del NPS y el completion rate dentro de learning aún así teniendo este cambio de vida desde pandemia hasta ahora que ya la gente sale y esta Le teniendo su vida normal y aún así estamos tratando de enfocar también nuestros esfuerzo para que el completion rate no baje, pero por el momento en todos los años comparativos siempre hemos tenido este crecimiento.

Entrevistador: Me cuentas que si has visto que toman decisiones en base a sus resultados en base a la data y va mejorando, qué tipo de cosas mejoren de acuerdo a un resultado de NPS o cuáles son estos cambios que podrían haber hecho.

Entrevistado: Bueno, directamente siempre cambiamos dependiendo el resultado, osea no tanto esperamos al año para hacerlo. Por ejemplo un caso súper tangibles es de que nosotros tenemos varias temporadas de traer entonces según indicador final de cada temporada podemos cambiar docentes, proveedores, cambiar malla curricular cambiar enfoque, cambiar casos, cambiar cómo se está dando la modalidad curso en realidad con estos indicadores nosotros podemos cambiar varias cosas y siempre siempre siempre nosotros como área tenemos una base de datos, en dónde vemos las personas que hemos sido capacitadas entonces con esos indicadores porque ahí tenemos todo una base maestra, en dónde sacamos indicadores también podemos ver como cuántas personas, se están matriculando en virtual, presencial, etc, para poder ver nuevas estrategias de aprendizaje y así poder impactar a la mayor cantidad de personas en la compañía, pero para el desarrollo de ello más que solo impactar.

Entrevistador: ¿Cuál ha sido esta evolución del tema de evaluación de desempeño? ¿Cuál es el porcentaje de manera anual, si se incrementa sin realizar cambios y mejoras en los procesos de capacitación y desarrollo?

Entrevistado: En el 2018 antes de que yo entrará al área como tal nosotros como aprendizaje no era un área tan posicionada en rímac, no era una área que los colaboradores sentían valor de lo que se hacía en el trabajo más que nada era un área de pedidos un área que tú dices quiero estar capacitación y se realizaba y bueno ahí quedaba, pero no tenían estas iniciativas que ahora nosotros tenemos para desarrollar habilidades o capacidades diferentes o impactar a la estrategia. Por ende desde estos años atrás en el área de desarrollo, solo hacia su diagnóstico como orientados que ellos lo hagan solos y luego su pedido de capacitación con el tiempo cuando nosotros entramos al área de aprendizaje todo esto cambió y se coordinó decidió que no se podría trabajar divorciado ellos no podían hacer un diagnóstico de necesidad si nosotros estar, porque nosotros somos este manejo de consecuencias de su diagnóstico, entonces si nosotros no escuchamos el diagnóstico, no estamos presentes es un poco difícil que nosotros podemos dar este aviso de aprendizaje como expertos sin de verdad tener este valor agregado que nosotros como learning deberíamos dar, entonces con esto sí, ya los años han mejorado ya trabajamos como áreas de hermanas. en dónde si ellos tienen el diagnóstico o nosotros levantamos la

necesidad hyper talento Sucesores c- level lo podemos levantar con ellos y obviamente les impacta lo que nosotros capacitamos para estos público objetivo lo que ellos hacen para nosotros como capacitación, ahora un trabajo en conjunto de hecho tenemos a un especialista de learning experience enfocada en estos perfiles siempre hemos escogido a alguien como que tengan más experiencia para ver estos perfiles para ver estos puestos y que puedan tener y hay una persona en desarrollo que ve toda la parte de talento y tiene una conversación súper cercana tiene que tener su podría decir una base de datos y conversan ahí pronto a la información que se puede tener el plan de desarrollo cuando hay estas reuniones con los vicepresidentes poder entrar nosotros como learning y todo este trabajo para que se pueda trabajar más que nada en conjunto.

Entrevistador: Ya entrando al tema de desarrollo, queríamos conocer un poco el porcentaje de empleados que realice evaluación de desempeño de manera anual en estos últimos años y a su vez el porcentaje de personas que desarrollaron su plan de desarrollo individual.

Entrevistado: Sí Bueno, nosotros anualmente tenemos este proceso de evaluación de desempeño Generalmente tenemos una participación de 1900 colaboradores que vendría a ser más o menos el 60% de los colaboradores participan solamente los perfiles administrativos no participa el equipo de fuerza de ventas porque ellos tienen una compensación variable y tienen otro tipo de evaluación de desempeño de hecho a nivel de planes y desarrollo individual nosotros se la Pasado hemos lanzado este proceso de plan de desarrollo individual a toda la organización que le hemos podido canalizar dentro de nuestra plataforma de desarrollo y el año pasado como Kiko del de esta iniciativa tuvimos un 47%de participación este año si apuntamos ir a un 80% de participación en los planes de desarrollo individual súper Yo creo que si se logra y entiendo que el año pasado fue el primer año donde se abrió este plan de desarrollo individual masivo para administrativos, no para lo que hacían plan de desarrollo su evaluación desempeño Exacto Sí fue la primera vez que la estamos este proceso A toda la organización súper súper me queda súper Clara la respuesta.Tenía una pregunta adicional, quería saber que ustedes como parte de desarrollo tienen algún programa que incentive los de la mano con un aprendizaje el tema de Liderazgo femenino empoderamiento para líderes Ya que ustedes hacen seguimiento de estos perfiles estos y demás que se tiene algo previsto programado para liderazgo femenino es algo que tenemos en construcción este año si estamos rapeandoen nuestros indicadores a nivel de Liderazgo tanto gerencia alta media y baja y es algo, que estamos ahorita revisando con el trámite secutivo ver qué tipo de iniciativas podríamos lanzar para potenciar este liderazgo femeninoen la organización súper humanos gustosos.learning apoyarla y de todas maneras.

