
La ventana

El único objetivo por el cual una empresa existe es para ganar dinero.

Hay muchos empresarios que en pleno siglo XXI lamentablemente siguen pensando de esa manera. Hay muchos empleados que trabajan en grandes empresas que piensan de esa manera.

Incluso en algunos libros de texto todavía podemos encontrar frases tales como: "Los gestores de las empresas deben tener como objetivo **aumentar** la **rentabilidad** de sus accionistas"

Mientras tanto, los que vivimos el día a día en el mundo de los negocios nos conmovemos y nos emocionamos hasta las lágrimas cuando alguien se asoma a la ventana del mundo que habitualmente no miramos y nos cuenta que "allá afuera" hay más hambre del que pensamos y ese día nos sensibilizamos y le damos una moneda más al chico que nos pide por la calle.

Pero no nos sorprendemos, ni nos genera un poco de tristeza, cuando de manera contundente alguien afirma que el único fin de una empresa es generar dinero para sus dueños, porque si no sería una fundación sin fines de lucro.

Propongo que es necesario -y urgente- que empecemos a cambiar esa forma de pensar los negocios.

¿Esto quiere decir que las empresas no deben ganar dinero?

No quiere decir eso. Lo explico con el ejemplo que me dio un amigo. El dice que así como una persona necesita respirar para poder vivir, una empresa necesita ganar dinero para mantenerse sustentable y seguir existiendo, pero estoy seguro que ninguno de nosotros pensaría que el objetivo del ser humano es simplemente respirar. Y si así fuera sería muy triste la vida. Vivir solamente para respirar.

Es más interesante pensar que el **objetivo de una empresa es generar valor** para todos los que se relacionan con ella. Y no estoy diciendo lo mismo que antes. Esto quiere decir generar valor para sus dueños (accionistas), generar valor para sus empleados, generar valor para sus clientes y por supuesto, generar valor para la sociedad en la que está inmersa.

Una empresa es una mesa de 4 patas: clientes, empleados, los dueños y el entorno que la rodea. Si falta una de las patas, la mesa se cae.

Si para progresar, la empresa externaliza costos -hace que otros paguen los costos- la mesa se cae. Si explota a sus empleados o engaña a sus clientes para aumentar la rentabilidad, la mesa se cae. Si tira desechos y contamina el medio ambiente, la mesa se cae. Si no genera ganancias para los dueños, la mesa se cae.

En este punto, podemos hacer una reflexión más alrededor del objetivo de las empresas.

Las empresas en sí mismas no tienen ningún fin. Quienes tenemos un fin somos las personas que las formamos: sus dueños y empleados, que con nuestras acciones tratamos de alcanzar la felicidad.

En conclusión:

El objetivo próximo e inmediato de las empresas es producir bienes y servicios para generar ganancias, pero el fin último y más valioso es la realización plena de los que trabajan en ella y de todos los que se relacionan con ella.

Lo que voy a decir es obvio, pero no está de más aclararlo: No engañes a tus clientes ni a tus empleados. No te mandes "avivadas". No hagas que las personas que te rodean paguen los costos de tu ganancia.

Si todos los que hacemos negocios empezamos a ver nuestro mundo de esta manera, tal vez no falte mucho para que podamos asomarnos a la ventana del mundo que está "allá afuera" y ver que está cambiando.

Rodrigo Castiglione
rodrigo@castiglione.com.ar

Este material se puede copiar, distribuir y utilizar en otros artículos, mencionando la fuente.

Anexo I



El amigo al que hago referencia en la columna es **Eduardo de Marcos**, creador de **CreSer**, una consultora para la formación humana de profesionales y equipos a través de programas de capacitación, talleres y coaching. Con él hemos conversado largamente estos temas y muchas de las ideas que aparecen en la columna de hoy surgieron en charlas compartidas.

