

# Gerencia Responsable



**Juan Manuel Ravelo Salazar**  
Profesor de CENTRUM Católica

Se ha escrito mucho sobre lo que significa ser socialmente responsable, y muchas veces se cree que este tema corresponde únicamente a las empresas o sus gerentes; sin embargo, todo empieza porque el individuo pueda darse cuenta y ser consciente de los efectos que sus actos sobre cualquier persona, grupo social o empresa.

Lamentablemente, somos testigos de una realidad que nos cuestiona todos los días. Por ejemplo, respecto del transporte en Lima, podemos afirmar que somos socialmente responsables cuando manejamos un vehículo, cuando vemos una ambulancia tras nuestro auto y nos apartamos, cuando nos solicita el pase un cortejo fúnebre, cuando llegamos a una esquina y las personas desean cruzar la vía, etc. Ciertamente, atendiendo a la respuesta de más de uno, generalmente nuestras respuestas son negativas, y eso significa que no somos socialmente responsables. Pero, si lo somos, tendremos la gran oportunidad para cambiar nuestra sociedad empezando por nosotros mismos.

Este tema nos compromete a todos como individuos y miembros de un grupo social, a las empresas, las gerencias y los llamados *stakeholders* o grupos de interés a tener e incentivar el mutuo respeto, atentos a no generar efectos negativos en nuestra sociedad. Recuerden hacerse siempre esta pregunta antes de tomar una decisión: ¿lo que haré afectará negativamente a alguien? Solo así generaremos una cultura de respeto y socialmente responsable.

Por lo expuesto, existen diversos grupos de personas que podrían verse afectadas de manera distinta por las decisiones que se tomen en una empresa, razón por la cual las gerencias tienen la obligación de ser socialmente responsables y tomar aquellas decisiones que no generen un impacto negativo a ningún grupo. Estos grupos de interés o *stakeholders* no son los mismos en todos los casos, y su diferencia dependerá del sector industrial, tamaño y ubicación de cada empresa, pero generalmente están referidos a lo siguiente (Ver Figura 1):

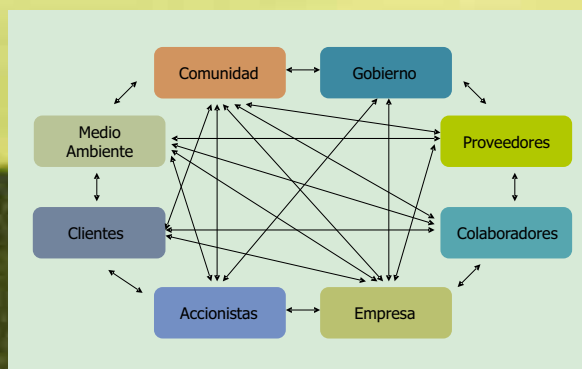


Figura 1. Stakeholders.

## ¿Para qué se Crea una Empresa y Cuándo Genera un Desarrollo Sostenible?

Las empresas se fundan para crear valor y riqueza a través de los bienes o servicios que producen para satisfacer

necesidades. Esto significa que la sociedad debería estar mejor –y no peor– después de la intervención de la empresa. Aquí está el origen de muchos conflictos que actualmente tienen algunas empresas y gerencias, por las externalidades negativas que producen en la sociedad y el medio ambiente.

Una empresa solo generará un desarrollo sostenible cuando satisfaga las necesidades actuales de las personas sin comprometer las de las futuras generaciones. Este concepto nos compromete a trabajar hoy sobre las necesidades futuras, para lo cual debemos lograr un verdadero equilibrio entre lo social y lo ambiental, aspectos que, unidos a lo económico, conforman lo que denominamos el triángulo del desarrollo sostenible. En la medida que logremos un equilibrio entre los tres factores que integran el triángulo, lograremos un desarrollo sostenible en nuestra empresa para beneficio de nuestra sociedad.

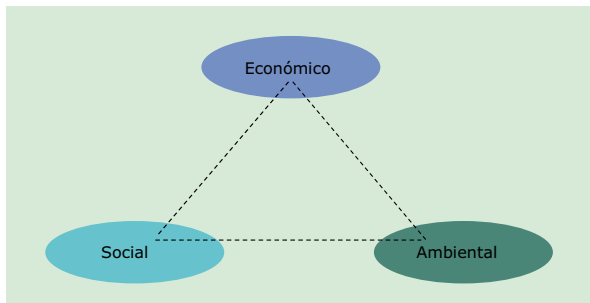


Figura 2. Triángulo del desarrollo sostenible.

### ¿Mitos o Realidades?

#### Mito 1: la responsabilidad social se centra en la filantropía.

En el Perú, 44 empresas fueron designadas empresas socialmente responsables (ESR) en 2012, en reconocimiento a sus buenas prácticas con sus grupos de interés: empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad. Para tal fin se evaluaron 120 indicadores en cuatro áreas: calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente, lo que evidencia un trabajo integral, y no solo en acciones altruistas.

#### Mito 2: la responsabilidad social solo es para las empresas grandes.

En los últimos años, numerosas organizaciones han iniciado procesos de autoevaluación para lograr una acreditación como empresas socialmente responsables, y muchas de estas han sido medianas y pequeñas empresas. Las grandes empresas son más visibles, porque divulgan lo que hacen por su comunidad y sus empleados, como parte de su estrategia de comunicación.

#### Mito 3: la responsabilidad social solo tiene que ver con temas ambientales.

La responsabilidad social abarca, además de los temas ambientales, principios fundamentales, como respeto a la persona, empleo digno, contribución al bien común, ética en los negocios, apoyo a la comunidad, transparencia, honestidad y legalidad, justicia y equidad, entre otros.

#### Mito 4: la empresa que tiene un distintivo de ESR está libre de culpa.

Es importante mencionar que este distintivo se renueva todos los años para generar un proceso de mejora continua en la gestión de responsabilidad social empresarial, con lo cual se da más certeza a la comunidad acerca de que esa organización se encuentra en continuo proceso de revisión. Al respecto, por segundo año consecutivo 12 empresas en el Perú obtuvieron el distintivo ESR en 2012.

#### Mito 5: la responsabilidad social significa sacrificar ganancias de la organización.

La responsabilidad social empresarial es una oportunidad que permite, producto de la revisión y optimización de sus procesos, implementar mejoras que impactan directamente en las finanzas de las empresas. En consecuencia, implementar un programa de medio ambiente como parte de una iniciativa de responsabilidad social permitirá reducir costos en el consumo de energía, agua, papel, residuos sólidos, entre otros, y elevar el nivel de ganancias de la organización.

#### Mito 6. La responsabilidad social sirve solo para efectos de imagen pública.

Lo que vemos sobre responsabilidad social en el país es apenas la punta del iceberg. La mayor parte de este trabajo, que es enorme, es silencioso y realizado sin buscar notoriedad, aunque algunas empresas lo hacen en algunas oportunidades para diferenciarse de las demás y obtener una ventaja competitiva.

Deseo concluir este artículo compartiendo con todos ustedes la siguiente reflexión:

*Cuando miro a tantos niños abandonados, hermanos que lloran, observo la injusticia, la corrupción, el abuso, la anciana olvidada, los jóvenes enfermos por la droga y el alcohol, el niño que a las tres de la madrugada ofrece su periódico o su cajita de dulces sin vender y lo veo dormir en la calle, me pregunto: ¿dónde están las manos de Dios? Después de un largo silencio, escuché su voz y me reclamó: "¿No te has dado cuenta de que tú eres mis manos? ¡Atrévete a usarlas para lo que fueron hechas, para dar amor y alcanzar las estrellas!"*