Entrevista De Diversidad E Igualdad De Oportunidades

Entrevistada: Mi nombre es A, de profesión, soy comunicadora para el desarrollo de la pontificia Universidad Católica del Perú, si bien como comentaste lleva poco tiempo en la empresa; sin embargo, tengo varios años de experiencia en temas de diversidad e inclusión, así como esté en el área de sostenibilidad, Entonces yo creo que sí podría aportar un poquito con mi expertis en el tema y bueno muchas gracias por la invitación a la entrevista.

Entrevistador: Entonces voy a iniciar, estas preguntas son generales, la primera tiene que ver con la parte de diversidad de órganos de gobierno y empleo y es ¿De qué manera crees que la empresa promueve la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo? ¿De qué manera se ha estado dando o cuáles son los planes a futuro?

Entrevistada: Bueno, en este caso yo voy a hablar de los planes a futuro. La empresa está apostando, Yo creo que este 2023 con mucha más fuerza, está apostando por potenciar la cultura de diversidad e inclusión en la empresa, y ha lanzado recientemente una encuesta, no es muy larga; sin embargo, tiene varias aristas que contienen desde etnicidad racial, un poco el tema de género, así como temas de discapacidad, diversidad laboral, para conocer un poco que piensan y cómo se sienten los colaboradores de la empresa en el trabajo. Al ser una encuesta con diferentes aristas, es porque se quiere lograr un nivel de conocimiento bastante profundo, entonces para poder tener realmente una línea base grande y para poder tomar las mejores decisiones posteriores. Entonces qué es lo que se va hacer con esta información ,se va a obviamente a elegir aquellos dolores que sean los más los que se evidencian, que necesitan con mayor urgencia ser tomados en cuenta para poder hacer un plan de acción, también quiero adherir de que así como se ha lanzado esta encuesta que va a durar 3 semanas, también se tiene contemplado potenciar este diagnóstico junto con entrevistas en profundidad a líderes clave, así como Focus Group también a grupos clave. Entonces ya con esta información bastante grande es que se va hacer un plan de acción de acá los siguientes tres años, priorizando los ejes que comenté que son los más prioritarios. También quiero resaltar de que ya hace una semana se han obtenido los resultados de Ranking Par, es una herramienta de trabajo de equals, que equals es una organización que trabaja bastantes temas de diversidad e inclusión para las empresas de Latinoamérica, entonces en la cual la empresa también ha participado en este diagnóstico gratuito, para medir el cómo está, entonces si nosotros sumamos este reporte de ranking par más la está iniciativa diagnóstico ya va a ser una línea base bastante grande para poder trabajar los próximos años en todo el frente de diversidad e inclusión. Entonces yo creo que hay bastante información que se va a tener para poder hacer un gran plan de acción y poder tener ejes en involucrar definitivamente no solo áreas claves como sostenibilidad, cultura, incluso capacitaciones, si no yo creo que también tiene que involucrar a otras áreas, hacer un trabajo colaborativo de diferentes áreas para poder llegar a grandes logros.

Entrevistador: ¿Y este ranking par es la primera vez que se participa este año o anteriormente se ha participado?

Entrevistada: En lo que yo tengo entendido de que si se ha participado años anteriores, creo que es la cuarta vez si mal no recuerdo que se participa, no se ha participado seguido, por ejemplo creo que el 2021 no se participó, pero tengo entendido que por ahí se participó en el 2017, 2018, 2019 y se ha retomado el año pasado, pero sí hay participaciones anteriores en las que la empresa ha estado en el ranking par.

Entrevistador: ¿Estos resultados eran buenos o tenían varios Gaps de lo que se participa anteriormente?

Entrevistada: Siempre hay gaps para mejorar de hecho, no solo por ser la empresa, sino en general en Latinoamérica, Siempre vamos a tener brechas grandes de diversidad inclusión e igualdad de género, van a ver muchos gaps en general. Entonces, pero no sabría decirle es ahí, sí se trabajaron o si se enfocaron en planes de acción, aunque sea pequeño de sobre los resultados de los anteriores.

Entrevistador: Nos cuentas que se está haciendo todo un diagnóstico para poder tener un plan. ¿Es un plan que recién se va a crear y de acuerdo los objetivos que van a establecer, igual te lo

pregunto así es que tienes esa información si te la compartieron, pero sabes lo que se trabajó tal vez el año pasado, el ante año sobre temas de diversidad e inclusión o qué objetivos quieren llegar o lograr.

Entrevistada: Mira de lo que se trabajó el año pasado, tengo entendido que se hizo e inició una campaña de sensibilización y es así como crearon el ABC de la diversidad e inclusión. Entonces eso fue una campaña de comunicación. Por otro lado, en el Onboarding también se incluyó un segmento que incluye un segmento para los nuevos ingresos, para que desde que llegué a la empresa sepan que la empresa está comprometida con el frente diversidad inclusión y ahí hay un segmento de diversidad, después sé que también se hicieron algunos talleres libres, la verdad no he tenido la oportunidad de entrar a ver si están todavía la capacitación, pero por ahí sé que están y hubo como un programa radial, donde hablaban temas de cultura.

Entrevistador: Todo esto se dio el año pasado y anteriormente, no se dio. Y actualmente ¿Cómo se mide y se monitorea el progreso de la empresa en cuanto a la diversidad e inclusión? ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los empleados, se lleva a cabo algún tipo de evaluación periódica, no sé tal vez dentro de office o alguna otra herramienta que se utiliza para medir esto, se viene realizando algo?