Lo podés visitar en <http://www.cresermas.com>

Eduardo propuso estos párrafos como complemento a la columna:

“¿Se imaginan empresas focalizadas en vender productos a sus clientes que les sirvan para mejorar su trabajo día a día, para desarrollar sus talentos y poder contribuir con el desarrollo continuo de sus clientes?

¿Se imaginan empresas que dejen de lado los resultados por un momento y apunten al crecimiento profesional y humano de sus empleados, de sus clientes y de la comunidad? ¿Si las empresas contribuyen a la evolución de quienes los rodean, obtendrían mayores o menores resultados?

Decididamente, el desarrollo humano es más negocio porque involucra una mayor cantidad de consumidores con un mismo anhelo: crecer.

Quien se preocupe por expandir el potencial de sus empleados los conservará y obtendrá lo mejor de ellos. La empresa que aporte en el desarrollo de sus clientes los aumentará. La compañía que contribuya con la comunidad perdurará en el tiempo y alcanzará grandes resultados.

Entonces, ¿hay algo más importante para las empresas y para el ser humano que el crecimiento, el aprendizaje o la evolución? ¿Hay algo que satisface más que ver aprender y crecer a nuestros hijos? ¿Será el mismo disfrute si vemos crecer a nuestros empleados, clientes y a nuestra comunidad?

A veces pienso ilusoriamente a las empresas como centros de disfrute, que recluten trabajadores con un mensaje parecido a: “honre la vida y disfrute su desarrollo humano y profesional en nuestra empresa”.

Y si llevamos esta conciencia al mundo de los negocios, comprenderemos que las empresas también existen para que podamos disfrutar de la vida, más allá de las ganancias, más allá de respirar.

El objetivo próximo e inmediato de las empresas es producir bienes y servicios para generar ganancias. Pero no nos olvidemos de otros dos fines adicionales que le dan sentido al ser humano en la empresa:

El primero es contribuir a la realización profesional de los empleados, y el segundo ofrecer la posibilidad a sus empleados para que encuentren un sentido trascendente en lo que hacen y puedan dejar huella.

Con estos nuevos objetivos podremos honrar la vida a través del despertar de uno de los dones humanos más importantes y menos utilizados: la capacidad de creación.”

Anexo II

¿El fin de la empresa es ganar dinero?

Por Benjamín Olivares Bogeskov

1. ¿Es el lucro el único fin de la empresa?

Al preguntarnos cuál es el fin propio de una empresa, normalmente lo más inmediato y corriente es contestar que se trata del lucro. Lo menos frecuente son las empresas sin fines de lucro, que en muchos casos suelen ser bastante lucrativas para quienes trabajan en ellas. Pero aun admitiendo que puedan existir cierto tipo especial de empresas cuyo fin no sea el lucro, por ahora nos interesa atender a la gran mayoría de aquellas cuyo fin sí lo es. Respecto de éstas debemos preguntarnos si las ganancias son el único fin que persiguen.

Para responder a esto, cabe tener presente que, propiamente hablando, la empresa no tiene ningún fin; quien realmente lo tiene es el empresario que la forma. Por ello, conviene más preguntarse si un hombre que funda una empresa tiene como único fin producir dinero. Si contestamos que sí, surgirán una multitud de problemas, ya que si la ganancia es el fin último, quiere decir que los demás bienes de la vida se subordinan a él. Pero, ¿estaríamos dispuestos a decir que la familia, el matrimonio, los hijos, la salud, la amistad y todo lo que consideramos valioso se subordina a las ganancias, y, por lo tanto, podrían llegar hasta a sacrificarse por ellas? Aun más, ¿habría alguien dispuesto a hipotecar su felicidad por ganar dinero? Ciertamente, la respuesta es no; aunque podría defenderse lo contrario alegándose que no es posible ser feliz si no se tiene dinero, lo cual convierte en una locura la pretensión de sacrificarlo en favor de la felicidad. A semejante opinión bastaría con responder que una cosa es que el dinero sea necesario para la felicidad, y otra que sea la felicidad. Es decir, si alguien sostiene que no se puede ser plenamente feliz con hambre, ello no significa que la felicidad consista en comer. De lo contrario, el peor de todos los males sería el hambre. En cambio, todos comprenden que se puede ser infeliz habiendo satisfecho el estómago plenamente. De modo semejante, el dinero nunca puede ser un fin absoluto, sino siempre un medio subordinado a la felicidad. De donde, en ciertos casos, alguien podría someterse a grandes privaciones económicas para conservar la felicidad.

