



# BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES



**2024**

Como parte del Programa a la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica, se promueve que las organizaciones sean capaces de demostrar comparaciones de sus resultados con modelos de referencia relevantes para indicadores clave que permitan evidenciar el desempeño alcanzado en las diferentes áreas de nuestro modelo de excelencia.

Este aspecto ha sido tradicionalmente un tema complicado de atender por cualquier organización, por la dificultad de conseguir la información para comparar sus indicadores.

Por lo anterior la CICR desde el año 2014 estableció un mecanismo que permite a las empresas costarricenses tener una base de comparación con otras organizaciones en resultados relevantes asociados a las diferentes áreas de nuestro modelo. El proceso ha venido consolidándose y ganando en participación, con cerca de 30 participantes por año lo que da oportunidad de mejorar la calidad de los análisis comparativos que se realizan.

En esta edición 2024 de nuestro Programa se invita nuevamente para que cualquier organización, asociada o no a la CICR, que vea un valor agregado en la información compartida, participe de esta iniciativa orientada a generar una fuente para la comparación nacional de indicadores empresariales.

Se ha desarrollado y validado un grupo de 30 indicadores clave, los cuales no pretenden ser una lista definitiva y mucho menos una prescripción para las empresas, simplemente son indicadores que a la luz de nuestro modelo de excelencia se consideran útiles y fáciles de compartir. ***Para esta edición se han realizado cambios en indicadores que no estaban teniendo muchas respuestas de parte de los participantes de manera que se han incorporado nuevos indicadores para sustituirlos en espera de que estos permitan obtener mayor grado de aporte y comparación entre los participantes (véase indicadores No. 9, 19 y 20).*** En este documento se encuentra la lista de indicadores para utilizar en esta comparación con el fin de que los conozcan y analicen la oportunidad de compartir información.

Es importante considerar que la gran mayoría de los indicadores que se incluyen no son indicadores netos o absolutos, sino que se piden en términos relativos, porcentuales o normalizados. Esto se hace con el fin de mitigar el riesgo que un participante puede percibir al brindar la información absoluta, además de que permite una comparación genérica sin considerar aspectos de tamaño y actividad de la empresa (por ejemplo: no se pide el resultado de Ventas como tal sino el porcentaje de crecimiento o variación de las Ventas entre dos periodos anuales sucesivos).

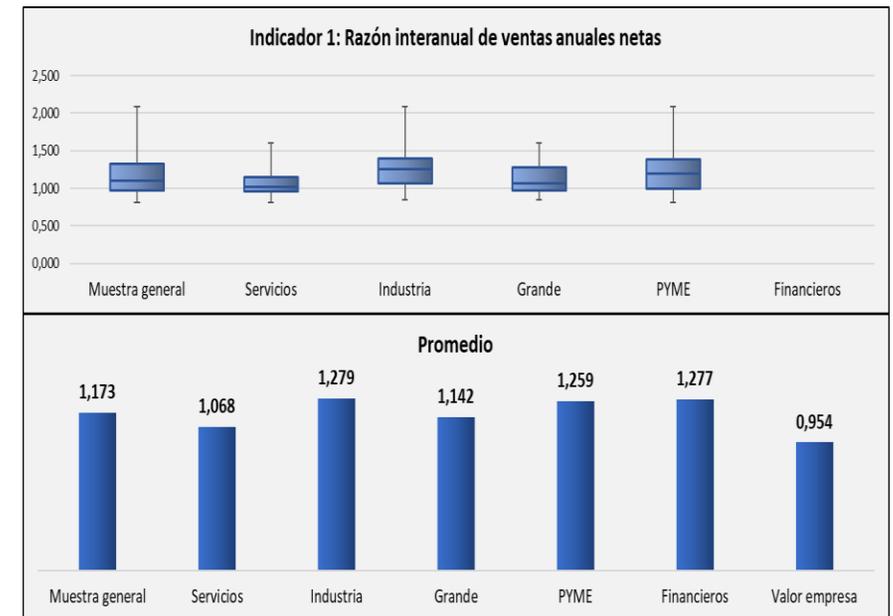


Los siguientes gráficos muestran un ejemplo de cómo se reporta la información compartida en este benchmarking con el fin de que se aprecie que en ningún momento se indica el nombre de la empresa que aporta sus datos y se evidencie el formato en el que se reporta la información para su aprovechamiento en la empresa participante.