Entrevistada: Sabía que el año pasado era en el office b, ahora que ha pasado a sostenibilidad tenemos que ver una forma, pero como ahora recién estamos como en el tema de diagnóstico y todavía no hay un plan de acción, recién vamos a ver esa forma cuando esté lista y se empiezan hacer los programas o las acciones, ahí recién vamos establecer la forma de medición de cada acción, actividad, programa que se realicen, pero hasta el año pasado en el office B

Entrevistador: ¿Y sabe en referencia que eran esas preguntas de office b, había alguna dimensión en particular para ver eso o en un tema de satisfacción general?

Entrevistada: No sabría decirte en qué medida.

Entrevistador: Respecto a la igualdad de salario, remuneraciones entre hombres y mujeres. ¿Existe alguna política dentro de la empresa que regule estos temas? ¿Qué se esté asegurando la aplicación y seguimiento?

Entrevistada: No sabría decirte justo me preguntaron la vez pasada por eso, lo tuve que derivar a otra área, es un input que me falta conocer, pero se, leí por ahí que hace algunos años, se hizo un diagnóstico para ver el tema de salario. Si mal no recuerdo fue en el año 2000 y 2021 se hizo como un diagnóstico. Y algo bien importante que se tiene que ser al menos cada 2 años para ver el tema de brechas de salarios.

Entrevistador: Además no, solamente como brecha de género actualmente más allá de decir si se está haciendo. ¿Existe alguna política en la empresa para garantizar igualdad, ya sea para diferentes géneros edades, origen, étnico sus otras características? Existe alguna política abierta donde yo pueda buscarla por ejemplo o dentro del reglamento de trabajo o algo así?

Entrevistada: Varios temas realmente donde los colaboradores se pueden sentir como asegurados o apoyados, porque en esa en esa política si se tocan varios temas como los que estabas diciendo equidad racial, de género y derechos humanos.

Entrevistador: ¿Y está política, sabes cuándo se creó?

Entrevistada: El 2021.

Entrevistador: Entonces en el 2020 todavía no se había ejecutado. Ahora estas preguntas son relacionadas a no discriminación que va alineado también con el tema de diversidad de manera general. Son preguntas generales que nosotros le hemos visto con relaciones laborales, ellos nos comentaba que su rol era más como reactivo, es decir cuando ya había pasado algo, es que ellos tenían que estar ahí para poder solucionar a sancionar de acuerdo a lo que se tenía que ver, pero que el área que hace esto del gestionar y ver, tendría que ser en este caso o sostenibilidad o cultura, te hago las preguntas, a ver si las tienes Y si conoces políticas planes procesos o guías que tiene la empresa para la no discriminación dentro de la organización ¿Cómo la empresa evita la discriminación a través de que cómo es que se da, se difunde esto o cuáles son los planes a futuro?

Entrevistada: Primero en la política de diversidad de inclusión, está insitu y también te cuento que desde sostenibilidad estamos actualizando justo la política para proveedores entonces en esta política de proveedores hemos colocado en algunos incisos exactamente también de no discriminación. Entonces un Bullet bien claro es donde se menciona, que la empresa no permite ninguna discriminación. Entonces por qué avala los derechos humanos y está alineada al menos o al pacto de las Naciones Unidas, entonces por eso es que no permitimos ningún tipo de discriminación. En esta línea nosotros al ser parte también del pacto mundial de las Naciones Unidas es que no hablamos ningún tipo de discriminación, hay tres puntos importantes que resaltan al ser parte del Pacto de las Naciones Unidas. Uno es el tema de respeto a los derechos humanos y ahí sí, pues el tema de no discriminación, El otro es el tema del tema de nuestro bajo infantil y el último es el tema del tema de fraude y corrupción, que esto está Incluso en la política sostenibilidad, entonces hay una serie de políticas que se alinean. Entonces estás también se refieren por ejemplo a los proveedores y clientes que trabajan con la empresa o no y después de concluir un negocio se envía.

Entrevistador: ¿Cuál rol toma la empresa para evitar la discriminación?

Entrevistada: Lo que podemos hacer desde el área de sostenibilidad con cultura es prevención desde campañas de sensibilización de comunicación, el tema de reforzar, compartir las políticas, pero ya está en cada colaborador y colaboradora que lea el contenido. De todas maneras, en el plan de acción que venga desde diversidad de inclusión que vamos a implementar siempre va empezar con un tema de sensibilización, en educar y enseñar. Entonces creo que esto es como un primer paso para enseñar a los trabajadores y trabajadoras no todo el tema de lo que no se debe hacer y se puede hacer en el entorno laboral, eso también se ve para él más que todo en el 2022, pero yo creo que se va a tener que reforzar este año también en el 2023, el 2021 todavía no se veía.

Entrevista No Discriminación

Entrevistador: Para entrar en contexto, nuestro objetivo principal como trabajo es realizar un análisis del impacto de la incorporación de la gestión de sostenibilidad en la gestión de recursos humanos en una Empresa de seguros A. Queremos identificar de qué manera se está teniendo

este impacto de la forma como sostenibilidad está registrando y está contando acerca del tema a través de estos certificados. Uno de los certificados, que ellos usan son las ODS, es como lo más importante y tienen algunos otros que utilizan para poder reportar abiertamente lo que están haciendo como el GRI, que es una certificación internacional que tiene bastante peso para todo el sector financiero con el tema administrativo y que habla desde la parte social de la sostenibilidad ahí incluye algunos indicadores que impactan directamente a nosotros, a gestión de recursos humanos, que nosotros hemos visto importante analizarlo, porque todas somos psicólogas organizacionales. Nosotras consideramos que gestionar la sostenibilidad a través de estos reportes hace que el impacto de la acción humana sea mejor, es decir, año tras año va haciendo mejor su aplicación. Ahora hemos visto las memorias que están abiertamente en la web y tiene mucha información, el que menos hemos encontrado es el de libertad de asociación, no hay mucho sobre el tema, solo lo mencionan de manera general como si fuera un comité, pero luego todas las más hay cifras, datos e información; y el segundo era como corroborar información de las memorias con personas que son claves o especialistas en estos temas. Las preguntas que se están realizando son en base a los indicadores de GRI con el que nosotros estamos revisando está memoria.

