

RSE y la elección

Por Fernando Solari*



La RSE [Responsabilidad Social Empresaria] tiene que ver con la manera en que la empresa elige vincularse con la comunidad de la que forma parte para conseguir que finalmente sea esta comunidad la que elija a la empresa cuando necesite algo relacionado con lo que la empresa ofrece al mercado.

La elección es una búsqueda encontrada, una convergencia de intereses que lleva a dos partes a notar un complemento que, si es tal o superior a lo que esperaban o imaginaban, puede ser duradera.

Este encuentro suele darse, en el mundo empresario, a través de los productos y servicios ofrecidos al mercado y sostenerse en base a la excelencia que estos tienen.

Cuando nos encontramos con lo que esperábamos encontrar nos sentimos satisfechos y quizás cuando se repita nuestra necesidad recurramos al mismo origen de satisfacción si es que no se interpone otra alternativa en nuestro camino, llamada competencia.

Siempre habrá competencia, especialmente cuando un producto o servicio funciona habrá quien note el resultado y sienta que está en condiciones de hacer lo mismo con alguna característica particular debido a que quien lo ofrece es diferente de quien lo hacía antes o bien con una mejora o cambio que se perciba como beneficio.

Así es como transcurre la vida de las empresas ya que esta oferta que son capaces de ofrecer al mercado cuyo resultado es capaz de satisfacer a sus clientes es necesario para que una empresa se considere tal y obtenga los ingresos que le permitan funcionar y desarrollarse.

El punto de saturación de este modelo vincular se alcanza cada vez más rápido debido a variados factores que crecen y se desarrollan a grandes velocidades. Cada día es más simple competir, encontrar formas de reducir costos y mejorar la oferta económica y claro que también lo es copiar y robar las innovaciones para hacer versiones sin el costo de investigación y desarrollo necesario para que sean tales en vez de simples copias.

Esta tensión que genera el mercado le quita fuerza a la marca y al respaldo institucional requiriendo un esfuerzo comunicacional para mantener la presencia tentadora en busca de ser elegido frente a la competencia.

Vínculo intangible



Cuando un terreno se satura lo razonable es mudarse. Si nos estamos moviendo en un plano donde no nos quedan oportunidades de ser elegidos deberemos cambiar hacia donde tengamos chaces de destacarnos para regresar como opción válida.

Cuando nuestros productos o servicios son igualados por la competencia se pone en evidencia que lo que nos une con la comunidad es el vínculo y allí es donde tenemos oportunidad de elegir la mejor forma de construir una relación que nos transforme en los elegidos.

Si somos capaces de demostrar que formamos parte de la comunidad en forma activa, si aportamos valor que enriquece lo que hacemos como empresa nos destacaremos de aquellos que hacen sus aportes comunitarios como forma de compensar lo que le quitan a la comunidad por otro lado mostrando su culpa y dejando espacio para que se luzca nuestra estrategia.

Si lo que brindamos a la comunidad es el conocimiento que tenemos sobre un tema que le preocupa y ocupa dejando en evidencia que lo compartimos porque sabemos de qué se trata gracias al entrenamiento y capacidad que ganamos en el desempeño de nuestro rol empresario, si lo brindamos de forma tal que pueda ser incorporado por la comunidad, si nos preocupamos por que el conocimiento se adopte sin dependencias estaremos tejiendo un vínculo que nos mantendrá unidos sin necesidad de estar presentes, un vínculo que llevará a elegirnos frente a cualquier otra opción cuando haya que decidir entre nuestros productos o servicios y los de nuestros competidores.

Las empresas dependen de que la elección de sus clientes recaiga sobre sus productos o servicios tanto como esta elección depende a su vez de la forma en que la empresa elija vincularse con la comunidad de la que forma parte demostrando que el éxito o el fracaso de las empresas depende de lo acertadas que sean sus elecciones de vínculo con la comunidad.

*fernando@solariScope.com