## EJEMPLO DE LA FORMA EN QUE SE REPORTA LA INFORMACIÓN COMPARATIVA PARA CADA INDICADOR



- 30 indicadores clave relacionados con las 7 áreas del modelo de excelencia de la CICR
- Información relativizada
- Manejo confidencial de la información
- Reporte personalizado para la empresa



### BENEFICIOS

- Mejorar el entendimiento de la gestión.
- Mejorar la definición de indicadores.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Evaluar las metas organizacionales.
- Implementar cambios.
- Comparar los indicadores propios con los de otras empresas.
- Posibilidad de encontrar oportunidades de intercambiar experiencias con empresas más avanzadas.



La empresa que aporta información lo hace en el marco de los **principios de confidencialidad, imparcialidad, credibilidad y ética profesional del Programa a la Excelencia**, por lo que la información de su participación no se hará pública. En este sentido, las empresas que aporten información para esta comparación recibirán un código de identificación confidencial, con el cual se identificarán en todo el proceso y el cual será conocido únicamente por la coordinación del Programa a la Excelencia y la empresa participante.

La organización puede presentar los indicadores que considere oportunos (no necesariamente deben informar sobre los 30 indicadores sino los que estén a su alcance o sean de su mayor interés para comparar).

Luego de presentar los indicadores la Coordinación del Programa para la Excelencia los procesará y emitirá un reporte para la empresa mostrando comparaciones a nivel individual, por tamaño y por actividad.

***La participación en este proceso es abierta y voluntaria y no implica ningún costo para la organización que aporte indicadores para la comparación.***

***Las empresas que deseen participar deberán entregar vía correo electrónico dirigido a Sergio Arias ([sarias@cicr.com](mailto:sarias@cicr.com)) un detalle con el resultado cuantitativo pertinente para cada indicador que desee presentar para esta comparación y lo deberán hacer a más tardar para el próximo 30 de junio. Los informes comparativos se entregarán a las empresas el 15 de julio.***

***Para enviar los datos para esta comparación puede hacerlo mediante el archivo de Excel que se adjunta a este correo o bien por medio del formulario de Google Reporte de Benchmarking de Indicadores Empresariales 2024 el cual puede acceder en este enlace: <https://forms.gle/R2sQAYtQ9YQEj2j9>; estos documentos sirven de base para incluir los datos de su empresa para cada indicador que desee comparar.***

***De igual manera puede apoyarse en la "Calculadora con fórmulas de indicadores - Benchmarking 2024" si lo necesita, la cual puede acceder y descargar en la página web de la CICR, esta hoja es sólo de apoyo interno para que usted haga los cálculos requeridos más fácil y ordenadamente; la información utilizada para el cálculo no debe compartirse, solamente sus resultados.***

Esperamos que este proceso permita seguir agregando valor a la mejora de las empresas costarricenses por medio de nuestro Programa a la Excelencia ayudándolas a incrementar su desempeño en gestión y resultados empresariales.



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Quedamos a sus órdenes para cualquier orientación, aclaración o consulta al respecto.

