



**Universidad  
Politécnica  
de Cartagena**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
E M P R E S A**

**La Universidad en la formación ética profesional del  
alumno que se plantea en un futuro el trabajar en la banca**

**The University in the professional ethics of the student who  
considers working in banking**

Nicole Ismenia Noblecilla Romero

Curso 2017/2018

Directora: M<sup>a</sup> Carmen Lozano Gutiérrez

**Trabajo Fin de Grado para la obtención del título de Graduada en  
Administración y Dirección de Empresas.**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>3</b>
<b>PALABRAS CLAVES .....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>KEY WORDS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS A SEGUIR POR UN BUEN EMPLEADO DE BANCA .....</b>	<b>6</b>
2.1.- Principios éticos fundamentales .....	20
2.2.- Evolución de los principios éticos en el tiempo .....	32
2.3.- Ejemplos de cumplimiento y no cumplimiento de principios éticos en la banca.....	38
<b>3. FORMACIÓN DEL EMPLEADO DE BANCA .....</b>	<b>41</b>
3.1.- Fases de aprendizaje .....	45
3.2.- Desarrollo y medidas al aplicar los principios éticos .....	51
3.3.- Beneficios en el sector bancario .....	53
<b>4. EXPERIENCIAS FORMATIVAS UNIVERSITARIAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL PARA EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS .....</b>	<b>55</b>
4.1.- Asignaturas orientadas a la formación financiera y bancaria .....	58
<b>5. EL FUTURO DE LA BANCA EN LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS .....</b>	<b>67</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>73</b>

## **RESUMEN**

En el presente Trabajo Fin de Grado se analizan los principios y valores éticos propios de la deontología profesional del empleado de banca así como, se realiza un estudio detallado de las especiales circunstancias que han marcado hitos en la evolución de estos principios a través del tiempo (como es el caso de la crisis económica de la última década, en la que se produjeron los mayores escándalos financieros). La mejora en la formación financiera de la población, y la exigencia de que los profesionales de banca actúen de forma más transparente y honesta son los objetivos que se plantean en propuestas formativas como las mostradas en este trabajo. La enseñanza de la ética profesional en los estudios universitarios, es una solución interesante para que los estudiantes desarrollen una serie de conocimientos y capacidades, entre ellas la de aplicar unos buenos criterios éticos en la toma de decisiones.

## **PALABRAS CLAVES**

Principios éticos; entidades bancarias; fraude financiero; asesores financieros.

## **ABSTRACT**

In the present End of Degree Project, the principles and ethical values of the professional deontology of the banking employee and its evolution through time and the most remarkable circumstances are analyzed (as is the case of the economic crisis of the last decade, in which the biggest financial scandals took place). The improvement in the financial culture of the population, and the requirement that banking professionals act in a more transparent and honest way are the objectives that arise in training proposals such as those shown in this project. The teaching of professional ethics at university studies is an interesting solution for students to develop a series of knowledge and skills, highlighting the application of good ethical criteria in the decision-making process.

## **KEY WORDS**

Ethical principles; financial institutions; financial fraud; financial advisors.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende demostrar que a través de unos buenos principios y valores éticos, los bancos pueden seguir siendo competitivos y obtener rendimientos económicos, a partir de un refuerzo de la confianza de sus clientes e inversores y una mejora en su imagen de marca, demostrando así la idea de que con actuaciones éticas se obtienen beneficios. La formación ética profesional, constituye una herramienta muy útil para combatir y prevenir casos de corrupción financiera y por ello, resulta necesario que se fomente esta orientación docente en las Universidades, en todas las disciplinas, aunque especialmente en las relativas a finanzas (por tratarse de materias con mayor riesgo de prácticas incorrectas o abusivas).

La enseñanza de la ética profesional en los estudios universitarios, crea alumnos capacitados y a la vez más concienciados de la importancia de actuar con honestidad y transparencia y de forma socialmente responsables en el ejercicio de su profesión.

La motivación que me ha llevado a la realización de este trabajo ha sido la curiosidad por conocer cuál es el grado de importancia que las entidades financieras confieren a la ética y cómo influye en sus actuaciones. También quería investigar los motivos por los que, si los bancos debían cumplir con unas normas y principios éticos contempladas en sus informes oficiales, sin embargo se seguían registrando malas prácticas bancarias y quienes estaban permitiendo que esto fuese posible y por qué razón.

