

Deloitte.

Empresas éticas,
cultivando valor para el futuro



Índice

4	Ética empresarial, una cultura que reditúa
5	¿Su empresa es ética?
6	Identidad con valores
7	El precio de las malas conductas
8	Panorama de la denuncia en las empresas mexicanas 2012
10	Manual para evitar la quiebra
13	Confidencialidad y efectos legales
14	Resultados del estudio por industrias

Introducción

El valor de la ética empresarial

Un año más ha pasado y el mundo de los negocios sigue evolucionando y con él, los riesgos que enfrenta cada industria en su operación diaria. Por lo anterior, es importante para nosotros presentarle nuestro segundo estudio "Panorama de la denuncia en las empresas mexicanas 2012".

En los últimos diez años, las empresas mexicanas han dado un giro importante hacia el buen gobierno, la ética empresarial y la responsabilidad social, no sólo para cumplir con una reglamentación que así lo exige, sino también para adoptar mejores prácticas.

Pero, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de ética corporativa y cómo se puede lograr? Este término hace alusión al conjunto de valores, normas y principios adoptados en la cultura del negocio, que busca armonía con colaboradores internos, interesados y sociedad en general. Para que una empresa lo adopte debe contar con un sistema integral de ética.

Esta estrategia implica un proceso de creación y transmisión de valores correctos, diseñados y manejados desde una alta dirección comprometida a respetarlos y mantenerlos en todos sus niveles. Se trata de ir más allá de la visión, misión y valores con las que nace una empresa y que, comúnmente, sólo se quedan plasmados en un bonito cuadro en el lobby de la organización.

El rol y responsabilidad de la alta dirección es aplicar los principios fundamentales,

ya que sus decisiones ponen en juego muchos esquemas como la felicidad y la satisfacción laboral de las personas que diariamente acuden a la organización y que inevitablemente repercuten en el estado de resultados de la corporación a niveles de productividad y hasta competitividad.

Sin duda la percepción sobre los sistemas integrales de ética ha cambiado paulatinamente en México y en el mundo. Antes, las compañías tenían miedo de hacer públicas sus implementaciones porque se creía que el público lo percibiría como una medida correctiva a situaciones negativas. Hoy las organizaciones comunican con satisfacción que integran procesos éticos, lo que reditúa en valor interno y externo. La denuncia se ha convertido en un factor importante de medición de ambientes laborales dentro de las corporaciones, haciendo de esta temida actividad, una aliada de la competitividad que genera entornos productivos, disminuye la rotación de personal, baja la comisión de fraudes, eleva la calidad del producto y favorece la imagen pública.

Confiamos en que este estudio le aporte una visión sobre el manejo inteligente del riesgo y le muestre los beneficios de contar con un sistema integral de ética en su organización. Adicionalmente, buscamos un país donde la competitividad, el fortalecimiento de la ética en los negocios y el crecimiento, sean la plataforma que impulse el futuro.



Juan Manuel Torres

Socio Líder Sistema Integral de Ética "Tips Anónimos"
Enterprise Risk Services

Ética empresarial, una cultura que reeditúa

Hablar de ética suena fácil si consideramos que las empresas se rigen y actúan con congruencia entre el pensar, decir y hacer. No obstante, no es sencillo y cada día es más evidente la necesidad de implementar sistemas integrales de ética dentro de las corporaciones, especialmente en aquellas que quieren crear valor y asegurar su permanencia en el futuro.

Pero, ¿qué es la ética empresarial? Este término va mucho más allá de la visión, la misión y los valores que *de facto* tiene una empresa en su creación. La ética corporativa es el conjunto de valores, normas y principios adoptados en la cultura del negocio y que busca armonía con colaboradores internos, interesados y sociedad en general.

Hoy en día es primordial que las organizaciones hagan todo lo posible por crear mecanismos que despierten y fortalezcan el ejercicio de la ética, que la promuevan y que protejan los derechos de cada uno de sus colaboradores, asegura Florentino Velázquez Garaña, académico del Departamento de Estudios Empresariales de la Universidad Iberoamericana (UIA) Campus Santa Fe.

La ética debe adoptarse como un estilo de vida que inspire los actos y acciones de todos los que forman parte de una institución –privada, pública o gubernamental–, sin importar el nivel jerárquico en el que se encuentren.

El rol y responsabilidad de la alta dirección es aplicar los principios fundamentales, ya que sus decisiones ponen en juego muchos esquemas como la felicidad y la satisfacción laboral de las personas que diariamente acuden a la organización y que inevitablemente repercuten en el estado de resultados de la corporación a niveles de productividad y hasta competitividad.

Las empresas deben respetar...

- **Derechos humanos:** Además, no deben ser cómplices de abusos.
- **Estándares laborales:** Permitir la libertad a la negociación colectiva, eliminar todas las formas de trabajo forzado, el trabajo infantil y la discriminación.
- **Medio Ambiente:** Adoptar iniciativas de responsabilidad ambiental; desarrollar y difundir tecnologías ecoamigables.
- **Anticorrupción:** Luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

¿Y los beneficios empresariales?

