

Incorporar la RSE a la agenda estratégica empresarial

Laury Melo de Alfaro

¿Qué hace que la alta gerencia considere beneficioso invertir en responsabilidad social empresarial? ¿Cómo incrementar el desempeño en RSE de la comunidad empresarial en Panamá?

Cada vez más empresas incluyen actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa en sus informes de desempeño o en sus reportes anuales. Es una magnífica noticia. Significa que el concepto ha ganado “legitimidad” entre las personas que conforman la junta directiva u ocupan cargos gerenciales de las grandes empresas en Panamá.

Los estudios señalan que precisamente el compromiso de las personas ubicadas en los niveles más altos de decisión es “el” elemento que permite incorporar el concepto de responsabilidad social a las actividades de una empresa y profundizarlo. Entonces, vale la pena indagar sobre qué hace que los niveles de dirección consideren beneficioso incorporar actividades de responsabilidad social empresarial (RSE) en la agenda de su empresa.

La divulgación de las actividades de RSE puede influir en la percepción que el público y la comunidad empresarial tienen de una empresa. Esto incrementa las posibilidades de atraer capital, asociados, nuevos clientes y personal con mayores habilidades. La fidelidad y satisfacción de los colaboradores y los clientes habituales pueden aumentar en la medida en que conocen la participación de una empresa en actividades de RSE. En otros países, los medios (*Fortune*, por ejemplo) o los foros empresariales que premian el desempeño de las empresas, toman la responsabilidad social como un criterio tan importante como la solidez financiera o la gestión administrativa. En un país como el nuestro, que aspira a atraer mayor inversión extranjera y a ingresar a nuevos mercados, presentar una comunidad empresarial con buenas credenciales en RSE puede aumentar los atractivos para la inversión o para la venta de productos y servicios en la Unión Europea o en países que consideran importante el tema. La lista de posibilidades de negocios y ventajas económicas derivadas de la vinculación a actividades de RSE es amplia. De hecho, cada año tenemos acceso a información más rigurosa y científica sobre el tema, generada por institutos que realizan estudios serios y producen resultados consistentes. Es apenas lógico pensar que estos argumentos han influido en los niveles de dirección de las empresas que realizan actividades de RSE.

Existe también un componente ético en la decisión de la alta gerencia de invertir en promover una excelente calidad del clima laboral de la empresa, ampliar de manera

sostenida las oportunidades de las comunidades pobres o contribuir a la sostenibilidad de los recursos naturales. Es decir, para un número creciente de empresas la RSE es un tema de valores y principios empresariales. Sencillamente, parte de su “negocio” es producir valor social: hacer un aporte para resolver realmente un problema social. No es un asunto de relaciones públicas o mercadeo. Tampoco es una nueva denominación para expresar la donación eventual o sistemática de dinero a organizaciones que actúan en los ámbitos contemplados en la RSE. En este sentido, pienso que afortunadamente en nuestro país estamos a punto de superar el enfoque que considera que las empresas deben “devolver” parte de sus ganancias a la sociedad mediante actos de caridad.

En nuestro caso, una vía para planificar y medir nuestro desempeño en RSE, por ejemplo, es reflexionar sobre las razones que confluyen en la decisión de Grupo Melo de destinar recursos humanos y financieros a estas actividades. Obviamente, ello nos permite fijar metas e identificar estrategias, indicadores y métodos de monitoreo para alcanzarlas o medir el progreso logrado. Sería ideal medir su “rentabilidad”, pero ello implica un nivel de desarrollo en el tema que aún no hemos alcanzado en Panamá.

Como en todo proceso, el mejoramiento y la innovación, el análisis y la búsqueda de calidad también están presentes en el desempeño en RSE. En Panamá, la red del Pacto Global de las Naciones Unidas, puede constituirse en un excelente espacio para dinamizar este proceso. El intercambio de experiencias entre las empresas que nos hemos adherido al Pacto nos permitirá adaptar y re-crear modalidades de acción, medición y evaluación en diferentes ámbitos. Uno de ellos, por ejemplo, es el reto de hacer del trabajo voluntario en proyectos comunitarios un beneficio real para los colaboradores. Así mismo, es imprescindible potenciar la autogestión de las comunidades como un elemento esencial en cada actividad de RSE. La misma lógica debe aplicarse al interior de la empresa: es el intercambio de opiniones amplio y enfocado en el mejoramiento del clima laboral lo que nos permitirá alcanzar los estándares que nos merecemos como sociedad. Conocer el impacto de nuestras actividades y la de nuestros proveedores en el ambiente debe llevarnos a aplicar criterios preventivos en cambio de medidas de mitigación. En resumen, el hecho de que Panamá haya sido incluido como país piloto en el Pacto Global nos ofrece una oportunidad concreta de afrontar el mayor desafío que tienen las empresas alrededor del planeta: incorporar la responsabilidad social empresarial en las decisiones estratégicas orientadas a lograr el crecimiento de la empresa.

La autora es Directora de Recursos Humanos y Directora de la Junta Directiva de Grupo Melo.