

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN . . . . .	9
CAPÍTULO 1: SIGNIFICADO DEL TÉRMINO «INTERNALIZACIÓN» . . . . .	13
CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ESTRATÉGICA . . . . .	17
CAPÍTULO 3: EL PROCESO DE «INTERNALIZACIÓN». . . . .	21
CAPÍTULO 4: DEFINIENDO EL «PROPÓSITO CORPORATIVO» . . . . .	23
CAPÍTULO 5: PLANIFICAR: CONSTRUYENDO EL «CUADRO DE MANDO INTEGRAL SOSTENIBLE» . . . . .	27
5.1. Análisis Externo e Interno . . . . .	30
5.2. Análisis de <i>Stakeholders</i> . . . . .	33
5.3. Análisis de Materialidad. . . . .	39
5.4. Objetivos estratégicos: definición y priorización . . . . .	46
CAPÍTULO 6: HACER: IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA. . . . .	59
6.1. Plan de Acción . . . . .	59
6.2. Cuadros de Indicadores . . . . .	69
CAPÍTULO 7: EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS. . . . .	77
7.1. Beneficio Privado . . . . .	79
7.2. Beneficio Social . . . . .	86
CAPÍTULO 8: EJEMPLOS. . . . .	95
8.1. Propósito Corporativo . . . . .	96
8.2. Estrategia de «integración» de la Sostenibilidad en el modelo de negocio . . . . .	98
8.3. Análisis de <i>Stakeholders</i> . . . . .	102
8.4. Análisis de Materialidad. . . . .	104

8.5. Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa / Sostenibilidad:	
Plan de Acción .....	107
8.6. Indicadores de Rendimiento.....	114
<b>REFERENCIAS.</b> .....	119