

Caso ético empresarial: “pérdidas significativas de tubos de cobre en una industria de refrigeración colombiana

Gerardo Avendaño

Universidad EAN, Bogotá, Cundinamarca, Colombia, gavendanop@ean.edu.co

Martin Diaz

Universidad De la Sabana, Bogotá, Cundinamarca, Colombia

RESUMEN

En la actualidad los valores éticos y morales son de primordial importancia, por tal razón se muestra un caso real de las organizaciones donde se presenta un robo continuado de materiales, se describe la ingeniosa manera como realizaban en una industria manufacturera de una forma casi indetectable dicha situación. Se describen los factores de contexto como son, históricos, socio culturales, psicosociales y ambientales. Se muestran las diferentes soluciones hipotéticas que tenía la organización para resolver el problema, las consecuencias positivas y negativas tanto para la empresa y el personal de cada una de ellas, exponiendo los diferentes criterios de valoración y la acertada decisión que toma la empresa para dar solución adecuada al caso en cuestión. Se detectan fallas en la organización en cuanto al gerenciamiento estratégico en el proceso de reclutamiento y selección de personal y falta de realización de capacitaciones, sobre las políticas de la compañía, sentido de pertenencia, valores éticos y motivacionales al personal. La acción correctiva para eliminar la pérdida continuada de material, fue la de alertar a todo el personal de los descuentos económicos sobre su salario, que dio como resultado la información adecuada para detectar y corregir a las personas responsables del delito.

Palabras claves: ética, responsabilidad social y teoría de la técnica

ABSTRACT

Present the ethical and moral values are of prime importance, therefore it shows a real case of organizations which presents a continuous theft of materials, described the ingenious way engaged in a manufacturing industry in an almost undetectable that situation. We describe the contextual factors such as, historical, socio-cultural, psychosocial and environmental. The various hypothetical solutions that had the organization to resolve the problem, the positive and negative consequences for both the company and the staff of each of them, exposing different endpoints and the wise decision to take the company to resolve appropriate to the case. Failures are detected in the organization in terms of strategic management in the process of recruitment and selection of personnel and failure to carry out training on company policies, ownership, ethical values and motivational staff. Corrective action to eliminate the continuing loss, was to alert all staff of the economic savings to their wages which resulted adequate information to detect and correct people responsible for the crime.

Keywords: ethics, social responsibility and theory of art

1. INTRODUCCIÓN

El presente caso se basa en una empresa de refrigeración Colombiana creada en 1942, una compañía de diseño, fabricación y comercialización de equipos de refrigeración comercial, industrial y para el sector de la salud.

En Las organizaciones actuales el proceso gerencial, Román W., Pelekais, C., Pelekais, E. (2009), cada vez es más dinámico en la parte administrativa y operativa interna, se debe tener en cuenta todas las variables posibles

que afecten el proceso o procedimientos normales dentro de la compañía, no puede dejar de lado ningún aspecto que lleve a un desequilibrio en las actividades.

Las empresas deben ser lideradas, por gerentes capaces de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización, Chiavenato I. (2006) teniendo en cuenta aspectos fundamentales como; la planificación, organización, dirección y control para llevar a cabo las metas a través de la cooperación con eficiencia y eficacia.

Toda organización debe estar dirigida por un gerente que represente a la sociedad frente a terceros y coordine todos los recursos, entre los principales está el manejo del talento humano tanto administrativo como operativo.

Todo el personal de la organización debe manejar una ética administrativa, que conlleva a referirse a la moral y obligaciones del hombre expresado en normas, principios y valores apropiados de una profesión u organización.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICOS

2.1 Ética Administrativa

Es el estudio de la moral y de la obligación del hombre que tiene que ver con la razón misma del “ser humano”, Ramírez C. (2010). Es una serie de normas, principios y valores apropiados elaborados por la profesión específica o elaborada como mandamientos de quienes se han asociado, por tener una misma profesión. Es difícil juzgar o establecer si un acto concreto de una persona es moral o inmoral ya que el acto en si está rodeado de circunstancias que pueden atenuar o agravar el hecho como por ejemplo, el grado de conocimiento y educación de la persona que lo ejecuta, el grado de libertad para actuar, la gravedad del daño causando perjuicio inferido a otros, el escándalo producido, la perturbación de orden establecido, etc.