Hacer a la ética la aliada de las empresas para enfrentar nuevos retos, ofrece ventajas sustanciales:

- Da sentido de pertenencia a los empleados
- Crece la seguridad de los activos
- Mejora el ambiente laboral
- Facilita la retención de talentos



¿Su empresa es ética?

Años después de estudiar acerca de la ética, el escritor Fernando Savater llegó a la conclusión de que ésta se resume en tres virtudes: coraje para vivir, generosidad para convivir y prudencia para sobrevivir.

Hoy, en el mundo de los negocios, estas premisas parecen una utopía, pero las tendencias en *management*, liderazgo y recursos humanos, determinan que para aspirar a ser una empresa exitosa se necesita adoptar valores que deben ser predicados por el directivo y que son un elemento clave en la estrategia de cualquier empresa.

Para Alexandre Havard, autor de *Virtuous Leadership: An Agenda for Personal Excellence*, una de las características de la "dirección virtuosa" es la magnanimidad, el hábito de luchar por cosas grandes.

Quienes practican el liderazgo virtuoso se desafían a sí mismos e inspiran a los demás a hacer lo mismo. Son personas que viven su vida y dirigen empresas con integridad moral y responsabilidad social.

En México, sobre todo en empresas que se transmiten el poder de generación en generación, suele darse este tipo de comportamiento. Los hermanos Servitje, de Grupo Bimbo, son un ejemplo de ello y han alcanzado el éxito, afirma Carlos Ruiz González, profesor del área de Estrategia y Dirección en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE).

Las cifras lo constatan. Una encuesta realizada por Deloitte a 10 mil empleados de 6 grandes compañías estadounidenses de distintos sectores, concluyó que la efectividad para un comportamiento ético se eleva cuando los empleados perciben que sus líderes se preocupan por la atención habitual a la ética, tanto como por el estado de resultados.

A pesar de las conclusiones, la toma de decisiones no es cosa sencilla. Aun cuando se pretenda mantener a la ética como pilar del comportamiento corporativo, las decisiones no son triviales y requieren de un análisis en donde existan múltiples observadores que esperan que la empresa actúe con ética y responsabilidad, incluso más allá de los beneficios económicos.

Para facilitar el proceso de toma de decisiones, Deloitte generó una metodología a partir de preguntas que cualquier líder o miembro de los órganos de gobierno debería hacerse antes de tomar decisiones. Éstas son una forma de examinar las responsabilidades inherentes a cualquier proceso que implica decidir:

- ¿Ha identificado el problema de forma precisa?
- ¿Cómo podría definir el problema si fuera el afectado por la decisión tomada?
- ¿Cómo fue que se dio esta situación en un principio?
- ¿Cuál es el propósito que persigue respecto a los posibles resultados alcanzados?
- ¿A quién podría dañar esta acción o decisión en caso de ser tomada?
- ¿Puede discutir el problema con las partes afectadas, antes de tomar la decisión?
- ¿Está seguro de que su posición respecto a la situación se mantendrá a largo plazo?
- ¿Podría revelar sin ningún problema su decisión a los accionistas, alto directivos e incluso a su familia y a la sociedad en su conjunto?
- ¿Cuál es el potencial de su acción en caso de ser adecuadamente entendida? ¿Y en caso de ser malentendida?
- ¿Bajo qué condiciones permitiría excepciones a su decisión?

Identidad con valores:

La importancia de un código de ética

Doce años no han pasado en vano. Del año 2000 a la fecha, la era de la globalización ha capturado a todo el mundo y, bajo ese contexto, se tiene a una ciudadanía más consciente de la transparencia, la buena reputación y la credibilidad.

Estos fueron los factores que motivaron la necesidad de contar con códigos de ética en el seno de las organizaciones, de hacerlos explícitos y revelarlos públicamente, sostiene María de los Milagros Avelar Soltero, titular de la Secretaría de Asuntos Estudiantiles de la Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Panamericana (UP).

El código de ética es fundamental porque es el documento que va a reunir las expectativas de comportamiento, las políticas y las sanciones. Y con una comunicación efectiva, será el órgano que permitirá a empleados, directivos y *stakeholders*, medir sus acciones y consecuencias, en el sentido más positivo.

Una de las piezas clave para crear una identidad y una cultura organizacional a través de la ética, es la comunicación. Difundir correctamente los mensajes del código, con claridad y sencillez “genera sentido de pertenencia, pues quienes forman parte de la organización lo ven de una misma manera; además, brinda identidad, cohesión y distinción frente a sus públicos externos”, complementa Alvear Soltero.

La dirección general es fundamental para validar el código de ética. Si el director está convencido de sus beneficios, puede funcionar. Pero si no está comprometido con ello, será un esfuerzo inútil.

