

## LA BUENA EMPRESA



Por Nicolás Majluf

En la última década, diferentes eventos climáticos y La empresa tiene un tremendo impacto en la vida de millones de personas, y es mucho lo que se espera de ellas en lo económico, social y ambiental. Pero, la opinión que la gente tiene de la empresa no es favorable. Según la Encuesta Bicentenario (Universidad Católica, 2021) alrededor de un 90% de la ciudadanía no confía en las empresas.

Si bien, los cambios de todo orden en el mundo que nos toca vivir (políticos, económicos, sociales, culturales, demográficos, tecnológicos...) han traído **bienestar** con la producción de bienes y servicios valiosos para una vida mejor y trabajos de calidad, entre otros muchos beneficios, también han traído **frustración**, por aspiraciones no satisfechas, **y rabia**, por la percepción de la gente de que sus necesidades no se atienden debido a los abusos y desigualdad.

Sin embargo, necesitamos a las empresas más que nunca para la atención de las grandes causas sociales. La empresa juega un rol imprescindible en la sociedad, pero debe cambiar. Según el Estudio la Empresa que Queremos (Visión Humana, 2021), el 58% de los encuestados está de acuerdo con la relevancia de las empresas para el bienestar y desarrollo de la sociedad.

Por ello, la empresa tiene los desafíos de revisar su forma tradicional de operar e identificar lo que significa ser una “Buena Empresa”.

### CUATRO TEMAS RELEVANTES PARA LA BUENA EMPRESA

#### 1. Gobierno corporativo

Es responsabilidad del gobierno corporativo definir y promover en toda la organización lo que significa ser una Buena Empresa. Importan temas como:

- El “tone at the top”, es decir, el tono ético propio de las autoridades superiores, que tiñe todo el accionar de la organización.
- La creación de valor social, que muestra que el propósito de la buena empresa no se limita a lo económico.
- La capacidad de autorregulación, para asegurar que la justicia está en el centro de su actuar y que hay “tolerancia cero” con el abuso y la corrupción. Para ello establece programas de ética y cumplimiento que ayudan a potenciar el buen comportamiento.
- El esfuerzo por cumplir con las expectativas que los stakeholders (clientes, proveedores, trabajadores, comunidad, accionistas o propietarios) tienen sobre la contribución de la empresa en lo económico, lo social, y lo ambiental.

#### 2. Gestión de trabajadores

La Buena Empresa provee trabajos de calidad, los que se reconocen por las condiciones formalmente establecidas en el contrato de trabajo, lo agradable que resulta el ambiente de trabajo y, lo más importante de todo, el sentido de propósito que tiene el trabajo.

### 3. Cultura de integridad

La Buena Empresa se ocupa del impacto ético de su actuar. No se limita a la maximización de la utilidad, sino que asume su responsabilidad con la sociedad completa (foco en los stakeholders, no solo shareholders), y se orienta al bien común.

### 4. Sostenibilidad ambiental

La Buena Empresa se preocupa de generar un impacto ambiental positivo, no sólo de corregir su impacto negativo. Un par de temas relevantes para la sostenibilidad ambiental:

- Gestiona los impactos ambientales, cuidando el uso de recursos naturales y energía, y haciendo análisis de ciclo de vida y huella ambiental, entre otros.
- Promueve la circularidad, eliminando los residuos. Esto crea un bucle o ciclo cerrado, pues los productos de hoy son las materias primas de mañana.

## STAKEHOLDERS: EL FOCO DE ATENCIÓN DEL BUSINESS ROUNDTABLE

En agosto del 2019, un total de casi 200 CEO de las principales empresas del mundo en la Business Roundtable emitieron una declaración que puede servir de guía para quienes buscan convertirse en una “Buena Empresa”:

Ellos se comprometieron a:

- Entregar valor a nuestros clientes (cumplir o exceder sus expectativas).
- Invertir en nuestros empleados (compensarlos en forma equitativa, proporcionarles beneficios, apoyarlos en su capacitación, promover la diversidad, la inclusión, la dignidad y el respeto).
- Relacionarnos con nuestros proveedores en forma equitativa y ética.
- Apoyar a las comunidades en que trabajamos (respetar a las personas, proteger el medioambiente, adoptar prácticas sustentables).
- Generar valor de largo plazo a nuestros accionistas (y actuar con transparencia).