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
<b>CULTURA, LIDERAZGO Y ESTRATEGIA</b>				
1. <i>Razón interanual de ventas anuales netas</i>	Relación entre las ventas del año 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que las ventas han crecido y si es menor que 1 que han decrecido en comparación con el último periodo.	Ventas anuales netas: ventas totales del último año sin incluir impuestos de ventas, ni retenciones, ni bonificaciones a clientes.	$\text{Ventas anuales netas periodo 2023} / \text{Ventas anuales netas periodo 2022}$	Informes contables Registros de ventas
2. <i>Crecimiento interanual de utilidad anual neta</i>	Relación de crecimiento porcentual (o decrecimiento si es negativo) entre de la utilidad del año 2023 con respecto al año 2022. Valores positivos de este indicador indican un crecimiento porcentual, valores negativos indican que la utilidad neta decreció con respecto al periodo anterior.	Utilidad anual neta: utilidad después de impuestos en el último periodo anual. Cuando la utilidad es negativa se denomina pérdida neta.	$(\text{Utilidad anual neta periodo 2023} - \text{Utilidad anual neta periodo 2022}) / \text{Utilidad anual neta periodo 2022}$	Informes contables
3. <i>Margen de EBITDA</i>	Relación porcentual entre el EBITDA obtenido y las ventas anuales netas; permite ver la eficiencia de los ingresos por ventas generadas, evidencia qué porcentaje de los ingresos se convierte en ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización.	EBITDA: acrónimo formado por las iniciales de las palabras "Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization", que se traduce Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización. Es la utilidad que resulta de descontarle a los ingresos, los costos y gastos que implican desembolso de efectivo. Permite conocer cuánto puede generar un proyecto o empresa sin mirar los aspectos financieros y tributarios, los cuales pueden ser analizados y manejados en forma independiente.	$(\text{EBITDA periodo 2023} / \text{Ventas anuales netas periodo 2023}) * 100 \%$	Informes contables Registros de ventas



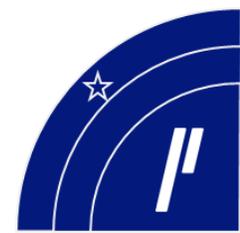
## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
4. <i>Razón de endeudamiento</i>	Indicador financiero que mide la proporción del patrimonio neto de una empresa que están financiados por deudas.	<p>Pasivo circulante: valor para el último periodo anual de la parte de las deudas o compromisos adquiridos por la organización que contiene las obligaciones a corto plazo (vencimiento inferior a un año). Ejemplos: créditos bancarios, créditos comerciales de proveedores, pagarés y factoreo.</p> <p>Pasivo a largo plazo: valor para el último periodo anual de las deudas que la organización debe pagar a más de un año plazo.</p> <p>Activo total: valor para el último periodo anual del total de los bienes tangibles o intangibles que posee la organización.</p>	$\frac{\text{Pasivo circulante 2023} + \text{Pasivo a largo plazo 2023}}{\text{Total de Activos 2023}}$	Informes contables
5. <i>Rendimiento sobre activos (ROA)</i>	Relación que mide la tasa de devolución producida por un beneficio económico (anterior a los intereses y los impuestos) respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto (que sumados forman el activo total).	Ver definiciones anteriores de Utilidad Neta y Activo total	$\frac{\text{Utilidad anual neta 2023}}{\text{Activo total 2023}}$	Informes contables
<b>CLIENTES Y MERCADOS</b>				
6. <i>Porcentaje de satisfacción de clientes</i>	Resultado numérico de la satisfacción de los clientes de la empresa expresado en términos porcentuales.	Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas. Pueden utilizarse mediciones integradas de los resultados de evaluaciones de percepción del cliente o también valoraciones específicas y puntuales sobre el nivel de satisfacción general con la empresa y sus productos o servicios. Si su empresa utiliza indicadores como el NPS se recomienda utilizar el porcentaje de promotores como medición del	Porcentaje de clientes satisfechos con los productos y servicios de la organización 2023	Consulta directa a clientes (por ejemplo, encuesta de satisfacción)