10 pasos para elaborar un código de ética

- 1 Se designa un Comité de Ética, con no más de siete personas y no menos de tres. Los integrantes deben ser de primer nivel y saber consensuar.
- 2 Éste debe redactar el contenido del código para comunicarlo a la alta dirección.
- 3 Es necesario definir qué hacer en casos que propicien conflictos de interés, cumplimiento de las leyes locales; así como establecer criterios de privacidad, confidencialidad, comunicación interna, ceses laborales y llamados de atención.
- 4 El comité presenta el borrador preliminar para que la alta dirección lo revise y apruebe para su promulgación final. Esto simboliza una declaración pública acerca de aquello en lo que se está comprometiendo.
- 5 Se define la vía para comunicar el conjunto de normativas del código. No hacerlo equivaldría en convertirlo en letra muerta.
- 6 Se otorga credibilidad al código al estar vinculado a estímulos y sanciones que deberán cumplirse para que no pierda impacto y credibilidad.
- 7 Se designa una comisión de honor, compuesta por empleados de reconocida trayectoria en la organización.
- 8 Se capacita al talento y personal de la organización para que entiendan la importancia de asumir un código de ética, así como disponer de un comité de ética y considerar ampliamente al comité de honor.
- 9 El Comité establece comunicación con todas las áreas de la organización. La realización de seminarios podría ayudar a permear en todos los niveles, al igual que los comunicados y boletines.
- 10 Se implementan mecanismos de denuncia y certificaciones internas.

El precio de las malas conductas

Las lecciones que dejan

“Estos casos evidencian la importancia de operar con base en códigos de ética, estableciendo como prioridad la responsabilidad de la alta dirección a través de un comportamiento transparente en todos sus actos”, afirma David Gómez Álvarez, profesor e investigador del Instituto Tecnológico y de Estudios de Occidente de Guadalajara (ITESO). La falta de prácticas de gobierno corporativo, con un alto grado de eficiencia y ética, tiene un máximo efecto: disminuye el valor y el precio de una empresa. Además, hacia el interior de la organización hay daños al patrimonio y al capital humano.

Son numerosos los casos de malas prácticas dentro de organizaciones que, por falta de ética, han afectado el desempeño económico de un país y desatado una serie de nocivas repercusiones.

Uno de los más representativos en el mundo fue el de la quiebra de WorldCom y de su líder, Bernard Ebbers, quien en menos de dos años, pasó de ser uno de los más poderosos empresarios del mundo y el gran revolucionario del sector de las telecomunicaciones, a convertirse en el protagonista de una de las más serias manipulaciones contables y fraudes en la historia empresarial.

El impacto económico y social de este caso fue tan relevante que generó un efecto cadena en la falta de confianza en las compañías de telecomunicaciones en Estados Unidos. Incluso hoy en día se organizan seminarios para comprender esta debacle financiera, pero también los errores de *management* y la crisis de valores empresariales que quedaron al descubierto.

Otros casos, más recientes, ocurrieron a raíz de la crisis inmobiliaria de 2008 en Estados Unidos, que se caracterizó por una serie de prácticas fraudulentas y sin ética. Los saldos de esta crisis trajeron consigo desde el cierre y desaparición de empresas hasta juicios y la pérdida de grandes capitales invertidos.

La cascada de escándalos financieros alertó a las diferentes instituciones reguladoras que fueron incapaces de detectar las prácticas indebidas de las empresas. Por ello, en 2002 el Congreso de EU elaboró la Ley Sarbanes-Oxley de la cual se desprende un sistema de supervisión para las empresas que cotizan en ese país, que colateralmente globalizó la idea de crear códigos de ética en todo el mundo.

Éste fue el primer paso en la construcción de una nueva reglamentación que se conoce como gobierno corporativo.



Panorama de la denuncia en las empresas mexicanas 2012

Sin duda la percepción sobre los sistemas integrales de ética ha cambiado paulatinamente en México y en el mundo. Antes, las compañías tenían miedo de hacer públicas sus implementaciones porque se creía que el público lo percibiría como una medida correctiva a situaciones negativas.

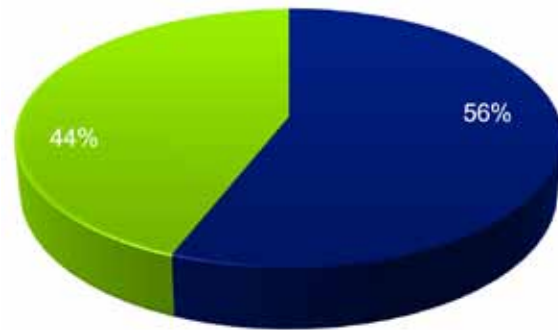
Hoy las organizaciones comunican con satisfacción que integran procesos éticos, lo que reditúa en valor interno y externo. La denuncia se ha convertido en un factor importante de medición de ambientes laborales dentro de las corporaciones, haciendo de esta temida actividad, una aliada de la competitividad que:

- Genera entornos productivos
- Disminuye la rotación de personal
- Baja la comisión de fraudes
- Eleva la calidad del producto
- Favorece la imagen pública

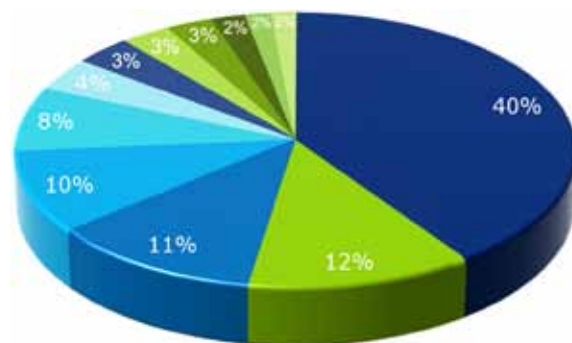
Para comprender mejor el escenario que rodea al empresariado nacional, Deloitte realizó el estudio "Panorama de la denuncia en las empresas mexicanas 2012", cuyos resultados arrojan que el hostigamiento laboral, conflicto de intereses, fraude, negligencia laboral y el abuso de autoridad, son las conductas negativas con mayor incidencia.