Con respecto las preguntas de No discriminación, la primera pregunta sería ¿En la empresa han existido incidentes de discriminación?, teniendo en cuenta 2020 y 2021

Entrevistado: De parte de la gestión definitivamente hay una política bien clara de la promoción de la diversidad e inclusión, como compañía cero temas de discriminación, incidentes tal vez algún tema de falta de respeto entre uno u otro colaborador, muy aislado, puntual, atípico; pero como compañía nada.

Entrevistador: ¿Sabe en qué años se ha dado o solo ha sido un incidente o dos aislados?

Entrevistado: Sí, uno o dos aislados, habrá habido por ahí, una falta de enfrentamiento de palabras, que se insultan.

Entrevistador: ¿Y cómo proceden?

Entrevistado: En su momento medidas disciplinarias, amonestación, suspensión, despido inclusive, es poco duro y fuerte.

Entrevistador: Entonces tienen su política súper clara y la cumplen de acuerdo como se ha establecido. Pasaremos a la siguiente pregunta. ¿Hubo cambios y/o mejoras respecto a cómo abordar estos sucesos?

Entrevistado: Sí totalmente, una medida fuerte siempre es seleccionadora.

Entrevistador: Vamos a pasar a la siguiente pregunta ¿Qué políticas, planes, procesos y/o guías tiene la empresa para no la discriminación dentro de la organización?

Entrevistado: Nosotros como relaciones laborales gestionamos la buena conducta cumplimiento a las obligaciones de las personas cuando una persona comete una infracción una falta no sé qué puede ir, desde te cite a una reunión, no asististe, no viniste o no te conectaste o faltaste el

respeto a alguien, cuando ocurren estas cosas nosotros aplicamos nuestra norma interna para la regulación de la conducta a los trabajadores que es el reglamento interno del trabajo. Entonces la política interna más fuerte para el cumplimiento de esta buena conducta de las personas es el reglamento interno del trabajo, también nos apoyamos mucho en las políticas de cada área, por ejemplo, en las ventas de call center no pueden colgar el teléfono al cliente. Ahí podemos ver tres niveles: el reglamento interno, el código de conducta y cada área tiene políticas, flujos y procedimientos diferentes; cuando hay algún incumplimiento de estos nosotros llamamos la atención a alguien, suspenden y eventualmente los casos más graves despedir.

Entrevistador: Entiendo también que hay una línea de ética.

Entrevistado: Sí hay una línea de ética, no es un cuerpo normativo, sino es un canal de reclamo, desde directamente que viene una persona a Recursos Humanos para decir que alguien le faltó el respeto o como alguien manda una denuncia o avisa algunas malas prácticas.

Entrevistador: ¿Y hace cuanto hay un canal de ética?

Entrevistado: Yo llevo en la compañía 5 años y desde antes, ya tiene varios años.

Entrevistador: ¿Y cómo lo gestionan para que la gente lo conozca o hay un plan de comunicación?

Entrevistado: Nosotros no somos los dueños, yo entendería que es cumplimiento normativo y cuando llegue alguna denuncia, los que nos han alertado es el equipo de auditoría.

Entrevistador: ¿Cuál rol toma la empresa para evitar la discriminación?

Entrevistado: Nosotros somos un área muy reactiva. Somos un área que actúa cuando ocurre un problema. En mi opinión la prevención está en la promoción de la diversidad. Nuestro rol es bien reactivo cuando se promueve alguna política y el incumplimiento de esa política que puede ser de la diversidad, las buenas ventas o buenas prácticas es donde nosotros aparecemos, nos encargamos cuando algo se incumpla, halla una consecuencia que busca que la gente se vuelva a reconducir su conducta.

Entrevista Seguridad y salud en el Trabajo

Entrevistador: ¿Se imparte información y capacitación adecuada sobre cómo minimizar esos riesgos y proteger la seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores?

Entrevistado: Se imparte constantemente el tema de seguridad. Al momento de ingresar se imparten cursos regulados por la SBS, que debe ser llevado por todos: ST reglamento interno, salud ocupacional, vida saludable, gestión de riesgos, Covid. Son 14 pero 5 son referentes a SST. Y son obligatorios.

Entrevistador: ¿Hay una gestión que asegure que se asignen suficientes recursos y responsabilidades para implementar la política de SST de manera efectiva?

Entrevistado: Hay comités que regulan SST, basado en normativa nacional. Comité de EPS y de Seguro, con el objetivo de promover SST, cumplimiento de los dispuesto del reglamento, velar por los derechos de los colbs. 4 personas representantes del empleador y del trabajador. elegido

por votación cada año. estas personas tienen reuniones , flujos de riesgos, capacitan constantemente de estrategia de comunicación. Se tiene botiquines en todos los pisos. hay información suficiente. Está bajo el área de Bienestar que se creó este año.

Entrevistador: ¿Con qué frecuencia se realizan evaluación de riesgos?

Entrevistado: se respeta de acuerdo a ley. Al iniciar se realiza la campaña de sensibilización, la información se envía a través de correo. Hubo convocatoria para brigadistas con requisitos mínimos, iban a pasar por proceso de capacitación.