La atención preferente a las expectativas de los stakeholders, que se observa en esta declaración, es lo que típicamente se incluye en la formulación del

**Código de Ética** de una empresa. Se declara, por ejemplo, lo siguiente:

### Expectativas de los clientes

- Que se les provea de productos y servicios de excelencia a un precio justo.
- Que la relación comercial sea equitativa: No se saque provecho indebido por contratos abusivos o complejos de entender.
- Que se atiendan reclamos en forma oportuna y efectiva.
- Que se cumplan las promesas en publicidad y catálogos.
- Que se les dé un trato deferente y respetuoso.

### Expectativas de los proveedores

- Que se mantenga una relación de respeto y beneficio mutuo, estable, transparente, equitativa, libre de presiones indebidas y de litigios, basada en la calidad de los productos y servicios que se comercian y en el fiel cumplimiento de los compromisos.
- Que se los distinga como “aliados estratégicos”.
- Que el precio que la empresa paga por los productos y servicios que el proveedor le suministra sea justo, acorde a la calidad de lo que se le entrega y que el pago sea oportuno.

### Expectativas de los trabajadores

- Remuneraciones justas.
- Un proyecto compartido, que de sentido al trabajo.
- Empleos de calidad que permitan el desarrollo de las personas.

### Expectativas de la comunidad

- Que contribuya al desarrollo del país, la integración social y el bienestar de la gente: Que sea un buen “ciudadano corporativo”, integrado a la comunidad y contribuya a tener un país sano en lo político, social y económico.
- Que asuma su responsabilidad en el cuidado y preservación del medioambiente.
- Que cumpla rigurosamente con la legalidad vigente y pague una cuota justa de impuestos.

## CULTURA DE INTEGRIDAD

La “Buena Empresa” se preocupa del impacto ético de las decisiones y de actuar siempre con transparencia y justicia. Los principios éticos tiñen todo el accionar de una organización. No se limita a la maximización de la utilidad.

Hoy las empresas necesitan tener una “licencia social para operar”. Si no la tienen, su accionar resulta imposible. Limitarse a maximizar la utilidad es una respuesta insuficiente y peligrosa. Un caso emblemático al respecto fue el cierre de la planta de cerdos en Freirina de Agrosuper, por no prestar la debida atención a la comunidad. Esto generó un impacto ambiental (pestilencia y plagas; contaminación, entre otros), un impacto social (pérdidas de trabajo) y un impacto económico para la empresa (pérdidas asociadas al cierre de la planta).

Ciertamente, la utilidad es el resultado y no el propósito de la empresa. Lo que verdaderamente se maximiza es: el sentido de lo que se hace, el propósito que se persigue, la búsqueda de la excelencia, el compromiso de trabajadores y ejecutivos, la confianza en las relaciones con proveedores y clientes, el mutuo respeto y admiración de las comunidades y la equidad en las relaciones con las autoridades.

## ORIENTACIÓN AL BIEN COMÚN

El bien personal no se puede realizar a espaldas del bien común. Nuestros logros no se pueden alcanzar a expensas de otros.

Nuestras acciones, aún las más personales o insignificantes, tiene un impacto, no solo en nosotros mismos, sino que también en los demás, en el medio ambiente y en la cultura en general.

De hecho, nuestros actos nos moldean como personas y contribuyen a crear el ambiente de trabajo. Una persona que busca siempre la justicia en el trato con sus colaboradores no solo va a lograr generar un ambiente de justicia, sino también será considerado justo y, por ende, vínculo de unidad y agente de armonía dentro de la empresa.

Si alguien pervierte a terceros para obtener beneficios personales, podrá lograr sus objetivos a costa de un ambiente donde prima la corrupción, pero además se convertirá en una persona corrupta y fuente de más corrupción.

## EN SUMA

La “Buena Empresa” comparte una cultura de integridad, crea valor social, atiende las necesidades de sus stakeholders y cuida el impacto ambiental de sus acciones.

La “Buena Empresa” obtiene una mayor rentabilidad y crecimiento como resultado de hacer las cosas bien y, con su modo de actuar, hace un aporte sustantivo a la construcción en el país de una cultura de integridad.

Por ello se afirma que son los criterios éticos y no solamente los económicos los que deben marcar la pauta de actuación de una empresa.