

Reporte de Sostenibilidad 2018
Kraakman Coaching



Elaborado con el apoyo de



Índice

MENSAJE DE LAS SOCIAS	2
CIFRAS DEL AÑO	3
NUESTRA EMPRESA	4
NUESTROS PRINCIPIOS DE IDENTIDAD	5
ESTRUCTURA SOCIETARIA Y JUNTA DIRECTIVA	6
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	7
NUESTROS SERVICIOS E IMPACTOS POSITIVOS EN LOS CLIENTES	9
OBJETIVOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INICIATIVAS E INDICADORES	14

MENSAJE DE LAS SOCIAS

Estamos agradecidas de compartir con ustedes el 1° reporte de sostenibilidad anual de Kraakman Coaching. En este damos cuenta de los principales avances y desafíos de nuestro desempeño económico, social y medioambiental, y de nuestro compromiso, como organización e individuos, de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, para medir, gestionar y reducir los impactos negativos de nuestras operaciones y generar impactos positivos en la sociedad y medioambiente.

En este reporte le informamos de nuestro caminar a ser una empresa que aporta y colabora a la creación de una sociedad equitativa, justa y amorosa y en donde cada una y uno forma parte del cuidado de nuestro medioambiente y nuestro mundo.

El año 2018 fue un año especial para Kraakman en varios aspectos: Integramos a Leyla Bufadel como una de las socias mayoritarias. Con su llegada a la empresa en el año 2017 empezamos a sistematizar los trabajos que hemos estado llevando desde el año 2009;

También nos ampliamos hacia nuevo territorios; concretamente - por ejemplo ejecutamos un diplomado en Puerto Varas - y simbólicamente; empezamos a trabajar con pequeñas y medianas empresas.

Ordenamos temas administrativos y empezamos a comportarnos cada vez más responsablemente; no solamente social- y medioambientalmente pero también empresarialmente.

Sentimos que es tiempo mostrar al mundo lo que hemos hecho y estamos haciendo, conscientes de que este primer informe es un nuevo paso hacia nuestro actuar responsable con nosotros mismos, nuestro entorno social y ambiental.

No podríamos haber hecho nada sin nuestros proveedores - para mencionar algunos: Wilson Araya, Angélica Fanjul, Maria Cristina Orellana, Ortográfica, el hotel Atton - a los que agradecemos profundamente, al igual que a nuestros clientes, por la confianza que han tenido en nosotras.

Hemos dado los primeros pasos en el ámbito ambiental, quizás el ámbito menos organizado, sistematizado y ordenado de todos. Por ejemplo, aunque ya contamos con reciclaje de la mayoría de nuestros desechos, nos dimos cuenta que necesitábamos poner metas para empezar a registrar, disminuir desechos totales, aumentar el reciclaje y disminuir el uso de recursos no renovables.

En el ámbito social, en 2018 hemos puesto más que todo nuestras fichas en colaborar con la organización espiritual sin fines de lucro Brahma Kumaris con el fin de aportar a la generación de liderazgo individual y social y al proceso de transformación social y ambiental. En el futuro queremos ampliar nuestro apoyo a otros sectores como el área ambiental y a los grupos vulnerables.

En cuanto a nuestras actividades del negocio; estamos muy contentas con lo que dicen y opinan nuestros clientes -tanto personas como empresas- de nuestro trabajo, en especial el hecho de que los todos que contestaron nuestras encuestas consideran que han aumentado su capacidad de liderarse y gestionarse a si mismo y su relación con otros.

Agradecemos los testimonios y los aprendizajes de los participantes de Liderarte 2018 en los cuales podemos maravillarnos con el florecimiento de lo humano, su empoderamiento, el aumento de su confianza o, rephraseando a uno de los participantes: *“ me he dado cuenta que soy mucho más que lo que digo o dicen de mi”*.

Y al escuchar a los participantes de las empresas y los gerentes de ellas, vemos que con nuestro trabajo en el 2018 hemos logrado crear un contexto donde ha surgido el escuchar, comunicar, liderar y la aceptación de los errores.

Todo eso nos ha permitido, junto a las personas y empresas con quienes hemos trabajado, acercarnos a una sociedad donde es posible aprender más rápido, estar más comodamente en la incertidumbre y crear lugares de trabajo y de vida llenos de autenticidad, pasión y propósito. Consecuentemente generamos, tanto a nivel individual como a nivel colectiva, más posibilidad de compartir, liderar proyectos nuevos y generar felicidad y plenitud en este mundo que tanto lo necesita.



Karen Kraakman - Leyla Bufadel

CIFRAS DEL AÑO

↳ Programas dirigidos a personas

36 Participantes Concepción y Puerto Varas

4 Versiones Conectarte: Programa de Aprendizaje Transformacional

2 Versiones Liderarte: Diplomado de Liderazgo y Coaching

↳ Becas otorgadas

4 Programas empresas

Más de 40 participantes en empresas

| Alianza Empresa

| Alianza universidad

NUESTRA EMPRESA

Desarrollo Organizacional Kraakman Ltda.

RUT:76.079.902-5

OFICINA PRINCIPAL

Alto Nahuelbuta 2517 Andalue San Pedro de La Paz.

Tel: +56 41 383 3477

SITIO EN INTERNET

Información completa de Kraakman coaching:

www.kraakman.cl

NUESTROS PRINCIPIOS DE IDENTIDAD

Nuestro Propósito

“Conectar a las personas con sus talentos únicos y deseos innatos para transformar su vida.”

