

Responsabilidad social en la gestión de la producción de las principales industrias panameñas

Virginia Santos H. | Erika Y. Pinzón M.

Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad Tecnológica de Panamá
erika.pinzon@utp.ac.pa

Resumen: *la Responsabilidad Social (RS) debe ser vista como un enfoque holístico que parte del hecho de que las industrias no están solas en los mercados, ya que también las componen los productores, trabajadores, usuarios y consumidores de sus productos y servicios, la comunidad en donde están ubicadas y las poblaciones afectadas por sus prácticas productivas y/o comerciales. Es por ello que ha surgido un sentido de RS más allá de las responsabilidades legales que tienen que cumplir las industrias, lo cual podríamos resumir en que este concepto no trata de imponer que sólo se cumplan los requisitos legales, sino más bien que, éstas voluntariamente reconozcan que tienen una responsabilidad con todos los actores que la componen, el medio ambiente y los recursos que le sirven para producir lo que venden. Sin embargo, la conciencia de que las industrias deben adoptar formalmente un programa de RS como mecanismo voluntario que brinde beneficios a la sociedad y a ellas mismas, aún no se logra, ya que muchas consideran que cumplen en la medida en que proporcionan empleo a la comunidad y cumplen con las leyes que rigen sus prácticas productivas y de negocios.*

Palabras claves: *industrias, producción, responsabilidad social.*

Title: *Social Responsibility in the Production Management of the Main Panamanian Industries.*

Abstract: *Social responsibility (RS) must be seen as a holistic approach from the fact that industries are not alone in markets, which are also composed of producers, workers, users and consumers of their products and services, the community where they are located and populations affected by their productive and/or commercial practices. That is the reason why a RS sense has arisen beyond legal responsibilities that industries have to fulfill, which could be summed up in that this concept does not seek to impose that only legal requirements are met, but rather that industries voluntarily recognize that they have a responsibility to all the actors which are part of them, the environment and the resources that are used to produce what they sell. However, the awareness that the industries must formally adopt a program of RS as voluntary mechanism to provide benefits to society and to themselves, have not yet been achieved since many believe that they achieve this as long as they provide employment to the community and comply with the laws that govern their production and business practices.*

Keywords: *industries, production, social responsibility.*

La investigación: metodología y participantes locales

Conscientes que la Responsabilidad Social (RS) es un tema que está tomando cada vez mayor relevancia a nivel mundial debido a los constantes cambios provocados por la globalización, la falta de conciencia generalizada, los rápidos avances tecnológicos y los desequilibrios en el medio ambiente, se decidió llevar a cabo una investigación exploratoria, mediante el método cualitativo directo, con un muestreo por conveniencia que incluyó la aplicación de entrevistas exhaustivas a expertos en Responsabilidad Social Industrial (RSI) que laboran en sectores industriales panameños y llevan adelante programas de RSI.

Es así como fueron considerandos siete sectores industriales: Extracción de Madera, Pesca, Manufactura, Explotación de Minas y Canteras, Construcción, Distribución de Electricidad y Sector Agropecuario; dando como resultado un total de nueve elementos muestrales o entrevistados, a razón de uno por sector industrial, más uno adicional por sector, en aquellos casos en los que los mismos llevan a cabo más de una actividad económica y/o productiva. También se incluyó la opinión del Sindicato de Industriales como principal gremio industrial y a la empresa Lindo y Maduro, como caso excepcional por haber sido ganadora de la medalla Vicente Pascual Barquero, otorgada por APEDE por su Liderazgo Ético y Responsabilidad Social Empresarial.

Dichos sectores industriales fueron evaluados en cuanto a su desempeño en materia de Gestión de la Producción Industrial (GPI), evaluación que fuera realizada entre enero y marzo de 2012, con la intención de sondear la situación y nivel de desarrollo de esta temática en Panamá; así como también, el papel social que las industrias están jugando para proporcionar a nuestra sociedad, bienes y servicios de calidad con una base ética y sin perder de vista los problemas sociales.

