

Ética en las Organizaciones

Entrevistada:

Enriqueta Mancilla Rendón

Doctora en Ciencias de la Administración - Universidad de la Salle, México.

Entrevistadores

Telmi Daniel Zavala Portilla

Estudiante de octavo ciclo de la Facultad de Ciencias Contables de la PUCP.
telmi.zavala@pucp.pe

Sebastian Valladares Malca

Estudiante de octavo ciclo de la Facultad de Ciencias Contables de la PUCP, miembro del área de Finanzas de la Revista Líder
sebastian.valladares@pucp.pe



Si la institución hace continuamente un **reforzamiento** de sus **valores**, las personas que conforman la organización lo van a continuar, lo van a vivir.

La ética en las organizaciones es un elemento fundamental en el sostenimiento de las mismas, ya que establecen la confianza entre los diversos miembros y áreas que conforman una empresa, sea esta con o sin fines de lucro, privada o gubernamental. En esta entrevista, la Dra. Enriqueta Mancilla Rendón resuelve inquietudes relacionadas a la importancia y el impacto asociado la conducta y la ética en las empresas.

Usted cree que es precisa la participación de las empresas y el Gobierno para dar lineamientos sobre la ética empresarial. ¿Qué tan conflictiva es la tensión entre ambos participantes?

No creo que sea una relación conflictiva; me parece que hay una comunicación eficiente entre el sector empresarial y el gobierno, aunque hablo de mi país. Entonces, me parece que hay una comunicación eficaz entre ese sector y el Gobierno; siempre se busca proteger a las actividades económicas, porque proporcionan un beneficio a la sociedad que haya empresas en el país.

¿Usted considera que en el contexto socioeconómico global contemporáneo la importancia de la ética dentro de las organizaciones ha evolucionado o ha tomado un rol más protagónico comparado con el siglo anterior?

Por supuesto, si yo analizo esto con relación a mí misma, pues, evidentemente, a un contador público se le daba, como parte de su formación profesional, un código de ética muy pequeño que contenía los mismos principios básicos que contiene el código de ética actual; la diferencia es que se ha ampliado esta descripción de principios éticos que contenía el código de hace 30 años. La esencia de esos principios igual se puede encontrar en la versión del código que emite la International Federation of Accountants (IFAC), la cual se ha replicado en México y, evidentemente, esta incluye una gama de situaciones que pueden servir de recomendación para la forma de actuar del contador público cuando este enfrenta situaciones de amenaza. También, brinda los escenarios de conducta ideales para salvaguardar estas amenazas. Entonces, por supuesto que sí se ha mejorado. Ha sido también un efecto de tanto disturbio empresarial y catástrofes financieras que ocurren en la década de los noventa en adelante.

¿De qué forma cree que debería reafirmarse la conducta ética de los miembros de una organización?

Con esa filosofía institucional, es muy importante que los pensamientos éticos se arraiguen en la conducta de los empleados. Si la institución hace continuamente un reforzamiento de sus valores, las personas que conforman la organización lo van a continuar, lo van a vivir, pero si la organización no hace ningún esfuerzo por tener una filosofía y unos valores institucionales claramente definidos, difícilmente los trabajadores van a seguir los lineamientos. En este caso, van a actuar acorde a los valores con los que hayan sido educados o formados desde casa y que, probablemente, no sean completos según la visión de las instituciones. Otra posibilidad es que los empleados tengan valores muy arraigados sin necesidad de mucho reforzamiento.

*Lo ideal es que haya un **código de conducta** al que todos deban **alinearse**, pero **si no lo hay**, difícilmente se puede dejar una **decisión de riesgo**.*

¿Cuáles creen que son las mejores maneras que tienen la empresa para comunicar este código de ética a los trabajadores?

Con convivencias, capacitaciones, ejemplos para que puedas ilustrar como responder a ciertas situaciones. Esto se puede llevar a cabo aplicando penalidades a comportamientos considerados por la empresa como poco éticos. No es la misma la actitud, la actividad y la moral de un cajero que, probablemente, la de un cargador. El cajero va a tener la oportunidad y si tiene la necesidad, podría producirse un problema importante de fuga de dinero. Esta situación es distinta del que va a cargar una mercancía; ese cargador nada más va a tener el conflicto de decidir qué es muy pesado. Nunca va a tener el conflicto de si es correcto tomar el dinero o no tomarlo.

En ese sentido, el control interno juega un papel muy importante que, en ciertos casos, puede ser muy excesivo o poco aplicado.