Nuestra misión

“Crear, junto a nuestros clientes, un contexto donde surge el escuchar, la capacidad y disposición de aprender, evolucionar y de ser exitoso en los quehaceres profesionales y personales.”

Nuestra visión

“Ser un catalizador de transformación de clase mundial”

ESTRUCTURA SOCIETARIA Y JUNTA DIRECTIVA

□ Propiedad de la empresa

Somos una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L) que actualmente cuenta con dos socias, Karen Kraakman, socia fundadora, Master of Agricultural Sciences de la Universidad Agrícola, Wageningen Holanda, Coach Senior certificado por The Newfield Network y Magister Biología Cultural de la Universidad Mayor, y Leyla Bufadel, Magíster en Gestión de Recursos Humanos Universidad de Concepción, Coach Ejecutivo Pontificia Universidad Católica de Chile y Contador Auditor.

Nombre	RUT	Porcentaje de participación
Karen Kraakman.	14.700.591-1	50%
Leyla Bufadel S.	13.264.407-1	50%

□ Gobernanza de la empresa

La dirección Kraakman Coaching está a cargo de ambas socias, Karen Kraakman y Leyla Bufadel quienes determinan y supervisan la ejecución la estrategia empresarial, y realizan seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas económicas, sociales y ambientales.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como organización tenemos el potencial construir un mundo mejor, mejor conectado, más colaborativo, con mejoras en la calidad de vida para la mayoría, con un menor impacto sobre el clima y el planeta y, también, con un crecimiento económico compartido, pero también entendemos que para alcanzar la sostenibilidad todos debemos contribuir a una agenda común. Por ello nos sumamos con nuestro compromiso a la Agenda 2030 de la ONU y sus 17 Objetivos de desarrollo sostenible, en particular al Objetivo 12: Producción y consumo responsables. El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos. Se trata de crear ganancias netas de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida.



Abordaremos particularmente la meta número 6 del objetivo 12 que persigue lo siguiente:

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

Y el Objetivo 4: Educación de calidad. El objetivo de la educación de calidad es mejorar la calidad de vida de las personas, además, el acceso a la educación inclusiva y equitativa puede ayudar abastecer a la población local con las herramientas necesarias para desarrollar soluciones innovadoras a los problemas más grandes del mundo. En



particular abordaremos la meta 4 y 7 del objetivo 4 que persiguen lo siguiente:

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

NUESTROS SERVICIOS E IMPACTOS POSITIVOS EN LOS CLIENTES

□ Nuestros servicios

Nuestros servicios se centran principalmente en el Coaching y en un conjunto de distinciones y herramientas que trabajamos juntos a nuestros clientes, en programas para personas -tales como Conectarte y Liderarte- así como en los programas diseñados a medida en las empresas.

En nuestro trabajo generamos un espacio de reflexión y conversación que permite que las personas se transformen y puedan ser exitosas en su vida profesional y personal. El coaching consideramos como un proceso de aprendizaje transformacional (o de segundo nivel) intencionado, estructurado y facilitado por un coach, al servicio del coachee - cliente que recibe el proceso de coaching - y los objetivos, resultados o metas que éste quiere lograr.

Específicamente, nuestro coaching se fundamenta en teorías científicas y disciplinas como la biología-cultural del Instituto Matrízica del Dr. Humberto Maturana, la Ontología del Lenguaje de Rafael Echeverría, El Alba Emoting de Susana Bloch, la experiencia de formación de coaches de Julio Olalla, las 4 disposiciones corporales de T-cinco.

PROGRAMAS A PERSONAS

Conectarte: Programa de aprendizaje transformacional

Este diploma invita a ingresar al mundo del coaching y establecer las bases para aumentar el bienestar de las personas. Los módulos de este programa trata de los siguientes temas:

- Aprendizaje: El conocer, cómo aprendemos los humanos y la implicancia que tiene en nuestro vivir.
- Emociones: Reconociendo nuestras emociones y las posibilidades que surgen en nuestro vivir.
- Lenguaje: Haciendo distinciones desde la biología cultural y la ontología del lenguaje.
- Cuerpo: Cómo movernos hacia otras «realidades».



LIDERARTE: Diplomado de Liderazgo y Coaching

Para quienes quieran responsabilizarse de sus talentos, fortaleciendo sus habilidades de liderazgo. Nuestra invitación es a quienes estén dispuestos a liderar su desarrollo profesional y personal hacia espacios de mayor bienestar y satisfacción laboral.

Fundamentamos nuestro quehacer en el paradigma de la colaboración y el desarrollo de habilidades propias y sostenemos el diplomado en conceptos innovadores, respondiendo a problemáticas actuales y con la posibilidad de disolver conflictos entre ámbitos percibidos generalmente divorciados como:

- Convivencia familiar versus convivencia empresarial u organizacional;
- La espiritualidad, las emociones y la corporalidad versus la racionalidad y objetividad del mundo empresarial;
- Habilidades “blandas” versus habilidades técnicas o “duras”.

Y con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- Generar la capacidad de aprender y desaprender en un mundo en constante cambio.
- Poder coordinar desde el respeto mutuo, aceptando emociones propias y de otros.
- Incorporar reflexión y meditación en la planificación estratégica.
- Aplicar herramientas de coaching en conversación personal y profesional.

PROGRAMAS A EMPRESAS

Programas a Empresas: Diseñados a medida de las necesidades y requerimientos, pretendiendo la evolución de los integrantes de la empresa para poder hacerla crecer y evolucionar a su nivel. Para ello, también, contamos con servicios de coaching ejecutivo y grupal, talleres indoor y outdoor que se explican a continuación.