Entrevistador: ¿La empresa brinda un seguro de salud para los empleados? ¿Cuál?

Entrevistado: Da EPF, que es un descuento bueno y especial por ser compañía de seguros, se paga el mínimo y se da una red de clínicas. La he probado y me cubrió el 100%de lo estipulado, he tenido una muy buena experiencia.

Entrevistador: ¿Se llevan registros y se analizan los datos de accidentes y enfermedades profesionales para identificar tendencias y áreas de mejora?

Entrevistado: Sí, lo hace el área de bienestar. Hay doctores, enfermeros, un equipo que mide el riesgo, enfermedades, temas ergonómicos. Hacen análisis de riesgos cada cierto tiempo, se analiza el alto índice de riesgo que frecuentemente pueden haber. Se promueve el chequeo preventivo una vez al año para colaboradores. Se dan recordatorios para prevenir riesgos. Se lleva un registro y se analizan los datos.

Entrevistador: ¿Cuán involucrado y/o representado están los colaboradores en los comités de SST?

Entrevistado: De acuerdo a lo presenciado me he sentido representada, ya que las personas del comité tienen apertura y popularidad, se hacen cercanas y se les puede pedir información. Adicionalmente, como información extra: se creó el programa “Work and balance”, en el que se dieron sillas ergonómicas y soportes para laptops. También se creó la plataforma “Estar bien” que da 4 citas gratis de psicólogos y nutrición y es para trabajadores y familiares. La plataforma se ha potenciado desde el 2021. En época de COVID se dio la posibilidad de adelanto de sueldo a trabajadores en situaciones difíciles.

Entrevista Libertad de asociación y negociación colectiva

Entrevistador: ¿Los colaboradores están al tanto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en la compañía de seguros que laboran?

Entrevistado: La empresa no promueve una conducta anti libertad, los colaboradores tienen completa libertad de conformarse en grupos. En el año 2014, aproximadamente, se formó un sindicato con un número minoritario de colaboradores y desde entonces no hay rol activo por parte de ellos. Esto se puede deber a que no se ha registrado conflictividad mínima sobre ningún tema. Se tiene un clima positivo en la empresa y se toman medidas para generar buenas relaciones y condiciones laborales entre la empresa y los empleados.

Entrevistador: ¿La compañía de seguros tiene un enfoque claro y formal en cuanto a la protección de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en sus operaciones?

Entrevistado:Las referencias son generales ya que se han establecido desde hace varios años y se han mantenido iguales. En los reglamentos internos y según la legislación se aclara que existe el derecho de asociación colectiva de manera clara y los colaboradores tienen acceso libre a esta

información. Si se desea profundizar en el tema, el área de Relaciones Laborales deriva al empleado con el secretario general de los comités encargados.

Entrevistador: ¿La empresa proporciona capacitación y recursos a los colaboradores para ayudarles a comprender sus derechos de libertad de asociación y negociación colectiva?

Entrevistado: Las capacitaciones y los recursos no se promuevan activamente ya que la empresa muestra el sector seguros como uno con mínima conflictividad.

Entrevistador: ¿Se establecen mecanismos de diálogo entre los empleados y la dirección de la empresa para abordar las preocupaciones y problemas relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva?

Entrevistado: En los últimos años, dos, ha sido puntual, solo pagos y permisos. No ha habido iniciativa de ninguna de las dos partes para establecer diálogo porque no ha habido necesidad de conformar nuevos grupos de sindicatos o demandas que no se han atendido. Puede parecer que no ha habido evolución en este indicador, ya que se ha mantenido de la misma manera durante los últimos años.

1. Referencias bibliográficas

- About GRI. (n.d.). Globalreporting.org. Retrieved March 13, 2023, from <https://www.globalreporting.org/about-gri/>

- Alvarez-Rosario, R., Ramírez-Acevedo, A., & Torres-Ruiz, F. J. (2020). El impacto de la certificación GRI en la sostenibilidad de las empresas latinoamericanas. *Innovar*, 30(76), 45-57.
- APESEG. (2021). Informe trimestral del sistema asegurador - Cuarto trimestre 2021. Recuperado de:
https://www.apeseg.org.pe/wp-content/uploads/2022/02/Resultados_Sistema_Asegurador_4T21.pdf
- APESEG. (2020). Informe trimestral del sistema asegurador - Cuarto trimestre 2020. Recuperado de:
https://www.apeseg.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Resultados_Sistema_Asegurador_4T20-1.pdf
- APESEG. (2023). Sector asegurador crece menos de lo esperado en el 2022. Recuperado de:
<https://www.apeseg.org.pe/2023/02/sector-asegurador-crece-menos-de-lo-esperado-en-el-2022/#:~:text=-%20En%20el%202022%20las%20primas,frenen%20las%20inversiones%20p%C3%BAblicas%20y>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Alonso - Almeida, M., Marimon, F. y Llach, J. (2015). Difusión de las memorias de sostenibilidad en Latinoamérica: análisis territorial y sectorial. *Estudios Gerenciales*, (31) 139-149.
- Bansal, P. (2002). The corporate challenges of sustainable development. *Academy of Management Executive*, 16(2), 122–131. doi:10.5465/AME.2002.7173572.
- Bansal, P. (2005). Evolving sustainably: A longitudinal study of corporate sustainable development. *Strategic Management Journal*, 26(3), 197–218. doi:10.1002/smj.441.
- Balance sobre los criterios ASG del índice Dow Jones Sustainability Index y su aplicación en el mercado de valores peruano. (s/f). Edu.pe. Recuperado el 8 de marzo de 2023, de
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/balance-sobre-los-criterios-asg-del-indice-dow-jones-sustainability-index-y-su-aplicacion-en-el-mercado-de-valores-peruano>
- Barth, M. E., Cahan, S. F., Chen, L., & Venter, E. R. (2017). The economic consequences associated with integrated report quality: Capital market and real effects. *Accounting, Organizations and Society*, 62, 43-64.