2.2 Respeto Por Las Personas

En el proceso económico se debe respetar la dignidad y la centralidad de la persona. Esto significa reconocer a los demás como iguales a uno, no manipularlo y promover su desarrollo personal. La actitud de respeto es la base de todos los modos de conducta moral ante las demás personas y ante uno mismo. El respeto por las personas y por toda la forma de vida es el centro de la cultura. No solo hay que respetar la vida humana, sino también la vida de la naturaleza. La persona con ética respeta la vida y no la destruye, Martínez H. (2005).

2.3 Teoría de la técnica

La técnica es un conjunto de habilidades y conocimientos que sirven para resolver problemas prácticos. Las técnicas son entidades culturales o formas de conocimiento: algo que se puede aprender y transmitir a través de diferentes procesos de aprendizaje, como se transmite cualquier información cultural, Quintanilla M. (2010).

2.4 Responsabilidad Social Empresarial

Es una dimensión amplia que relaciona la sostenibilidad económica, social y medio ambiental. Es la integración de grupos de empresas que se preocupan por la parte social y ambiental en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con proveedores y clientes finales. Es un compromiso que tiene la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, con sus empleados, familiares, comunidad en general y con toda la sociedad tendiente a mejorar la calidad de vida, Reyno M. (2008).

2.5 Misión

Es una compañía dedicada al diseño, fabricación y comercialización de equipos de refrigeración comercial, Industrial y de la salud. Brindamos soluciones en Refrigeración acordes a las necesidades particulares de cada diente, con respaldo, calidad, y asesoría técnica en todo el país en diferentes sectores de la industria colombiana.

2.6 Visión

Se espera aumentar la productividad logrando traspasar fronteras y mejorando el portafolio de productos para Incursionar en nuevos mercados, contando con procesos estandarizados e innovadores que generen confianza y actuando con alto sentido de la responsabilidad social empresarial.

3. Objetivos de la investigación

3.1 Objetivo General

Mostrar la solución ética que se dio al caso de pérdidas significativas por robo de cobre en una industria manufacturera.

3.2 Objetivos Específicos

Describir los factores históricos, socio cultural, Psico-sociales, ambientales, económico políticos del caso de ética: “pérdidas significativas por robo de cobre en una industria manufacturera”.

Mostrar las diferentes soluciones hipotéticas que se podían utilizar para solucionar el problema ético presentado en la industria.

Evaluar las consecuencias positivas y negativas en cada una de las soluciones posibles al problema ético, exponiendo diferentes criterios de valoración y justificación.

4. Metodología

La metodología de investigación utilizada es de tipo descriptivo, Hernández (2000). Este caso de ética empresarial describe la solución de pérdidas significativas que tenía la empresa estudiada, mediante el análisis de los diferentes tipos de factores de contexto descritos en el contenido del caso para obtener la solución óptima. Se describe a continuación el caso.

4.1 Narrativa del Caso: Descripción del Dilema Ético

Etapa 1: El jefe de producción sospecha de la pérdida de rollos de tubería de cobre de 3/8 pulgadas y 1/4 pulgadas que se utilizan para elaborar los serpentines de los equipos de refrigeración. La sospecha se debe a que el material no está alcanzando para cumplir con la planeación mensual de serpentines.

Etapa 2: Se inicia una investigación con el conocimiento únicamente de los directivos (gerencia general, gerente de producción, jefe de producción y jefe de sección). Se solicitó al personal de vigilancia el refuerzo en la seguridad de la planta, especialmente en cuanto a la recepción y despacho de materiales, equipos y desperdicios.