Coaching ejecutivo y grupal

Para acceder al potencial de las personas y expandir sus capacidades profesionales y comunicacionales, alineado a la estrategia organizacional.

Talleres y outdoors

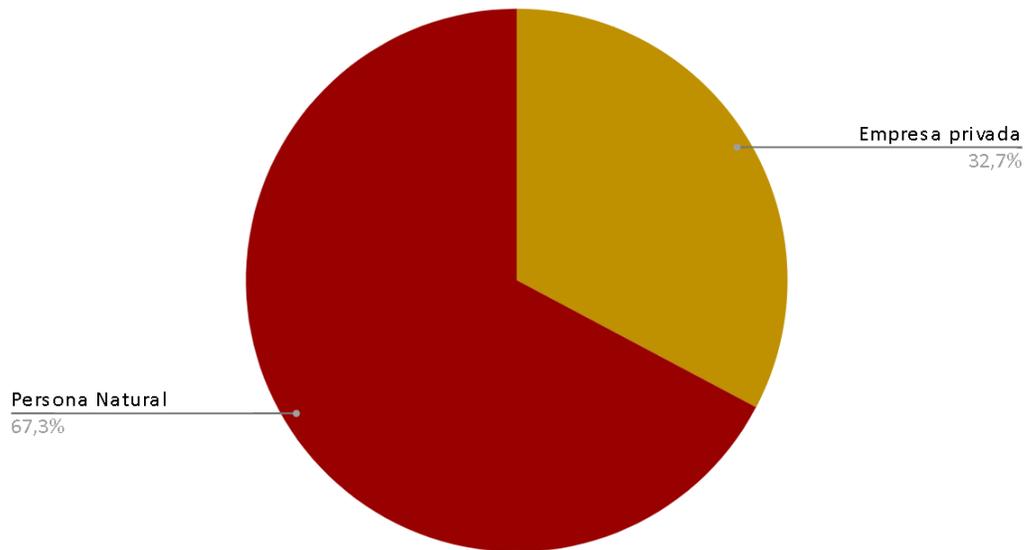
Para abrir posibilidades de un accionar distinto en el ámbito de la colaboración, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, planificación, creatividad e innovación.



□ Composición de los ingresos

Prestamos nuestros servicios de formación personal y profesional tanto a personas como a organizaciones, en 2018 nuestros clientes correspondientes a personas representaron un 67,3% de nuestra facturación y el restante 32,7% corresponde a nuestros clientes que son empresas privadas.

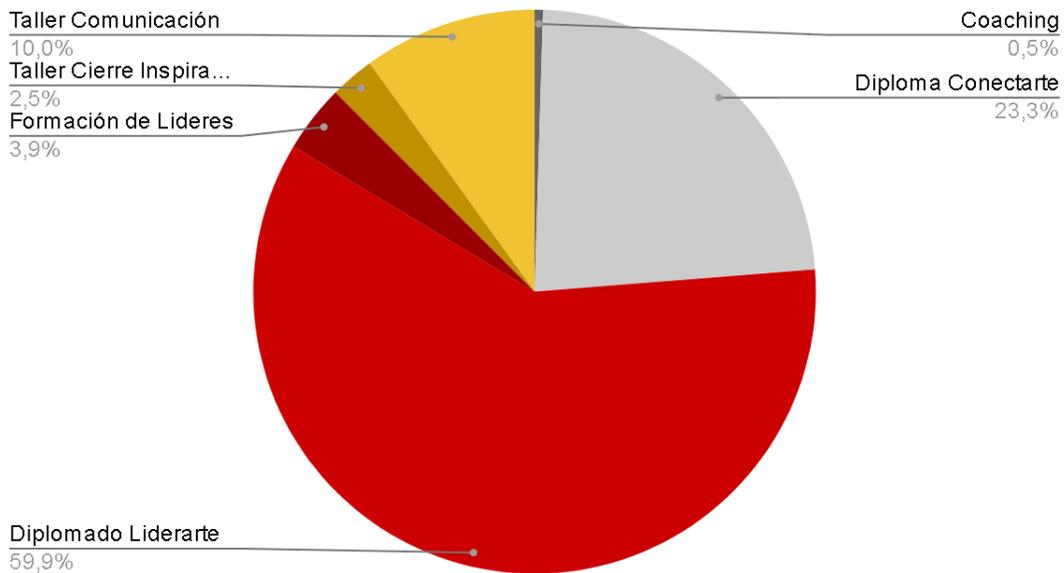
Porcentaje de la facturación por tipo de cliente año 2018



Tipo de cliente	Porcentaje de la facturación
Empresa privada	32,74%
Persona Natural	67,26%

En 2018 realizamos nuestros programas Liderarte y Conectarte, además de talleres de comunicación, talleres de inspiración y coaching, el porcentaje de los ingresos que representa cada servicio se muestra en el gráfico y tabla a continuación.

Porcentaje de la facturación por servicio año 2018



Servicio	Porcentaje de la facturación
Coaching	0,48%
Diploma Conectarte	23,26%
Diplomado Liderazgo y Coaching - Liderarte	59,87%
Formación de Líderes	3,87%
Taller Cierre Inspiración	2,54%
Taller Comunicación	9,98%

□ Impactos positivos de nuestros servicios

A través de nuestros programas y la prestación de servicios buscamos generar impactos positivos en nuestros clientes, por ello hemos definido cuatro impactos o resultados indirectos en base a testimonios entregados, evaluaciones de aprendizaje realizadas por nuestros clientes y los objetivos de nuestros programas para personas y organizaciones.

