

Se advierte que la definición de la RAE es un poco nebulosa al incorporar el adverbio “generalmente” a la finalidad lucrativa, y por otra parte acierta, en nuestra opinión, al incorporar el concepto de responsabilidad.

En este sentido, el modo de abordar la naturaleza de la empresa hoy implica reflexionar también sobre los términos de capital y trabajo como factores de la producción, como ha sido la ortodoxia dominante durante cientos de años.

El presente obliga a considerar aspectos como:

- a) *Hardware*: es el capital tangible de la empresa (ejemplo: el ordenador)
- b) *Software*: conjunto de instrucciones, fórmulas y procesos que utilizamos con el fin de crear o agregar valor a un proceso o trabajo.
- c) *Wetware*: ordenador húmedo o cerebro, representa el factor humano, pero que debe ser considerado como un factor independiente del software.
- d) *Capacidad de dirección*: el grado de complejidad de las actividades advierte la necesidad de formación, conocimiento y técnicas que hacen que un administrador consiga mejores resultados que otro con idénticos recursos.

1.1 El nuevo concepto de empresa

Además de lo expresado en el punto anterior, conviene hacer referencia también que, empresa proviene del latín *prehendere*, que significa “emprender una cosa que implica trabajo o presenta dificultades”. De allí que el titular o propietario de una empresa, o sea, el empresario es originalmente el *emprendedor*, acepción clásica y todavía vigente, ya que así se denomina también en francés (*entrepreneur*), y en inglés como función del que tiene iniciativa o decisión para acometer empresas, o sea, una acción ardua y dificultosa (*entrepreneurship*).

Como una primera aproximación al concepto que se pretende definir para una concepción moderna de la empresa, resulta válido señalar que, la empresa es una organización que proporciona al individuo productos y servicios que satisfacen sus necesidades, para lo cual se encarga de elegir y combinar unos recursos (materiales e inmateriales) a los que somete a unos procesos de transformación física, química o

espacial, mediante la aplicación de una determinada tecnología, con el fin de hacerlos útiles para el consumidor de los mismos.

Por otra parte, la empresa necesita para su subsistencia cobrar un precio al cliente o unidad de consumo, de modo que le sea posible lograr la reposición de los recursos que ha empleado (humanos, materiales e inmateriales) y la obtención de beneficios que la hagan sustentable en el tiempo, pero teniendo presente que su accionar debe orientarse, como finalidad última, hacia el bien común, es decir, que la obtención de beneficios económicos no configura su fin último sino un medio necesario para una actividad con responsabilidad social.

Ahora se está en condiciones de poder definir a la empresa como *la organización con finalidad económica y con responsabilidad social, generadora de productos y servicios que satisfacen necesidades del ser humano*".

Esta definición que se propone para conceptualizar a la empresa, está indicando dos partes esenciales de la misma, que deben armonizar para hacer posible la satisfacción de necesidades del ser humano:

- a) *finalidad económica*
- b) *responsabilidad social*

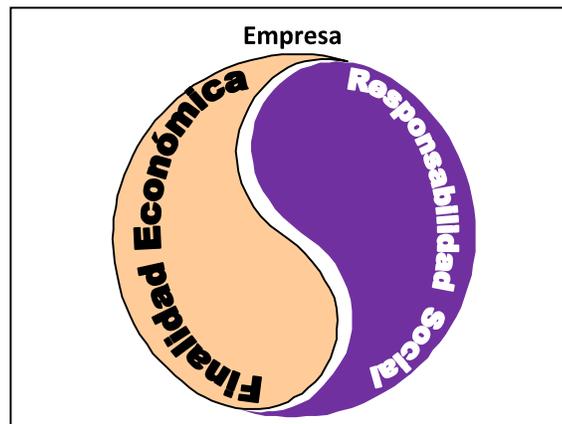


Figura 2.1: *La empresa como finalidad económica y responsabilidad social*

La empresa, deber ser concebida hoy como una organización destinada a cumplir un papel social de gran importancia en la nueva economía de mercado, que caracteriza al actual entorno socioeconómico del país.