Toda acción humana se ordena en último término a la realización total de la persona, es decir, a su felicidad; por lo que no vale la pena realizar ninguna operación cuyo costo sea ella.

Ciertamente, hay casos en los que se puede arruinar una vida por la dedicación al dinero; pero ello no ocurre porque no se comprenda que hay bienes superiores a la riqueza, sino por una desviación moral que ve en el dinero un medio absolutamente imprescindible para la felicidad. Esta misma desviación moral nubla el juicio impidiendo reconocer que efectivamente se sacrifican bienes más nobles por dinero; ya que si, por ejemplo, a alguien se le preguntara en abstracto qué es más importante, si la familia o el dinero, sin duda contestaría lo primero. Incluso, es posible que esa misma persona viva repitiendo que el dinero no da la felicidad; pero, en su caso concreto, no acertará a aplicar el principio e insistirá en justificar que el dinero es imprescindible. Por lo mismo llegará siempre tarde, renunciará a casarse para continuar una carrera, se comportará como un tacaño en su casa y otras tantas cosas por el estilo.

2. ¿Puede decirse que el fin de la empresa es la felicidad del hombre?

De lo dicho se desprende que el lucro no puede ser el único fin de la empresa, pues carecería de sentido atender contra la felicidad de las personas que trabajan o se relacionan con ella. Pero, ¿podemos definir a la empresa como una organización o comunidad de ordenada a la consecución de la felicidad de sus miembros? Tal definición sería incorrecta, pues resulta demasiado extensa. Con semejantes criterios podría incluirse bajo ella desde un equipo de fútbol hasta la Iglesia, pues toda actividad humana tiende a la felicidad.

La felicidad representa el fin remoto de una empresa, mientras que su fin más próximo es la producción de bienes y servicios necesarios para la vida. Y dado que una definición se realiza por su género y especie más próximos, puede definirse a la empresa como una comunidad humana ordenada a la producción, mediante el trabajo, de bienes y servicios necesarios para alcanzar una vida plenamente humana. En este sentido, a la empresa le corresponde, propiamente, ser lucrativa.

Desde una perspectiva lógica, no es necesario incluir la consecución de la felicidad en la definición de una empresa, pero no porque no le corresponda propiamente, sino porque se da por obvio. Si se preguntara si una empresa que atenta contra la felicidad de las personas puede seguir considerándose empresa, podríamos decir que el caso es equivalente a seguir llamando doctor a un hombre que utiliza sus conocimientos para matar gente. En ambas situaciones se trata de un uso abusivo del término.

Pero si la empresa no cumple su fin próximo, que es la producción de ciertos bienes, entonces no puede llamarse de ningún modo empresa; tal como no podemos llamar doctor a quien ni siquiera tiene los conocimientos para curar.

3. ¿Qué tiene prioridad: la consecución de la felicidad o el lucro?

Al preguntarnos qué es primero para una empresa, si la consecución de la felicidad o el lucro, debemos advertir que, si por prioridad entendemos lo más valioso e importante, entonces lo primero consiste en que cuantos se relacionan y trabajan en la empresa consigan la felicidad y la plena realización personal. Pero si por primero entendemos lo más inmediato y urgente, entonces primero es la producción de los bienes correspondientes, pues una empresa que se proponga como fin próximo e inmediato dedicarse a que la gente sea feliz a costa de la producción, entonces deja de llamarse empresa para convertirse en una comunidad de ayuda mutua o algo por el estilo. En resumen, digamos que una empresa que deja de ser productiva deja de ser lo que es; pero si atenta contra la felicidad de las personas, deja de tener valor real y tiene sólo un valor aparente.