Un vigilante encuentra que uno de los conductores al salir de la planta poseía ocultos en su vehículo unos rollos de tubería. Se interroga al conductor, quien acepta la culpabilidad del robo y asegura que es la primera vez que lo hace.

Los directivos, en una nueva reunión, coinciden en la idea de que el conductor no podría haber hecho el robo sin otra u otras personas cómplices. Sin embargo, el conductor asegura que nadie más está involucrado en el robo. El conductor es despedido de la compañía sin ningún tipo de acusación frente a las autoridades legales.

Etapa 3: El jefe de producción sigue reconociendo pérdidas significativas de rollos de tubería durante todo el siguiente mes.

5. Análisis de datos

5.1 Factores de Contexto

5.1.1 Históricos

Planta de producción: (Bogotá Colombia). Periodo de estudio: Septiembre – Noviembre del 2011, 68 años de actividad de la empresa. Operarios con más de 20 años trabajando en la compañía y operarios recién ingresados.

5.1.2 Socio-culturales

Para el ingreso del personal operativo no se exige un perfil específico, se reciben con un nivel de educación primaria, sin necesidad de experiencia ni recomendaciones. El personal operativo es masculino y femenino.

Valores de la Organización (no se enseñan a los empleados). Respeto: La industria de refrigeración en cuestión practica el respeto por las ideas, creencias y sentimientos expresados en diversas formas y que conducen a preservar la dignidad humana. Responsabilidad: Oramos con perseverancia para lograr nuestros compromisos.

Servicio: Servimos con devoción y orientamos todo nuestro esfuerzo para asegurar la lealtad de nuestros clientes y la satisfacción y crecimiento de nuestros empleados.

Calidad: hacemos el trabajo bien hecho desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones efectivas.

Trabajo en equipo: Unimos talentos y esfuerzos para el logro de los objetivos comunes que permitan que cada miembro del equipo desempeñe un rol que se complementa con el de su grupo.

Innovación: Buscamos siempre nuevas formas de hacer mejor las tareas y aprender de los aciertos y desaciertos.

5.1.3 Psico-sociales

No se conocía el ambiente familiar y personal de los operarios antes de que este caso ocurriera. Se comenzó la investigación de cómo era el desarrollo del ambiente familiar de cada uno de los trabajadores.

Alguno/as jóvenes trabajadores (18 – 25 años) no conocen a sus padres, o con “padres ausentes” y con deficientes condiciones económicas y morales.

5.1.4 Ambientales

No contemplan ningún tipo de plan ambiental en la parte de chatarrización. Simplemente cumplen con la normativa de gases refrigerantes, pues emplean el gas R34 (gas de efecto invernadero).

Los gases R34 y Poliuretano pueden afectar a las personas siempre y cuando no usen los elementos de protección personal exigidos.

6. Objetivos de la organización

Aumentar la satisfacción de los clientes, cumpliendo con las exigencias y los requerimientos establecidos por el cliente. Incrementar las ventas. Lograr el desarrollo permanente de los colaboradores de la empresa.

Programar y controlar la producción en función de la obtención de óptimos niveles de calidad, para lograr disminuir los reprocesos. Mantener los niveles de rentabilidad que aseguren la sostenibilidad de la organización.

Lograr el máximo aprovechamiento de las máquinas y tecnología de manera que contribuyan al buen desempeño productivo.

Mantener un eficaz Sistema de Gestión de Calidad, enfocado hacia las necesidades del cliente y en permanente mejoramiento.

7. Resultados (Hipótesis)

7.1 Sacar a todo el personal operativo de la sección implicada en la pérdida de material (sección de corte, punzonado y doblado), después de un mes no se resuelve el problema.

7.1.1 Consecuencias Positivas

Es muy probable que no se tenga más pérdida de material. Se renueva el ambiente laboral, dando cierre a posibles roces y sospechas. Mejoramiento del proceso de selección para contratación de nuevo personal.