- Caballero, A., Valdivieso, L., Álvarez, A. L., Beaumont, M., Vásquez, D., Llaxacondor, A., & Rouillón, E. (2019). La calidad de la información de los reportes de sostenibilidad corporativa en el mercado de valores peruano: un enfoque en el sector financiero.
- Camarán, M., Barón, L., & Rueda, M. (2019). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*.
- Camargo, A., & Furst, L. (2014). Fomento del acceso a los seguros en el Perú: Cambios en el entorno de los seguros en beneficio de la población poco y no atendida. Access to insurance initiative by GIZ Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 1-131.
- CALABRESE, A., COSTA, R., LEVIALDI GHIRON, N., & MENICHINI, T. (2019). Materiality Analysis in Sustainability Reporting: A Tool for Directing Corporate Sustainability Towards Emerging Economic, Environmental and Social Opportunities. *Technological and Economic Development of Economy*, 25(5), 1016–1038.
<https://doi.org/10.3846/tede.2019.10550>
- Casey, R. J., & Grenier, J. H. (2015). Understanding and contributing to the enigma of corporate social responsibility (CSR) assurance in the United States. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 34(1), 97-130.
- Cavalcante de Oliveira Bellini, E., Nonato Rodrigues, R., Cravo Teixeira Lagioia, U., & Assuero Lima De Freitas, M. (2019). Public Sector (Un)Sustainability: a study of GRI adherence and sustainability reporting disclosure standards in Public Institutions and State-Owned Companies of the Public Agency Sector. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(49), 1–18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-49.psss>
- Contreras, E. (2022, 01 de agosto). Las aseguradoras meterán criterios de sostenibilidad en negocio y salarios. *elEconomista*.
<https://www.economista.es/banca-finanzas/noticias/11891078/07/22/Las-aseguradoras-meteran-criterios-de-sostenibilidad-en-negocio-y-salarios.html>
- Communications. (2022, marzo 8). ¿Sabes qué es el índice Dow Jones Sustainability Index? BBVA. Recuperado de:
<https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/sabes-que-es-el-indice-dow-jones-sustainability-index/>
- Chiaramonte, L., Alberto Dreassi, Andrea Paltrinieri, y Stefano Piserà. 2020. "Sustainability Practices and Stability in the Insurance Industry" *Sustainability* 12, no. 14: 5530. <https://doi.org/10.3390/su12145530>

- Dow Jones Sustainability World Index. (s/f). S & P Dow Jones Indices. Recuperado el 8 de marzo de 2023, de <https://www.spglobal.com/spdji/es/indices/esg/dow-jones-sustainability-world-index/>
- Dilling, Petra F. A. 2016. Reporting on long-term value creation—The example of public Canadian energy and mining companies. *Sustainability* 8: 938
- Divulgación ASG y de Sostenibilidad en mercados de capitales. Una mirada a América Latina. (2020). Recuperado de
- Durán, B. E. F., Reyes, V. M., & Zavaleta, G. A. E. (2022). Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad en el sector bancario. *Corporate Social Responsibility and Sustainability in the banking Sector. Responsabilidade Social Empresarial e sustentabilidade no setor bancário. REVISTAS DE INVESTIGACIÓN*, 46(106), 14-36.
- El Peruano (23 de marzo 2020). Decreto Supremo 010-2020-TR. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>
- FAO. 2019. El apoyo de la FAO para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América del Sur – Panorama. Santiago de Chile. 72 pp. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
- Fuchs Ángeles, R. M., & Prialé Valle, M. A. (2014). Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad.
- Galarza, Gómez y Gonzales (2022). Ruta hacia el desarrollo sostenible del Perú. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado en <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1583>
- Gamboa Aragundi, J. A., Salinas Herrera, L. J., Eduardo Salcedo-Muñoz, V., & Nuñez Guale, L. A. (2022). El Triple Bottom Line en Las Acciones De Responsabilidad Social Universitaria: Caso Universidad Técnica De Machala. *Revista Telos*, 24(2), 430–444. <https://doi.org/10.36390/telos242.14>
- Giraldo-Ospina, T., Galindo-Díaz, J., & Vásquez-Varela, L. R. (2022). Métodos cuantitativos de evaluación del espacio público: aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Tecnura*, 26(73), 142–161. <https://doi.org/10.14483/22487638.18817>
- González-Campo, C. H., Ico-Brath, D., & Murillo-Vargas, G. (2022). Integración de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para el cumplimiento de la agenda 2030 en las

universidades públicas colombianas. *Formación Universitaria*, 15(2), 53–60.

