

El modelo de Costco

Costco es considerada una de las empresas más éticas a nivel global. Se le ha señalado como un “testimonio del capitalismo ético” en parte por sus prácticas empresariales y como trata a sus trabajadores. Costco mantiene una política ética empresarial que dice, “Los logros continuos de nuestra empresa dependen de la capacidad de nuestros trabajadores de respetar los valores que forman parte de nuestro código de ética...Al siempre hacer lo correcto, nuestros trabajadores aumentan su autoestima, sus oportunidades de tener mayor éxito, como también hacer que Costco sea un empresa aún más exitosa.”

En los debates sobre el aumento de los salarios mínimos en los Estados Unidos, muchos comentarista mencionaron como ejemplo a Costco ya que demuestra como el pagar salarios más altos puede hacer que una empresa sea más exitosa, a diferencia a empresas como Walmart y Target que no ofrecen los mismos beneficios a sus trabajadores. Otros comentaristas no ven a Costco como un ejemplo a seguir o un ejemplo que se pueda replicar fácilmente por otro tipo de empresas ya que los salarios solo son una parte de todos los factores que se deben de tomar en cuenta cuando se analizan las mejores prácticas empresariales.

Costco paga alrededor de 40% más y ofrece beneficios de salud y jubilación más completos a comparación de Walmart y Target, lo cual hace que la empresa se ahorre grandes cantidades en gastos asociados con rotación de empleados. La empresa también trata de no despedir a sus empleados, invierte en su desarrollo y entrenamiento, y les otorga bastante autonomía para resolver problemas. Thomas Perez, el Secretario de Trabajo de los Estados Unidos comentó que, “La extraordinaria lealtad que sus trabajadores le tienen [al co-fundador de Costco Jim Sinegal] es resultado del hecho de que él categóricamente rechaza la noción de que, ‘o una de dos, o cuido a mis accionistas o a mis trabajadores.’ Esta es una división falsa.”

Mientras pocos están en desacuerdo con los beneficios que ofrece el trato digno a los trabajadores, algunos comentaristas sugieren que el éxito de una empresa como Costco tiene más que ver con un modelo empresarial que promueva mayor productividad, y no la satisfacción de sus trabajadores. La economista y columnista Megan McArdle explica, “La tienda típica de Costco tiene alrededor de 4,000 SKUs [stock keeping units o unidad de referencia de almacén], lo que quiere decir que la mayoría ya están listas en las tarimas de su almacén. Una tienda de Walmart tiene 140,000 SKUs, las cuales tienen que ser organizadas, clasificadas, guardadas, repartidas, etc. La gente no toma en cuenta o sobreestima los gastos asociados con manejar esta complejidad ya que los problemas de gestión no solo aumentan sino se multiplican.” Además, McArdle menciona que Costco funciona más como una tienda de abarrotes que tienda de departamento ya que sirve a una base de consumidores más adinerada y localizada en áreas suburbanas.



Preguntas de discusión:

1. ¿Cómo hace Costco, según lo descrito aquí, para implementar las mejores prácticas que se mencionan en el video? ¿En qué áreas se queda corto Costco? ¿En qué áreas es exitosa?
2. Walmart le paga a sus trabajadores una cantidad significativamente más baja que Costco a pesar de que las dos empresas son competidoras. ¿Cómo puede Costco mantenerse rentable cuando les paga a sus empleados hasta 40% más que empresas similares?
3. ¿Cuáles son las prácticas empresariales más importantes que deben seguir estas tiendas para poder promover un ambiente ético tanto para sus trabajadores como sus consumidores? ¿Por qué?
4. Un analista de acciones criticó a Costco, diciendo: “Costco sigue siendo una empresa que trata mejor a los que son miembros del club que a los trabajadores o accionistas.” ¿Crees que esta es una crítica razonable? ¿Por qué o por qué no?
5. Otro analista se quejó de que Jim Sinegal “ha sido demasiado generoso. Tiene razón al decir que un trabajador satisfecho es un trabajador más productivo a largo plazo, pero creo que puede pedirles que hagan un poco más.” ¿Crees que esta es una crítica razonable? ¿Por qué o por qué no?
6. ¿Crees que las empresas que no siguen el modelo Costco son empresas “malas”? Explica.

Recursos:

El no ser egoísta: La empresa mundial más ética y por qué la colaboración funciona

<http://www.rohitbhargava.com/2012/05/unselfishness-the-worlds-most-ethical-company-why-collaboration-works.html>

Cómo Costco se convirtió en el modelo anti-Wal-Mart

<http://www.nytimes.com/2005/07/17/business/yourmoney/how-costco-became-the-antiwalmart.html>

Haciendo la conexión entre liderazgo, ética, y cultura empresarial

<http://iveybusinessjournal.com/publication/connecting-the-dots-between-leadership-ethics-and-corporate-culture/>

¿Por qué se debe ser una empresa ética? Son más fuertes y duraderas

<http://www.bloomberg.com/news/articles/2009-08-17/why-be-an-ethical-company-theyre-stronger-and-last-longer>

Secretario del Trabajo Thomas Perez dice que más empresas deben seguir el ejemplo de Costco
http://www.huffingtonpost.com/2013/10/29/thomas-perez-costco-minimum-wage_n_4174249.html

Las ganancias de Costco llegan a más de \$537 millones a unos días de que el CEO apoya aumento de salario mínimo
http://www.huffingtonpost.com/2013/03/12/costco-profit_n_2859250.html

¿Por qué Walmart no puede ser más como Costco?
<http://www.thedailybeast.com/articles/2012/11/26/why-can-t-walmart-be-more-like-costco.html>

Por qué Costco y otras tiendas de almacén importan
http://www.lek.com/sites/default/files/lek-why_costco_and_other_warehouse_club_retailers_matter.pdf

Liderazgo ético: Un resumen de la responsabilidad ética en la gestión
<http://www.wiley.com/college/sc/scherm/ethicsfinal.pdf>

Empresas afectivas: Cómo las empresas de renombre a nivel global pueden beneficiarse de la pasión y propósito
<http://www.worldcat.org/title/firms-of-endearament-how-world-class-companies-profit-from-passion-and-purpose/oclc/70167640>

Autor:

Robert Prentice, J.D.
Department of Business, Government and Society
McCombs School of Business
The University of Texas at Austin