

Manejando crisis y gestionando riesgos multi factoriales con un enfoque multi dimensional



CÓMO EL AGOTAMIENTO (BURNOUT) AUMENTA VULNERABILIDAD AL FRAUDE

SEGÚN UNO DE SUS MÁS RECIENTES LEVANTAMIENTOS DE INFORMACIÓN, EL MONITOREO DE PERCEPCIONES DE VESTIGA IDENTIFICÓ QUE MÁS DE 60% DE LOS EMPLEADOS NO GERENCIALES Y MÁS DE 75% DE LOS DE NIVEL GERENCIAL DE LAS EMPRESAS EN MÉXICO, INDICAN SENTIRSE EN UN ESTADO ELEVADO DE DESGASTE FÍSICO Y ANÍMICO (TAMBIÉN CONOCIDO COMO “BURNOUT”) EN SUS EMPLEOS ACTUALES. DE ACUERDO CON DIVERSOS ESTUDIOS ESPECIALIZADOS, EL HECHO DE QUE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA TRABAJEN EN CONDICIONES DE DESGASTE Y ESTRÉS ELEVADOS REPRESENTA UN FACTOR DE RIESGO CONSIDERABLE QUE, A SU VEZ, INCREMENTA EN FORMA SIGNIFICATIVA LA VULNERABILIDAD DE SUS RESPECTIVAS ORGANIZACIONES ANTE ACTOS DE AGRESIÓN EXTERNA Y FRAUDE INTERNA, DEBIDO A LAS “DEFENSAS” BAJAS DE LOS EMPLEADOS.



El agotamiento profesional, nos dicen diversos expertos, tanto en los campos de la seguridad como del management y los recursos humanos, provoca cansancio mental y falta de concentración en quien lo padece. Cuando los empleados en las empresas se sienten agotados, estresados y poco valorados, toman decisiones equivocadas y/o mal intencionadas. Este cansancio o “burnout” puede dar lugar, de una u otra manera, a fraudes internos o permitir que estafadores externos burlen las defensas de la empresa. El “burnout” facilita el fraude al mermar la capacidad de juicio, reduce la vigilancia y lleva a los empleados estresados a recurrir a atajos arriesgados. El “burnout” crea vulnerabilidades organizativas y psicológicas que permiten que se produzcan casos de fraude o que estos pasen desapercibidos o que sean prevenidos.



CÓMO EL BURNOUT PUEDE FACILITAR COMISIÓN DEL FRAUDE

-Resentimiento y sensación de “es mi derecho”: Los trabajadores cansados pueden sentirse engañados por sus jefes. Pueden llegar a robar o falsificar informes de gastos porque piensan que la empresa «les debe algo» por su duro trabajo.

-Atajos por descuido: Los empleados agotados dejan de preocuparse por las normas. Se saltan los procedimientos de seguridad y los controles cruzados, lo que facilita ocultar transacciones falsas o robar dinero.

-Desesperación: Los trabajadores estresados que se enfrentan a problemas económicos o a una gran presión intentan arreglar las cosas rápidamente, y lo más grave, pueden utilizar fondos de la empresa de forma ilegal para salir de un apuro personal.

CÓMO EL DESGASTE O AGOTAMIENTO AUMENTA LA VULNERABILIDAD A LA AGRESIÓN EXTERNA

- Se pasan por alto las señales de alerta: Por ejemplo, los empleados cansados y desmotivados leen los correos electrónicos sólo “por encima” y realizan las tareas a toda prisa. No detectan las señales de alerta de facturas falsas ni las alertas del sistema.
- El personal estresado o en situación de “burnout”, en otro ejemplo, hace “clic” en forma irreflexiva o descuidada en enlaces maliciosos sin pensarlo. Los ciberdelincuentes utilizan la ingeniería social para engañar a los equipos “agotados” y que estos realicen transferencias de dinero; es decir, el “burnout” es “oro molido” para el phishing malicioso.
- Políticas ignoradas: El desgaste hace que los empleados ignoren las medidas de seguridad, compartan contraseñas o utilizan herramientas no autorizadas, lo que permite a los estafadores acceder a la red de la organización y, atacarla, en otro ejemplo más de cómo el burnout que tanto aqueja al personal de las empresas en México.

CÓMO GESTIONAR EL “BURNOUT” Y MINIMIZAR EL RIESGO QUE REPRESENTA PARA LAS EMPRESAS

Para evitar que el “burnout” perjudique a la empresa, deben rediseñarse los sistemas de trabajo, fomentar una cultura de seguridad psicológica y supervisar los indicadores de carga de trabajo. Un enfoque proactivo protege la plantilla, reduce los costes derivados de la rotación de personal y mantiene la estabilidad de las operaciones empresariales. En esencia, se trata de organizar las cargas de trabajo y los procesos: 1) Limitar las horas y supervisar la capacidad del equipo; 2) Redistribuir las tareas de forma equitativa cuando los equipos se enfrentan a grandes exigencias de los proyectos; 3) Eliminar las reuniones de seguimiento innecesarias para que el personal disponga de bloques de tiempo para concentrarse y 4) Aclarar las funciones, asegurándose de que cada empleado conozca sus tareas y responsabilidades específicas para evitar confusiones. Es decir, se trata de FOMENTAR UNA CULTURA DEL BIENESTAR EMOCIONAL Y ANÍMICO DE LOS EMPLEADOS, DARLE SEGUIMIENTO Y ADAPTAR A LA EMPRESA A LAS NECESIDADES DE EVITAR EL BURNOUT.



5591 838216



atencion.clientes@vestigaconsultores.com



Av. Homero #538, Int. 304, Polanco V Sección, C.P. 11560, CDMX