<https://doi.org/10.4067/S0718-50062022000200053>

- Gordón, M. G., & Torres, S. G. (2019). Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Financiero en las Empresas Ecuatorianas que Cuentan con Informes de Sostenibilidad desde el Periodo 2014 al 2018. *X-pedientes Económicos*, 3(7), 38-56.
- GÖNEN, S., & SOLAK, B. (2016). An Empirical Study for Determining the Compliance of Sustainability Reports Published in Turkey with Standards Published by Global Reporting Initiative (Gri). *World of Accounting Science*, 18(2), 393–420.
- Guede-Tejedor, M., & Chalmeta, R. (2022). La tecnología blockchain y los objetivos de desarrollo sostenible. *DYNA - Ingeniería e Industria*, 97(6), 594–598.
<https://doi.org/10.6036/10549>
- Gregory, A., & Milner, S. (2009). Trade unions and work-life balance: Changing times in France and the UK?. *British Journal of Industrial Relations*, 47(1), 122-146.
- GRI Standard (2018). GRI 401:Empleo 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+401>
- GRI Standard (2021). GRI 403:Salud y Seguridad en el Trabajo 2018. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+403>
- GRI Standard (2018). GRI 404:Formación y Educación 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+404>
- GRI Standard (2018). GRI 405:Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+405>
- GRI Standard (2018). GRI 406: No Discriminación 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+406>
- GRI Standard (2018). GRI 407:Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/search/?query=GRI+407>
- GRI (2021). Buenas prácticas de Sostenibilidad en la MIPYME peruana. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/media/neqdy5z1/msmesperu-publications-es.pdf>
- Grupo INS. (2021). Reporte de Sostenibilidad 2021.
<https://www.grupoins.com/media/10239/report-de-sostenibilidad-2021.pdf>
- Grushina, S. V. (2017). Collaboration by Design: Stakeholder Engagement in GRI Sustainability Reporting Guidelines. *Organization & Environment*, 30(4), 366–385.
<https://doi.org/10.1177/1086026616681612>

- Held, M. (2001). Sustainable development from a temporal perspective. *Time & Society*, 10(2/3), 351–366. doi:10.1177/0961463X01010002011.
- Hernández-Pajares, J. . (2017). Determinantes de información de sostenibilidad de empresas peruanas . *CAPIC REVIEW*, 15, 9–18.
<https://doi.org/10.35928/cr.vol15.2017.5>
- Hitka, M., Kucharcikova, A., Starchon, P., Balazova, Z., Lukac, M. y Stacho, Z. (2019). Knowledge and Human Capital as Sustainable Competitive Advantage in Human Resource Management. *Sustainability*, 11(18), 1-18. <https://doi.org/10.3390/su11184985>
- Inna Khovrak (2020). ESG-driven approach to managing insurance companies' sustainable development. *Insurance Markets and Companies*, 11(1), 42-52. doi:10.21511/ins.11(1).2020.05
- ICONTEC. (2008). Guía técnica colombiana GTC 180. Responsabilidad Social. Incotec: Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<http://www.valledelcauca.gov.co/planeacion/descargar.php?id=8871>
- I-Hsiang (Hank) Lin, Chang, O., & Chunchia (Amy) Chang. (2015). Perceptions of GRI Reporting Guidelines. *International Journal of Sustainability Policy & Practice*, 9(4), 35–54. <https://doi.org/10.18848/2325-1166/cgp/v09i04/55439>
- Kubilayhan, G. O. C., & Kusku, F. (2020). Sustainable human resources management from the language of reports. *Research Journal of Business and Management*, 7(2), 95-115.
- Klerkx, L., Villalobos, P., & Engler, A. (2012). Variation in implementation of corporate social responsibility practices in emerging economies' firms: A survey of Chilean fruit exporters [Abstract]. *Natural Resources Forum*, 36(2), 88-100.
<https://doi.org/10.1111/j.1477-8947.2012.01440.x>
- Leyva, B. (2022, 9 de septiembre). Sostenibilidad y Seguros, ¿conceptos interrelacionados?. *MuySegura*.
<https://www.muyssegura.com/sostenibilidad-y-seguros-conceptos-interrelacionados/>
- Lewchuk, W., Clarke, M., de Wolff, A., & King, A. (2018). Precarious employment, work reorganization and the importance of employment standards. *Journal of Industrial Relations*, 60(3), 389-408.
- Lyon, T.P. and Maxwell, J.W. (2011), “Greenwash: Corporate environmental disclosure under threat of audit”, *Journal of Economics & Management Strategy*, Vol. 20 No. 1, pp.3-41. <https://doi.org/10.1111/j.1530-9134.2010.00282.x>

- Macarena López-Fernández & Pedro Miguel Romero-Fernández (2017): Hacia una configuración de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos socialmente responsables: hallazgos de un consenso académico, *The International Journal of Human Resource Management*, DOI: 10.1080/09585192.2017.1332669
- MARINESCU, A.-O. (2020). Analysis on the Compliance of Sustainability Reports of Romanian Companies with GRI Conceptual Framework. *Audit Financiar*, 18(158), 349–363. <https://doi.org/10.20869/AUDITF/2020/158/011>
- Mapfre (s,f). recuperado de <https://www.mapfre.com.pe/sobre-mapfre-peru/medio-ambiente/>
- Moroz, P. W., Branzei, O., Parker, S. C., & Gamble, E. N. (2018). Imprinting with purpose: Prosocial opportunities and B Corp certification. *Journal of Business Venturing*, 33(2), 117-129. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2018.01.003>
- Milne, M., & Gray, R. (2013). W(h)ither Ecology? The Triple Bottom Line, the Global Reporting Initiative, and Corporate Sustainability Reporting. *Journal of Business Ethics*, 118(1), 13–29. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1543-8>
- Murray, S. (2007): “A long path to credibility CASE STUDY WBCSD” [SURVEYS EDITION], *Financial Times*, London (UK), Jul 5, p. 15
- Nguyen, T. T. D. (2020). An Empirical Study on the Impact of Sustainability Reporting on Firm Value. *Journal of Competitiveness*, 3, 119–135. <https://doi.org/10.7441/joc.2020.03.07>
- OECD (2022), *OECD Insurance Statistics 2021*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/841fa619-en>.
- Organización Panamericana de la Salud OPS. (2 de marzo de 2022). Recuperado de <https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo>
- Pacífico. (2020). Reporte de Sostenibilidad 2020. <https://www.grupocredicorp.com/assets/pdf/reporte-de-sostenibilidad-2020-pacifico.pdf>
- Quiénes somos - Cámara de Comercio Americana del Perú. (2018, agosto 25). Cámara de Comercio Americana del Perú; Cámara de Comercio Americana en Perú. <https://amcham.org.pe/abe/quienes-somos/>
- ¿Qué es el Dow Jones Sustainability Index? (2017, junio 2). Saber más, ser más; Saber Más Ser Más. <https://www.sabermassermas.com/que-es-dow-jones-sustainability-index/>
- Ranking Merco Talento Perú. (n.d.). Merco.info. Retrieved March 13, 2023, from <https://www.merco.info/pe/ranking-merco-talento/ranking-merco-talento?edicion=2021>