El estudio llevado a cabo en el presente Trabajo Fin de Grado (TFG aporta una conclusión importante, la de que con una buena implicación de la ética en las actuaciones bancarias se consiguen una serie de beneficios muy importantes tanto para las entidades bancarias, trabajadores y clientes, que se resumen en:

- Una mejora en el cumplimiento de las normas y un mayor respeto por los derechos de los clientes y empleados.
- Una forma de recuperar la confianza y la credibilidad perdida por los escándalos financieros.

- Una solución para disminuir el número de quejas y reclamaciones de los clientes, y facilitar de este modo las actuaciones del Órgano Supervisor (Banco de España).

La aprobación del XXIII CONVENIO COLECTIVO DE BANCA 2015/2018, supuso un paso adelante en la consecución de una mayor presencia de la ética profesional en las actuaciones bancarias, articulada mediante normas y directrices a seguir, en destacable por su contenido el artículo 7 del convenio que versa sobre la deontología de la profesión según el contenido de dicho artículo, así las entidades bancarias podrán actuar y organizarse, aplicando su propio sentido de la ética empresarial que más les beneficie para la resolución de los conflictos, en el que, los empleados son los que garantizaran que estas estrategias puedan mejorar la imagen de la banca, así como transmitir a sus clientes la transparencia, calidad y profesionalidad que serían deseables.

Por medio de la formación universitaria, se puede reforzar la capacidad de discernimiento del alumno de lo que es una buena práctica profesional de una mala. En el caso de asignaturas de finanzas, se pueden dar a conocer a los alumnos casos reales de malas prácticas bancarias y cuáles son las consecuencias de éstas, y tras analizar las razones por las que esas prácticas no fueron correctas, que el alumno plantee posibles alternativas de actuación o reparación del daño. De este modo, se consigue que los estudiantes que quiera acercar su futuro laboral a la banca, adquieran conocimientos de los productos que se ofrecen, y valoren la importancia de ser un buen asesor financiero y cuáles son las consecuencias de actuar con carencias de ética y cometer malas prácticas profesionales.

Resulta de gran utilidad analizar los errores que se han cometido en el pasado, para evitar caer en ellos en un futuro. La formación y la continua búsqueda de innovar en tácticas de proporcionar un buen servicio a los clientes, adquiriendo unos conocimientos adaptados a los nuevos tiempos del mercado financiero y preparando a los empleados para que se desvíen en sus actuaciones de los principios éticos, es la garantía de un futuro mejor.

El presente trabajo se ha estructurado en dos partes definidas, la primera parte consiste en el análisis e implicación de los principios éticos que deben estar presentes

en el comportamiento de un buen empleado de banca y, en la segunda parte, se argumenta la necesidad de una formación ética profesional del alumno que se plantea en un futuro trabajar en banca, describiendo experiencias docentes en este sentido realizadas en la Universidad Politécnica de Cartagena.

En la primera parte del trabajo, se describe los principios éticos que se consideran fundamentales para un trabajador de banco de acuerdo a los informes elaborados por la propia banca. La aparición de grandes escándalos financieros durante la crisis económica, ha sido analizada desde el punto de vista de las carencias de principios y valores éticos fácilmente constatables.

Una mayor implicación de principios y valores éticos en la práctica bancaria, puede suponer el punto de partida para combatir y prevenir las malas prácticas bancarias, y conseguir que las entidades bancarias puedan recuperar la confianza perdida de sus clientes.

La formación ética profesional en los estudios superiores ayuda a los alumnos a desarrollar capacidades y conocimientos que los preparan para su futuro profesional en el que deberán actuar de forma honesta, persiguiendo el bien común por encima del propio, en el caso particular de materias relacionadas con finanzas y mercados financieros, resulta especialmente necesario este enfoque docente. Recordemos que grandes corruptos financieros han sido formados en Universidades y Centros Privados prestigiosos, tienen en su haber grandes conocimientos, pero su carencia de ética los ha llevado a ejercer su profesión de forma reprochable.

