

Hacer las cosas correctas...correctamente

En todas las organizaciones, y particularmente en las empresas, frecuentemente nos encontramos con casos donde el descuido, la negligencia, el desconocimiento, y también el dolo, provocan fallas y errores que cuestan dinero y prestigio. Y aunque puede haber eventos cotidianos de bajo impacto que se pueden considerar normales o aceptables, no dejan de tener un costo evitable. Pero a veces las consecuencias pueden ser devastadoras, costar vidas humanas, causar daños ambientales graves, o poner en peligro la supervivencia de la empresa.

En días pasados hemos sido testigos de dos eventos catastróficos: el accidente de la línea 12 del Metro de la Ciudad de México, y el desplome de un edificio de departamentos cerca de Miami. En ambos casos las autoridades encargadas de revisar y controlar no hacen un buen papel. Pero no son los responsables de las fallas de origen que causaron esos desastres. Las empresas que diseñaron, construyeron o dieron mantenimiento, no aplicaron estrictamente los estándares existentes para entregar a sus clientes un producto lo más seguro posible.

Esta historia se ha repetido una y otra vez. Recordemos la explosión del Challenger, la fuga de petróleo del Deep Water Horizon, el Dieselgate y los desplomes del Boeing 737 MAX. Esos son los casos famosos, pero nos muestran una y otra vez que sin reglas estrictas cuya aplicación se asegura a través de mecanismos robustos, los desastres siguen ocurriendo.

Establecer reglas claras y asegurar su cumplimiento es responsabilidad de cada empresa, porque es en su propio interés. Por supuesto esto incluye cumplir con leyes y normas técnicas, pero también con reglamentos internos y, muy importante, con su propio código de conducta. Si el cumplimiento es relacionado solo con una obligación impuesta por un tercero, llámese autoridad, cliente o auditor, siempre existe la tentación de no respetar las reglas cuando asumimos que nadie lo va a detectar o que no va a tener consecuencias. El problema es que muchas veces asumir eso resulta ser erróneo.

Un sistema de cumplimiento que todos conocemos es el Sistema de Gestión de la Calidad, normalmente certificado bajo ISO 9000. El sistema plantea que la empresa se da reglas y se preocupa por que se respeten, pero muchas veces esto solo ocurre cuando viene el auditor. Y luego nos extrañamos que con todo y certificación ISO nos entregan un producto defectuoso.

Por eso hoy en día recomendamos a las empresas que complementen su Gobernanza con sistemas de Gestión de Objetivos, de Cumplimiento Regulatorio (Compliance) y de Gestión de Riesgos. Y que además implementen una Política de Integridad, con un Código de Conducta y un Sistema de Alerta y Consecuencias. Debemos lograr que cada uno de nuestros colaboradores esté consciente y motivado para hacer las cosas correctamente siempre y por iniciativa propia. Solo así podemos estar tranquilos de haber hecho lo necesario para asegurar los mejores resultados para nuestros clientes, nuestros accionistas, colaboradores, socios comerciales y comunidad.

Esa es la esencia del desarrollo sostenible de la empresa.

¿Quieres saber más sobre este tema y como implementarlo en tu empresa?
Te invito a participar en nuestro Seminario “La empresa actuando con Integridad”
11 y 18 de agosto, 16 a 19 hrs, evento en línea del IESDE School of Management,
inversión \$4,900+IVA, informes@iesde.mx