

## ÉTICA Y GERENCIA ADUANERA EN EL MUNDO GLOBAL DE HOY

Ina González<sup>1</sup>

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (USB)

Fecha de recepción: 13-07-16

Fecha de aceptación: 06-04-17

**Resumen:** Para el Presidente George Washington (1790), ante el Congreso de la Unión Americana: "El Conocimiento es en todo los países la base más firme de la felicidad". Esta afirmación en el contexto del mundo actual expone con claridad que el "*Hombre Nuevo*" de la sociedad moderna necesita re-encontrarse con su esencia para saber vivir y vivir mejor en plena consonancia con la satisfacción de necesidades humanas básicas que hacen desde lo material vivir con dignidad (derechos humanos) y desde lo espiritual, vivir en la senda del deber ser ético y moral. La Sociedad del Conocimiento, la Era de la Información Global, entre otros adjetivos que denotan el desarrollo y poder tecnológico, no son argumentos suficientes para el evidente divorcio con la esencia humana. Esto es un compromiso con la génesis social (lo bueno, lo justo y lo correcto). Ser ético reivindica la razón social de la organización porque acatan eficientemente lo normativo, lo pragmático y lo operativo. Las organizaciones y su cuerpo gerencial son el reflejo del bienestar social de las naciones y a su vez, deben ser garantes de la salud socioeconómica de su componente humano. Siendo así, el comportamiento ético del accionar gerencial es el reflejo de la base valorativa y normativa de la sociedad donde opera. Representa el accionar de valores, principios y normas éticas individuales, colectivas y organizacionales que dan vida y sustentabilidad a la organización dentro de la sociedad que ocupa, y en este sentido, el mundo aduanero especialmente en nuestro país, adolece con urgencia de lo anteriormente descrito. Siendo así, el presente artículo tiene como objeto analizar filosóficamente el comportamiento ético en las acciones gerenciales ejecutadas en las aduanas venezolanas de hoy, a la luz de los parámetros de la Era de la Información Global y la Visión Organizacional.

**Palabras clave:** Comportamiento Ético, Valores organizacionales, Gerencia aduanera.

---

<sup>1</sup> Licenciada en Administración mención Gerencia Empresarial, Especialista en Aduanas y comercio Exterior, Magister en Ciencia Política área Relaciones Internacionales. Docente universitario desde hace 18 años en pre y postgrado. Personal de la Universidad Simón Bolívar desde el 2005 atendiendo las cátedras de las carreras TSU Administración Aduanera, Comercio Exterior y Licenciatura de Comercio Internacional. Dirección para correspondencia: inamgs@gmail.com.

### ETHICS AND GLOBAL CUSTOMS MANAGEMENT IN THE WORLD TODAY

**Abstract:** For the President George Washington (1790), before the Congress of the Union American: "the knowledge is in all those countries the base more firm of the happiness". This statement in the context of today's world makes clear that the "new man" of modern society needs re-find your essence to learn live and live better in full accordance with the satisfaction of basic human needs that make the material from living with dignity (human rights) and from the spiritual, living in the path of duty be ethical and moral. The society of the knowledge, it was of the information Global, between others adjectives that denote the development and to technological, not are arguments enough for the apparent divorce with the essence human. This is a commitment with the genesis social (so good, it just and it correct). Be ethical claims the reason social of the organization because abide by efficiently so normative, it pragmatic and it operating. Them organizations and your body management are the reflection of the welfare social of them Nations and to his time, should be guarantor of the health socio-economic of its component human. Thus the ethical behavior of the management actions is a reflection of the evaluative and normative base of the society where it operates. Represents the actions of values, principles and individual, collective and organizational ethical standards that give life and sustainability to the organization within the society that occupies, and in this regard, the Customs world especially in our country, suffers with urgency of the above. Thus, the present study aims at analyzing philosophically the ethical behavior in the management actions carried out in Venezuelan customs today, in light of the parameters of the Global Information Age and the Organizational Vision.