A través de una formación sólida en conocimientos y una orientación profesional ética, se puede alcanzar el éxito profesional deseado y a la vez, evitar futuros casos de malas prácticas profesionales.

## **2. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS A SEGUIR POR UN BUEN EMPLEADO DE BANCA**

La **ética** guarda relación con el estudio de los valores morales que encauzan el comportamiento del ser humano en la sociedad. En cuanto, al ámbito laboral se refiere,

la ética acoge unos nuevos códigos deontológicos que marcan las pautas necesarias para regular la actividad profesional.

La **moral** se forma por el conjunto de normas, valores y creencias que existen y son aceptadas por la sociedad; estos sirven de modelo de conducta y valoración para situaciones que se consideran que están bien o mal (Significados 2018).

Las diferencias que se perciben entre la ética y la moral de acuerdo con Figueroba, A. (2018) son:

- “*La ética es una disciplina normativa y la moral es descriptiva*” (la ética sirve como referencia para entender los comportamientos que regulan la sociedad en situaciones determinadas, en cambio, la moral interviene en las decisiones cuando un individuo decide actuar de una forma u otra forma.)
- “*La moral trata de aplicar las normas determinadas por la ética*” (la moral se centra en la parte práctica, marcando las pautas de como se debe comportar un individuo en su día a día a través de reglas, por lo contrario, la ética sería la parte teórica, abstracta y racional.)
- “*La ética parte de la reflexión individual, mientras que la moral tiene una naturaleza más impositiva y coercitiva*” (el valor intelectual y racional de las personas se fundamentan con la ética, a diferencia de la moral, esta está determinada por su entorno, es decir, la cultura; que produce una aceptación o un rechazo en el grupo social en la que interviene.)
- “*La moral varía en función de la sociedad*” (las perspectivas que tiene cada grupo social dependerán del relativismo cultural.)

La actuación de una persona por tanto, se rige por unos valores morales condicionados fundamentalmente por el entorno familiar, así como por las reglas y usos sociales y culturales que determinan el ambiente en el que se desenvuelve su vida (por tanto, estos valores morales pueden ser distintos en cada sociedad o época), así como por unos principios éticos por los que se manifiestan su visión de la vida y con ello su forma de enfrentarse a distintos aspectos de ésta en tanto que persona (en este sentido, los principios éticos son universales), así por ejemplo: una persona que desempeña un puesto de empleo de banca, sus condicionamientos morales le impiden el ir desnudo al

trabajo, o utilizar un lenguaje inapropiado con sus superiores o clientes; sus principios éticos hacen que se comporte con rectitud, integridad, responsabilidad... etcétera.

En el ámbito laboral, los principios éticos se asocian a determinados comportamientos que de modo deseable deberían seguir las personas de forma general para conseguir los logros personales que beneficien a su vez a la sociedad; de acuerdo con Lo Destro, D. (2014) los principales que se podrían señalar son: “*la integridad, la humildad, la responsabilidad incondicional, el compromiso y la empatía*”; estos principios generales se asocian a lo que se podría calificar como “un comportamiento ético de un individuo” y deberían presidir el camino por el que se establecieran sus relaciones en sociedad (familiares, sociales o laborales).

En el presente trabajo, nos vamos a centrar en los principios éticos a seguir en el desarrollo de un puesto de trabajo, y para ello, es necesario que analicemos las peculiaridades del puesto (labores a desempeñar, responsabilidades a asumir, riesgos, así como la naturaleza de los destinatarios que percibirán el resultado final), así dependiendo de la labor o el tipo de trabajo que se realice los principios éticos que deberían aplicarse no serán los mismos, así, por ejemplo los principios éticos por los que se guíe el desempeño laborar de un agricultor no pueden ser los mismos para un profesor, un médico o un empleado de un banco, ya que las responsabilidades son diferentes como diferentes serían los destinatarios de un buen o mal hacer; es por ello que, en función del puesto de trabajo resulta necesario modular y adaptar los principios éticos aplicables al mismo de forma que se produzca un beneficio mayor.

