



LA GESTIÓN SOCIAL EN ÉPOCA DE COVID-19

Autor: Luis Alburquerque

Gerente de Responsabilidad Social de Kallpa Generación

Desde el 16 de marzo vivimos en nuestro país una situación de aislamiento obligatorio ocasionado por el Coronavirus o COVID – 19. Esta situación ha planteado a toda la industria la pregunta: ¿Cómo mantener la continuidad del relacionamiento con nuestro entorno, de los proyectos de desarrollo y de los compromisos ambientales pese a ver limitadas nuestras interacciones con la población? ¿cómo afrontaremos la gestión social en el futuro?

Esto nos llevó a re- crearnos y a re- pensar nuestro trabajo. Ante todo, partimos del fundamento que todos los relacionistas comunitarios somos personas y como tales hemos sufrido el impacto psicológico del COVID-19. Por ello, llevamos a cabo reuniones frecuentes con el equipo para abrirnos y conversar.

Esto resultó útil pues entendimos que nuestros temores son similares a los que experimentan nuestros compañeros de trabajo. Todos, de alguna forma, habíamos sentido frustración y ansiedad al no poder llevar a cabo nuestra labor de manera normal. Fue importante también el mensaje brindado por la dirección de Kallpa Generación de que nos sobrepondríamos a este duro momento, trabajando juntos y unidos como el gran grupo humano que somos. Esto le dio al equipo el respaldo que necesitaba para concentrarse más en ser

innovativos. Entendimos entonces que teníamos que ser un equipo resiliente, que demuestre que, a pesar de la adversidad, podíamos mantener la entereza y mirar con optimismo el futuro. Con este impulso inicial desarrollamos una lista de prioridades, identificando cuatro:

1) Apoyar en las necesidades en salud: Ningún país del mundo estaba preparado para la pandemia y las necesidades eran muchas.

Sin embargo, se necesitaban urgentemente insumos para que los trabajadores de la salud puedan atender sus labores. Compartimos esas dudas con el Estado y así fue como logramos materializar una donación importante al sector. Fue muy satisfactorio ver como luego otras empresas importantes se unieron a esa iniciativa.

2) Cumplir con nuestros compromisos: Como empresa, fuimos pioneros en desarrollar nuestra gestión social de manera virtual. Implementamos la primera sesión del año 2020 del Comité de

Monitoreo y Vigilancia Ciudadana Remota (CMVCR). Esto no fue fácil, ya que el primer gran reto era conseguir que nuestros grupos de interés (vecinos, comunidades, entre otros) se familiaricen con estas herramientas virtuales, desconocidas para muchos de ellos, para lo cual tuvimos varias llamadas telefónicas individuales y pruebas previas (una gran experiencia, ya que aprendimos mucho de ellos).

Esto además nos permitió evaluar el desenvolvimiento de la comunicación virtual con los miembros de la comunidad. Los resultados logrados fueron muy positivos y hoy tenemos la satisfacción de conocer por los mismos miembros de la comunidad que ahora también se comunican con sus familiares con las herramientas que aprendieron a utilizar.

Es importante para nosotros resaltar que innovar está estrechamente ligado con salir de nuestra zona de confort y pensar más allá de lo evidente; recordemos que los compromisos de los Estudios de Impacto Ambiental, así como



otros procesos administrativos, fueron suspendidos producto de la cuarentena declarada por el Gobierno. Entonces surgió la idea: cómo generar confianza con nuestras comunidades vecinas buscando mecanismos que evidencien que podemos seguir trabajando juntos utilizando herramientas alternativas, pese a no teníamos la obligación de hacerlo.

Esto fue lo más importante de toda la nueva experiencia que hoy estamos viviendo, cumplir no por obligación sino por convicción.

Somos totalmente conscientes y estamos convencidos que muchas de estas formas de hacer las cosas en tiempos de Pandemia y que han resultado efectivas deben mantenerse vigentes en el futuro, aún sin la necesidad de que exista alguna situación inusual como es el caso del COVID-19.

