

La comunicación con enfoque de DD.HH. como herramienta de sostenibilidad para las empresas

La comunicación interna empresarial ética y cónsona con el respeto a los derechos humanos no solo es una responsabilidad del sector privado, sino una herramienta imprescindible para las empresas de hoy y del futuro.

Los desplazamientos de personas son inherentes al ser humano. Sin embargo, en las últimas décadas, la migración y el desplazamiento forzado han mostrado tendencias crecientes a nivel global.

De acuerdo con datos de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se estima que en 2020 había 281 millones de migrantes en el mundo, lo que equivale al 3,6% de la población mundial. Por otra parte, según el Informe de Tendencias Globales del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) de ese mismo año, el desplazamiento forzado alcanzó un nuevo récord: el número de personas desplazadas por la fuerza debido al conflicto, la violencia, la persecución y el abuso a los derechos humanos aumentó por noveno año consecutivo llegando a 82,4 millones, a pesar de que la COVID-19 dificultó más la búsqueda de seguridad en el extranjero para quienes huían.

Si hablamos específicamente de Panamá, territorio y camino de tránsito obligado, el Istmo posee cifras récord, ya que, de acuerdo al Ministro de Seguridad Pública, Juan Pino, durante 2021 hasta septiembre, por el país pasaron un poco más de 70 mil migrantes. En 2020 esa cifra fue de 8,500 y en el 2019, 22,100 personas. Un incremento por encima del 100%.¹

Debido a la magnitud de estos fenómenos y su impacto en la sociedad, son temas ineludibles y constituyen uno de los mayores retos de nuestro tiempo; no es de extrañar que sean abordados en la agenda de múltiples ámbitos sociales a nivel global.

Existe evidencia clara de que las personas refugiadas y migrantes contribuyen al crecimiento económico, a menudo sumándose al ámbito más emprendedor de la sociedad, llenando brechas críticas en el mercado laboral y contribuyendo al desarrollo. Estudios del Fondo Monetario Internacional (FMI) han encontrado que las personas refugiadas y migrantes en las economías avanzadas aumentan la producción y la productividad tanto a corto como a mediano plazo. Específicamente, se encontró que un aumento de 1 punto porcentual en la afluencia de personas

La migración es voluntaria mientras que el desplazamiento forzado no. La migración suele responder a incentivos sociales y económicos. El desplazamiento forzado usualmente se debe a causas naturales o extremas.

¹ [La Prensa, En lo que va del año, 70 mil migrantes han pasado por Panamá; 'una cifra récord', dice el ministro Pino](#)

migrantes en relación con el empleo total aumenta la producción nacional en casi un 1 por ciento para el quinto año de análisis.

Esto se debe a que los trabajadores locales y migrantes aportan al mercado laboral un conjunto diverso de habilidades, que se complementan entre sí y aumentan la productividad.

Es cierto que el impacto positivo de la productividad no es así de visible para la migración de personas a las economías de mercados emergentes y en desarrollo, esto refleja las dificultades que enfrentan estos migrantes para integrarse en los mercados laborales locales.²

En otras palabras, el tema migratorio, en su sentido más amplio, repercute en las empresas de múltiples importantes maneras, incidiendo en los asuntos de importancia estratégica para la sostenibilidad de cualquier compañía: por ejemplo, temas como movilidad del recurso humano, el emparejamiento de competencias existentes con las necesidades del mercado laboral, contratación justa y condiciones de trabajo decentes, bienestar social y por último, pero no menos importante, percepción pública.

Visto de esta forma, es más fácil visibilizar por qué los gobiernos y el sector privado tienen una responsabilidad compartida en la materia y por qué es prudente que las empresas cuenten con herramientas adecuadas para gestionar esta realidad.

¿Qué rol tiene la comunicación corporativa en esto?

Las empresas deben prepararse para operar en esta nueva realidad, no solo conociendo la magnitud del reto, sino también escuchando a las comunidades en las cuales operan.

Para efectos de este análisis, y con el objetivo de poseer una radiografía que reflejara las conversaciones y tendencias sobre el tema migratorio en Internet, durante los meses de junio a diciembre se analizó una muestra de 820 menciones vinculadas a migración y desplazamiento forzado en Twitter. "La data fue recopilada través de la plataforma AKTEK iO de AKTEK, nuestro partner tecnológico en gestión de información y monitoreo de medios digitales. Estas conversaciones se obtuvieron a través de la escucha activa de perfiles abiertos en el módulo de MEDIA de esta plataforma"³.