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
		porcentaje de clientes satisfechos con los productos y servicios de la empresa.		
7. <i>Índice de reclamos</i>	Reclamos recibidos por cada <b>1.000.000 dólares</b> vendidos en el año 2023  <b>Nota: Es importante utilizar el valor de ventas en dólares dado que la fórmula es así como lo contempla para tener las mismas bases comparativas.</b>	Reclamo: disconformidad comunicada por cualquier vía formal (escrita, correo electrónico, página web, call-center, oral), de la que queda registro y por la que se solicita retribución de valor material, (devolución de lo pagado, compensación por daño, cambio o reemplazo del bien o servicio, compensación por lucro cesante, etc.).	(Cantidad de reclamos recibidos 2023 / Ventas anuales netas 2023) * <b>\$1.000.000</b>	Registros de reclamaciones Informes de calidad o servicio al cliente Devoluciones Aplicaciones de garantía
8. <i>Porcentaje de entregas a tiempo</i>	Razón porcentual de la eficacia en la entrega de sus productos (servicios) por la empresa durante el 2023.	Entrega a tiempo: entrega de producto o servicio en el tiempo (plazo o fecha) acordado con el cliente para entrega la orden por el producto (servicio).	(Número de entregas a tiempo 2023 / Número total de entregas 2023) * 100%	Ofertas (fecha acordada) Registros de entrega (fecha de entrega)
9. <i>Razón interanual de cartera de clientes (nuevo)*</i>	Relación entre la cantidad de clientes totales de la empresa en el año 2023 dividida entre la cantidad total de clientes en el año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que la cartera de clientes ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Cartera de clientes: Cantidad total de clientes de la empresa en un periodo de tiempo. En empresas que atienden clientes corporativos podría visualizarse a nivel de la cantidad de unidades de negocio a las que les brindan productos o servicios.	Cartera de clientes 2023 / Cartera de cliente 2022	Registros internos de clientes atendidos en la empresa (expedientes físicos, CRM, bases de datos, etc.)
<b>TALENTO HUMANO</b>				
10. <i>Porcentaje de satisfacción del personal</i>	Resultado numérico de la satisfacción de los colaboradores de la empresa expresado en términos porcentuales.	Satisfacción del personal: Percepción del personal sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas en su relación laboral con la empresa. Pueden utilizarse mediciones integradas de los resultados de evaluaciones de percepción del personal o también valoraciones específicas y puntuales sobre el nivel de satisfacción del personal en	Porcentaje de colaboradores satisfechos con el ambiente laboral y condiciones de la organización 2023	Consulta directa a colaboradores (por ejemplo, encuesta de clima organizacional)



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
		general con la empresa. Si su empresa utiliza indicadores como el NPS se recomienda utilizar el porcentaje de promotores como medición del porcentaje de colaboradores satisfechos con los productos y servicios de la empresa.		
11. <i>Índice de rotación (fluctuación laboral)</i>	Relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo.	Rotación del personal: La rotación de personal o fluctuación laboral, es un proceso en el que un trabajador deja su puesto y este debe ser ocupado por otro trabajador. Se considera rotación de personal cualquier salida, entrada o cambio de puesto de un empleado.	$(\text{Cantidad de trabajadores que salió de la organización durante el 2023} / \text{Cantidad de trabajadores promedio que laboró en la organización durante el 2023}) * 100 \%$	Registros de personal
12. <i>Porcentaje de promoción interna de personal</i>	Relación porcentual de la cantidad de vacantes de la empresa (excluyendo las vacantes que se generen en el nivel más bajo de la organización) que son cubiertas con personal que la misma organización ya posee en su planilla.	Promoción interna del personal: es un método de selección de personal en el que quienes participan son los colaboradores de la propia empresa, en lugar de candidatos externos. Es beneficiosa para la motivación y el compromiso de los empleados, y también contribuye a la retención y desarrollo del talento.	$(\text{Puestos vacantes cubiertos con promoción interna de personal de la empresa durante 2023} / \text{Cantidad total de vacantes abiertas en el 2023}) * 100 \%$	Registros de personal
13. <i>Inversión en capacitación como porcentaje de ventas</i>	Cantidad de dinero invertido en capacitación por cada unidad monetaria generada en ventas. Se incluye la estimación del valor económico de las capacitaciones internas como externas.	Capacitación del personal: conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza, considerando fuentes internas y externas, para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo.	$(\text{Inversión en capacitación periodo 2023} / \text{Ventas anuales netas periodo 2023}) * 100 \%$	
14. <i>Índice de gravedad de accidentes</i>	Representa el número de jornadas perdidas a causa de accidentes laborales por cada mil horas trabajadas.	Accidente laboral: es todo accidente que le puede suceder a un empleado a causa o como consecuencia del trabajo que se le ha asignado.	$(\text{Cantidad de días perdidos a causa de accidentes laborales 2023} / \text{Total de horas – hombre trabajadas en el periodo 2023}) * 1.000$	Reportes de accidentes. Reportes de incapacidades. Registros de personal.



