

RSE y la interpretación

Por Fernando Solari*



La RSE [Responsabilidad Social Empresaria] tiene que ver con la forma en que nos vinculamos con la comunidad de la que formamos parte y, por lo tanto, el lugar que tomamos dentro de la comunidad, cómo consideramos a los restantes actores y la capacidad que tenemos para tomar información válida que nos permita actuar de la mejor forma.

Si algo tiene la RSE es que pone de manifiesto relaciones asimétricas a la espera de que la interacción entre los diferentes actores genere resultados de valor para todos los involucrados.

La empresa suele ser percibida como uno de los actores más potentes de la comunidad quizás debido a su capacidad económica, a su exposición a través de la publicidad, a la presencia cercana que le brindan sus marcas y productos y a la relación cotidiana con los restantes actores.

Esta percepción suele ser un reflejo desdibujado de la realidad donde los gobiernos son en concreto mucho más poderosos, los inversores suelen ser quienes tienen el poder en buena medida determinante del sostenimiento de la empresa como tal o bien el mercado es en última instancia quien determinará el éxito o fracaso de la empresa.

Estas certezas se desdibujan en buena medida porque la empresa termina siendo el actor que "gana plata" y por lo tanto quien tiene que demostrar que no lo hace por pura ambición que suele terminar en codicia sino como resultado de su talento aplicado con el mayor profesionalismo posible.

Por alguna razón las empresas han dejado que se las interprete y, en base a esos resultados, deben actuar condicionadas por la percepción que se tiene de ellas.

Respuesta reactiva

La gestión del vínculo entre empresa y sociedad tiene mucho que ver con cómo se consideran ambas, y el hecho de que la empresa sea vista como un actor poderoso lleva a que la comunidad tenga una relación demandante en términos de recursos para equilibrar la asimetría.

La abundancia de recursos de la empresa debe ser -en algún punto- repartida entre los restantes miembros de la comunidad o será malinterpretado todo lo que haga sin atender este punto.

Lo que suelen hacer las empresas es; para contestar a esta presunción, poner en marcha otra presunción paralela que consiste en interpretar lo que la comunidad necesita para brindárselo con generosidad de forma tal que la acción sea tenida en cuenta.

Así es como las empresas suelen decidir los destinos de su generosidad a la espera de que sean sus acciones interpretadas con reconocimiento.

A quien parte de equívocos solo le queda la esperanza de que el desfasaje entre su interpretación y la realidad no se amplíe para que los resultados que genera no estén tan errados como para que pierdan todas sus chances de generar valor.

Si hay una lógica predictiva empresarial solo debe ser utilizada para anticipar acciones antes de que lo haga su competencia, pero nunca debe estar centrada en la interpretación de los grupos con los que necesita vincularse para mejorar su gestión e integración comunitaria.

El diálogo y la comunicación son dos herramientas que deben ser manejadas con profesionalismo para que ofrezcan toda la potencia con la que naturalmente cuentan.

*fernando@solariscope.com