**Keywords:** Ethical behavior, organizational values and customs management.

### ÉTICA Y GERENCIA ADUANERA EN EL MUNDO GLOBAL DE HOY

Las organizaciones modernas del mundo globalizado, con su sistema de valores, se debaten en la práctica entre tres responsabilidades sociales básicas (Contrato Social de la Empresa – Credibilidad y Confianza), que deben ser gestionadas por su cuerpo directivo y gerencial de forma activa, eficiente, cooperativa y ética, en tanto su impacto en el entorno social, a saber: ser rentables, respetuosas y apegadas a las normas y las leyes, y actuar bajo los lineamientos éticos de su base social.

La ética es un compromiso real y congruente entre la organización y los valores que ésta promueve; su accionar es producto de una actividad humana directa impregnada de un fin social colectivo e individual que exprese la ética como consustancial al ser social, y de apertura, para mostrar su efectividad en su actuar racional, haciendo exitosa la gestión empresarial.

Siendo así, los gerentes aduaneros, en general, actualmente no gravitan sobre el hecho social, ni toman las decisiones con apego a su base sociocultural. Estos deben responder activamente a los intereses de su componente humano (lo bueno, lo justo y lo correcto) que, en definitiva, son los que realmente producen lo que la empresa oferta al mercado. Lo humano implica sentimientos, valores, cultura y necesidades que dan forma a las expectativas (lo bueno, lo justo y lo correcto) y a la calidad de actuación en su quehacer cotidiano.

Cada profesión se rige por su código ético. Gerenciar representa el saber, guiar a la organización hacia la maximización de sus fronteras, proporcionando las fortalezas en aquellos campos donde escasean las oportunidades: es tener visión para conquistar nuevos y frondosos caminos. Gerenciar es saber construir confianza, haciendo del compromiso un nexo fuerte con los valores de la institución.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA), antiguo Consejo de Cooperación Aduanera, en el año 1993 publicó la Declaración de Arusha (revisada en el año 2003) donde creó un programa global de desarrollo de ética que permita reducir los niveles de corrupción dentro de las aduanas. Para ello estableció los siguientes principios fundamentales:

- Una reducción en la seguridad nacional y en la protección de la comunidad;
- Fraude fiscal y pérdida de ingresos;
- Una reducción de las inversiones extranjeras;
- Incremento de costos que, finalmente, son asumidos por la comunidad;
- El mantenimiento de barreras al comercio internacional y al crecimiento económico;
- Una reducción en la confianza del público con relación a las instituciones gubernamentales;
- Una disminución del nivel de confianza y cooperación entre las administraciones aduaneras y otros organismos gubernamentales;
- Una reducción del nivel de cumplimiento voluntario de las leyes y reglamentos aduaneros; y
- Un debilitamiento de la moral y del *esprit de corps* del personal;<sup>2</sup>

Ser ético conviene a los intereses de las organizaciones del mundo aduanero y los que las gerencian, por lo que el cuerpo gerencial necesita actuar éticamente para acatar eficientemente lo normativo, lo pragmático y lo operativo, sin apego al provecho propio; lo contrario es corrupción. Si una sociedad cultiva

---

<sup>2</sup> Moral y Cultura Organizacional: la corrupción es más probable que ocurra en organizaciones donde la moral o *esprit de corps* es baja y donde el personal de aduanas no tiene orgullo de la reputación de su administración. Los servidores de aduanas tienen más probabilidad de actuar con ética cuando la moral es alta, donde las prácticas de gestión de recursos humanos son justas y donde existen razonables oportunidades para el desarrollo y progreso en la carrera. Los empleados de todos los niveles deben estar involucrados activamente en el programa de anticorrupción y deben ser alentados a aceptar un nivel apropiado de responsabilidad con respecto a la ética en la administración.

sistemáticamente sus valores éticos, cosecha resultados. Ante esta afirmación, el Papa Juan Pablo II exigió, en razón del divorcio entre la Ética y la Economía, un “Código Ético para la Globalización”, para solventar la grave dicotomía existente entre ambas, bajo el argumento que la ética debe orientar y regular a la economía. Pero, ¿qué ha ocurrido con esta solicitud?