¿Qué encontramos?

² "Migration to Advanced Economies Can Raise Growth", Blog FMI

³ Se empleó la escucha activa de menciones abiertas en Twitter vinculadas a palabras clave.

- *Twitter fue seleccionado por ser la plataforma con mayor apertura para el análisis y por su capacidad para reflejar los temas de interés de comunidades online de forma rápida.*
- ["La data fue recopilada través de la plataforma AKTEK iO de AKTEK, nuestro partner tecnológico en gestión de información y monitoreo de medios digitales.](#)

Fenómeno migratorio en Darién asociado a muertes y violación de derechos humanos incita el activismo digital

Durante el periodo analizado, más del 40% de las menciones de la muestra analizada están relacionadas a la situación precaria y preocupante de las personas refugiadas y migrantes que llegan a Panamá a través de la selva del Darién. Como parte de esta conversación, se encontraron publicaciones de medios de comunicación y también la indignación de los ciudadanos por las violaciones a los derechos humanos de esta población.

Percepción de descontrol migratorio nos aleja de la prosperidad social

En este sentido, el 32% de las menciones analizadas tienen relación con la cifras récord divulgadas sobre la cantidad de personas refugiadas y migrantes durante 2021 en Panamá, lo cual generó cuestionamientos hacia el Gobierno y su gestión de este desafío. En este sentido, los usuarios perciben que el incremento exponencial de las personas refugiadas y migrantes que llegan principalmente a través de las provincias de Chiriquí y Darién puede provocar el incremento de problemas sociales y la criminalidad especialmente en estos lugares.

Medios de comunicación impulsan la conversación en torno al tema; el sector privado mantiene perfil bajo

Más del 50% de las conversaciones encontradas sobre desplazamiento forzado y migración están impulsadas por noticias, reportajes y crónicas de medios de comunicación. Por su parte, el 25% de las publicaciones analizadas corresponden a entidades públicas y su labor. Sin embargo, menos del 10% corresponde a gremios u organizaciones relacionadas al sector privado.

Todo esto nos hace preguntarnos, ¿cómo puede el sector privado gestionar el desafío migratorio en medio de una reactivación económica?

¿Cómo debería trabajar una empresa ante esta realidad?

Las empresas no pueden operar al margen de esta situación global y deben de robustecer sus políticas frente a la promoción y el desarrollo de los derechos humanos fuera y dentro de la organización.

Debajo hay una lista de cotejo que puede funcionar como punto de partida para evaluar qué tan preparados está la empresa para gestionar este desafío:

1. Políticas claras de DD.HH en la empresa: Actualmente, y en particular debido al impacto devastador de la COVID-19 en todo el mundo y en la región de América Latina y el Caribe, es

esencial y urgente reflexionar sobre las implicancias de las actividades empresariales para los derechos humanos y de la conducta empresarial responsable. Una política sólida sobre DD.HH. dentro de la empresa, que esté basada en los Principios Rectores de las Naciones Unidas en las Empresas y Derechos Humanos (PRNU, un recurso desarrollado en 2011) puede guiar a las empresas hacia una recuperación social y económica sostenible y basada en los derechos humanos. El PRNU es la norma de conducta a nivel mundial que se espera de todas las empresas y de todos los Estados en relación con las empresas y los derechos humanos.

El 4 de febrero de 2020, el MITRADEL firmó el "Plan Nacional de Responsabilidad Social y Empresarial y Derechos Humanos", que busca acelerar la acción del Gobierno de Panamá en la consecución de los ODS para poder posicionar a Panamá como un país más inclusivo, competitivo y sostenible con el esfuerzo conjunto y la colaboración de todos los grupos de interés, en especial buscando la colaboración público-privada⁴.

En este sentido, a nivel estratégico, para abordar una problemática de Recursos Humanos es recomendable el desarrollo una política de diversidad e inclusión que promueva la tolerancia y la inclusión como pilar fundamental para la captación, desarrollo y retención del talento a través del intercambio de conocimiento.