El control interno es importantísimo; es la espina dorsal de la institución. Si hay procesos claros, si hay facultades muy bien definidas y claras difícilmente puedes ponerte en una situación de riesgo, pero si no hay procesos claros y existe oportunidad de transgredir las normas, mucha gente puede hacerlo.

¿A qué podría recurrir una empresa multinacional en los casos en los que en distintos países surgen situaciones distintas que pueden ser muy diferentes entre sí?

He visto que las multinacionales con las que he tenido interacción en México, tratan de ajustarse a la localidad, a la cultura de cada país. Sobre la base de eso, respetan sus políticas globales y las de procesos, pero también se adecúan a necesidades locales. Por ejemplo, se me ocurre que a la hora de entrada de mayor rendimiento es a las 11 de la mañana aquí. Por eso, cambian el horario de entrada y esto no es una política global; se debe a que atienden una política local, muy doméstica. En ese sentido, a mí se me hacen flexibles, porque vienen a cumplir su función, generan empleo, tienen ganancias, crecen, hay desarrollo en la comunidad; la existencia de las multinacionales implica un beneficio mutuo. En general, he visto que estas empresas cumplen con esa expectativa, la de códigos de conducta.

*Me parece muy **importante** el principio de integridad; es el **principio fundamental** que se usó hace muchos años y se sigue replicando en el **código de ética profesional**.*

¿Cuál cree que es el papel que toman los directivos frente a la ética en los negocios?

Cada directivo toma sus propias decisiones y lo hace sobre la base de sus expectativas, su formación y sus valores; esta decisión se vuelve única, pues está en el ejercicio de tu libertad para actuar. Lo ideal es que haya un código de conducta al que todos deban alinearse, pero si no lo hay, difícilmente se puede dejar una decisión de riesgo. Por eso, es muy importante que las decisiones directivas provengan de consensos o estén facultadas por una política de control.

La ética involucra diversos valores ¿Cuáles considera usted que son los que deberían desarrollarse dentro de una empresa en general?

Cuando el código de ética del contador fue emitido por la IFAC y replicado en México, tenía nueve principios fundamentales, principios que estaban orientados a la sociedad, a la persona a la que patrocinamos servicios y a la personalidad del auditor; entonces, cuidaba, y lo sigue haciendo, tu forma de conducir tu persona y tu forma de comportarte con terceros, y con la sociedad, que es lo más importante; los terceros conforman la sociedad. Me parece muy importante el principio de integridad; es el principio fundamental que se usó hace muchos años y se sigue replicando en el código de ética profesional. Este principio está vinculado con el del comportamiento profesional y el de diligencia;

son principios tan únicos que no lo puedes separar. Cuando uno es íntegro, lo que dices se corresponde con lo que haces; no puedes decir una cosa y hacer otra. Si tú no reflejas esa congruencia, ya no tienes ningún tipo de valor. Me parece que siguen siendo los más importantes. Si eres íntegro, vas a ser honesto. Si eres íntegro, no vas a mentir. Si eres íntegro, no vas a levantar un falso testimonio. Si eres íntegro, vas a ser justo. Si eres íntegro, nada te va a despedazar ni un soborno ni un conflicto de interés; vas a ser congruente.

¿El Estado tiene un papel fundamental para poner cierto límite a las empresas cuando, por su cuenta, no adoptan conductas responsables socialmente?

Sí, al final es el gobierno el que manda y regula todo, pues tiene que proveer cuidado y seguridad a la población. Si no cuida la salud de la población, hay un costo mayor para este, ya que esta se comienza a enfermar. Los infartos y la diabetes generan costos a largo plazo. La diferencia es mucha si se limita y obliga a las empresas y se educa al ciudadano a que cuide su alimentación. En estos casos, el costo social es menor.

¿Cuál es su opinión con respecto a que las empresas aprovechen los vacíos legales para la comercialización de productos?

Es una práctica indebida, no de las organizaciones, sino de las personas que trabajan para las organizaciones. Se identifica cierta ausencia de ilegalidad. Por ello, se llevan a cabo este tipo de prácticas indebidas que, lamentablemente, suceden. Tienen que surgir los fenómenos económicos para regularlos, para que haya leyes al respecto; hay que poner límites a este tipo de prácticas. Estos no deben consistir, necesariamente, en multas. Además, estas penalizaciones deben tener en cuenta la gravedad del daño, ya que pagar una multa es fácil, especialmente para una empresa que es rentable. Otras opciones podrían ser gravar impuestos, pagar más derechos y, si el daño es muy grave, se debe recurrir a la clausura de la entidad infractora; tienes la facultad del Gobierno para hacerlo.