Hay dos tipos de daños:

- Al capital humano: son conductas que dañan personas, ambiente de trabajo, la moral y la reputación de los empleados.
- Al patrimonio: son conductas que generan un efecto negativo en las finanzas de la compañía, de forma directa o indirecta.

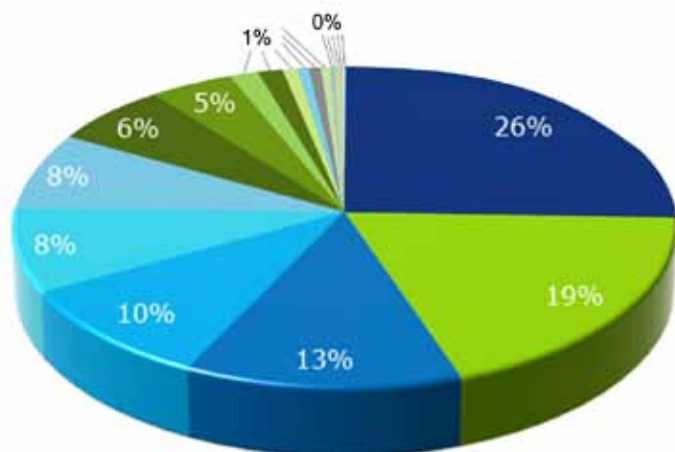


El estudio revela que el 56% de las denuncias son atentados al capital humano, mientras que el 44% corresponde a los daños patrimoniales.



- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Negligencia laboral
- Abuso de autoridad
- Competencia desleal
- Pago incorrecto de nómina / comisión
- Condiciones riesgosas de seguridad en el lugar de trabajo
- Acoso sexual
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Despido injustificado
- Discriminación
- Represalias a denuncias
- Abuso de confianza

Respecto a las denuncias que afectan al capital humano: el hostigamiento es la principal (40%), seguida de la negligencia laboral (12%). Acerca de aquellas denuncias que afectan el patrimonio de las empresas, el conflicto de intereses representa un 26%; y el fraude, el 19% de las incidencias.



- Conflicto de intereses
- Fraude
- Quejas de clientes
- Desviaciones a políticas
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Robo
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Uso incorrecto de activos
- Sobornos
- Corrupción
- Beneficios / Tratos no éticos con clientes
- Mal uso, manipulación o divulgación de información confidencial
- Alteración, manipulación y/o falsificación de los registros de la compañía
- Irregularidades contables
- Extorción
- Uso o venta de sustancias ilegales y/o bebidas alcohólicas en el centro de trabajo
- Daños al medio ambiente



Manual para evitar la quiebra

Todos lo saben, pero nadie lo denuncia. En “radio pasillo” se sabe que por abuso de poder, el director de operaciones de la empresa ha motivado la renuncia de, al menos, tres personas en tan sólo cuatro meses. De la rumorología se pasó al “teléfono descompuesto” y ahora se dice que ese personaje incluso hostiga a las mujeres de su área. Es un secreto a voces, sin embargo, ¿hasta qué punto es cierto?

En América Latina, el “radio pasillo” es muy común. Culturalmente a las personas les gusta hablar sobre las malas prácticas que, ante la chispa, son capaces de encender el ambiente laboral, provocando efectos negativos para una empresa. Pero, ¿cómo pasar de esta práctica a un método efectivo y formal de denuncia?

De todos los esquemas que buscan detectar las conductas ilícitas, las líneas de denuncia anónima son el método más efectivo.

Según reportes globales de la Asociación de Examinadores de Fraudes Certificados (ACFE), este sistema:

- Detecta conductas como el fraude, hasta tres veces más que cualquier otro programa
- Las organizaciones conocen hasta el 47% de sus daños al patrimonio
- Reduce hasta 59% el tamaño de las pérdidas económicas

Para conocer cómo funcionan estos sistemas, Juan Manuel Torres, Socio Líder del servicio Tips Anónimos de Deloitte, afirma que en los últimos diez años, las empresas mexicanas han dado un giro importante hacia el buen gobierno, la ética empresarial y la responsabilidad social, no sólo para cumplir con una reglamentación que así lo exige, también para adoptar mejores prácticas.

