

# La empresa actual

**J. MANUEL IRURITA**

Empresario y Fundador del Diplomado de Formación Social (CUFOSO)

Hoy día es casi imposible imaginarse el mundo en que vivimos sin la presencia dominante de las empresas o de las agrupaciones de tipo institucional. Todavía en el siglo antepasado para su venta los productos eran prestados o producidos por personas que no pertenecían a ningún tipo de institución, sino que trabajaban para ellas mismas.

## **Un ejemplo ilustrativo.**

Para ilustrar algo lo que decimos, imaginémosnos a una persona que comienza su día en cualquier ciudad de México: al bañarse, el agua le está siendo suministrada por el departamento de aguas del municipio al cual pertenece, o sea, por una empresa dedicada a la venta del agua; tanto la luz como el gas que pueda necesitar para su desayuno son suministrados también por empresas; al tomar su automóvil para dirigirse a su trabajo (el automóvil fue manufacturado por una empresa), hace uso de los medios de comunicación, calles o viaductos construidas por alguna empresa; lo más probable es que esa persona se dirija a una empresa o institución en donde presta sus servicios. Si tratamos de imaginarnos a la misma persona hace un siglo, viviendo en alguna villa de México, veremos cómo las empresas que suministraban bienes o servicios a esa misma persona casi no existían. Lo que se trata de ilustrar es que la presencia tan importante de empresas o de instituciones es un hecho moderno y que la sociedad moderna se debe en muy buena parte a la existencia de estas empresas o instituciones.

## **¿Cuáles son los objetivo de una empresa?**

En realidad toda empresa persigue un fin social. En efecto: El objetivo de una empresa es la satisfacción de una demanda generada por un mercado; esta demanda puede ser un producto o un servicio. Repetimos, el fin de una empresa es siempre social ya que no existiría si un mercado (léase grupo de gentes) no demandara sus productos o sus servicios: es difícil imaginarse una empresa cuyos productos simplemente se almacenaran y nadie los usara o imaginarse una empresa de servicios cuyos servicios nadie usara. El mero hecho de que una empresa exista como tal, le confiere un carácter eminentemente social; la pone en contacto con la sociedad, la hace interrelacionarse con su mercado. Dicho en otras palabras, la empresa (léase "comunidad de personas") produce un bien o presta un servicio para un mercado (léase "comunidad de personas"). Al utilizar el lenguaje especializado de la economía o de la sociología nos olvidamos con frecuencia de lo esencial: una empresa no es más que un grupo de gentes trabajando para otro grupo de gentes.

## **Fines económicos y sociales.**

Con el objeto de hacer más simples las cosas, podemos decir que una empresa tiene finalidades económicas internas y externas, así como finalidades sociales internas y externas, pero en ningún momento podemos olvidarnos del carácter esencialmente social de una empresa. El fin económico externo de una empresa consiste en satisfacer las necesidades de un mercado a través de un producto o de un servicio; el fin económico de una empresa puede ser el fabricar y vender zapatos o el fabricar y vender heroína. Lo que modifica el fin económico de una empresa es el fin social externo, que se podría definir como sigue: satisfacer las legítimas necesidades de un mercado a través de un buen producto o de un buen servicio. Buen, con toda la carga ética y tecnológica que esto implica. Volviendo a la definición del fin económico interno, obviamente que no es lo mismo fabricar zapatos que vender heroína; el adjetivo bueno más que el adjetivo legítimo, lo

modifica. El objetivo económico interno de una empresa consiste en generar el suficiente valor económico agregado que permita la supervivencia de la empresa como tal: esta definición implica el manejo adecuado de conceptos tales como rentabilidad del capital, productividad de los recursos puestos a disposición de la empresa y desarrollo tecnológico interno.

El fin social interno de una empresa consiste en lograr armonía entre los mandatos de la ética y los fines económicos que persigue la empresa: los conceptos que entran en juego en esta definición son la retribución al personal, el desarrollo del personal, del lugar de trabajo, el trabajo en sí, el ambiente interno de la empresa. Para subrayar el carácter fundamentalmente social de una empresa consideremos lo que podríamos llamar los públicos de la empresa que son principalmente los siguientes: los proveedores de bienes y servicios, el personal mismo de la empresa, los clientes, el Estado, los accionistas. A todos estos públicos la empresa les debe algo: todos estos públicos esperan algo de la empresa.

### **Los deberes ante la sociedad.**

¿Qué les debe la empresa a estos públicos?