Los impactos positivos en nuestros clientes son:

- Nuestros clientes integran nuevas dimensiones de lo humano (racional, emocional, corporal y espiritual) en la toma de decisiones y en su quehacer.
- Nuestros clientes adquieren y sostienen la capacidad de aprender y desaprender en la incertidumbre.
- Nuestros clientes pueden liderarse y gestionarse a sí mismos y su relación con otros.
- Nuestros clientes pueden comunicarse y coordinarse con otros, generando y sosteniendo espacios íntimos, de respeto y de confianza.

Para medir los resultados que obtienen nuestros clientes en relación a los impactos definidos, hemos implementado una encuesta adaptada para nuestros dos grupos de clientes: personas y organizaciones, además, complementamos los resultados de la encuesta con testimonios escritos de nuestros clientes.

Dada la naturaleza cualitativa de nuestros impactos decidimos utilizar la escala de Likert de cinco niveles (muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo(3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5)) para medir la percepción de nuestros clientes en relación a la adquisición de nuevas competencias y habilidades ligadas a cada uno de los impactos luego 1 año a 1 año y 6 meses de realizar los programas. Para cada impacto definido se establecieron de 3 a 6 afirmaciones sobre nuevos hábitos, acciones y habilidades ligadas al impacto.

Resultados de nuestros clientes: Programas de formación individual

De la encuesta para los programas 2018 para personas podemos indicar:

El puntaje promedio de todos los impactos o resultados indirectos es de **4.2** de un máximo de 5 el puntaje promedio por cada impacto es:

- Integro nuevas dimensiones de lo humano en mi quehacer: **4.3**
- Soy más capaz de estar en la incertidumbre: **4.2**
- Mi capacidad de liderarme y gestionarme a mi mismo y mi relación con otros: **4.4**
- Mejoré mi capacidad de comunicarme y coordinarme con otros, generando espacios íntimos, de respeto y confianza: **4.1**

Los elementos más aprendidos (con un puntaje promedio de respectivamente 4.7 y 4.8) según la percepción de los participantes tiene que ver con **aumentar su capacidad de hacerse responsables de sus decisiones, acciones y emocionalidad y el poder decir que no o que si y hacerse responsable de las consecuencias.**

Sobre los resultados podemos señalar que :

Más del 95% de los participantes que contestaron la encuesta percibe haber obtenido aprendizaje o cambios en uno o más de los impactos medidos. Solo el 4,8% encuestados tiene un promedio menor a 4 en todos los impactos evaluados en la encuesta.

A la vez: el 81% de los participantes que llenaron la encuesta perciben haber obtenido beneficio en tres o más de los cuatro impactos medidos y 62% en los cuatro impactos.

El impacto de mayor logro fue: *“Mi capacidad de liderarme y gestionarme a mi mismo y mi relación con otros mejoró”* con más de 95% de los participantes que estaban de acuerdo o muy de acuerdo con los elementos mencionados en este impacto.

Luego, el impacto, *“Soy más capaz de estar en la incertidumbre”* obtiene un 86% y el impacto *“Integro nuevas dimensiones de lo humano en mi quehacer”* obtuvo 76%.

El impacto *“Mejoré mi capacidad de comunicarme y coordinarme con otros, generando espacios íntimos, de respeto y confianza”* que obtuvo 71%.

De una encuesta sobre el nivel de logro de los objetivos del Diplomado de Liderazgo y Coaching- Liderarte SurveyMonkey a los participantes del diplomado en 2018 queremos resaltar los siguientes comentarios:

- “Karen y Leyla transforman tu forma de ver las cosas, lideran efectivamente al grupo de trabajo y el programa se respalda con relatores de calidad”.
- “Liderarte, es un regalo para uno, permite profundizar más en quien verdaderamente soy, cómo se puede mejorar e incorporar herramientas tanto para sí mismo, como para los demás...”
- “Liderarte tiene herramientas fundamentales para observarte de manera honesta y clara... se abre el espacio interior, a veces no te gusta lo que observas de ti, pero es ese nuevo aprendizaje que te permite evolucionar, entender y aceptar que el otro, está también en este viaje”.
- “Esta metodología incorpora experiencias diversas, desde el cuerpo, el lenguaje, tu ser espiritual y permite aceptar y entender que los conflictos, errores, aciertos son experiencias que aportan y permiten ser más conscientes”.
- “Disminuyen los juicios, hacia ti y hacia otros, permitiendo generar nuevas herramientas para hacerte cargo de manera más consciente y amable de tus decisiones, de tu relación con el otro y el planeta”.
- “Liderarte es un programa único, ... Se logra aprender a ser tú en todo momento...”
- “Aprendes a escucharte y a escuchar a otros, a respirar constantemente. Todos debieran realizar esta experiencia es tan enriquecedora del alma”.

Resultados de nuestros clientes: Programas empresariales

En 2018 trabajamos con 4 empresas. Para medir el impacto de nuestro trabajo enviamos una encuesta a nuestros clientes directos; los gerentes y/o dueños de las empresas. Recibimos 2 respuestas (50%) de cuyas respuestas se desprende:

- En ambas empresas se aumentó la capacidad de liderar y gestionar.
- En las empresas no hubo impacto en el ítem total en la comunicación y coordinación, generando relaciones de respeto y confianza, sin embargo, en las afirmaciones que componen este impacto si se reconoce aprendizajes.
- En una de las empresas hubo impacto en la integración de nuevas dimensiones en lo humano en la toma de decisiones.
- En una de las empresas hubo impacto en la capacidad de estar en la incertidumbre.
- Los dos clientes reconocen que hubo aprendizaje en un total de dos impactos.
- Las afirmaciones “Tomar en cuenta las sensaciones físicas y los síntomas corporales de los trabajadores en nuestras decisiones” y “Tener la posibilidad de decir que no, generando de tal forma mayor cumplimiento con los "sí", o sea con los compromisos de trabajos contraídos” son evaluados con un promedio de 4,5

Conclusiones y resultados generales

En general, desde los resultados de la encuesta, se arroja que los impactos perseguidos por Kraakman Coaching coinciden con lo que los participantes perciben haber aprendido.