En el sector de la banca, los principios éticos quedan establecidos por un convenio colectivo, firmado con el objetivo de alcanzar y garantizar un comportamiento profesional en el sector bancario, que sea justo, honesto y leal a la sociedad. Este convenio colectivo se recoge en el BOE número-A-2016-5846 (2016)<sup>1</sup>, y del mismo resaltamos los siguientes párrafos por ser de interés para el tema que nos ocupa: “*Trabajar en todo momento con la diligencia, honestidad, honorabilidad, prudencia, transparencia y responsabilidad que requiere la profesión, evitando cualquier*

---

<sup>1</sup> BOE-A-2016-5846. (2016). XXIII CONVENIO COLECTIVO DE BANCA 2015/2018. Consultado el 1 de marzo de 2018 de [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-5846](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-5846)

*comportamiento que suponga descrédito de la misma.”* (Artículo 7. Deontología de la profesión).

Según lo mencionado en el párrafo anterior, estos serían los principios éticos a seguir por un buen empleado de banca sea cuál sea la entidad bancaria en la que trabaje, dado que están reflejados en el convenio colectivo en forma de normas que sirven de refuerzo a la actuación ética del empleado en su puesto de trabajo. Así, el empleado bancario debe:

- Cumplir las leyes, normas, reglamentos y contratos. Para evitar posibles conflictos de interés por parte de la clientela o terceras personas.
- Velar por el secreto profesional con respecto a datos o información no públicos.
- Respetar y no ejercer ningún tipo de discriminación hacia la clientela de la entidad bancaria.

Las entidades financieras serán las que decidirán los métodos de trabajo y pautas de comportamiento a seguir, tanto entre los empleados, en su relación con sus superiores y en el trato con la clientela, ponderando en mayor o menor medida el cumplimiento de los valores y principios éticos que deben marcar la cultura de cada sucursal y los buenos profesionales de la banca. De igual modo, aquellos comportamientos que son opuestos a los principios éticos que han sido establecidos por la deontología de la profesión, una vez apreciados de forma directa (por compañeros o superiores) o indirecta (a través de las quejas o reclamaciones formuladas por los clientes), han de recibir una respuesta que comenzando por la constatación del hecho siga por su reparación y/o sanción proceda. Los sindicatos también actúan como vehículos de transmisión de información de derechos y deberes de los empleados, vías de recogida de dudas, solicitudes o denuncias de los empleados para ser atendidas por la Dirección, a través del canal de comunicación que tiene cada empresa con la Representación Legal de los Trabajadores.

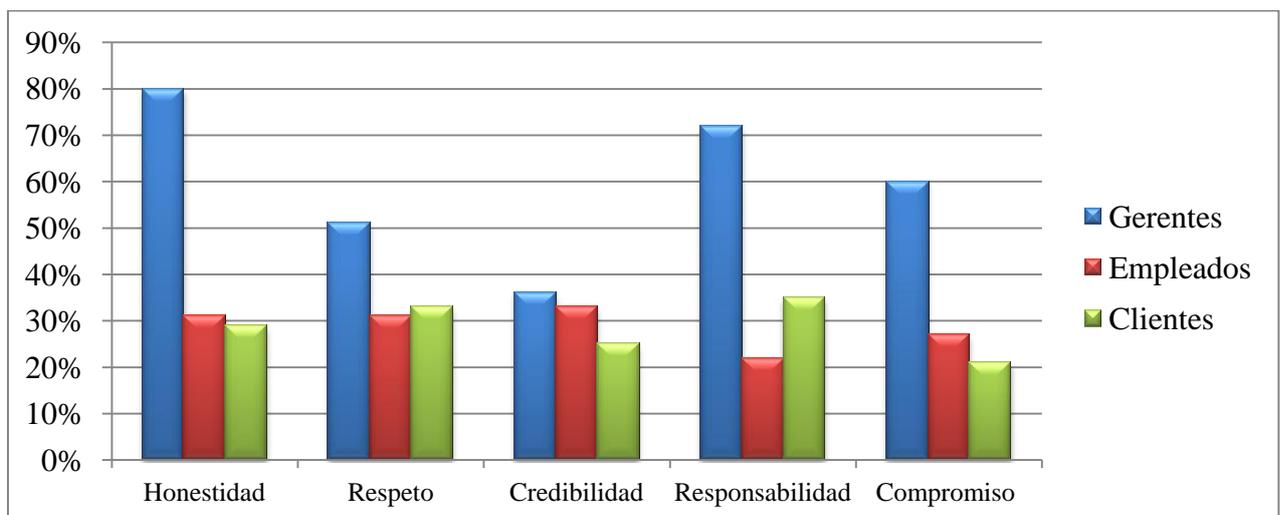
Las entidades bancarias siguen diferentes estrategias en cuanto a su forma de actuar y organizarse, aplicando su propio sentido de la ética empresarial que más convenga según el momento en que se plantee la resolución de los conflictos que puedan surgir. Los empleados son un factor crucial para garantizar el éxito de las estrategias, ya que, a través de la calidad del servicio que prestan a los clientes se