A los proveedores les debe un trato justo, sin favoritismos, así como el pago puntual de los compromisos contraídos con ellos. Al personal le debe un lugar agradable de trabajo, un trato justo, una remuneración adecuada y la posibilidad de que haga el uso máximo de sus talentos, o sea, que se realicen plenamente como personas. A los clientes les debe un buen producto o servicio, a precio competitivo, con la calidad pactada y dentro de los plazos pactados. Al Estado le debe el acatamiento y cumplimiento de todos sus ordenamientos, así como el pago puntual de los impuestos. A los accionistas les debe un dividendo proporcionado al riesgo de su actividad y al costo del capital que tienen invertido en la empresa.

### **La imagen de la empresa.**

¿Cómo ha estado cumpliendo la empresa con todos estos deberes?

¿Qué dicen los públicos de la empresa en el México de hoy?

Veamos cómo se expresan esos públicos en cuanto al producto que hacen las empresas: "está mal hecho" -- "está muy caro" -- "nunca tienen" -- "son informales en sus entregas" -- "el producto no dura, se rompe con la mayor facilidad" -- "no garantizan su producto" -- "la propaganda que hacen es falsa".

¿Qué dicen esos públicos en cuanto al servicio?

"El servicio se presta de mala gana" -- "le hacen a uno el favor de venderle" -- "no les importa el cliente" -- "el cliente se siente explotado" -- "el servicio se presta bajo condiciones que dejan mucho que desear" -- "el servicio es caro" -- "el servicio no va de acuerdo a la publicidad que se le ha hecho" -- "lo obligan a uno a firmar toda clase de papeles que quién sabe para qué sean".

### **Las críticas.**

¿Cuáles son las críticas más generalizadas hoy día en cuanto a las empresas en general?

- La empresa, si es privada sirve únicamente para que sus accionistas se enriquezcan.
- La empresa, si es pública sirve únicamente para que sus funcionarios o líderes sindicales se enriquezcan.
- Falta capacidad entre los dirigentes de empresa; no están capacitados para dirigir la empresa.
- La empresa evade su responsabilidad ante el público: ejemplos de esto pueden ser malos olores procedentes de la fábrica, ruido ensordecedor procedente de la empresa, contaminación en general producida por la empresa.
- Las empresas ganan demasiado dinero: todos los empresarios son ricos.
  
- Las empresas explotan a sus trabajadores.
- Las empresas evaden el pago de los impuestos.

- Las empresas presionan al gobierno a través de su poder económico.
- Las empresas fomentan el consumismo.
- Las empresas persiguen únicamente el lucro y no un fin social.

### **Un examen de conciencia.**

Sin siquiera tratar de dar respuesta a todas estas críticas, debíamos preguntarnos:

**¿Es que acaso los fines de una empresa son distintos de los fines de la sociedad a la cual supuestamente sirve?**

**¿Cuáles son los fines de esta sociedad?**

**¿Están formalmente definidos o más bien implícitos en la convivencia social?**

**¿Se cuestiona la razón de ser de la empresa o se cuestiona la mala calidad y alto costo de sus productos y servicios?**

**¿Se cuestiona la razón de ser de la empresa o se cuestiona la capacidad de los dirigentes empresariales?**

**¿Se cuestiona la razón de ser de la empresa o se cuestiona la propiedad de la empresa?**

**¿Qué es lo que la gente quiere en realidad?**

**¿Quiere que desaparezcan las empresas o quiere que sean mejores empresas?**

### **Algo para pensar.**

Probablemente las empresas dejarían de ser objeto de críticas y lograrían un más amplio apoyo por parte de la sociedad si fuesen capaces de subordinar sus objetivos a aquellos fines que la sociedad considerara como deseables. Esos fines de la sociedad deberían ser identificados y deberían convertirse en oportunidades empresariales. Esos fines no están escritos en ningún lado, pero tampoco son etéreos. Esos fines representan lo que la sociedad quisiera alcanzar en términos

económicos. Esos fines van cambiando en el tiempo, con el nivel educacional de la población así como con su nivel económico y su nivel de interés político. El dirigente empresarial tendría que darse cuenta que únicamente subordinando los objetivos de su empresa a los grandes propósitos nacionales, tendría asegurado el futuro de su empresa. El dirigente empresarial debería estar plenamente capacitado para dirigir su empresa y tener una actitud permanente de superación profesional. Esta capacitación permanente del dirigente empresarial, adoptada como norma en todos los niveles de la empresa, se reflejaría en última instancia en la calidad de los productos o servicios de la empresa. Sería también en la medida en que el dirigente empresarial se pusiera al servicio de la empresa, no únicamente a lograr sus fines personales, y que a su vez pusiera a la empresa al servicio de la sociedad, en esta misma medida estaría haciendo vigente el derecho a la propiedad privada de las empresas.