7.1.2 Consecuencias Negativas

El personal inocente es perjudicado. Se acarrea en costos adicionales por liquidación y contratación de personal. Se incurre en reducción de productividad por tiempos de inducción y adaptación de los nuevos operarios. Posibles incumplimientos a los clientes.

7.2 Descontar las pérdidas económicas a todo el personal operativo de la sección implicada en la pérdida de material (sección de corte, punzonado y doblado).

7.2.1 Consecuencias Positivas

Se recuperan las pérdidas económicas de los materiales perdidos. Apersonamiento del problema, arraigar el sentido de pertenencia por la empresa. Se incentiva a los operarios a informar sobre irregularidades.

Mejoramiento del proceso de selección para contratación de personal

7.2.2 Consecuencias Negativas

El personal inocente es perjudicado. Existe la posibilidad que los hechos se prolonguen indefinidamente. Desmotivación del personal por descuentos en salarios (creación de sindicato).

7.3 Continuar con la investigación de manera intensiva. Informar a todo el personal de la situación y solicitarles apoyo para la solución del caso. Charlas al respecto del sentido de pertenencia por la empresa, valores, trabajo en equipo, etc. Animar a quienes tengan necesidades, de comunicarlas con confianza a su jefe.

7.3.1 Consecuencias Positivas

Apersonamiento del problema, arraigar el sentido de pertenencia por la empresa. Operarios tendrán la confianza para informar sobre irregularidades. Posibilidad de rectificación personal por parte de las personas implicadas. Mejoramiento del proceso de selección para contratación de personal.

7.3.2 Consecuencias Negativas

Existe la posibilidad que los hechos se prolonguen indefinidamente. Al no tener solución drástica y definitiva, hay posibilidad de sospechas y roces entre el personal, desconfianza y mal ambiente de trabajo. Desgaste para realizar la investigación y costos económicos para instalar los programas de valores.

7.4 Evaluación Ética

La administración elabora una matriz de criterios y justificaciones que contribuye a analizar las consecuencias positivas y negativas de cada una de las soluciones hipotéticas propuestas. La administración propone sesiones de capacitación a los empleados sobre la misión, visión y objetivos de calidad de la compañía junto con charlas de sensibilización sobre el sentido de pertenencia a la empresa y la importancia de los valores y principios morales

en la vida familiar, laboral y social. La acción correctiva propuesta por la administración incluye la siguiente matriz de criterio y justificación:

Tabla 1. Matriz de criterios de valoración y justificación

CRITERIO DE VALORACION	¿CUMPLE?	JUSTIFICACION
1. ¿La acción se ajusta a la Verdad?	Si (100%)	Porque contemplando el verdadero valor de la persona como ser individual y la integridad del grupo de operarios, no se adelanta a juicios que acusen a alguno, ni toma medidas que puedan perjudicar a inocentes; tampoco a posibles culpables, sino que a todos beneficia.
2. ¿La acción es equitativa, proporcional y justa para todos los interesados?	Sí, aunque estrictamente parece que No (80%)	Se juzgará no equitativo, ni proporcional ni justo, tratar por igual a inocentes y culpables (si los hay), pero como no hay evidencias que inculpen específicamente a alguien, la acción ejecutada no puede dirigirse ni a castigar ni a felicitar, simplemente debe mostrar el comportamiento que se espera de toda persona que trabaje en la compañía
3. ¿La acción genera más confianza y mejores vínculos de amistad?	Sí. Todo depende de la reacción frente a las charlas (90%)	Al dar explicaciones claras del comportamiento y valores que se esperan del personal de la compañía, los objetivos se alinearán, creando vínculos de confianza y amistad. Pero si no se reciben correctamente, puede ocurrir todo lo contrario.
4. ¿La acción crea beneficios y crecimiento a los demás e incrementa la corresponsabilidad?	Si (100%)	La acción crea beneficios y crecimiento a los demás e incrementa la corresponsabilidad debido al empoderamiento y confianza dadas por las directivas al personal operativo.
5. ¿La acción es sostenible al pretender la universalidad?	Si (100%)	Se hace un acción sostenible cuando las directivas dan la confianza y pertenencia de la empresa a los operarios, para que informen sobre las irregularidades vistas y cuando mejoran el proceso de reclutamiento y selección de personal.
6. ¿La acción promueve la tolerancia y el pluralismo?	Si (100%)	La acción promueve la tolerancia el pluralismo, ya que se da la posibilidad que las personas implicadas rectifiquen las malas acciones.
7. ¿La acción se encamina hacia la subsidiaridad?	Si (100%)	La acción se encamina hacia la subsidiaridad, debido que se inculca a que trabajen en equipo y piensen en el bien de los demás compañeros y de la empresa.