Por otro lado, se encontró que según investigaciones llevadas a cabo por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) [1], el concepto de RS evolucionó a partir del interés de empresarios europeos y estadounidenses que luego de la depresión de 1929, buscaron generar un clima favorable entre los empleados, con el fin de garantizar mejores condiciones de trabajo y bienestar para los trabajadores.

El surgimiento y evolución de la RS en Panamá y el mundo

Luego de la segunda mitad del siglo pasado y después de la segunda guerra mundial, las aspiraciones socialistas de los trabajadores, llevaron a los empresarios a ver la necesidad política de integrarlos progresivamente a la gestión de las empresas. Paralelo a este interés político y social que llevó al desarrollo de una incipiente RS, fue necesario ampliar la conciencia de los empresarios acerca de las consecuencias sociales de las acciones de las empresas. Ello aconteció en las décadas de 1950 y 1960 en Estados Unidos, cuando la acción caritativa individual del empresario evolucionó hacia la acción del conjunto de las empresas, incentivadas por facilidades tributarias.

En Panamá, el concepto de RS ha surgido formalmente gracias a la creación del Centro Empresarial de Inversión Social (CEDIS), el cual es un organismo sin fines de lucro establecido desde el año 2000, por empresarios visionarios, cuyo objetivo central es el de contribuir al desarrollo económico

y social del país. Sin embargo, basándonos en los resultados de la investigación en cuestión, encontramos que aún se desconoce la esencia de dicho concepto a nivel de las industrias y empresas panameñas, pese a que muchas llevan algún tiempo recorriendo el camino hacia la puesta en marcha de actividades de RS en Panamá.

Para explicar mejor este concepto, citamos al autor William Stanton, quien en su obra Fundamentos de Marketing [2] señala que: “La RS se da cuando el concepto de amplitud del marketing se extiende, una empresa reconoce que su mercado abarca no solamente a los compradores de su producto, sino también, a cualquier afectado directamente por sus operaciones”. Esto es lo que se conoce como Marketing Social, el cual está estrechamente ligado al concepto de RS.

Y es que la RS ha de ser vista como un enfoque holístico que parte del hecho que las industrias no están solas en los mercados, ya que también las componen los productores, trabajadores, usuarios y consumidores de sus productos y servicios, la comunidad en donde están ubicadas y las poblaciones afectadas por sus prácticas productivas y/o comerciales como se ilustra a continuación.



Figura 1. Enfoque holístico de la RS [3].

Es por ello que ha surgido un sentido de RS más allá de las responsabilidades legales que tienen que cumplir las industrias, lo cual podríamos resumir en que este concepto no trata de imponer el que sólo se cumplan los requisitos legales, sino más bien que éstas voluntariamente reconozcan que tienen una responsabilidad con todos los actores que la componen, el medio ambiente y los recursos que le sirven para producir lo que venden.

No obstante, la conciencia de que las industrias deben adoptar formalmente un programa de RS como mecanismo voluntario que brinde beneficios a la sociedad y a ellas mismas en aspectos tales como: operacionales, productivos, financieros, comerciales y de mejora de su imagen, aún no se logra, ya que muchas consideran que cumplen en la medida en que proporcionan empleo a la comunidad y cumplen con las leyes que rigen sus prácticas productivas y de negocios. Aunado a esto, la RS es comúnmente confundida con dos

conceptos básicos: la filantropía y la inversión social.

La filantropía se expresa en la utilización de un mecanismo de donaciones en dinero o especie a grupos humanos o individuos con carencias materiales; mientras que la inversión social es la canalización de recursos de la empresa hacia la comunidad, que beneficia tanto a ésta como a la misma empresa.

Contrario a lo antes expuesto, la RS va más allá porque busca integrar la filantropía, la inversión social, el voluntariado, las relaciones públicas, la necesidad de asegurar la lealtad de la comunidad y su desarrollo con el incremento de la productividad del trabajador; así como el interés de obtener utilidades y programas de RS de manera permanente y estable en el tiempo, lo cual se conoce como “sostenibilidad”. Esto implica crear una visión integral de largo plazo en la que no sólo se incorpora la comunidad, sino también la sociedad en general y el país.