Contrariamente, el mundo moderno desvincula la ética y la economía a merced del “desarrollo”; la ética pertenece al espíritu y la economía al mundo material que procura el bienestar del hombre social. Este tipo de concepción margina los valores morales y genera lo que los filósofos denominan “Vacío Ético” en el que, lamentablemente, se han precipitado todos los agentes productivos desde su espectro más amplio.

Sin embargo, al preguntarse la raíz de este vacío es insuficiente responder solo con la impenencia del mundo material. Por el contrario, es la consecuencia. Solo es necesario reflexionar sobre escándalos de delincuencia de lucro ilícito reflejada en las gigantescas estafas financieras de organizaciones<sup>3</sup>, que nunca el ciudadano común hubiera pensado que estuvieran inmersas en tan graves delitos.

Edwin Sutherland (Sociólogo, Escuela de Chicago, 1949) publicó un libro titulado: *El delito de cuello blanco y la criminología crítica*, donde afirmó que el delito refleja un proceso de etiquetamiento por quienes tienen el poder de “definición del fin del delito cometido por los poderosos” (1969), en contraposición a lo que Giuliani (2002), en relación con la criminalidad callejera, calificó como “Tolerancia Cero” durante la década de los noventa. En el siglo XXI, el libre mercado permite expandir las ganancias y los movimientos de capitales pero, sin el soporte ético, ha deshumanizado los procesos y efectos económicos, desencadenando grandes escándalos financieros y políticos cuyas consecuencias las están sufriendo y costeano los ciudadanos.

Es válido evocar los casos de poca data que ejemplifican el necesario clamor del Papa Juan Pablo II: Enron Creditors Recovery Corporation y Worldcom (EUA), Parmalat (Italia), Lehman Brothers y Arthur Andersen (EUA), JPMorgan Chase (EUA), Bank of América o Citigroup –Goldman Sachs– (EUA).

La criminalidad corporativa y financiera cometida desde la alta gerencia administrativa de las empresas, en connivencia con los poderes públicos, transformándose en criminales organizados, están amparadas con la impunidad desafiando los principios del Derecho Penal, donde las categorías como la prevención, resocialización y miedo al castigo, son fundamentales.

---

<sup>3</sup> Todo ello ocurrió a pesar de la Ley Sarbanes Oxley “Sarbanes-Oxley Act of 2002” (pub. L. N° 107-204, 116 Stat 745 del 30 de julio de 2002. USA), cuyo objetivo es monitorear las empresas que cotizan en la bolsa de valores, evitando que las acciones de las mismas sean alteradas de manera dudosa, mientras que su valor es menor.

Los responsables de estos hechos no son agentes sobrenaturales ni mitológicos, son seres humanos, producto tangible de la génesis de lo social en el mundo “moderno”, líderes de sus organizaciones cuyas responsabilidades y prestigio profesional los colocaron en la élite del ámbito económico y gerencial. Se mostraron como profesionales exitosos enfocados en el progreso y en el desarrollo. Pero, ¿qué faltó?: la formación ética del componente humano líder de las organizaciones, de los que orientan a su equipo para ser exitosos y productivos en procura de su bienestar, el de la organización y el su entorno.

El diario norteamericano *The Washington Post* publicó en el año 2002 (04-08-02) un artículo de Amitai Etzioni<sup>4</sup>, referido a la educación que han recibido los gerentes y líderes involucrados en los escándalos financieros de la última década. Dio cuenta de un estudio del Aspen Institute realizado a dos mil (2000) graduados de las mejores trece escuelas de negocio en los Estados Unidos de América para conocer su perfil ético de ingreso y egreso, siendo este último más negativo que al momento inicial. Afirma la fuerte resistencia de los catedráticos en la formación gerencial y de negocios para justificar el estudio ético de este sector profesional, dado que lo consideran innecesario a pesar de la clara importancia de la transversalidad de la enseñanza de la ética.

