

EN LA OPINIÓN DE...



Pablo del Arco Fernández*

Pablo.Delarco@mx.ey.com

De cuestionarios e índices: cuando preguntarse genera valor

Las empresas abordan la responsabilidad social de manera proactiva en los casos más avanzados, o únicamente en respuesta a requerimientos de los grupos de interés si se encuentran en estadios previos, como extremos de un espectro en el que caben diferentes circunstancias. Luego de la decisión de hacer algo al respecto, vienen las interrogantes de qué hacer y cómo, pero en primer lugar de cuál es el estado de la compañía, de qué se ha hecho previamente que pueda estar relacionado con el enfoque de sustentabilidad que se busca, especialmente a través de iniciativas de responsabilidad social que atiendan los impactos.

El levantamiento de la línea base constituye un interesante proceso, que ayuda a comenzar a romper las posibles barreras entre áreas, a un conocimiento transversal de la situación de la compañía, más allá de las cifras de resultados económicos. Los procesos de elaboración de reporte ayudan a ello, aunque se trate de reportes inicialmente internos, pero hay otra opción no excluyente que funge de manera destacada en esas primeras etapas: los cuestionarios de autoevaluación, existiendo diferentes opciones, desde aquellas más sectoriales a otras de índole más genérica. Con cierta controversia, se achaca a los cuestionarios su carácter limitado, si bien se trata de ejercicios de diagnóstico inicial, una identificación de fortalezas y oportunidades de mejora a partir de las que la empresa debe desarrollar un plan de trabajo. La fotografía de la situación también puede ser realizada con ayuda de especialistas externos, con una diversidad de perspectivas y una distancia a la organización que enriquece el resultado.

Los cuestionarios son también útiles para las empresas más avanzadas, ya que respaldan una parada para analizar el transcurso del desempeño, en un ejercicio que la gestión diaria suele dificultar. La clave para su utilidad está en el contenido de las preguntas y requerimientos de información, siendo importante que exista una progresión en la exigencia de las mismas a medida que la compañía repite el ejercicio de análisis en años sucesivos.

Estas herramientas suelen servir de base para índices o *rankings* en torno a la sustentabilidad, o en específico para alguna de sus vertientes (ambiental, social, relación con el desempeño económico). Si bien puede existir cierta controversia sobre cómo el conjunto

del desempeño de una compañía puede supeditado a una posición en un listado, quisiera destacar el valor de los índices tanto desde una perspectiva interna como externa a la compañía.

Al interior de la empresa, además del valor de los cuestionarios base, se fomenta una visión de la sustentabilidad como algo transversal al conjunto de áreas, al considerar iniciativas desarrolladas por diferentes equipos más allá de los coordinadores de RSE, es el caso, por ejemplo, de Recursos Humanos.

Hacia el exterior, además de apoyar la construcción de reputación y del valor de marca, se atiende a la respuesta de los inversionistas más avanzados y se amplían las oportunidades de obtención de capital. Esto es especialmente patente en las empresas cotizadas, por su mayor exposición.

Al respecto, al ya más veterano IPC Sustentable de la BMV se unió el pasado año el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index, que abarca compañías de los cuatro mercados integrados (Chile, Colombia, Perú y México). Se trataba de una excelente oportunidad, con un cuestionario de nivel internacional adaptado a nivel de industria, permitiendo considerar las particularidades de cada sector. Sin embargo, a pesar de que 77 empresas mexicanas fueron invitadas a participar, sólo 21 respondieron. La tasa de participación en México fue la más baja, en un escenario al que debe darse la vuelta este año para la nueva edición. Además, con sólo 12 compañías mexicanas incluidas finalmente en el índice pasado, existe una enorme oportunidad de diferenciación para aquellas que no sólo atiendan el cuestionario sino que puedan incluir de manera estratégica las claves de su desempeño.

Asimismo, analizar los requerimientos del RobecoSAM como reflejo de las inquietudes de los inversionistas enriquecerá la definición de los temas clave para la gestión de la empresa en relación a la sustentabilidad, ya sea para la estrategia y el reporte de desempeño, o sólo para este último.

Las oportunidades para el diagnóstico en sustentabilidad, la reflexión en los equipos y el fortalecimiento de las planificaciones pueden ser detonados y enriquecidos por cuestionarios especializados. Abordar estratégicamente la oportunidad es un buen comienzo.

*Manager de Sustentabilidad, Valora Consultores. Twitter: @pabloarcofer.