Si bien lo mejor es implementar estos sistemas de forma preventiva, hay cuatro situaciones que podrían indicar a los líderes de cualquier organización que necesitan implementar un servicio de denuncia:

- 1 Altos niveles de rotación en toda la empresa o en áreas focalizadas
- 2 Disminución de la reputación y la imagen a través de medios, como las redes sociales
- 3 Menor valor de las acciones en la Bolsa, si se trata de una empresa pública
- 4 Caída en los indicadores internos de ambiente laboral

En caso de que alguno de estos elementos esté ocurriendo, es momento de considerar el desarrollo de un sistema integral de ética, que, como se ha comentado previamente, esté ligado al carácter y conducta que se va formando en las personas y las organizaciones en su diario actuar.

Poniendo la maquinaria en marcha

Un sistema integral de ética implica un proceso de creación y transmisión de valores correctos, diseñados y manejados desde una alta dirección comprometida a respetarlos y mantenerlos en todos sus niveles. Se trata de ir más allá de la visión, misión y valores con las que nace una empresa y que, comúnmente, sólo se queda plasmada en un bonito cuadro en el *lobby* de la organización, afirma Juan Manuel Torres.

Como expertos en el tema de sistemas de denuncia anónima, nuestros profesionales:

- Acompañan a la empresa en el diseño de sus códigos de ética y la creación de sus comités de ética. Además, ofrecen recomendaciones sobre las mejores formas de comunicar para permear la estrategia de valores a todos los colaboradores.
- Facilitan la infraestructura necesaria para formalizar una línea de denuncia abierta a clientes y proveedores.
- Garantizan el anonimato de los denunciantes –pieza clave en el proceso– y la imparcialidad ante la denuncia.
- Organizan la información por nivel de prioridad, de tal forma que la compañía pueda realizar los trámites pertinentes, haciendo más eficientes sus recursos y capacidades para investigar y tomar medidas.
- Dan seguimiento tanto a las denuncias como al sistema integral para generar constancia y, por lo tanto, credibilidad en torno al sistema.

Para implementar este programa, el primer paso es realizar un diagnóstico inicial de la empresa para saber cuáles son las áreas más susceptibles de ser denunciadas, experiencias que han tenido en el pasado con conductas no éticas y el potencial de usuarios. Después se organizan talleres con los directivos.

Desde el corazón del “búnker”

Una vez que los directivos se han sensibilizado, se definen los objetivos y se trabaja con ellos para formar su código y su comité de ética; entonces, se pone en marcha la infraestructura de denuncia.

Como parte de los Servicios de Tips Anónimos de Deloitte, existe un “búnker” en el cual están reunidos expertos en distintas especialidades –comunicólogos, sociólogos, psicólogos, contadores, administradores, etc.– que son capacitados para saber cómo tomar una denuncia y reaccionar ante ella.

No se trata de una película sobre seguridad nacional, sino de un lugar donde la confidencialidad y el anonimato se toman tan en serio, que los expertos ingresan sin ningún objeto que no sea su propia persona.

El lugar está vigilado por un circuito cerrado de televisión que incluye grabación de voz, y todo el material que se recoge en video e imagen, se resguarda en servidores remotos a las instalaciones. No es un *call center*, es un centro especializado de recepción de denuncias que trabaja las 24 horas, los 365 días del año.

El teléfono, un correo electrónico, una página de Internet y un correo de voz, son los canales disponibles para efectuar la denuncia, que una vez recibida por los expertos (quienes poseen una metodología que permite analizarla y darle prioridad) se envía directamente a los miembros del comité de ética de las empresas usuarias de Tips Anónimos.

Estos integrantes de honorabilidad probada sólo podrán abrir las denuncias con su código personal que *desencripta* la información, de tal forma que una denuncia anónima se vuelve confidencial e intransferible.

A partir de ahí, será labor de las organizaciones tomar las decisiones correspondientes; el sistema integral ofrece todos los elementos para conocer el estado de denuncia en la empresa.

A lo largo de siete años de experiencia con esta división, los resultados son interesantes, comenta

el socio de Deloitte. El primer año hay un aumento considerable mientras el personal aprende a utilizar el servicio; al siguiente, disminuyen; y hacia el tercero, se puede decir que una empresa que implementó correctamente cada uno de estos pasos, es ya una empresa ética.

Los números que recibe el comité de ética son fundamentales para el análisis del valor que está generando con sus empleados, quienes, a menudo, se convierten en los mejores promotores de la marca, aumentan su productividad, construyen credibilidad en torno a la empresa, aumentan sus estándares de calidad y, por lo tanto, incrementan los beneficios en el estado de resultados de la organización.

Ahora bien, si la empresa considera que la investigación de un delito escapa a sus posibilidades, también puede contratarse a un equipo que ayude en la indagatoria de hechos. Nuestros Servicios de Investigación Forense, por ejemplo, usan software y hardware para navegar por los sistemas de información en busca de evidencia delictiva.

Construir empresas con valor y garantizar su permanencia en el futuro, no sólo depende de los estados de resultados, también del valor ético que construya dentro y fuera de su negocio, y los servicios integrales de ética parecen ser los métodos científicos y humanos probados para lograrlo.