- Revista Responsabilidad Social Empresarial (17 de marzo de 2014). Recuperado de [https://noticias.rse.pe/rimac-seguros-obtiene-premio-como-empresa-ejemplar-en-america-latina/#:~:text=RSE.,M%C3%A9xico%20\(AliaRSE\)%20y%20Peru2021.](https://noticias.rse.pe/rimac-seguros-obtiene-premio-como-empresa-ejemplar-en-america-latina/#:~:text=RSE.,M%C3%A9xico%20(AliaRSE)%20y%20Peru2021.)
- Revista Somos Corredores (27 de octubre de 2022). Recuperado de <https://somoscorredores.pacifico.com.pe/blog/-/blogs/premiados-por-iniciativas-sostenibles?seccion=novedades-pacifico>
- Reporte de sostenibilidad pacifico https://www.pacifico.com.pe/documents/28730/204174/Reporte-de-Sostenibilidad-2019_VF.pdf/
- Pinales Zumba, C. G., Trelles Vera, G. M., & González Illescas, M. L. . . (2021). La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4603>. Yachana Revista Científica, 10(2). Recuperado a partir de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670>
- Petersen, E., Hui, D. S., Hamer, D. H., Blumberg, L., Madoff, L. C., Pollack, M., ... & Nachega, J. B. (2021). Li Wenliang, a face to the frontline healthcare worker? The first doctor to notify the emergence of the SARS-CoV-2 outbreak. *International Journal of Infectious Diseases*, 102, 202-204.
- ¿Por qué las instituciones financieras están apostando por la sostenibilidad?. (2022. 21 de abril). ONU programa para el desarrollo ambiente. <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/reportajes/por-que-las-instituciones-financieras-estan-apostando-por-la>
- Roa Luna, K. J., & Donado Abreo, N. J. (2022). Propuesta del Modelo de Gestión Integral de Sostenibilidad para una Institución de Educación Superior de carácter privado de la ciudad de Bucaramanga.
- Rodríguez, L.C. & Ríos-Osorio, L.A. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial* 14(2), 73-89 <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- Rojas Gomez, J. C., Niño Galeano, C. L., & Solano Bejarano, S. D. (2020). Sostenibilidad del sector agrícola a nivel mundial a partir del Global Reporting Initiative (GRI). *Panorama Económico*, 28(2), 56–78. <https://doi.org/10.32997/pe-2020-2688>
- SBS. (2020). Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros, seguros y de pensiones. Recuperado de:

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2020/Diciembre/CIIF-0001-di2020.PDF>

- Sachs, JD (2015) La era del desarrollo sostenible. Nueva York: Prensa de la Universidad de Columbia.
- Sarrua, J., Alberto, L., & Moneva Abadía, J. M. Reportes de sostenibilidad en latino américa: una exploración a través del análisis de redes.
- SDG Compass - Guía para la acción empresarial en ODS. (2016, junio 1). Pacto Mundial.
<https://www.pactomundial.org/biblioteca/guia-sdg-compass-la-guia-para-la-accion-empresarial-en-los-ods/>
- Sostenibilidad en el sector asegurador: ¿cómo se materializa?. Senassur Grupo Filhet-Allard. Recuperado de:
<https://corredoresymediadores.senassur.es/noticias-seguros/sostenibilidad-en-el-sector-asegurador-como-se-materializa/#:~:text=Lejos%20de%20ser%20una%20moda%20o%20una%20tendencia,del%20Informe%20Estamos%20Seguros%20destaca%20los%20siguientes%20aspectos%3A>
- Spenassato, D., Trierweiller, A. C., Bornia, A. C., & Frazzon, L. S. (2015). Dow Jones Sustainability Index: Use of forecasting models to assist decision making. Revista ESPACIOS | Vol. 36 (No 11) Año 2015.
<https://www.revistaespacios.com/a15v36n11/15361121.html>
- Simnett, R., Vanstraelen, A., & Chua, W. F. (2009). Assurance on sustainability reports: An international comparison. *The accounting review*, 84(3), 937-967.
- Simona Činčalová (2021). The impact of the level of corporate social responsibility on financial performance: Evidence from insurance firms in the Czech Republic. *Insurance Markets and Companies*, 12(1), 64-71. doi:10.21511/ins.12(1).2021.06
- Stubbs, W. (2017). Characterising B Corps as a sustainable business model: An exploratory study of B Corps in Australia. *Journal of Cleaner Production*, 144, 299-312.
- Tello Caicedo, G. E., Agila Maldonado, M. V., & Legarda Arreaga, C. (2018). La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 60-69.
- Trujillo, A. y Vásquez, A. (2021). Análisis de sostenibilidad organizacional en empresas de seguros. Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de:

http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35437/9/2021_análisis_sostenibilidad_organizacional.pdf

- WHO. (2020). Occupational safety and health. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/en/
- World Commission on Environment and Development (1987). Special working session Berlin West. Recuperado de https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/152/WCED_v17_doc149.pdf