De igual forma resalta la exaltación de los aprendizajes en el área tecnológica para maximizar los beneficios empresariales, y en el área estratégica, para hacer negocios atractivos y rentables, pero se deja de lado la preservación del medio ambiente (activos naturales básicos y flujos de servicios ecológicos asociados) como fuente de riquezas, la ética en el trato con el cliente – consumidor, la contribución integral del negocio a la sociedad (responsabilidad social de la empresa) y sus conciudadanos; la no explotación de la mano de obra en general (ver la noción de solidaridad propuesta por Max Weber), y la deshumanización de las relaciones productivas para lo humano (eticidad de la función pública y privada y la relación armónica entre ingreso y medio ambiente –emisión de dióxido de carbono, calidad de los suelos y cubierta forestal–). No se dan cuenta que los valores éticos son cultivados cuidadosamente en el sistema educativo en todos los niveles, reflejándose en el resultado de gestión de sus líderes.

Las organizaciones y su cuerpo gerencial deben ser el reflejo del bienestar social de las naciones y a su vez, deben ser garantes de la salud socioeconómica de su componente humano. Los gerentes son gestores directos de este requerimiento, ya que no es una novedad comentar que si el recurso humano de la institución puede satisfacer sus necesidades de manera eficiente, está comprometido con el éxito de su organización y con el desarrollo de su nación.

---

<sup>4</sup> Ver Kliksberg, B. (2003). Ética y Gerencia de Organizaciones. *Innovar*, 22: 39-42.

Actualmente, un gerente aduanero debería garantizar, desde el micro espacio organizacional, la protección de los intereses de la comunidad en general, garantizar la confiabilidad de los procesos y controles, la transparencia de la información; debe contribuir a la generación de una economía que enfrente, desde su ámbito, las exclusiones actuales: el desempleo, la pobreza, el difícil acceso de los jóvenes al mercado laboral, las discriminaciones de género, el maltrato al adulto mayor y la exclusión de las minorías y los discapacitados.

Responsablemente, los gerentes aduaneros, como profesionales exitosos por la asertividad de sus gestiones y decisiones, deben reflexionar y actuar sobre las exigencias de la sociedad global, dado que de esto depende la sustentabilidad de los resultados de su administración y el impacto que sobre ésta tiene la institución para la cual labora.

Los gerentes aduaneros exitosos deben saber que el desarrollo humano de los que hacen vida dentro y fuera de su institución, deben centrarse en el impacto de su gestión en las personas desfavorecidas por el sistema global. Sus decisiones y estrategias para el servicio deben nutrirse de la necesidad de expansión de las libertades y las capacidades de las personas para llevar el tipo de vida que valoran y que van más allá de las necesidades básicas.

En este punto, se suma la promoción estratégica de fomento del capital social y sus capacidades productivas en el componente humano por parte del cuerpo gerencial de la organización aduanera, en el caso que nos ocupa, generando valor agregado a nivel del bienestar socio económico de este colectivo con enfoque productivo y su consecuente compromiso efectivo con la visión y misión de la organización: "soy próspero gracias a la empresa, vivo bien gracias a mi organización", afirmación propia de los beneficiados de esta premisa.

En función de lo anterior, se puede afirmar que una gerencia ética es la que asume el compromiso de cohesionar los sentimientos morales del componente humano con el saber racional de la naturaleza del negocio, gestionando su poder para influir positivamente en la vida de otros, atendiendo a los valores y fines últimos de la organización y su entorno, y siendo capaz de cambiar el rumbo de la historia al procurar la felicidad en un clima de coexistencia pacífica en el plano social, económico, cultural y político de sus fronteras.

Una gerencia aduanera ética y eficiente es aquella capaz de romper las características de la actual cultura disfuncional y puede dar respuestas desde la base de lo ético a los desafíos reales y sustanciales de las organizaciones del mundo global. Es aquella que puede dar la espalda al comportamiento antiético, principal causa de la ineficiencia operacional, la deficiencia en la calidad de producción y la corrupción.

Definitivamente, el comportamiento ético del accionar gerencial aduanero es el reflejo de la base valorativa y normativa de la sociedad donde opera; es lo que

en la filosofía contemporánea se conoce como ética aplicada. Representa el descubrimiento y la aplicación eficaz de los valores y normas del ideario social y de la recreación que ésta hace de su actualidad; es el accionar de valores, principios y normas éticas individuales, colectivas y organizacionales que dan vida y sustentabilidad a la organización dentro de la sociedad que ocupa.

