

Análisis

CLAUDIO PIZARRO

Profesor Adjunto de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile,
Managing Partner de CIS Consultores



BUEN VECINO, MEJOR COMUNIDAD

La pandemia cataliza la transformación digital en nuestro país. Internet primero y ahora la inteligencia artificial condicionan el comportamiento de las personas, organizaciones, Estados y, por supuesto, de toda la sociedad. Estamos más cerca que nunca, a un clic de distancia.

Un efecto del uso de las nuevas tecnologías es que la relación con los clientes, trabajadores, proveedores, accionistas y otras comunidades cambia para siempre. Todos están más informados y comunicados.

Por otra parte, la pandemia también ha evidenciado las fragilidades sociales que enfrentamos en todo el continente y, por supuesto, en Chile. El impacto social ha sido de mayor alcance que el sanitario, profundizando la situación que anunciaba el informe Desiguales (PNUD, 2017).

En este contexto, la mirada de la empresa privada es muy distinta a futuro. Ahora se trata de una triada: rentabilidad, riesgo e impacto (Cohen, 2020). Las dos primeras las conocemos bien, pero la tercera es nueva, ya que mira los efectos de las decisiones y acciones de la empresa en su entorno social, ambiental y cultural, sin ser exhaustivo. Esto tiene implicancias en la propiedad, gobernanza, estrategia y gestión. Ya no se trata solo de crear valor económico (Ebitda y utilidades), sino que también de

construir comunidad. Esto, a fin de alcanzar un activo intangible, preciado y escaso, sobre todo en Chile: CONFIANZA.

Las empresas privadas son un vecino más de la comunidad, con deberes y derechos. Hay muchos casos donde esto se evidencia, pero aún es largo el camino por recorrer. Uno que va más allá de donaciones, fundaciones o proyectos. Se trata de convicción y compromiso consignados en los objetivos últimos de la empresa. No hay otra opción de futuro que considerar a nuestros vecinos, siendo un buen vecino. Todos sabemos qué pasa cuando nuestro vecino está afectado. No solo se trata de él, sino que de todos los que están a su alrededor. Los accionistas de Friosur acaban de dar un paso enorme en esta dirección. "No es un regalo, creo que es simplemente lo justo", dijo el presidente del Directorio. Hecho catalogado de "hito".

La Cuarta Revolución Industrial está en curso. No lo percibimos del todo, pero está produciendo cambios inéditos en la humanidad y en Chile. No se trata solo de eficiencia y eficacia, sino que también de convivencia, afectos, colaboración y vínculos. Son problemas cada vez más complejos, en los que debemos construir nuevas relaciones para crear valor para todos.