generará la satisfacción o insatisfacción de éstos, y con ella la imagen de la entidad quedará reforzada (lo que supondrá mejoras en la fidelidad de la clientela o atracción de nuevos clientes), o dañada perjudicando la imagen a corto o medio plazo de la entidad.

Denton, K. (1991) reafirma que la aplicación de normas éticas corporativas se produce una mejor calidad y mayor satisfacción en los clientes, así como una mejor coordinación entre los directivos de la entidad y los empleados.

La calidad que se espera obtener cuando se presta un buen servicio, se debe a las cualidades que tiene que profesar el personal. Las que mejor se adaptan para un empleado de banca, de acuerdo a Gerardo, E. (2006) serían: “*credibilidad, honestidad, compromiso, responsabilidad y respeto*”; el grado de cumplimiento de estas cualidades dependerá de la persona (su propio código ético) y del puesto de trabajo que ocupe, así por ejemplo, para un gerente de banca la honestidad debe ser la cualidad más destacada, para los empleados la credibilidad con sus superiores y con respecto a los clientes la responsabilidad, éstas conclusiones se desprenden del estudio realizado a distintas entidades bancarias que realizó el autor antes referido. En el Gráfico 1, se muestran los grados de importancia que gerentes, empleados otorgan a la honestidad, respeto, credibilidad, responsabilidad y compromiso en el desarrollo de su trabajo así como la importancia que los clientes otorgan al cumplimiento de éstos por parte de la entidad y sus empleados.

Gráfico 1: niveles de importancia de los principios éticos otorgados por gerentes, empleados y clientes



Fuente: elaborado por Gerardo, E. Revista Venezolana de Gerencia (2016) v.11 n.36

El gráfico nos muestra tanto las cualidades más relevantes como las menos influyentes para los gerentes, empleados y clientes de las entidades bancarias estudiadas. Aunque los resultados obtenidos podrían sufrir oscilaciones al modificar la muestra de encuestados, son válidos para resaltar que, la honestidad es la cualidad mejor valorada por los tres grupos, seguida de la responsabilidad. El sentido de compromiso es una cualidad mejor valorada para gerentes y empleados y mejor por los clientes, considerando éstos últimos que la responsabilidad y respeto son las cualidades que mejor valoran en su relación con el banco.

Las cualidades mejor valoradas, deberían formar parte de la conducta habitual a seguir por un empleado de banca, en su propósito de alcanzar una óptima calidad del servicio de atención a la clientela. Es en el caso de CaixaBank (2016)<sup>2</sup> y Banco Santander (2018)<sup>3</sup> que en sus informes de actuación explican con todo detalle el código de conducta que han decidido establecer.

Un código de conducta es el documento que una empresa redacta de forma voluntaria para exponer y determinar los principios que se comprometen a seguir. El contenido de un código de conducta de banca será muy variado y dependerán de la cultura de esta, pero como hemos podido observar, los principios que establecerán estarán relacionados con la ética y la búsqueda de resolver conflictos que vayan en contra de ella.

La institución CaixaBank en su informe de 2016; recoge los siguientes valores y principios éticos que deberían aplicar en el ámbito de sus actuaciones con los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración en un apartado específico del documento denominado código de ético y principios de actuación, del cual se ofrece a continuación una síntesis en dos apartados:

A.- El apartado denominado “Finalidad y ámbito de aplicación” establece el respeto a los valores, principios y normas contenidas en el mismo. Ante posibles

---

<sup>2</sup> CaixaBank es un banco español con sede social en Valencia y sede operativa en Barcelona. Fue fundado en Barcelona en 2011, por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa), cabecera de un grupo que presta servicios financieros y de inversión.

