

## RSE y el puente

Por Fernando Solari\*



La RSE [Responsabilidad Social Empresaria] tiene que ver con la forma en que intervenimos para que el vínculo que creamos con los diferentes sectores de la comunidad funcione como un puente que permita el tránsito fluido de valor en ambas direcciones.

Las empresas tienen características de lo más diversas pero si hay algo que no las caracteriza es el autismo ya que no hay chance de suplir una necesidad de ninguna especie sin considerar al otro, sin tener en cuenta a la demanda.

Los golpes de suerte son de corta duración y los monopolios solo existen cuando el poder político los crea y les permite operar ya que de ninguna forma pueden crearse, y sobrevivir, en condiciones de mercado.

Por un lado está lo que la empresa es y hace de forma tal de lograr una satisfacción, de ser capaz de ofrecer un valor superior al que representa el dinero de intercambio que es necesario ceder para obtener el bien o servicio que la empresa ofrece y por otro lado -complementario- está la gestión del vínculo entre la institución empresaria con la comunidad ya que esta de ninguna forma comienza ni termina en el desempeño de su rol principal.

El mejor producto o servicio del mundo no puede ser ofrecido por una empresa que no sea bienvenida por la comunidad ya que, de ocurrir esto, el mercado se concentraría en facilitar todo lo necesario para que surja un nuevo actor capaz de replicar la oferta con la misma calidad pero con un desempeño comunitario que comience como aceptable y vaya creciendo hasta ser sobresaliente.

Lo cierto sí es que esta intención no puede ser llevada a cabo en forma directa por quienes desean que ocurra ya que es tan necesaria la especialización para competir a través de la razón de ser de la empresa como lo es para generar un vínculo de valor positivo con la comunidad.

### Grupos integrados

La comunidad siempre tiene una mayor diversidad que la de la empresa, por más grande, amplia y abarcadora que esta sea, y son los diferentes grupos de interés los que plantean desafíos y oportunidades que requieren de una precisión -tanto en su comprensión acabada como en el diseño de lo necesario para generar el vínculo positivo- que debe haber expertos de tanta profundidad como lo son los que gestionan todo lo relacionado con el negocio.

La ingeniería necesaria para tender los puentes capaces de generar un tránsito de valor fluido de ida y vuelta, con conexiones claras y visibles hacia y desde todos los grupos de interés y la



empresa, requieren de expertos con conocimientos tan específicos como lo debe ser su entrenamiento.

Es tan cierto que las empresas no deben compensar a la comunidad ya que lo esperable, que cada día será más demandado, es que no haya nada por compensar por imposibilidad de llevar adelante acciones que sean dañinas para la comunidad. Imposibilidad que no responderá a prohibiciones sino al castigo social y a la ventaja que tomará la competencia haciendo simplemente lo correcto tal y como la comunidad espera. Como que el beneficio por generar y desarrollar vínculos de valor con todos y cada uno de los grupos de interés será un diferencial competitivo determinante para el éxito o fracaso del desempeño empresarial.

Queda claro que lo que define es la capacidad por desarrollar y avanzar con el quehacer de la empresa -lo que brinda el éxito y hace que todo tenga oportunidades de existir- pero esta capacidad sobresaliente no debe eclipsar la capacidad para entender que ser experto en el desarrollo de la actividad principal de la empresa no habilita para desarrollar y llevar adelante los vínculos comunitarios imprescindibles para la evolución de la empresa.

Suelen ser terceros, y externos, los que cuentan con la capacidad necesaria -por entrenamiento y dedicación específica- para que los puentes que la empresa decida construir empiecen y terminen en donde pretende que lo hagan con beneficios tanto para la comunidad como para la empresa.

\*fernando@solariScope.com