7.5 Soporte de la justificación

En el caso específico de “Pérdidas significativas de cobre en la empresa de refrigeración Colombiana al impartir charlas al personal sobre la pertenencia a la empresa y sobre los valores que se deben vivir, sin emitir juicios y sin perjudicar a personas inocentes, se está promoviendo el cuidado de la empresa, al eliminar el paradigma de quiebre entre ella y los trabajadores. El cuidado de la empresa nacerá como consecuencia del primer cuidado que debe tenerse: la persona.

7.6 Solución Real del Caso

Se reúne a todo el personal y se les indica que si continúa la pérdida de rollos de tubería, todos deberán responder por ello con descuento en su salario.

El jefe de producción sigue reconociendo pérdidas significativas de rollos de tubería. El operario de la punzonadora, quien ha trabajado en la empresa por 18 años y se ha ganado la confianza de los directivos, les informa que él observó quiénes y cómo están sacando los rollos. Indica que dos operarios, el de doblado de la tubería de cobre y el operario de corte de lámina, abrieron un agujero en la pared que daba a la calle y sacaban la tubería de cobre.

El jefe de producción, el jefe de sección y el personal de seguridad, fueron al lugar indicado y confirmaron la presencia del agujero en la pared. Se llamó al primer operario implicado solicitándole explicaciones y asegurándole que no se llevaría a las autoridades legales como robo continuado, si informaba todo lo que respecta al caso. El operario aceptó su culpa y reveló la identidad del otro operario implicado, que coincidía con lo que el operario de confianza había informado. Los dos operarios fueron despedidos de la compañía por justa causa.

8. Conclusiones

Se detectó falla en la organización en cuanto al proceso de reclutamiento y selección de personal. Falta de realización de capacitaciones que incluyeran la comprensión de las políticas organizacionales de la compañía, sensibilización sobre el sentido de pertenencia a la organización y charlas sobre valores y motivación personal. La acción correctiva para eliminar la pérdida frecuente de material fue alertar al personal de la sección que de continuar el delito ocasionaría descuentos económicos en su salario, esta acción dio como resultado la información adecuada para detectar y corregir a las personas responsables del delito.

Referencias

- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill, 7ª edición.
- Hernández, R. (2000). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill 2ª edición.
- Martínez, H. (2005). El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogotá: Editorial Pontificia universidad javeriana.
- Quintanilla, M. (2000). Técnica y cultura. Universidad de salamanca. Barcelona: Editorial octaedro.
- Ramírez, C. (2010). Fundamentos de administración. Bogotá: Editorial ECOE ediciones, universidad EAN.
- Reyno, M. (2008). Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva, www.eumed.net/libros/2008c/04/02/11. (Fecha de consulta)
- Román, W., Pelekais, C., Pelekais, E. (2009). Innovación en el proceso organizacional clave del éxito gerencial, <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle>, 05/02/11. (Fecha de consulta)

Autorización y Descargo de responsabilidad

Autores autorizan a LACCEI para publicar el documento en las actas de la conferencia. Ni los editores ni LACCEI son responsables ya sea por el contenido o por las implicaciones de lo que se expresa en el documento.