Confidencialidad y efectos legales

Un sistema integral de ética no encuentra su valor en ponerse del lado de la empresa para evitar que existan denuncias en su contra, sino en generar un ambiente de negocios tanto al interior de la empresa como con sus stakeholders, basado en los valores y la ética.

Estos sistemas son para corporaciones con visión vanguardista, aquellas que a nivel local y global quieren ser más competitivas fortaleciendo su capital humano, usando la transparencia y la honestidad como baluartes que alimentan su responsabilidad social, y por lo tanto, su valor en el mercado.

No se trata de pretender o fingir buenas prácticas, sino de saber que aquellas negativas constituyen un alto costo en el estado de resultados.

Tanto los sistemas de ética como su canal de denuncia anónima generan indicadores importantes como el monto de los fraudes o el impacto en imagen, y permiten gestionar medidas preventivas anticipando cualquier crisis.

Una cúpula directiva con ética fortalece el ambiente laboral y las condiciones de los proveedores; aumenta su calidad; y disminuye su rotación de personal, incidentes, pérdidas y merma. Asimismo, obtiene un producto con más calidad e impacto.

Pero, ¿cuál es la clave de un sistema de denuncia? La confidencialidad. Para Deloitte, mantener la confidencialidad de la información de los clientes es una prioridad que le da certeza al proceso.


Cualquier servicio que ofrezca un sistema integral de ética a través de la denuncia debe garantizar que sea anónima, si así lo desea el denunciante, y que su proceso sea transparente y confiable.

Las empresas requieren generar la suficiente confianza al empleado de que no se tomarán represalias y que su información será usada de forma totalmente imparcial.

No importa cuál sea el canal – teléfono, correo de voz, correo electrónico o sitio web-, cualquiera debe ser percibido como parte de un mismo programa que ofrece un mismo efecto.

Incluso, afirman los sociólogos, la denuncia efectiva logra un efecto de corresponsabilidad en los denunciantes. Al estar conscientes de que su queja llegará a sus últimas consecuencias, aumenta su empoderamiento para defender sus derechos laborales y personales, pero, sobre todo, para proteger a la empresa de cualquier acto ilícito.

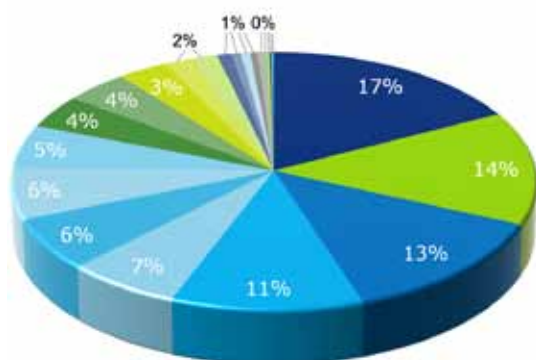
Hoy, pequeñas y medianas organizaciones, así como grandes corporativos, están preocupadas por su capital humano y están extendiendo sus estrategias de ética para construir valor en sus empresas, lo que reditúa en mayores ingresos por calidad de su marca, posicionamiento e imagen.

 **Está lista su empresa para transitar el camino de las empresas con valores?**

Resultados del estudio por industrias

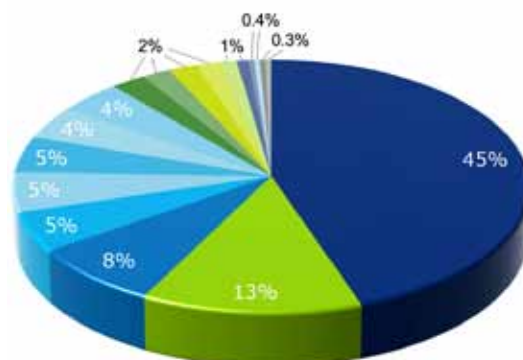
A continuación encontrará los resultados del estudio "Panorama de la denuncia en las empresas mexicanas 2012" segmentado por el tipo de industria. Las gráficas corresponden al periodo de junio 2011 a mayo 2012.

Construcción y Bienes Raíces



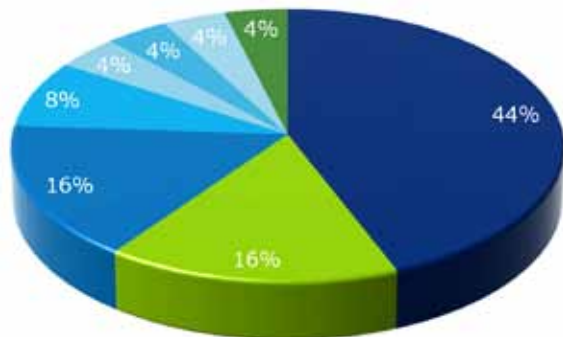
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Pago incorrecto de nómina / comisión
- Competencia desleal
- Fraude
- Conflicto de intereses
- Quejas de clientes
- Desviaciones a políticas
- Despido injustificado
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Robo
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Uso incorrecto de activos
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Negligencia laboral
- Represalias a denuncias
- Extorsión
- Acoso sexual
- Sobornos
- Condiciones riesgosas de seguridad en el lugar de trabajo
- Abuso de confianza
- Alteración, manipulación y/o falsificación de los registros de la compañía
- Uso o venta de sustancias ilegales y/o bebidas alcohólicas en el centro de trabajo

