

RECONOZCA A SU ENEMIGO INTERNO

Durante los primeros cuatro meses del presente año se ha notado un incremento en los casos de fraude que son reportados a las aseguradoras, cometidos por empleados de confianza; quienes abusando de este privilegio que se les concede y de las debilidades en materia de controles administrativos, se apropian de bienes y de dinero que pertenece a sus empleadores, dejando a veces a las empresas en situaciones peligrosas de insolvencia; o, peor aun, a los dueños sin deseos de continuar explotando un negocio que sería rentable, si se pudiera contar con personal íntegro y honesto, regido por el deseo de trabajar con empeño para una organización; y no abusar de la confianza que se le brinda.

Por ello, resulta conveniente aprender a reconocer quiénes pueden ser nuestros enemigos internos; aquellas personas que se agazapan en las empresas a la espera de la menor oportunidad para apoderarse de los recursos que se ponen a su disposición o a su alcance. Pese a su trabajo solapado, a veces resulta fácil reconocer los síntomas o manifestaciones de un defraudador, si se tiene la suficiente capacidad de análisis

o se cuenta con la información adecuada.

Si bien existen muchas variantes, puede decirse que el defraudador tiene un perfil y una personalidad fácilmente identificables. Basta con saber dónde y qué buscar.

Primero, el defraudador es una persona que no se rige por ningún tipo de principios éticos ni morales. Es una persona, fría, calculadora, distante de los demás, y que rara vez se involucra en actividades que impliquen su interacción con otros; a menos que lo haga de manera calculada para el logro de sus propósitos. Si bien es posible encontrar defraudadores con una personalidad atrayente y encantadora, lo normal es que se trate de personas más bien solitarias, que solo buscan compañía cuando ello le sirve a sus fines. No se sienten ligados a ningún grupo, y los convencionalismos sociales les aburren.

Es igualmente notorio que se trate de individuos que hacen mucha parte de su trabajo de manera misteriosa: nadie sabe qué ocurre en su escritorio; no se conoce en qué ocupa su tiempo, a quién reporta, qué tipo de información maneja, etc.

También resulta evidente que estas personas tratan de cortar todo tipo de relación entre sus superiores y quienes ellos consideran "sus" clientes. Por ello, defienden de manera vehemente su derecho a ser los únicos que pueden visitar o contactar a los clientes que les son asignados.

Por otro lado, hay que estar pendientes de que el estilo y nivel de vida que tengan los empleados, se corresponda con sus ingresos normales. En muchas ocasiones, los defraudadores tratan de explicar su alto nivel de gastos, sus frecuentes invitaciones a comer, cambio de vehículo, adquisición de predios rurales o su manera ostentosa de vestir, manifestando que se encuentran ejecutando otras actividades económicas, además del trabajo de tiempo completo que tienen con la empresa. Ello casi nunca es cierto, no solo por la imposibilidad física que representa tener que dedicar tiempo a dos actividades, sino además por que los márgenes de rentabilidad de este tipo de trabajos alternativos nunca son lo suficientes como para explicar un tipo de vida con lujos.

Por regla general y casi invariable, los defraudadores son reacios a permitir que

sobre ellos se ejerzan siquiera controles rutinarios o regulares, mucho menos auditorías o evaluaciones de desempeño.

Una de las características que más los identifica, es su renuencia a responder preguntas sobre su trabajo. En la mayoría de los casos, en vez de responder, el defraudador hace una contra pregunta a quien lo está interrogando, negándose así a suministrar la información que se le solicita. Este detalle es casi siempre indicador de que la persona está ocultando algo.

Existen otra cantidad de pistas secretas, como ausencias inexplicadas del trabajo, reuniones por fuera, agresividad repentina en el trato con los demás, deterioro emocional y físico. Debemos estar atentos a los cambios físicos y de comportamiento de nuestros empleados y compañeros de trabajo, para detectar a tiempo este tipo de actuaciones, las cuales pueden tener consecuencias desastrosas para la organización, para los directores honestos y para los compañeros del delincuente, que podrían ver en peligro su estabilidad laboral por culpa de quien cree que abusando de la confianza depositada en él, podrá obtener beneficios en el largo plazo.