### **CONCLUSIONES**

La nueva sociedad global debe constituirse en un poderoso instrumento para la integración social funcional y tangible para formar una sociedad coherente e inclusiva, que reduzca las desigualdades existentes (pobreza) y asegure el acceso eficiente a la información con sentido formativo y al disfrute de los servicios para la satisfacción de las necesidades y la mejora de la calidad de vida.

La sociedad en sí misma posee un enorme potencial de oportunidades pero todos los componentes deben prepararse, integrarse y formarse para visualizarlas y desarrollarlas para el bien común; lo humano implica lo propio y lo colectivo; se trata de la sociedad participativa, responsable e informada que trasciende lo material y lo tecnocéntrico y se reencuentra con su dimensión humana, para construir la base de la verdadera cohesión social en el futuro próximo inmediato.

Lo ético no es casual. Es una necesidad primaria por los severos cambios en los estilos de vida que la globalización, la tecnología, el materialismo y el poder de la información están generando en las relaciones humanas, las instituciones sociales, y los principios éticos morales y valorativos del ser social ante el mundo que lo rodea.

Es importante destacar que los problemas de hoy no serán los del futuro próximo, debido a que la sociedad en general demandará nuevos espacios, instituciones y las aduanas deben responder a esto. Nuevas teorías, ideologías y una gran cantidad de bienes y servicios que propenderán al mejoramiento y desarrollo continuo de las personas y las instituciones; por lo que podemos afirmar que la sociedad futura será una sociedad del conocimiento, su recurso clave será el conocimiento y los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante de su población activa.

El reto de los gerentes, en cualquier ámbito donde se desempeñen –y específicamente, en el área aduanera del futuro– es ampliar las vías de formación y preparación constante del talento humano de las organizaciones y la sociedad en general, con el objeto de generar conocimientos y esto, a su vez, permitirá innovar en la creación de propuestas que abrirán las vías de la integración social, para disminuir las desigualdades y maximizar las oportunidades para la sociedad en general. Rememorando y parafraseando la frase del Presidente George Washington en 1790, ante el Congreso de la Unión Americana, el conocimiento es, en todo sentido y lugar, lo que da base a la felicidad.

Gerentes, recordad que ética son los actos que el ser humano en lo social de modo consciente y libre, es la emisión de juicios racionales para determinar si un acto ha sido bueno o malo. No es una utopía, es la clave del éxito en la gestión dentro y fuera de la organización, en las comunidades y para la sociedad; es el reconocimiento de su desarrollo como ser humano en el mundo material y profesional.

¿Quieres ser “pescador de hombres”? ¿Entonces coloca tu corazón en el “anzuelo”! Ep.1.7.

#### REFERENCIAS

- Afuah, A. (1997). *La dinámica de la innovación organizacional*. Nueva York: Oxford University Press.
- Drucker, P F. (2008). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá: Editorial Norma.
- Etzioni, A. (2007). *La dimensión moral: hacia una nueva economía*. Madrid: Ediciones Palabra.
- Giuliani, R W. (2002). *Liderazgo*. Barcelona, España: Plaza & Janés editores.
- Kliksberg, B. (2003). Ética y gerencia de organizaciones. *Innovar*, 22: 39-42.
- OMA. (2003). Declaración de Arusha. Recuperado de: [https://www.ana.gob.pa/images/PDF/transparencia/OMA\\_declaracion\\_arusha.pdf](https://www.ana.gob.pa/images/PDF/transparencia/OMA_declaracion_arusha.pdf).
- Sen, A. K. (2003). *Sobre ética y economía*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sen, A. K. (1979). *Sobre la desigualdad económica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sutherland, E. H. (1969). *El delito de cuello blanco*. Caracas: Ediciones de la Biblioteca, Universidad Central de Venezuela.
- Wren, D.A. y Greenwood, R.G. (1998). *Los innovadores de las grandes organizaciones*. Nueva York: Oxford University Press.