

## RSE y la senda de valor

Por Fernando Solari\*



La RSE [Responsabilidad Social Empresaria] contribuye al progreso de la comunidad en tanto y en cuanto su aplicación genere resultados ciertos de valor, que no dejen de lado a la empresa.

Entre quienes son capaces de elaborar metodologías de acción que permitan alcanzar resultados de valor se encuentra el Dr. Marià Moreno [coautor de los libros "Marketing para Seres Humanos" y "Construir Comunidad", y director de Integral] quien desde Barcelona, España, aporta su mirada y experiencia para impulsar el progreso de la comunidad con las empresas formando parte de ella.

"Partimos de empresas "orientadas al producto" para llegar a empresas "orientadas al mercado" donde el Mercado se convierte en el único vector director posible de todas las acciones de la empresa, y además la flanquea en sus dos extremos. Nada, ningún proceso, ningún propósito, escapa al mandato de esta nueva dirección y no puede ser de otra manera ya que al cabo, cualquier otra parece simplemente suicida." Señala Marià Moreno sintetizando el progreso de la concepción empresaria.

El "suicidio" al que hace referencia Marià Moreno parte de considerar que, si la empresa renuncia al mercado dejará de ser empresa, error grosero que la llevará a dañar su condición natural. Las empresas tienen una razón de ser, cuya consecuencia es generar valor, o la empresa dejará de existir.

Sobre la base que plantea Marià Moreno son posibles dos corrientes de RSE.

La primera cuenta con una visión hacia adentro de la empresa y una visión diferente hacia afuera. Cuando la empresa mira hacia adentro se sitúa como el centro de un universo regido por su negocio.

En palabras de Marià Moreno "Todo parece claro cuando hablamos de los grupos de interés del núcleo central: clientes, empleados, propietarios y proveedores. Con ellos las acciones siguen el mismo y único vector general. Se trata de atender mejor, de generar pertenencia, de satisfacer necesidades, de alumbrar vínculos a largo plazo y todo eso forma parte del negocio."

El cambio ocurre cuando la empresa mira hacia afuera y debe relacionarse con la comunidad.

"Cuando miramos hacia lo que se hace con otro grupo de interés: el stakeholder Comunidad, la RSE se obstina en generar una singularidad. En innumerables ocasiones las acciones no tienen especialmente en cuenta, o solo muy ligeramente, la actividad de la empresa." nos dice Marià

Moreno. Lo que señala tiene que ver con otra forma de entender a la RSE en donde lo que se hace es lo que denominamos como "Filantropía Tuneada".

Las fundaciones, el apoyo a ONGs, el compromiso con ayuda humanitaria que sin dudas conmueve suele ponerse de espaldas a la empresa cuando desarrolla actividades que no tienen ningún vínculo con el negocio. En opinión de Marià Moreno "Todo apunta a una singularidad que la embellece, el apoyo de causas sociales es una actividad noble en sí misma, y eso resulta indiscutible. Sin embargo, actuar en un plano diferente al resto de actividades de la empresa, la encaja, si acaso, a martillazos en su estrategia a través de una piadosa e inconcreta "contribución a la generación de nuestra imagen de marca". Y eso es perverso."

### **Senda de valor**

Es aquí donde una concepción distinta se hace necesaria y requiere valentía abandonar al grupo dominante e internarse en un camino novedoso. Marià Moreno lo presenta de esta forma: "La empresa puede expresar su preocupación social desde el núcleo de su negocio. La RSE es la demostración de que la empresa puede ser un agente real en el progreso de las comunidades a las que pertenece, desde ella y con lo que ella hace."

"El recorrido a seguir debe transformarse en una senda de valor" señala Marià Moreno, quien continúa indicando que "transitar una senda de valor requiere de algunas características; en primer lugar hacerlo en equipo; es la empresa la que tiene la capacidad de acompañar a la comunidad brindando un valor capacitante que da paso a la real sostenibilidad. La dependencia se reduce a cero." Quien cierra su idea mostrando la importancia de no perder "la capacidad de imaginar que todas las acciones de RSE con el stakeholder Comunidad deben estar vinculadas al negocio, y después, quizás para nuestra sorpresa, nos será mucho más fácil hacerlo."

Si queremos saber qué clase de vínculo logramos con la comunidad hay preguntas que son oportunas como la que presenta Marià Moreno: "¿Qué queda si te vas? Que en definitiva es decir ¿Qué ganó la comunidad realmente?"

Y si la comunidad gana de verdad, si la comunidad se enriquece -y lo hace en valores- otro tanto ocurrirá con nosotros porque; en palabras de Marià Moreno "La construcción de futuro de la que participa la empresa debe incluir a la comunidad porque en ella está incluida la empresa."

\*fernando@solariscope.com