



revista pyme



@empresariospyme

Pyme

ADMINISTRATE HOY

COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

sección especial

243



00243 353935 4530214

www.empresariospyme.com



Gasca

ISSN 1405-325X M.N.\$ 65.00 U.S.D. 5.00

talento humano



legal



finanzas



gestión



Fernanda Zenizo

Deshonestidad

Problema social en las empresas

En las organizaciones tienen cabida todo tipo de empleados: simpáticos, tímidos, extrovertidos, pero no podemos darnos el lujo de admitir, desde su reclutamiento, a trabajadores deshonestos, ya que llegará el día en que la empresa lo pagará con creces.

La corrupción es un mal social que no se limita al ámbito de gobierno. Cuando en una sociedad hay corrupción, ésta contamina todas las esferas de la vida cotidiana: el ámbito laboral, escolar, empresarial, social, civil y personal.

De acuerdo con la Encuesta de Gestión Global de Riesgos 2013 que presentó AON en septiembre de 2013, los 10 principales riesgos que afectan a las empresas en México y el mundo, los desastres naturales, el crimen, robo, fraude o deshonestidad de los empleados se encuentran dentro de los principales riesgos considerados por las empresas mexicanas. No es casualidad que actualmente exista como oferta común entre las aseguradoras: seguros de robo, crimen y fraudes para Pymes, y que sea una solución comúnmente planteada por los consultores en administración de riesgo y capital humano.

La capacidad de anticipar oportunidades y de responder con eficacia y responsabilidad a las amenazas es crítica para que las organizaciones, especialmente las Pymes, superen los distintos desafíos.

Las conductas deshonestas generan anualmente enormes pérdidas económicas y de especie a las empresas y, a veces, daños irreparables e insuperables para las Pymes. Principalmente son reconocidos los perjuicios por

robo, sabotaje o fraude por parte de los empleados.

Está ampliamente documentado que en promedio las empresas, sin distinguir rubro, pierden aproximadamente 3% del total de sus ventas anualmente producto de mermas. Las

empresas de bienes de consumo incluso lo consideran como una cifra dentro de sus presupuestos anuales y proyecciones de resultados.

Por otro lado, numerosas empresas consideran que las conductas deshonestas al interior de una organización, son prácticamente imposibles de controlar y asumen las diferencias de inventario como costos administrativos traspasando estos costos a los clientes.

De acuerdo con diversos estudios realizados alrededor de este tema, los tres factores principales para que un empleado cometa actos de deshonestidad son:

1. *Oportunidad*. Sazón, coyuntura, conveniencia de tiempo o de lugar. La oportunidad objetiva es la probabilidad real de realizar un acto deshonesto sin ser descubierto (Benjamín García Reche, 2001).

La oportunidad es necesaria para cometer actos de deshonestidad y, con base en esto, gran parte de las medidas de reducción de robo tienden a reducir las oportunidades, como las cámaras de seguridad, guardias, revisiones, controles de seguridad al entrar y salir, entre otros; sin embargo, el empleado deshonesto ha demostrado que casi siempre encontrará formas de violar o evadir los sistemas de seguridad, ya sea a través de la implicación de terceros o conociendo las deficiencias y evadiendo los controles, como Edward Snowden se lo probó claramente a la NSA y al mundo.

2. *Necesidad*. Definida como impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. El empleado deshonesto justifica sus actos a través de la necesidad existente por el bien o producto sustraído, explicado en necesidades económicas apremiantes o de justicia.

3. *Racionalización*. Reducir a normas o conceptos racionales. La racionalización de la conducta entendida como un proceso de la persona o empleado a través de



Foto: © Brian A. Jackson/Shutterstock.com

Para combatir los actos de deshonestidad es necesario que haya voluntad de luchar contra este tipo de comportamientos

la cual justifican su conducta inaceptable para hacerla aceptable para sí mismo y los demás.