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
<b>PROCESOS</b>				
15. <i>Porcentaje de Producto (Servicio) no conforme</i>	Relación porcentual del producto (servicio) no conforme en relación con la cantidad total de producto (servicio) de la organización.	Producto (servicio) no conforme: producto (servicio) que no cumple con los requisitos establecidos.	$(\text{Cantidad de producto (servicio) no conforme 2023} / \text{Total de producto (servicio) en el año 2023}) * 100 \%$	Órdenes de producción (servicio). Reportes de calidad y producto no conforme.
16. <i>Razón interanual de costos de operación (producción)</i>	Relación entre los costos de operación del año 2023 con respecto al 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que el tiempo de aprovisionamiento ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Costos de operación (producción): Es la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios; se consideran aquí los pagos a los factores de la producción: al capital, constituido por los pagos al empresario (intereses, utilidades, etc.), al trabajo, pagos de sueldos, salarios y prestaciones a obreros y empleados así como también los bienes y servicios consumidos en el proceso productivo (materias primas, combustibles, energía eléctrica, servicios, etc.).	$\text{Costo de operación en 2023} / \text{Costo de operación del 2022}$	Registros contables Registros de ventas
17. <i>Razón interanual de ingresos por hora – hombre trabajada</i>	Relación entre los ingresos generados por cada hora hombre del año 2023 con respecto al 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que el tiempo de aprovisionamiento ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Horas-hombre es una unidad convencional para cuantificar las horas de presencia o intervención de personas en un proceso o actividad.	$(\text{Ventas anuales netas periodo 2023} / \text{Total de horas – hombre trabajadas en el periodo 2023}) / (\text{Ventas anuales netas periodo 2022} / \text{Total de horas – hombre trabajadas en el periodo 2022})$	Registros de ventas Registros de personal



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
<b>INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>				
18. <i>Inversión en innovación como porcentaje de las ventas</i>	Relación porcentual del monto invertido por la organización en proyectos de innovación como porcentaje de las ventas anuales netas del periodo.	Proyectos de innovación: proyectos relacionados con desarrollo de productos, mejoras de procesos, mejoras en comercialización y cambios en sistemas organizacionales.	$(\text{Monto total invertido por la organización en proyectos de innovación en 2023} / \text{Ventas anuales netas del periodo 2023}) * 100 \%$	Registros de proyectos de innovación y costos asociados. Registros contables.
19. <i>Impacto económico de la innovación como porcentaje de las ventas totales (nuevo)*</i>	Relación porcentual del impacto económico generado por las innovaciones incorporadas por la empresa en los últimos tres años como porcentaje de las ventas para el mismo periodo.	Innovación: Proceso resultante de un objeto nuevo o sustancialmente cambiado. Implica la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo, en las prácticas de la organización, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. Una innovación puede definirse como la introducción de uno o más tipos de innovaciones (producto, proceso, método de comercialización o método organizativo). El impacto económico de las innovaciones incluye la sumatoria del valor económico o aporte generado por las innovaciones (ahorros, ventas, entre otros) para los últimos tres periodos anuales 2021, 2022 y 2023.	$(\text{Sumatoria de aportes económicos anuales de las innovaciones introducidas desde 2021 hasta 2023} / \text{Sumatoria de Ventas anuales netas desde 2021 hasta 2023}) * 100 \%$	Registros de ventas. Registros de ahorros generados por proyectos de innovación. Otros registros que cuantifiquen el impacto económico de las innovaciones.
20. <i>Inversión en tecnología como porcentaje de las ventas totales (nuevo)*</i>	Relación porcentual del monto invertido por la organización en proyectos tecnológicos como porcentaje de las ventas anuales netas del periodo.	Proyectos tecnológicos: proyectos relacionados con investigación y desarrollo, adquisición de tecnología, transferencia de tecnología, asimilación de tecnología, protección intelectual, innovación tecnológica de producto y proceso.	$(\text{Monto total invertido por la organización en proyectos tecnológicos 2023} / \text{Ventas anuales netas del periodo 2023}) * 100 \%$	Registros de proyectos tecnológicos y costos asociados. Registros contables.