Estamos contentos y consideramos un logro que el 95% de los participantes de los programas de personas, tanto como el 100% de las empresa, han declarado que nuestras actividades han mejorado su capacidad de liderarse y gestionarse a sí mismos. En específico nos enorgullece que 100% de los participantes del programa-personas declaran ser más responsables en sus decisiones, acciones y emociones y que declaran ser capaces de decir que si o que no, haciéndose responsable de las consecuencias. En estos dos ítem, los clientes empresa también declaran haber visto avances.

En cuanto a la capacidad estar en la incertidumbre podemos apreciar que 100% de los participantes declaran haber desaprendido y soltado hábitos dañinos o pocos efectivos, así como 90% declara aprender y dejar que otros aprenden de errores cometidos. Y un 85% de los participantes declara aceptar los errores suyos como los de otros. En las dos empresas reconocen que -como equipo- han aprendido a aceptar errores y que aprenden de los errores cometidos. Una de las dos empresas además reconoce haber soltado hábitos dañinos.

A la vez, el 100% de los participantes del programa-personas declaran haber integrado al menos 1 elemento (emociones, lenguaje, corporalidad, espiritualidad/ propósito y valores) en su quehacer. En las dos empresas visualizan la integración de 3 de los 4 ámbitos mencionados.

Otro de los hallazgos que evidenciamos fue que cinco -5- de los encuestados han estado ausente más que el promedio y en momentos claves en el diplomado. Cuatro -4- de estos encuestados mencionan tener un bajo logro en el impacto número uno -1-, es decir, un puntaje menor a 4; (sin impacto); Dos -2- de ellos mencionan no tienen impacto dos -2- y; Tres -3- de ellos mencionan no haber tenido el impacto cuatro 4. Lo que nos permite concluir que la presencia en todas o la mayoría de las actividades del programa está claramente correlacionado con el impacto logrado, y nos permite ver la necesidad de fortalecer los mecanismos para aumentar la presencia y acercarla al 100% de las actividades de forma que los participantes logren incorporar e integrar cada uno de los elementos mencionados bajo este contexto.

Cuando leemos los testimonios y los aprendizajes de los participantes de Liderarte 2018, más que ver los impactos separados y segregados en los distintos elementos, podemos apreciar el florecimiento de lo humano o, como uno de los participantes mencionó “darme cuenta que soy mucho más que lo que digo o dicen de mí”, lo cual es difícil de expresar en una encuesta de impactos solamente. Los participantes hablan de más conciencia, más aceptación y amor de sí mismo.

Cuando escuchamos a los participantes de las empresas y tomamos la encuesta a los gerentes, sentimos que con nuestro trabajo en 2018 hemos logrado crear junto a nuestros clientes, el contexto donde ha surgido el escuchar, comunicar, liderar y la aceptación de los errores.

Eso nos ha permitido, junto a las personas y empresas con quienes hemos trabajado acercarnos a una sociedad donde es posible aprender más rápido, estar más fácilmente en la incertidumbre y crear lugares de trabajo y de vida llenos de autenticidad, pasión y propósito. Consecuentemente generamos, tanto a nivel individual como a nivel colectiva, más posibilidad de compartirse con otros, liderar proyectos nuevos y generar felicidad y plenitud.

ALIANZAS

Durante el 2018 generamos dos distintas alianzas de trabajo:

Con la empresa Forestal Foresol Spa. quién realizó un convenio con Kraakman Coaching para que sus colaboradores participan del diploma de aprendizaje transformacional, para aportar a su desarrollo personal y profesional.

Y Con la Universidad Andrés Bello en el marco del Diplomado de liderazgo presente. Mediante este programa Kraakman y la Universidad quieren impactar en la forma de liderazgo de las organizaciones empresariales y de salud en la zona, generando un liderazgo más responsable y ambientalmente, socialmente innovador. Se espera comenzar dicho programa en Junio 2020 en Concepción.

Para más información revisa en enlace al: [Brouchure Diplomado de Liderazgo Presente](#)

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Queremos entregar un servicio de calidad y que cumpla con las expectativas de nuestros clientes, para ello hemos implementado una encuesta de satisfacción en la que abordamos temas como contenido del programa, metodología, evaluación de los conferencistas, evaluación del material utilizado, evaluación del lugar de realización.

La aplicación de la encuesta de satisfacción en TECMAN (cliente empresa) nos permite reconocer la relevancia de la implementación de la encuesta de satisfacción y el recogimiento de los aprendizajes como elemento formal dentro de las actividades de los programas. En 2018 la tasa de respuesta a las encuestas aplicadas no permite hacer un análisis confiable y significativo de la satisfacción de nuestros clientes, por ello hemos establecido las siguientes metas para el año 2020:

- Comenzar a utilizar el indicador NPS (Net Promoter Score) como uno de los indicadores de la satisfacción de nuestros clientes.
- Aumentar la tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción a al menos un 50%.
- Relacionado con el punto anterior; aplicación de una encuesta de satisfacción y de aprendizajes aplicado como elemento formal dentro de las actividades de los programas.

OBJETIVOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INICIATIVAS E INDICADORES

Como parte del proceso de incorporación del triple impacto en la toma de decisiones de Kraakman Coaching hemos definido objetivos sociales y medioambientales con sus respectivas métricas, hemos medido dichas métricas y establecido metas para mejorar nuestro desempeño social y medioambiental. Los objetivos sociales están definidos según nuestras partes interesadas, clientes (en el título anterior), proveedores y comunidad.

□ **Objetivos e Iniciativas Sociales**

Impactos positivos en la comunidad

Desde nuestro rol de empresa queremos contribuir al bienestar y a la generación de un mundo mejor, manifestando nuestro compromiso de colaboración ciudadana y estableciendo lazos personales con nuestra comunidad en todos los ámbitos del vivir humano: espiritual, material/económico, medio-ambiental y/o social, para ello hemos desarrollado un programa de ciudadanía corporativa en cuál hemos establecido nuestras políticas de responsabilidad social y de aportes a la comunidad, también, hemos definido tres objetivos sociales desde los cuales buscamos ser un aporte a la comunidad y ciudadanía, estos son:

Objetivo N°1: “Aportar a la generación de liderazgo individual y colectivo y al proceso de transformación social y ambiental”.

Para cumplir este objetivo realizamos talleres, jornadas y diversas actividades en conjunto o a través de la participación de organizaciones espirituales, sociales, medioambientales sin fines de lucro coherentes con nuestro propósito, y también, entregamos Becas para nuestros programas formación personal y profesional.

Durante el 2018 participamos en Brahma Kumaris Chile, realizando trabajo pro bono y realizando difusión de sus actividades. Brahma Kumaris Chile ofrece cursos de meditación que ayudan a los individuos a redescubrir y fortalecer su propio valor animando y facilitando un proceso de despertar espiritual. Esto nos lleva a entender la importancia de los pensamientos y sentimientos como semillas de la acción. El desarrollo de actitudes basadas en virtudes y valores, crean de forma práctica la manifestación de la espiritualidad realzando la efectividad personal en la vida familiar y en el trabajo.

En su rol de estudiante y profesora de dicha organización, Karen Kraakman, socia fundadora de Kraakman Coaching, aportó a la organización espiritual, Brahma Kumaris, impartiendo talleres de calidad de vida en Concepción los que contaron con un promedio de 25 asistentes cada uno, también aportó participando en la transformación administrativa de la organización como miembro del grupo de curadores y acompañando, en múltiples ocasiones, en calidad de estudiante, a un relator invitado en la coordinación y ejecución de un taller en la biblioteca municipal de Concepción y en actividades de sostenimiento.

Respecto a las becas, durante el 2018 entregamos 6 becas (15,61% de nuestro ingresos programa-personas) para nuestros programas a personas para las cuales el precio del programa era inaccesible y quiénes, a nuestro juicio, tenían muchas posibilidades de aportar a su comunidad con los aprendizajes adquiridos en el transcurso del programa.

Medición de los indicadores del objetivo social de la comunidad N°1 para el año 2018:

Indicador	Resultados 2018	Metas 2020
Horas de trabajo dedicadas a actividades al año	206 horas de trabajo probono realizadas.	Disminuir a 80 horas con el objetivo de dedicar más tiempo a los otros objetivos sociales de la comunidad.
Porcentaje de las horas de trabajo dedicadas al año (Considerando 2 trabajadores jornada completa)	4,76% de nuestras horas de trabajo dedicadas a contribuir el cumplimiento de este objetivo.	Dedicar el 1,85% de nuestras horas de trabajo para contribuir al cumplimiento de este objetivo (considerando 2 pp).
Número de actividades desarrolladas en año (Talleres, cursos, jornadas y similares)	12 actividades desarrolladas durante el 2018.	desarrollar por lo menos 3 actividades.
Porcentaje de ingresos de los programas invertidos en la beca	En 2018 donamos el 15,61% de nuestros ingresos de programas para personas.	Destinar 4% de los ingresos de los programas personas a beca.

Objetivo N°2: “Contribuir a mejorar el bienestar de grupos en estado de vulnerabilidad”

Queremos contribuir al bienestar de las personas y grupos en estado de vulnerabilidad en línea con nuestro propósito: “Conectar a las personas con sus talentos únicos y deseos innatos para transformar su vida”, a través de la donación de coaching a organizaciones que apoyan a grupos vulnerables, principalmente para potenciar su conciencia y capacidad de elección, descubran y expanden sus talentos, competencias y habilidades y desde ahí puedan cambiar su quehacer en la vida y, también, su trabajo.

El presente objetivo fue planteado por la organización recientemente por lo que durante el 2018 no realizamos actividades o iniciativas para contribuir al cumplimiento de este, pero nos hemos propuesto metas a cumplir a fines del 2020.

Medición de los indicadores del objetivo social de la comunidad N°2 para el año 2018:

Indicador	Resultados 2018	Metas 2020
Horas de trabajo probono dedicadas a actividades al año	0	Dedicados al menos 16 horas Coaching Ejecutivo y Talleres de Desarrollo Personal probono.
Porcentaje de las horas de trabajo dedicadas al año	0%	1% del coaching ejecutivo realizados es pro bono
Número de beneficiarios de las actividades dedicadas en un año	0	Atender al menos 25 beneficiarios en un año

Objetivo N° 3: “Contribuir a aumentar la colaboración con personas de la misma industria y otras, para el desarrollo económico, social y ambiental de la región”.