La consecución de la felicidad y la producción de bienes no son dos fines yuxtapuestos para la empresa. Mas bien existen en ella, de modo relacionado, un fin remoto y un fin próximo. Aunque el fin próximo (lucro) se haya subordinado al fin remoto (felicidad), en el orden del tiempo y de la ejecución el lucro debe darse primero.

4. Fundamentos de lo dicho. Sentido del trabajo

En cuanto la empresa es una organización de trabajo, o más propiamente una organización de trabajadores, ella misma debe conservar la finalidad propia del trabajo. De este modo, quien reflexione sobre el sentido del trabajo humano reflexiona también sobre el sentido de la empresa. Por esto, nuestra pregunta inicial sobre la finalidad de la empresa se comprende aun mejor al preguntarnos por la finalidad del trabajo.

¿Por qué trabaja el hombre? Nuevamente, lo más inmediato es que trabaja para producir los bienes necesarios. Lo cual no es falso, pero no es la única razón. En efecto, si se pregunta a un estudiante por qué estudia tal o cual carrera, lo más probable es que aluda a que aquella actividad “le gusta” o que era lo que más le atraía al momento de postular o escoger, y sólo de modo secundario se referirá al dinero. Del mismo modo, pocos estarían dispuestos a ganar muchísimo dinero si eso les significara realizar un trabajo en el que realmente se sintieran frustrados. Quienes optan por eso suelen encontrarse en situaciones desesperadas. Que con el trabajo no se persiga sólo el dinero se aclara más al comprobar que mucha gente estaría dispuesta a trabajar incluso con todas sus necesidades económicas cubiertas, a condición de que lo que haga le reporte satisfacción personal; lo cual suele depender de que lo realizado sea o muy valioso o muy entretenido.

El trabajo humano presenta siempre esta doble finalidad: la producción de bienes necesarios para la vida y la plena realización personal. La primera es más urgente; la segunda es más valiosa. Si el trabajo se valora sólo desde su capacidad productiva, se lo convierte en un simple medio que, en lo posible, debería evitarse; por eso, quienes trabajan sólo por dinero muy pronto terminan deseando tener dinero sin trabajar. Sin embargo, persiste en el hombre un deseo profundo de realizarse en lo que hace, deseo que lo impulsa a trabajar sin tener la necesidad.

Para que la misma acción de trabajar cobre un cierto valor y contribuya a la realización plena de la persona, debe contar con tres elementos. 1.- La acción que se realiza no debe ser embrutecedora. 2.- El producto debe tener algún valor. 3.- El trabajo debe ordenarse a un fin valioso por sí mismo.

1.- Lo primero resulta evidente pues la felicidad del hombre depende, en gran medida, del desarrollo de todas sus facultades; y en especial de aquellas más dignas, como la inteligencia y la voluntad. Por lo que si el trabajo las daña, daña la realización de la persona. Los trabajos más embrutecedores suelen estar ligados a la actividad física, pero más propiamente a labores extremadamente repetitivas y monótonas. Quien pretenda humanizar este tipo de trabajos debe enfocar su atención al descanso necesario y a la posibilidad de variar. Así, por ejemplo, en grandes empresas japonesas se intercalan brevísimos descansos en los que se realizan algunos ejercicios programados, a los que se suma la rotación de ciertas labores para lograr mayor variedad.

2.- Respecto al valor del producto, claramente el hombre desea que el fruto de sus esfuerzos sea un producto o un servicio valioso. En muchos casos esta valoración depende, más que del producto mismo, del reconocimiento de los demás. Por ello, siempre ayuda a humanizar el trabajo el que éste sea reconocido; o bien de modo personal e informal, o bien de modo institucional. En todo caso, el reconocimiento debe ir acompañado de un producto realmente valioso. Con todo, esto puede verse dañado debido a la excesiva fragmentación del trabajo. En efecto, la especialización ha llevado a desligar al hombre del producto final de su tarea, impidiéndole sentirlo como algo propio. Quien trabaja engrasando tornillos diminutos en una gran fábrica de autos no siente que el auto terminado sea obra suya. Para revalorar estos trabajos ultra especializados conviene que el trabajador recupere la vinculación con el producto final.