Tecnología, Medios y Telecomunicación



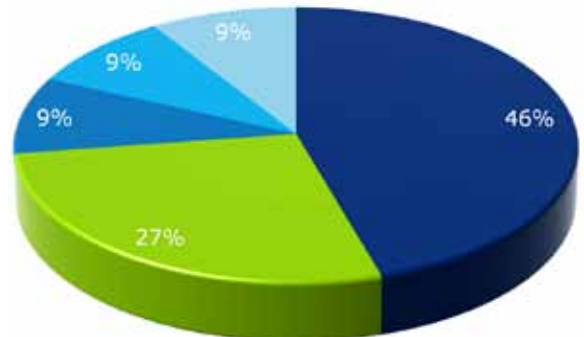
- Abuso de autoridad
- Conflicto de intereses
- Fraude
- Competencia desleal
- Uso incorrecto de activos
- Robo
- Acoso sexual
- Desviaciones a políticas
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Discriminación
- Condiciones riesgosas de seguridad en el lugar de trabajo
- Corrupción
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Sobornos
- Represalias a denuncias
- Mal uso, manipulación o divulgación de información confidencial
- Uso o venta de sustancias ilegales y/o bebidas alcohólicas en el centro de trabajo

Energía y Recursos Naturales



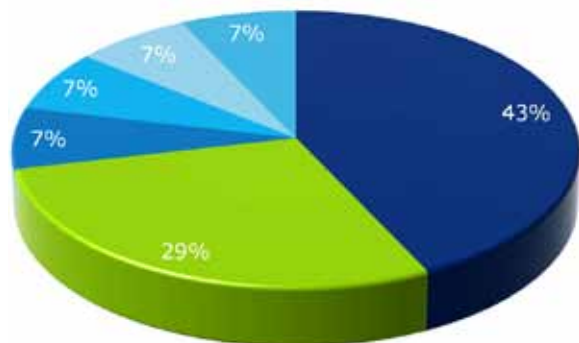
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Abuso de autoridad
- Corrupción
- Uso incorrecto de activos
- Conflicto de intereses
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Sobornos
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades

Servicios de Aviación y Transporte



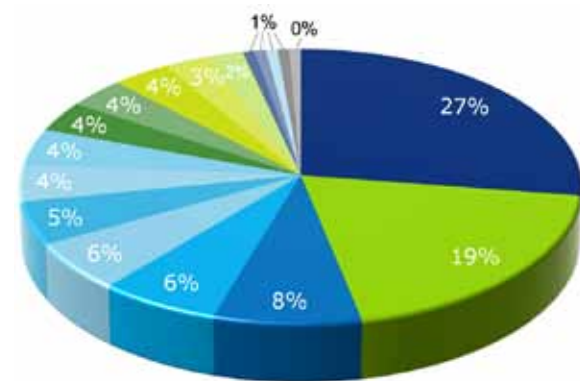
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Abuso de autoridad
- Negligencia laboral
- Sobornos
- Violencia en el trabajo: verbal o física

Consumo – Turismo, Hospitalidad y Entretenimiento



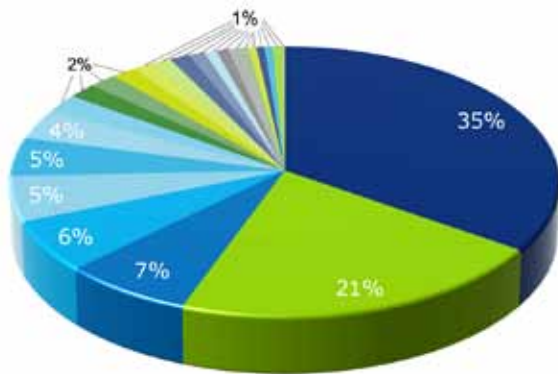
- Acoso sexual
- Abuso de autoridad
- Fraude
- Conflicto de intereses
- Represalias a denuncias
- Quejas de clientes

Consumo – Servicios y Distribución



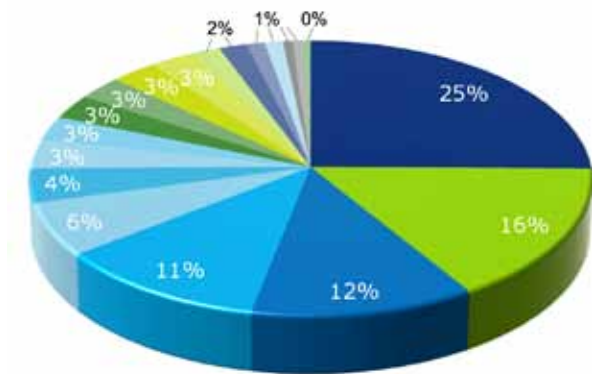
- Negligencia laboral
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Robo
- Conflicto de intereses
- Uso incorrecto de activos
- Fraude
- Discriminación
- Condiciones riesgosas de seguridad en el lugar de trabajo
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Quejas de clientes
- Represalias a denuncias
- Desviaciones a políticas
- Acoso sexual
- Abuso de confianza
- Mal uso, manipulación o divulgación de información confidencial
- Competencia desleal
- Alteración, manipulación y/o falsificación de los registros de la compañía