Según expertos en este tema, como el autor Bernardo Kilksberg [4], la RS es una exigencia ética de la sociedad, pero al mismo tiempo, es el modo en que la empresa puede reciclarse para el siglo XXI. Un siglo donde deberá rendir cuentas, no sólo a sus dueños como equivocadamente creía Fiedman, sino a todas las partes interesadas (*stakeholders*), lo que significa: a sus propios empleados, los pequeños inversionistas, los consumidores, la opinión pública y la sociedad civil en sus diferentes expresiones y agrupaciones.

Los resultados y su impacto en el sector industrial panameño

Con los resultados del sondeo realizado en la ciudad de Panamá a un representante industrial experto en materia de RS de cada uno de los siete sectores antes señalados, el Sindicato de Industriales y la empresa Lindo y Maduro, ahora sabemos que en nuestro país la situación actual de la RS, a nivel de las industrias, se encuentra más o menos balanceada, en donde la balanza se inclina más hacia el hecho de que algunos sectores consideran que las prácticas de RS sólo se están utilizando como una herramienta para hacer negocios y no como un compromiso social auténtico; mientras que otros sectores, opinaron que la RS no se está tomando a la ligera o por compromiso



Figura 2. Impacto de la RS a nivel de las industrias locales [5].

ASPECTOS QUE HAN IMPACTADO SU INDUSTRIA

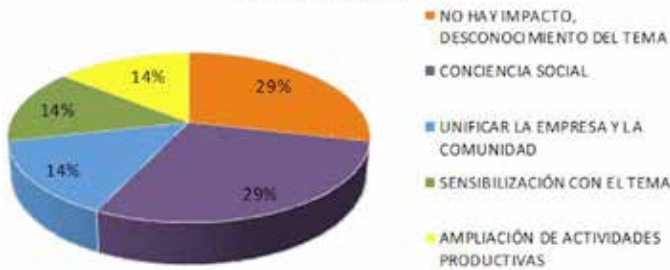


Figura 3. Aspectos que han impactado en las industrias locales [5].

TENDENCIA

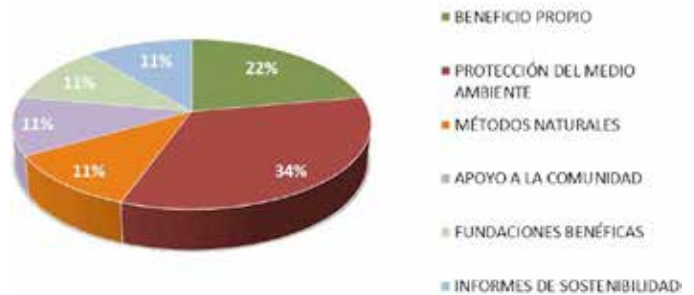


Figura 4. Tendencias a nivel global en la RSI de la GPI [5].

legal, ya que perciben que se está creando conciencia a nivel de todo el mercado local, pero que éste es un proceso que toma su tiempo debido principalmente a factores tales como: la falta de conocimiento sobre lo que realmente es la RS, los altos costos de implementación de programas y la falta de normas que regulen dichas prácticas.

Asu vez, consideraron que la tendencia global es la responsabilidad con el medio ambiente, seguida del apoyo a las comunidades, fundaciones benéficas, el uso de métodos naturales en la producción para mejorar el ambiente y los recursos renovables.