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
<b>AMBIENTE</b>				
21. <i>Razón interanual de residuos sólidos totales generados por unidad base</i>	Relación entre los residuos sólidos totales generados por unidad base del 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que la generación residuos sólidos totales por unidad base ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Residuos sólidos totales: totalidad de los residuos generados en la organización incluyendo: residuos comunes, residuos peligrosos, residuos especiales, residuos valorizables, residuos reutilizables. Unidad base: se refiere a la unidad utilizada por la empresa para medir la eficiencia en el uso de sus recursos. Puede variar según el tipo de actividad de la organización. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufactura: unidades producidas o kilogramos de producto terminado.</li> <li>• Servicios: cantidad de empleados que trabajan en la empresa.</li> <li>• Construcción: cantidad de metros cuadrados construidos.</li> </ul>	Cantidad de toneladas de residuos sólidos generados por unidad base en 2023 / Cantidad de toneladas de residuos sólidos generados por unidad base en 2022	Registros de gestión de residuos. Registros y estadísticas de producción (servicio)
22. <i>Razón interanual del consumo de agua por unidad base</i>	Relación entre el consumo de agua por unidad base del 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que el consumo de agua por unidad base ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Unidad base: se refiere a la unidad utilizada por la empresa para medir la eficiencia en el uso de sus recursos. Puede variar según el tipo de actividad de la organización. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufactura: unidades producidas o kilogramos de producto terminado.</li> <li>• Servicios: cantidad de empleados que trabajan en la empresa.</li> <li>• Construcción: cantidad de metros cuadrados construidos.</li> </ul>	Cantidad total de metros cúbicos de agua consumidos por unidad de base en el 2023 / Cantidad total de metros cúbicos de agua consumidos por unidad base en el 2022	Registros de consumo de agua. Registros y estadísticas de producción (servicio).
23. <i>Razón interanual del consumo de energía eléctrica por unidad base</i>	Relación entre el consumo de energía eléctrica por unidad base en el 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que el consumo de energía eléctrica por unidad base ha crecido y si es	Unidad base: se refiere a la unidad utilizada por la empresa para medir la eficiencia en el uso de sus recursos. Puede variar según el tipo de actividad de la organización. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufactura: unidades producidas o kilogramos de producto terminado.</li> </ul>	Cantidad total de kilowatt - hora de energía eléctrica consumidos por unidad base en el 2023 / Cantidad total de kilowatt - hora de energía eléctrica consumidos por unidad base en el 2022	Registros de consumo de energía eléctrica. Registros y estadísticas de producción (servicio).



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
	menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios: cantidad de metros cuadrados de las instalaciones de la empresa.</li> <li>Construcción: cantidad de metros cuadrados construidos.</li> </ul>		
24. <i>Razón interanual del consumo de combustible por unidad base</i>	Relación entre el consumo de combustible por unidad base en el 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que el consumo de combustible por unidad base ha crecido y si es menor que 1 que ha decrecido en comparación con el último periodo.	Unidad base: se refiere a la unidad utilizada por la empresa para medir la eficiencia en el uso de sus recursos. Puede variar según el tipo de actividad de la organización. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Manufactura: unidades producidas o kilogramos de producto terminado.</li> <li>Servicios: cantidad de kilómetros recorridos por la flotilla vehicular cuando aplique.</li> <li>Construcción: cantidad de metros cuadrados construidos.</li> </ul>	Cantidad total de litros de combustible consumidos por unidad base en el 2023 / Cantidad total de litros de combustible consumidos por unidad base en el 2022	Registros de consumo de combustible. Registros y estadísticas de producción (servicio).
25. <i>Razón interanual de emisiones de carbono</i>	Relación entre las toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente por unidad base en el 2023 con respecto al año 2022. Si el indicador es mayor que 1 significa que las emisiones de carbono han crecido y si es menor que 1 que han decrecido en comparación con el último periodo.	Unidad base: se refiere a la unidad utilizada por la empresa para medir la eficiencia en el uso de sus recursos. Puede variar según el tipo de actividad de la organización. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Manufactura: unidades producidas o kilogramos de producto terminado.</li> <li>Servicios: cantidad de metros cuadrados de las instalaciones de la empresa.</li> <li>Construcción: cantidad de metros cuadrados construidos.</li> </ul>	(toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente de la empresa en 2023) / (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente en 2022)	Registros cálculo de huella de carbono. Registros contables.
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>				
26. <i>Porcentaje de inversión social</i>	Relación porcentual del monto que la empresa invierte en temas sociales como porcentaje de las ventas del último periodo.	Inversión social: aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales podrían incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud,	Inversión social de la empresa en el 2023 / Ventas anuales netas en el 2023	Registros contables y de ventas.