Su fin social último, es decir, lo que debe ser definido como la razón de ser de la empresa, es la producción de bienes y servicios con responsabilidad social.

Pero esta misión de la empresa, no será posible lograrla, si esta organización no consigue previamente otros objetivos, que deben ser considerados intermedios y no últimos, pero que sin la consecución de tales objetivos corre peligro su propia existencia.

Esos objetivos previos o intermedios, pueden ser denominados también como principios de la actividad empresarial moderna, y se abordarán a continuación.

1.2 Objetivos de la empresa

Además de la responsabilidad social, puede considerarse válido definir como objetivos intermedios de una empresa a los siguientes: a) beneficio económico, b) equilibrio financiero, c) eficiencia ecológica, c) calidad de productos y/o servicios.

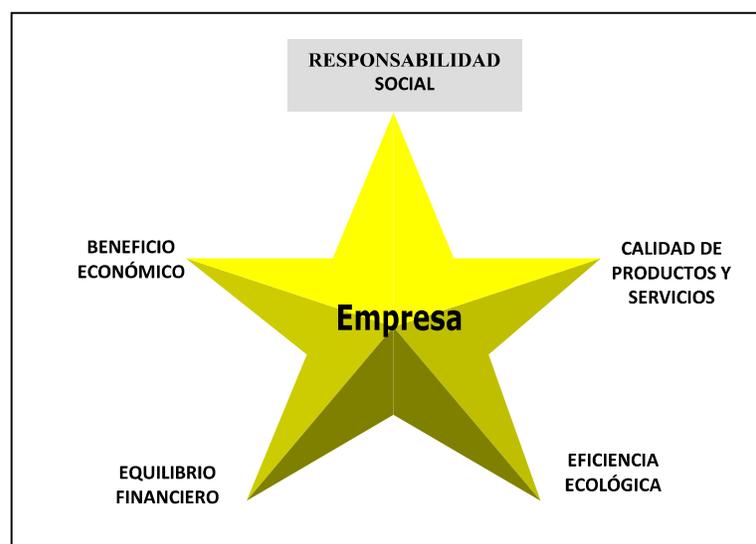


Figura 2.2: *Objetivos de la empresa*

a) Beneficio económico: El beneficio es el excedente entre los ingresos obtenidos por la venta de los productos y/o servicios de la empresa y los costos ocasionados para generarlos. Este excedente se supone que es el único combustible que permite a

la maquinaria empresarial continuar con su actividad, y su carencia de forma continuada ocasionará la desaparición de la empresa.

b) Equilibrio financiero: El equilibrio financiero consiste en la adecuación y armonización de los cobros o ingresos que la empresa va a obtener producto de su actividad con los pagos que debe realizar. Esta adecuación y armonización debe ser de dos tipos: 1) cuantitativa y 2) temporal. Esto implica que, la empresa debe buscar poseer los fondos en la cuantía suficiente y en el momento oportuno para hacer frente a las deudas en sus vencimientos. Si bien este principio, a la luz de las circunstancias que viven hoy la gran mayoría de las empresas argentinas, parece ser de imposible consecución, la realidad demuestra que las empresas que no respetan este principio generan costos adicionales que terminan por consumir el excedente financiero y ocasionar la desaparición de la empresa.

Un buen administrador debe planificar los flujos de cobros y pagos, de forma que, con los primeros pueda hacer frente a los segundos sin afectar demasiado a los beneficios de la empresa.

La cultura inflacionaria adquirida por el empresariado argentino, ha hecho de esta tarea (la que debiera estar incluida entre las misiones fundamentales de todo administrador de empresas), algo que carece de importancia, y mientras que el modelo económico ha cambiado en la Argentina, la cultura imperante en las empresas impide ver la importancia de respetar este objetivo o principio de gestión de una empresa moderna.

c) Eficiencia ecológica: Conviene recordar aquí que, “la economía es la ciencia que trata de satisfacer las necesidades humanas con recursos escasos”. Esta escasez obliga a un accionar responsable en el uso de los mismos. Se debe propender a ello fundamentalmente por las dos siguientes razones: 1) los bienes escasos son caros y 2) se debe respetar el medio ambiente. En este sentido se puede afirmar que, cualquier proceso o accionar de una empresa debería tener en cuenta esta doble consideración.