En términos generales se piensa que a nivel mundial la competitividad en este aspecto es mucho mayor que en Panamá, debido a que el número de industrias mundiales es mayor, lo cual les permite que inviertan mucho más en RS, al tiempo que, conocen más sobre el tema y tienen más experiencia. En esta misma línea, hubo quienes mencionaron que en el país se está aprovechando el desarrollo económico y la incursión de empresas multinacionales para estar más actualizados sobre las mejores prácticas de RS y cómo implementarlas; sin embargo, la percepción general es que en Panamá realmente no hay programas de RS con impacto social sostenido, debido a que sólo se están realizando programas momentáneos y prácticas inspiradoras, pero las mismas no tienen una continuidad en el tiempo, pues sólo se centran en actividades puntuales como ferias, iniciativas de apoyos a comunidades y sobre todo, se piensa que el concepto de sostenibilidad es mal interpretado y hasta desconocido por los panameños, ya que no se sabe a ciencia cierta cuáles son sus implicaciones y su alcance, centrándose simplemente en llevar a cabo actividades anuales de RS, cuando lo que debería lograrse son proyectos que se sostengan por sí solos y a través del tiempo o a largo plazo con sólo darles ayuda, dedicación e instrucción inicial y posterior seguimiento.

Para la gran mayoría de los expertos, el concepto de RS está plenamente vinculado al tema de la protección al medio ambiente porque la industria impacta notoriamente en la contaminación ambiental.

Es por ello que se piensa que se deben mejorar los procesos de manejo de desperdicios y emanación de vapores o gases tóxicos, al tiempo que, también se piensa que el concepto de RS debe ser definido e incluido en la educación, la cultura, en las comunidades y, sobre todo, en la toma de decisiones empresariales.

La situación real percibida frente a este tema en la gestión de la producción industrial es que no hay programas de RS establecidos que les ayuden a tener una guía de cómo llegar a ser socialmente responsables, sólo hay un cumplimiento de lo mínimo exigido por entes reguladores como ANAM u otros, pero en esencia, se sabe que sus recomendaciones no constituyen una regulación, norma o práctica de RS propiamente dicha.

Es por ello que la mayoría señaló que realizan prácticas de RS implementadas como políticas internas, propias y voluntarias, con las que suponen que la RS se está desarrollando cada día más gracias a los avances tecnológicos, aunque reconocen que existe una gran desorganización a nivel industrial por falta de interés en el tema, lo cual hace que no haya un impacto significativo en materia de RS industrial.

Esto no quiere decir que las industrias no gestionen la RS, pero reconocen que aunque conlleva actividades que benefician a las empresas, comunidad y medio ambiente, lo que hacen es poco y quienes más la implementan, son las que se deben a sus empresas madres o a sus clientes extranjeros, quienes les exigen cumplir con dichas normas porque éstas son de normal cumplimiento en sus países de origen, especialmente en el caso de sectores tales como la minería y la pesca.

En la Tabla 1 se indican las actividades más destacadas y gestionadas por tipo de sector.

Con las prácticas de RS adoptadas e implementadas en cada sector, se percibe una empatía o aceptación entre las comunidades. Algunos sugieren que también han logrado aumentar la demanda de sus productos y servicios porque los clientes se sienten identificados con la causa y cooperan con las empresas que dan a conocer sus prácticas de RS.

Finalmente se llegó a la conclusión que las industrias panameñas consideran que existen muchas posibilidades en materia de RS porque con su adopción, mejoran los procesos y productos terminados, aumentan la competitividad e involucran a sus asociados internos y externos en el proceso productivo. Además, consideran que todo esto sería aún más fácil de lograr si los gremios industriales y empresariales, apoyaran con mayor divulgación y sensibilización a sus agremiados sobre esta temática y, sobre las mejores prácticas a

adoptar en cada sector. La importancia de esta sugerencia radica en que los expertos consideran que en Panamá aún no existe algún ente regulador que capacite, regule y/o monitoree formalmente las prácticas de RS, exceptuando al sector minero, cuyo experto mencionó algunas iniciativas aisladas por parte del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI) a nivel estatal; mientras que el del sector de distribución de electricidad mencionó a SUMARSE, institución que se dedica a dar seguimiento y orientación sobre prácticas de RS a nivel privado.

Lo cierto es que aunque este tema está muy de moda a nivel mundial, aún queda mucho por hacer y mucho que aprender en materia de RS, e incluso, aún está por verse si se aprueba definitivamente o no, tomando en cuenta que dicho concepto aún genera posiciones encontradas por diversos aspectos como: la tendencia a su implementación sólo por la importancia de quedar bien con los clientes, aplicándose como compromiso social y como mecanismo de agregar valor a los productos y servicios; por el cumplimiento de leyes o exigencias de los mercados, o hasta por los altos costos de implementación que conlleva, entre otros aspectos.