3.- El último punto es el más importante. Si bien es cierto que trabajar puede hacer al hombre feliz, no podemos poner la felicidad última y plena del hombre en ello. El trabajo oscila en un delicado equilibrio en el que, por una parte, no puede considerárselo un simple medio pues tiene cierto valor en sí mismo, pero a la vez no goza de un valor absoluto como para convertirse en el fin último de la vida humana, por lo que, por otra, sólo cobra sentido si se ordena a un bien valioso por sí mismo. Por esto es que, frecuentemente, quien cae en alguna angustia y desespera del sentido de la vida, lo primero que se pregunta es para qué trabaja todos los días. En tales situaciones el trabajo se torna aun más pesado. En otros casos, puede convertirse en un medio de alienación en el cual el hombre busca ocultar el sin sentido entregándose a una actividad desenfadada. En cualquiera de estas dos situaciones no se consigue una realización plena en el trabajo: ya porque se vuelve absurdo, ya porque se vuelve un medio para ocultar el absurdo. Por lo mismo, debemos preguntarnos qué hace que el trabajo humano cobre pleno sentido y supere el absurdo. A nuestro juicio, sólo se puede responder a ello al tratárselo como el amor a algo valioso por sí mismo; en otras palabras, el amor al prójimo y a Dios. Quizás a alguien le incomode que se mencione directamente el amor a Dios; pero considerado con atención, el amor a otro hombre finito e imperfecto no es suficiente para otorgar pleno sentido al trabajo.

El trabajo sólo cobra pleno sentido en la medida en que es consecuencia y expresión de amor a otro. Lamentablemente, ningún sistema económico ni organización laboral puede asegurar que el hombre llegue a realizar este pleno sentido, pues el amor depende de la libertad de cada individuo. Es, por decirlo de otro modo, un problema moral más que de organización social. Sin embargo, es posible desarrollar un sistema o modo de trabajo que impida absolutamente la realización plena de esta vocación; como cuando el trabajo se valora exclusivamente por su producto, olvidándose la prioridad del trabajador sobre él.

5. La empresa como el medio más efectivo para alcanzar los fines de la persona

Hemos dicho que el trabajo se ordena de modo inmediato a la producción de bienes y servicios, pero de modo último y principal a la felicidad del trabajador. Lo cual, como vimos, requiere de ciertas condiciones para conseguirse. La empresa, concebida como una comunidad de trabajo o trabajadores, tiene como objetivo principal realizar de modo más efectivo y pleno los fines propios de ellos en cuanto tales. De donde se sigue que, en su organización, no debe atentarse contra las condiciones necesarias para que estos fines se realicen.

La plenitud de una empresa exige que se cumpla tanto la producción como la realización personal. Por lo mismo, no es posible que la dignificación del trabajo se realice a costa de la producción; sería tan absurdo como pretender que, para lograr que la gente sea más feliz en su trabajo, hayan vacaciones perpetuas. Al contrario, la empresa debe tender al fin último consiguiendo siempre su fin inmediato. El cuidado de los valores superiores no es incompatible con la rentabilidad económica; y, en muchos casos, esta rentabilidad es un medio para asegurar la consecución efectiva de los fines superiores. Así ocurre, por ejemplo, cuando se quiere proteger un parque nacional: siempre será más efectivo a través de una estrategia económica que asegure la mayor rentabilidad.

Por esto, cuando se busca que una empresa no impida, e incluso, que facilite la realización personal de quienes trabajan en ella, no se puede sacrificar del todo su rentabilidad. Por cierto, tal esfuerzo puede suponer un costo a corto plazo, pero las reflexiones económicas en el plano de recursos humanos han demostrado que, a largo plazo, la humanización del trabajo suele ser una inversión más que un gasto, pues mejora las relaciones con los empleados, aumenta su fidelidad y compromiso con la empresa e incentiva el trabajo aumentando la productividad. Un hombre feliz con su trabajo produce más y mejor. Un hombre enamorado de lo que hace es un trabajador formidable.