Las justificaciones racionalizadas más comunes son:

- “Todos lo hacen, es normal llevarse la papelería de la empresa, nadie lo nota”.
- “No pagan mucho y los directivos ganan mucho, es justo”.
- “Yo lo necesito, la empresa no”.
- “Me explotan, sólo me estoy cobrando”.

Es importante resaltar que aun los empleados honestos, que no incurrir en estas prácticas, aunque saben lo que sucede en muchas ocasiones, muy pocas veces lo reportan.

La posibilidad de estos comportamientos debería de tenerse en cuenta como posibles fraudes a la empresa, aunque los empleados no sean conscientes de ello.

Aunque los empleados deshonestos buscan fundamentalmente un beneficio personal, en la mayoría de los casos el posible perjuicio a la empresa resulta evidente.

Además de las cuestiones económicas, son muchos los aspectos negativos de estos comportamientos. Los efectos que producen las prácticas deshonestas se extienden a lo político y a los aspectos éticos y morales en la sociedad, generándose así conductas negativas o antisociales que tienden a degradar los valores de la ética empresarial basada en eficiencia.

Constantemente queda manifiesto que las empresas actualmente son conscientes de los temas relacionados con los controles internos, implementando medidas apropiadas a su

actividad; sin embargo, con frecuencia los medios de comunicación reportan invariablemente importantes irregularidades o fraudes que, en principio, evidencian deficiencias en los controles implantados en las empresas.

Se vuelve evidente que cualquier organización necesita de controles internos adecuados para alcanzar los fines propuestos, y aunque en muchos casos se cumple esta condición, tienen grandes deficiencias en su funcionamiento, produciéndose así oportunidades que generan fraudes o irregularidades.

En gran parte se debe a la excesiva confianza en los medios técnicos (procesos, sistemas, controles, autorizaciones, auditorías, inventarios, etcétera), no teniéndose en cuenta muchas veces que las personas son las piezas fundamentales en cualquier organización, y que en consecuencia, los aspectos humanos son los que tienen mayor incidencia en las mismas.

Sin embargo, a pesar de las medidas adoptadas por las empresas, se producen infinidad de actos deshonestos en las mismas, lo que nos lleva a pensar que los actos de deshonestidad son consecuencia de la falta de valores personales y ética de las personas, independientemente de posibles deficiencias en controles internos.

Nadie cuestiona la lucha contra los fraudes internos tradicionales; sin embargo, para combatir los actos de deshonestidad es necesario que haya voluntad de luchar contra este tipo de comportamientos. De ahí que sea necesaria la filtración y evaluación de las personas desde el proceso de reclutamiento y de manera continua durante su vida laboral en la empresa.

Según el portal Alto Nivel, el proceso de reclutamiento y selección de

personal suele ser uno de los más complicados dentro de las organizaciones; sin embargo, en la actualidad hay soluciones que pueden ayudar a las empresas a hacer este proceso más asertivo y eficiente.

Estas soluciones pueden ayudar a enfrentar las conductas antisociales y deshonestas, asimismo reduciendo los riesgos de pérdidas por las casusas antes mencionadas.

El uso de herramientas eficientes, válidas y confiables de selección de personal que miden la honestidad de los candidatos es una medida altamente rentable que lucha contra la gravedad del problema de la deshonestidad.

Para reducir los riesgos de los actos de deshonestidad en las empresas es muy importante la seria consideración de las evaluaciones que sean capaces de medir las tendencias de comportamiento de las personas, especialmente su tendencia a las conductas antisociales.

El uso de estas herramientas no debería de ser considerado como un gasto para la empresa, sino como una inversión, parte de los controles internos aplicados actualmente. Utilizando estas herramientas las organizaciones no sólo bajarán sus costos en controles de seguridad sino que podrán mejorar su productividad y, como resultado, sus utilidades. ✨

Nuestra autora:

Fernanda Zenizo es licenciada en ciencias de la comunicación. Directora de Business Development en Accupeople Services® propietaria del Accutest®.

www.accupeople.com

asesor@inteligencia-laboral.com