Manufactura



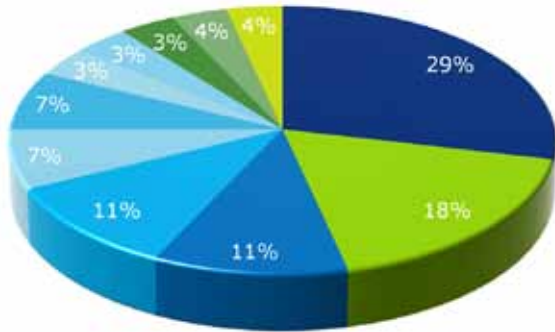
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Conflicto de intereses
- Negligencia laboral
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Condiciones riesgosas de seguridad en el lugar de trabajo
- Alteración, manipulación y/o falsificación de los registros de la compañía
- Fraude
- Discriminación
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Quejas de clientes
- Abuso de confianza
- Competencia desleal
- Mal uso, manipulación o divulgación de información
- Robo
- Uso incorrecto de activos
- Beneficios / Tratos no éticos con clientes
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Sobornos
- Abuso de autoridad
- Represalias a denuncias
- Acoso sexual
- Irregularidades contables

Servicios Financieros



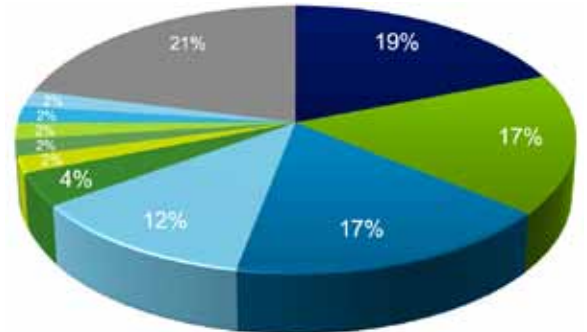
- Fraude
- Hostigamiento laboral / Ambiente Hostil
- Conflicto de intereses
- Negligencia laboral
- Competencia desleal
- Desviaciones a políticas
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Sobornos
- Discriminación
- Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
- Robo
- Acoso sexual
- Beneficios / Tratos no éticos con clientes
- Quejas de clientes
- Uso incorrecto de activos
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Mal uso, manipulación o divulgación de información confidencial
- Abuso de confianza
- Irregularidades contables

Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud



- Quejas de clientes
- Abuso de autoridad
- Desviación de políticas
- Violencia en el trabajo: verbal o física
- Beneficios / Tratos no éticos con proveedores
- Beneficios / Tratos no éticos con clientes
- Conflicto de intereses
- Discriminación
- Acoso sexual
- Fraude
- Uso incorrecto de activos

Servicios Educativos



- Deficiencia en el servicio
- Condiciones riesgosas de seguridad
- Deficiencia en el trato del personal
- Aspectos académicos
- Negligencia laboral
- Acoso sexual
- Discriminación
- Fraude
- Incumplimiento a las leyes o regulaciones
- Tratos no éticos con la comunidad
- Otros

Sobre la práctica de Enterprise Risk Services (ERS) en México

En Enterprise Risk Services (ERS) estamos enfocados en ayudar a nuestros clientes a identificar y administrar los riesgos en todos los niveles de la organización, buscando que la gestión inteligente de los riesgos contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. ERS consiste en dos áreas de negocio: Business Risk (BR) + Technology Risk (TR), que se integran a las siguientes ofertas de servicio: Financial Statement & Internal Control Audit (FS&ICA), Finance Operations & Control Transformation (FO&CT), Governance, Regulatory & Risk Services (GRR), Internal Audit Transformation (IAT) y Security, Privacy and Resiliency (SGP). Conozca nuestro punto de vista en: www.deloitte.com/mx/riesgointeligente.

Síguenos en Twitter: [@DeloitteMX](https://twitter.com/DeloitteMX)

Contacto:**Tips Anónimos****Ciudad de México**

Socio líder

Juan Manuel Torres

Tel. +52 (55) 5080 6271

jmatorres@deloittemx.com

Guadalajara

Víctor Salcedo

Tel. +52 (33) 3819 0555

vsalcedo@deloittemx.com

Monterrey

Sergio Villarreal

Tel. +52 (81) 8133 7370

svillarreal@deloittemx.com

Tijuana

Mario García

Tel. +52 (664) 622 7810

magarcia@deloittemx.com

Gobierno Corporativo

Daniel Aguiñaga

Tel. +52 (55) 5080 6560

daguinaga@deloittemx.com

Servicios de Investigación**Forense**

Jorge García Villalobos

Tel. +52 (55) 5080 6131

jgarcivillalobos@deloittemx.com

www.deloitte.com/mx

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los aproximadamente 195,000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría financiera y otros servicios profesionales en México, bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.