3) Mantener la confianza con nuestros grupos de interés: nos respondimos que para esto era necesario: A) mantener la interacción con nuestros pobladores vecinos y B) Que sepan que estamos presentes.

Las buenas amistades se conservan con el tiempo, por eso era necesario no alejarse. No perderse. Seguir, y hacernos sentir presentes. Somos conscientes que los espacios de interacción con las comunidades dependen en muchos casos de las costumbres o formas de reunión ancestral (asambleas comunales, por ejemplo) pero podíamos aprovechar y centrarnos en la comunicación interpersonal. Implementamos el mecanismo de llamadas permanentes a todos nuestros grupos de interés (Programa "Tinkinakusun" o "Sigamos Conectados"), y el envío, a través del WhatsApp, de mensajes de sensibilización y educación respecto a las medidas de prevención contra el Covid - 19.

Para que nuestros vecinos sepan que estamos presentes tuvimos que tomar algunas decisiones.

Aunque Kallpa Generación no es una empresa que cultive el asistencialismo, porque estamos convencidos que el desarrollo sostenible es la única forma que las comunidades salgan adelante, no podíamos ocultar la evidente realidad de necesidades urgentes de los pobladores a causa del aislamiento social y la paralización de actividades. Se implementó un programa de apoyo asistencial que llevó a las comunidades más alejadas alimentos e insumos médicos, si bien es un programa orientado a solucionar problemas de corto plazo (alimentos, medicinas, agua, entre otros), lo que le da sostenibilidad a esta actividad es reafirmar nuestro compromiso social plasmado en diversos acuerdos tan importantes para la industria con sus políticas, en nuestro caso de Responsabilidad Social y de Buenos Vecinos.

4) Pensar en qué viene después de la Pandemia: Aprovechamos la iniciativa del programa "Tinkinakusun" para implementar el mecanismo de monitoreo y asesoramiento para nuestro principal proyecto productivo, el agropecuario, en las operaciones de Chilca - Lima, Mollendo - Arequipa y Huancavelica. Pensar en el futuro es una prioridad, ya que la mayoría de las empresas tenemos proyectos productivos en marcha, implementados y con una logística desplegada, y desatenderlos producto de las restricciones de desplazamientos de personal los pone en riesgo de desaparecer. Por ello aprovechamos la tecnología para mantener el asesoramiento de nuestros beneficiarios, orientarlos para que apliquen lo aprendido y mantener vigente el proyecto.

Sabemos del tiempo y esfuerzo invertidos en desarrollar una gestión

social que dé resultados; y de que muchos espacios de interacción vigentes habían costado mucho estructurarlos y hacerlos sostenibles, por lo que uno de los retos que nos planteaba esta coyuntura era cómo garantizar su continuidad; es por ello que la Mesa de Desarrollo del distrito de Curimaná, en Ucayali, en la que participamos junto a las autoridades locales y representantes sociales, se mantuvo vigente a través de la comunicación virtual para seguir atendiendo las necesidades del distrito, agregando un componente clave hoy: el Covid - 19.

La lección aprendida más importante es que nunca es tarde para innovar, las personas que fueron contactadas a través de esta forma se sintieron útiles y sobre todo la sensación que por un momento la cuarentena no los detuvo en sus actividades, y como ellos mismo mencionaron se dieron cuenta que podían comunicarse con sus familiares viéndose las caras, pero a través de un teléfono.

Esta crisis sacó lo mejor de todos, y los equipos de gestión social no han sido la excepción; estas enseñanzas deberían permanecer aún sin crisis y mirar hacia un horizonte de cambios constantes. Hemos demostrado que a pesar de la ausencia física es posible mantenernos unidos, parece increíble y aunque siempre la interacción persona a persona es mucho más gratificante, la interacción virtual ha resultado mucho más continua y permanente y sobre todo dinámica. Al día de hoy, esta herramienta se ha convertido en el instrumento más efectivo de nuestras comunidades, por lo que estamos seguros de que, a futuro, ambas formas de interacción, presencial y virtual, pueden complementarse para abrirnos nuevos caminos en los desafíos que nos planteará la gestión social.