SITUACIÓN REAL PERCIBIDA

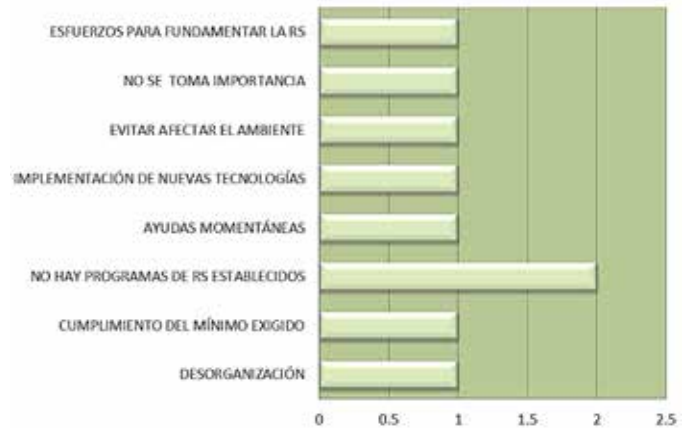


Figura 5. Situación real percibida en las industrias frente al concepto de RS en la GPI [5].

Tabla 1. Actividades de RS más destacadas y gestionadas en las industrias locales [5].

MADERA	PESCA	MANUFACTURA	MINERÍA	CONSTRUCCIÓN	ELECTRICIDAD	AGROPECUARIO
<ul style="list-style-type: none"> Préstamo de terrenos para siembra de productos alimenticios en beneficio de la comunidad con la ayuda de líderes de la comunidad. Donación de suministros para la siembra, para aquellas personas que tengan terrenos disponibles. Limpieza de áreas comunes (comunidad-empresa). Siembra de bambú para crear una barrera contra los polvillos que desecha una planta cementera en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos a los colaboradores para que participen en las prácticas de RS, a través de seminarios. Velar por el cumplimiento de reglamentaciones existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reciclaje constante. Apoyo anual a la Teletón 20-30. Donaciones a iglesias. Participación en campañas para la prevención de cáncer. Proteger el medio ambiente con prácticas de reutilización. Brindar un ambiente de trabajo adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la educación en poblaciones aledañas. Promover sano esparcimiento en comunidades adyacentes. Conservación de flora y fauna. Reforestación y restauración de zonas. Capacitación al personal e interés por su desarrollo profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> Donación de útiles escolares. Limpieza de cunetas en la comunidad. Poda de árboles que pueden representar un riesgo para las familias Mantenimiento de las carreteras. Control del polvo industrial para evitar que afecte a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover actividades para la niñez y juventud. Promover la educación- Creación de una fundación denominada "Conexión". Crear conciencia en el uso racional de la energía eléctrica y así ayudar a proteger el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas de bienestar social. Ayuda a discapacitados. Uso de productos amigables con el ambiente. Cooperación con fundaciones no gubernamentales.

Referencias

- [1] Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. *Responsabilidad Social Empresarial*. Panamá, República de Panamá 2003.
- [2] W. Stanton, M. Etzel, B. Walker, *Fundamentos de Marketing*. Decimocuarta edición. México 2007.
- [3] ISO 26000 Responsabilidad Social, Folleto "Descubriendo ISO 26000", http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
- [4] B. Kिल्sberg, A. Sen. *Primero la gente*. Argentina, Buenos Aires 2010.
- [5] V. Santos, "La Responsabilidad Social en la Gestión de la Producción Industrial Panameña". Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá, Mayo de 2012.
- [6] S. Rodríguez, *La Red del Pacto Global y sus Miembros en Panamá, RSE*. Panamá 2008.
- [7] Sindicato de Industriales de Panamá. *Balance Económico y Perspectivas*. Panamá, 2006.