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
		generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejora del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social.		
27. <i>Índice de empleo local</i>	Relación de la cantidad de colaboradores que vienen de zonas aledañas a la ubicación geográfica de la empresa en relación con la cantidad total de empleados de la empresa.	Empleo local: Se refiere a las fuentes de empleo que la empresa genera para personas que provienen de las comunidades cercanas a las que la empresa desarrolla sus actividades productivas. Considérese las comunidades vecinas (colindantes) a la ubicación de la empresa en un radio de 10 km para empresas ubicadas en la Gran Área Metropolitana y hasta 25 km para empresas ubicadas fuera de la GAM.	$(\text{Colaboradores de la empresa que viven en la comunidad vecina al lugar en el que se desarrollan las actividades de la empresa durante el 2023} / \text{Total de colaboradores de la empresa durante el 2023}) * 100 \%$	Registros de personal.
28. <i>Índice de equidad de género</i>	Se refiere a la proporción de empleo de mujeres versus la totalidad de colaboradores de la organización.	Equidad de género: para los efectos de este indicador se valora un índice de equidad en puestos laborales para hombres y mujeres, no obstante, se entiende que la equidad de género en el ámbito laboral implica garantizar igualdad de oportunidades, remuneración justa, acceso a roles de liderazgo y un entorno laboral libre de discriminación y sesgos.	$(\text{Colaboradoras de género femenino en la empresa en el 2023} / \text{Total de colaboradores de la empresa durante el 2023}) * 100 \%$	Registros de personal.
29. <i>Indicador de relación salarial</i>	Relación del salario inicial promedio que la empresa paga a sus colaboradores en el nivel inferior de su estructura organizacional en comparación con el salario mínimo legal a nivel nacional para un Trabajador no Calificado. El indicador debería ser siempre igual o mayor que 1 para cumplir con los estándares de ley.	Salario mínimo legal: es la retribución mínima que el patrono debe pagar al empleado por su trabajo. Se fija por medio del Decreto de Salarios Mínimos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual modifica en forma automática los salarios que sean inferiores a los ahí estipulados. Se usa el salario mínimo legal para el 2023 para el Trabajador no Calificado el cual es de 352.164,91 colones.	$\text{Salario mínimo inicial promedio pagado en la empresa al nivel inferior de la estructura organizacional de la empresa en el 2023} / \text{Salario mínimo legal del 2023 correspondiente al nivel Trabajador No Calificado} = 326.253,57$	Registros de personal. Tabla de salarios mínimos de Costa Rica para el año 2023.



## BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES

Nombre del Indicador	Definición del indicador	Términos importantes	Fórmula de cálculo	Fuentes típicas de datos para el cálculo
30. <i>Porcentaje del gasto en compras hecho con proveedores locales</i>	Relación porcentual de las compras de la empresa que se realizaron durante el 2023 a proveedores locales.	Proveedores locales: proveedores que operan en los lugares en que desarrolla sus actividades la empresa.	$(\text{Monto de compras realizado a proveedores locales durante el 2023} / \text{Monto total del gasto de compras de la empresa 2023}) * 100 \%$	