Para cumplir este objetivo formamos parte de grupos de nuestra misma industria u otras industrias a través de lo cuales mediante la colaboración queremos potenciar buenas prácticas y participar de iniciativas que aporten al desarrollo económico, social y ambiental de la región del Biobío en donde se encuentran las oficinas de Kraakman Coaching.

El presente objetivo fue planteado por la organización recientemente por lo que durante el 2018 no realizamos actividades o iniciativas para contribuir al cumplimiento de este, pero nos hemos propuesto metas para cumplir el 2020.

Medición de los indicadores del objetivo social de la comunidad N°3 para el año 2018:

Indicador	Resultados 2018	Metas 2020
Horas de trabajo dedicadas a actividades al año	No se dedicaron horas a este objetivo en 2018	Dedicar 76 horas en el año
Porcentaje de las horas de trabajo dedicadas al año (Considerando 2 trabajadores jornada completa)	No se dedicaron horas a este objetivo en 2018	Dedicar el 3,5 % de nuestras horas laborales a este objetivo.
Número de actividades concretas realizadas en un año	No realizamos	Realizar o ejecutar al menos 2 iniciativas concretas
Número de grupos en el que Kraakman es activa.		Participar activamente de al menos 2 grupos.

Impactos positivos en nuestra cadena de suministro

Un aspecto fundamental de medir y gestionar nuestros impactos sociales y medioambientales es incorporar a la medición nuestra cadena de suministro, para así generar un discurso coherente entre las prácticas de Kraakman Coaching y de nuestros proveedores. Para ello hemos definido el siguiente objetivo.

Objetivo N°1: “Fomentar la producción sostenible, buenas prácticas y la mejora continua de nuestros proveedores.”

Para cumplir con este objetivo como Kraakman Coaching hemos generado los siguientes lineamientos:

- Generar relaciones de confianza, alianzas y equipos de colaboración a través de la mantención de relaciones de largo plazo con nuestros proveedores significativos (aquellos que representan el mayor porcentaje del gasto en compras), proveedores de servicios de facilitación y facilitadores independientes. Esto permite generar un proceso de aprendizaje o mejora continua mutua, dando espacio para el error y el aprendizaje.
- Potenciar el abastecimiento local prefiriendo compras de productos y servicios que se encuentren cercanos a nuestras instalaciones o a los lugares donde se desarrollan nuestros talleres, apoyando así a la economía local, promoviendo comunidades comprometidas y reduciendo el impacto ambiental nuestra cadena de suministro.
- Estableciendo criterios y lineamientos de conductas éticas mínimas y cumplimiento de la legislación por parte de nuestros proveedores y criterios de buenas prácticas en sus operaciones.

Para verificar que nuestra cadena de suministro es coherente con los lineamientos que hemos establecido, monitoreamos características de nuestra cadena de suministro y prácticas de gobernanza, laborales, sociales y ambientales de nuestros proveedores significativos a través de una encuesta que mide aspectos como si distancia de las dependencias del proveedor con nuestras oficinas, certificaciones de calidad y buenas prácticas de los productos o servicios vendidos a Kraakman, transparencia y ética, buenas prácticas laborales, oportunidades de desarrollo profesional para los trabajadores, entre otros. Además, generamos conversaciones de retroalimentación – antes y post – acerca de sus aportes e insumos a nuestro labor.

Para establecer los requisitos conductuales de nuestros proveedores significativos, proveedores de servicios de facilitación y facilitadores hemos generado un Código de Ética o de Conducta para nuestros proveedores, los cuales compartimos vía correo electrónico y solicitamos que se adhieran a este.

Medición de los indicadores del objetivo social de la cadena de suministro N°1 para el año 2018:

Indicador	Resultados 2018	Metas 2020
Porcentaje de los proveedores del año con los que se mantiene una relación igual o superior a 12 meses.	Mantenemos una relación superior a 12 meses con el 37,28% de nuestros proveedores del 2018.	Para el 2020 esperamos mantener con 50% de nuestros proveedores una relación igual o superior que 12 meses.
Porcentaje de los proveedores significativos y servicios tercerizados con los que se tiene una relación igual o superior a 12 meses.	Mantenemos una relación superior a 12 meses con el 100% de nuestros proveedores significativos del 2018	Para el 2020 esperamos mantener una relación superior a 12 meses con el 80% de nuestros proveedores significativos de ese año.
Porcentaje de proveedores significativos y de servicios tercerizados adheridos al Código de Ética.	En 2018 el 40% de proveedores significativos se adhieran al Código de Ética.	Para el 2020 esperamos que 60% de nuestros proveedores
Porcentaje del gasto en compras realizado en proveedores locales independientes (80km a la redonda de nuestra casa matriz que no forman parte de una cadena o más sucursales) del año.	En 2018 el 22% de nuestro gasto en compras fue realizado en proveedores locales independientes	Para el año 2020 esperamos que 30% en compras realizados sean en proveedores locales independientes al año.
Porcentaje de proveedores significativos y de servicios tercerizados con encuestas de prácticas sostenibles firmadas y contestadas.	En 2018 el 40% de proveedores significativos y de servicios tercerizados	Para el 2020 esperamos que 80% de nuestros proveedores significativos han contestado y firmado la encuesta.

□ **Objetivos e Iniciativas Ambientales**

Para prestar nuestros servicios de manera más sostenible y reducir los impactos negativos de nuestras operaciones en el medioambiente hemos definido el siguiente objetivo.

Objetivo N°1: “Disminuir los impactos negativos medioambientales producto de las prestaciones de nuestros servicios.”