2. Gestión adecuada de riesgos relacionados a los DD.HH. en la empresa. Desde su adopción en el año 2011, los PRNU, han recibido una amplia aceptación por parte de distintas organizaciones internacionales y/o regionales. De aquí procede que la empresa proceda a identificar, área por área, los posibles riesgos organizacionales que puedan vulnerar los Derechos Humanos; así como evaluar las afectaciones directas o indirectas que han tenido lugar y analizar el alcance de dicho impacto. En este punto es clave establecer indicadores que permitan la monitorización permanente, ya que si no hay medición de los impactos, no hay manera de realizar un seguimiento riguroso.

3. Formación a los colaboradores en materia de RR.HH: la gestión adecuada de DD.HH. en la empresa va más allá de crear y comunicar una política. Parte del compromiso público de la empresa con los DD.HH. es generar y actuar estrategia transversal empresarial que protege los DD.HH. y comunica dicha estrategia de manera efectiva a todo nivel de la organización. Es muy importante que todos los grupos de interés – internos y externos-, y principalmente los colaboradores de la empresa puedan formarse en la materia, para que puedan incluir la política dentro de todas las políticas operativas y procedimientos de su trabajo. A nivel táctico y operativo, es posible, por ejemplo, crear talleres de sensibilización con situaciones reales sobre la realidad de personas refugiadas y migrantes con intervenciones en vivo que promuevan desmitificar temas asociados a la discriminación y el rechazo.

⁴ <https://www.mitradel.gob.pa/esta-iniciativa-posicionara-a-panama-como-un-pais-mas-inclusivo-competitivo-y-sostenible-con-el-esfuerzo-conjunto-y-la-colaboracion-de-todos-los-grupos-de-interes-a-traves-de-la-conformacion-de-ali/plan-nacional-de-responsabilidad-social-y-empresarial-y-derechos-humanos/>

4. Comunicación responsable. La comunicación responsable con grupos de interés es una pieza clave para potenciar la sostenibilidad empresarial a largo plazo, además de constituir una apuesta estratégica para la organización. Por esta razón, es importante que la empresa se prepare con las herramientas necesarias para abordar la información y la comunicación desde una mirada centrada en las personas y su dignidad, así como en el Estado como garante de derechos

5. Creación de una cultura empresarial respetuosa de los DD.HH: ¿Por qué no pensar en establecer relaciones con otras organizaciones que también se hayan comprometido públicamente y tengan una política de respeto de los Derechos Humanos? La idea es extender la cultura de respeto a los Derechos a la cadena de valor de la empresa; esto no solo le agrega valor a la organización sino a todo su contexto empresarial.

Independientemente de la organización en la que te encuentres, estas acciones se pueden ejecutar y medir con indicadores de rendimiento. Además, de estar alineadas 100% tu estrategia de sostenibilidad y por ende contribuir consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Sin embargo, es fundamental que todas las respuestas empresariales que ejecuten las organizaciones respondan a la necesidad de gestionar el fenómeno migratorio en el país como un compromiso y una apuesta por la igualdad.

Dar un paso adelante para convertir retos en oportunidades solo se podrá lograr si situamos el abordaje de los derechos humanos como un pilar estratégico de la compañía, en concordancia con los valores de la organización y con la propia estrategia corporativa actuando como una herramienta adicional de competitividad.-

Sobre TON!C

Somos una agencia de RSE, comunicación y mercadotecnia responsable, ofrecemos soluciones adaptadas a las necesidades de cada cliente para generar ahorros en las empresas de manera creativa, integral y sostenible.

Las estrategias responsables de negocio son soluciones adaptadas a cada negocio que se proponen desde una perspectiva de sostenibilidad y siendo responsable con todas las organizaciones con las que se relaciona una empresa, organización o institución.

Conoce más en <https://tonic.mx/>

Sobre AKTEK

Ayudamos a las organizaciones a tener éxito en contextos de alto riesgo con el poder de un sistema de gestión de información que pueden configurar, implementar y aprovechar fácilmente sin necesidad de programación.

Desde nuestros inicios en 2016, hemos trabajado en algunos de los contextos más desafiantes del mundo apoyando a gobiernos, instituciones de seguridad y organizaciones en múltiples

verticales, a administrar datos críticos, mapear grupos de interés relevantes, monitorear las percepciones públicas sobre los medios digitales, mitigar riesgos y medir el rendimiento y el impacto de sus operaciones, a través de AKTEK iO, nuestra plataforma de gestión de datos de extremo a extremo no-code.

Visite <https://www.aktek.io> para obtener más información.