Un administrador, coherente con el objetivo de responsabilidad social, deberá tener presente en su gestión el concepto de “productividad”, definida como la

relación entre los productos obtenidos y los consumos de recursos utilizados. Un aumento de la productividad implica un ahorro directo para la empresa, al obtener una mayor cantidad de productos o servicios con una misma cantidad de recursos o con ahorro de ellos.

En un mundo que cada vez se presenta más castigado por la acción del ser humano, la empresa no debiera permanecer impasible al respecto. Tener un accionar superador de las disposiciones legales vigentes en materia medioambiental puede y debe ser un principio para el funcionamiento de las organizaciones.

Eficiencia ecológica no sólo significa hablar de no efectuar emanaciones contaminantes, vertidos nocivos o de residuos peligrosos, aspectos estos que pueden ser controlados por normas legales, sino también tiene que ver con administrar el consumo de recursos de una forma racional, es decir, evitar el despilfarro.

La administración ambiental, es decir, el conocimiento, la administración y el control de todas las acciones y efectos de la actividad empresarial que afecten o pudieran afectar el entorno ecológico, es una faceta que cada día cobra mayor importancia, y que debiera estar presente en la misión de administrar una organización.

d) Calidad de productos y servicios: Hasta no hace muchos años, “lujo” y “calidad” estaban asociados, y de esta forma ciertos productos o servicios únicamente eran accesibles para clientes o consumidores de alto poder adquisitivo, ya que una alta calidad debía pagarse a un alto precio. Hoy en cambio, se comienza a percibir que las normas de calidad son una exigencia materializada por instituciones como “las organizaciones de defensa al consumidor”, o por normas orientadas al respecto como las normas “ISO” (*International Standar Organization*).

El punto de vista de calidad asociado al lujo, ha sido reemplazado por un concepto diferente. El concepto de calidad es entendido hoy como los requisitos mínimos que le son exigidos a un producto o servicio para que sea aceptado por el

mercado, por un lado, y por otro, que permitan satisfacer necesidades y expectativas de los clientes.

En virtud de esta nueva concepción, la administración o gestión de la calidad debe convertirse en una faceta importante de la labor de un administrador y/o empresario, pues la tendencia es que el mercado llegue a rechazar los productos o servicios que no cumplan con determinados estándares básicos que aseguran una calidad a exigir.

e) Responsabilidad social: La empresa debe adaptarse a nuevas realidades y exigencias sociales. Las expectativas sobre las que debe ser considerada una conducta correcta de las empresas por parte de la opinión pública están en crecimiento. Se comienza a percibir una exigencia social en el sentido que las organizaciones, entre ellas las empresas, deben actuar con mayor conciencia moral y social en sus respectivos ámbitos de influencia.

La moral, la ética empresarial, en suma, la responsabilidad social de la empresa, tiene que ver con los comportamientos de los administradores a la hora de distinguir entre lo correcto y lo incorrecto, entre lo que está bien y lo que está mal. La responsabilidad social no obliga a tomar una decisión determinada en un sentido u otro, sino que básicamente orienta el accionar de la organización en función de una serie de principios morales que son más o menos asumidos por una sociedad en un espacio de tiempo determinado.

Merece destacarse también que, toda decisión que traiga aparejado un debate ético, debe ser contextualizada tanto geográfica como temporalmente, ya que además de no existir una ética universal, ésta evoluciona constantemente.

La administración de una empresa conlleva una serie de actitudes y acciones que repercuten en todo el entorno o ambiente donde desarrolla su actividad. Desde el momento en que se acepta que el accionar de la empresa afecta al ambiente que la rodea, aparece la necesidad del debate de la responsabilidad social. El reconocimiento de la existencia de efectos reales de la conducta empresarial que impactan socialmente, es un primer paso hacia el planteamiento de pautas para definir los límites de esa responsabilidad social.