La empresa cumple plenamente su papel en la medida en que su organización permite y promueve la realización del doble fin propio del trabajador (cualquiera sea su labor dentro de la empresa). Sin duda, la empresa aparece como el medio más efectivo para conseguir el fin inmediato del trabajo. Pero si a ello se

suma la posibilidad de realización personal plena, resulta entonces un medio extremadamente efectivo para conseguir ambos.

6. ¿Quién debe beneficiarse de la empresa?

De una empresa se beneficia toda la sociedad, o al menos, todos aquellos que tienen algún tipo de relación con ella, sean clientes o trabajadores. Los beneficios de la empresa no pueden pensarse como únicamente ordenados al provecho de sus dueños, pues si se daña a la sociedad en la que está inserta, se terminará por frustrar el fin propio de los que se relacionan con ella y el de los dueños, que también viven en esa sociedad. En gran medida, la empresa depende de la sociedad en la que se gesta. Por eso, sus beneficios suponen, al menos, que no dañen a esa sociedad; y, en el mejor de los casos, que la mejoren.

La empresa tiene un enorme potencial para promover el bien social y debe hacerlo, por su propio bien y el de todos los que en ella trabajan. Pero esta promoción social no debe pensarse sólo como una actividad anexa, sino como aporte al bien común dentro de la misma actividad que la empresa desarrolla. En otras palabras, la empresa no aporta al bien común por hacer donativos de caridad (cosa que no está mal), sino a través de su labor propia, si queda bien realizada.

Esto se comprende mejor al considerar que la empresa aporta básicamente dos bienes absolutamente necesarios para el bien común. A saber: su producto propio, sea un objeto o un servicio, y trabajo. Quien levanta una fábrica de zapatillas aporta a la comunidad zapatillas, que no existirían sin ella. En segundo lugar, provee trabajo; lo cual, a la luz de lo anterior, no se reduce al pago de sueldos sino a un tipo de trabajo que permita la plena realización de sus empleados.

Dado que la empresa aporta al bien común no de modo accidental y accesorio, sino intrínsecamente al realizar su actividad propia, es posible exigir que cumpla con las expectativas que la sociedad tiene de ella, al menos en un margen mínimo. Pero que se le exija un mínimo no significa que lo mejor sea aportar el mínimo. Al contrario, las empresas pueden tener dentro de sus expectativas una ayuda decidida a la sociedad; lo cual, por otra parte, siempre implicará una ventaja. Nada es más dañino que tener a la sociedad como enemiga.

Conclusión

Como hemos dicho, el fin próximo e inmediato de la empresa es la producción de bienes y servicios con las consiguientes ganancias, pero su fin último y más valioso es la realización plena principalmente de los que en ella trabajan, y secundariamente de todos los que se relacionan con ella. De esto se sigue, evidentemente, una repercusión social. Primero porque su producto, junto con el trabajo que aporta, de suyo tiene una repercusión social; y segundo, porque beneficiar a la sociedad es el mejor modo de desarrollar más efectivamente su labor, y por lo mismo, de conseguir más propiamente la finalidad de sus trabajadores.

La empresa es una realidad infinitamente más compleja que una máquina de producir riquezas. Una visión reductiva de ella como aparato de ganancias no es más que una abstracción que la desliga de la sociedad en que se encuentra y que prescinde de las verdaderas aspiraciones de las personas que la conforman. Las ganancias no son más que la tarea inmediata de la empresa, pues, sobre ellas, la empresa se debe a la sociedad pues depende de ella. Y se debe a la persona individual, pues su bien es el verdadero sentido de su existencia.

Fuente

<http://etica.duoc.cl/pop-up/doc-fetoo/e1.htm>