Para lograr este objetivo hemos desarrollado una política ambiental con los lineamientos del actuar respetuoso y conscientes de nuestros impactos como organización e individuos en el medioambiente y entorno. Los lineamientos que hemos definidos y las iniciativas que desprenden de estos son:

- Cumplimiento de la normativa ambiental vigente y otros compromisos de carácter ambiental que la empresa adquiera voluntariamente.
- Establecer indicadores y objetivos que permitan determinar y evaluar el impacto ambiental de nuestras operaciones: Hemos generado el objetivo ambiental de “disminuir los impactos negativos medioambientales productos de las prestaciones de nuestros servicios” e indicadores para monitorear los distintos aspectos de nuestras operaciones que generan impactos negativos, como nuestro consumo de agua, consumo energético y producción de residuos.
- Promoción del uso eficiente de recursos hídricos, energéticos y reducción de la huella de carbono, identificando, midiendo y estableciendo metas de reducción y mitigación anuales: Hemos comenzado a medir nuestro consumo energético y consumo de agua a través del cual, este año, hemos establecido una línea base para fijarnos metas de mejoras y reducción a través de indicadores, los cuales se resumen en la tabla a continuación.
- Gestión de residuos y construcción de una cultura de reducción, reúso y reciclaje en trabajadores, comunidad y clientes: Hemos generado un programa de reciclaje y gestión de residuos, tenemos en nuestras instalaciones contenedores claramente identificados para separar nuestros residuos y llevarlos al punto limpio ubicado en el Mall Mirador Biobío, en cual es gestionado por la empresa B Triciclos, compostamos nuestros residuos orgánicos en las oficinas, no utilizamos plásticos de un solo uso, como agua embotellada y loza plástica desechable, en los coffe breack de nuestros programas y sesiones de coaching, realizamos los comunicados por correo electrónico y no realizamos impresiones a menos que sea estrictamente necesario.
- Evaluación anual de los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad operacional, a efecto de mantenimiento y mejora continua a lo largo de la cadena de suministro e incorporación de consideraciones ambientales a lo largo de la cadena de suministro: Como se describió de forma más detallada en el punto anterior, monitoreamos, entre otros aspectos, las prácticas ambientales de nuestros proveedores significativos y proveedores de servicios de facilitación.
- Mantenimiento de un espacio de trabajo respetuoso con el medio ambiente, tanto en oficina como en otras instalaciones donde esté el trabajador, por ejemplo, Teletrabajo, Cowork: Mantener un comportamiento coherente con el que se fomenta en las oficinas.
- Fomentar el uso de productos y prácticas de trabajo ambientalmente preferible a los trabajadores que trabajan desde oficinas en sus casas, como, fomento y apoyo del reciclaje, eliminación de residuos peligrosos de forma responsable y compra de artículos de oficina de empresas con prácticas amigables con el medioambiente.
- Informar, formar, comunicar e involucrar a las partes interesadas de la empresa en la implementación de las medidas: A través de los documentos que compartimos en nuestra página web, en nuestras actividades comunitarias y pro bono, y en la relación con proveedores y clientes, fomentamos las buenas prácticas ambientales y respeto por el medioambiente. También incentivamos a que nuestros integrantes se comporten responsablemente con el medioambiente, disminuyendo las

distancias del transporte motorizado individual, incentivando el uso de transporte público y bicicleta mediante flexibilidad de horario y del lugar de trabajo.

Medición de los indicadores del objetivo ambiental N°1 para el año 2018:

Indicador	Resultados 2018	Metas
Consumo energético (KWH) en relación a los ingresos anuales (en millones de pesos chilenos).	Por cada millón de pesos de ingresos generados en 2018 la empresa consumió 185 KWH de energía en las instalaciones	En el año 2020 esperamos tener menos de 150 KWH por cada millón de ingresos
Consumo de agua (m3) en relación a los ingresos anuales (en millones de pesos chilenos).	Por cada millón de pesos de ingresos generados en 2018 la empresa ocupó 4,93 metros cúbicos de agua en las instalaciones	En el año 2020 esperamos tener menos de 4,5 metro cúbicos por cada millón de ingresos.
Variación del consumo de energía (KWH) año1-año2/ Consumo energético año 1 (*) X100	No existen datos del año anterior (2017) para el cálculo de este indicador	En el año 2020 esperamos tener disminución de 18% de consumo energético por millón de ingreso que en el año 2018.
Variación del consumo de agua (m3) año1-año2/ Consumo agua año 1 (*) X100	No existen datos del año anterior (2017) para el cálculo de este indicador.	En el año 2020 esperamos tener 9% menos de consumo de agua que en el año 2018.
Kilos de residuos producidos en las oficinas que van a vertederos en el año.	No se ha medido	Pesar la producción de residuos que van a vertederos en un año y generar una línea base.
Kilos de residuos orgánicos producidos en las instalaciones que fueron compostados o reciclados	No se ha medido	Pesar los residuos orgánicos producidos en las instalaciones y son compostados o reciclados durante el año para generar una línea base.
porcentaje de la basura que es reciclado o compostado	No se ha medido	80% de los residuos totales en 2020 es reciclado o compostado
Porcentaje de los Coffee Break del año realizados con loza no desechable	No se ha medido	Llevar un registro del número de Coffee Break que se realizan en un año y el número de Coffee en los que se cuenta con loza no desechable
Porcentaje de las actividades del año en las que los integrantes de Kraakman Coaching se movilizaron en transporte público o bicicleta	No se ha medido	En 2021 se llevará un registro para estimar la cantidad de recursos gastados en transporte motorizado individual y se pone una meta y plan de acción para en 2021 disminuir ese gasto, en caso necesario.