<sup>3</sup> Banco Santander, conocido comercialmente como Santander, es una compañía bancaria española con sede en la ciudad de Santander (Cantabria).

incumplimientos del Código o dudas que lleven a un mal cumplimiento de la norma, se tramitaran a través de un canal habilitado para los empleados, en el caso de que procedan de clientes, se tramitaran en atención al cliente; ambas llevaran una investigación previa realizada por la entidad.

B.- El apartado “Valores y principios de actuación” fija el cumplimiento de las leyes, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social; estos serían los principios básicos de actuación. Estas cualidades mencionadas son las que han decidido establecer como pilares básicos de la organización y creen que son las mejores para el cumplimiento de los principios éticos.

El cumplimiento de estos principios persigue el objetivo de obtener mejoras en cuanto a:

- **Calidad:** consiste en seguir garantizando un servicio de alto rendimiento y de que sigan proporcionando un trato excelente con los productos y servicios más adecuados para cada cliente.
- **Confianza:** se produce con la suma de honestidad y profesionalidad de cada uno de los miembros de la compañía. Se cultiva con empatía, dialogo, y mostrando que son cercanos y accesibles.
- **Compromiso social:** el compromiso que proporcionan no solo va dirigido a clientes, accionistas y empleados, sino también buscan contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es por lo que se caracteriza el origen la entidad bancaria, y quieren seguir manteniéndolo porque los distingue de otras compañías y les hace únicos.

CaixaBank resalta que *“su actividad se cumplirá con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con la sucursal bancaria”*.

Para esta los principios éticos están basados en la ética profesional junto con el siguiente lema: *“Soy respetuoso, escucho de verdad, hablo claro, cumplo las promesas, promuevo la colaboración, trabajo con pasión, apoyo a las personas, impulso el*

*cambio*". Y para ello, detalla las siguientes pautas de comportamiento a seguir por la entidad y quienes forman parte de la misma:

- “Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación” el proceso de selección de los futuros empleados estarán sometidos a una elección leal y adecuada al puesto de trabajo al que van a acceder. Y destacan la “meritocracia”<sup>4</sup> como un principio básico para atraer y mantener el talento de sus empleados.
- “Respeto a las personas” no se permitirá ningún tipo de actitud que incumpla el comportamiento cívico, porque se busca garantizar un buen clima de trabajo.
- “Conciliación del trabajo y vida personal” con esto se busca mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias.
- “Prevención de riesgos laborales” medidas preventivas para mantener la seguridad y la salud laborar de los empleados.
- “Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental” respeto y responsabilidad con las normativas legales vigente en materia social y ambiental.

Junto a las pautas generales de conducta antes detalladas, se velará por el cumplimiento de la normativa (general e interna) de la entidad, así como por un comportamiento ético basado en que “todos los empleados deberán de comprender y cumplir sus responsabilidades que ejerzan en la entidad”, no competencia (no ejercer competencia desleal con otros competidores de la organización financiera) y responsabilidad (utilizar todas las pautas y medidas para el cumplimiento de la actividad).

En la tabla 1, se puede apreciar en una comparativa cómo ambas sucursales han priorizado de distinta manera aquellos principios de conducta que creen más adecuados de acuerdo a la cultura que desean transmitir.

---

<sup>4</sup> La meritocracia es un sistema que se basa en el mérito propio. Se produce un ascenso por el talento, educación, competencia o aptitud que se desarrolla en un puesto de trabajo.

Tabla 1: prioridades de cumplimiento de los principios de conducta que han de regir en la entidad, una comparativa

CAIXABANK	BANCO SANTANDER
1°. Cumplimiento de las leyes	1°. El respeto
2°. El respeto	2°. La integridad
3°. La integridad	3°. Cumplimiento de las leyes
4°. La transparencia	4°. Igualdad de oportunidades
5°. La excelencia	5°. Conciliación entre el trabajo y vida personal
6°. La profesionalidad	6°. La profesionalidad
7°. La confidencialidad	7°. Prevención de riesgos laborales
8°. Responsabilidad social	8°. Protección medio ambiente y responsabilidad social

Fuente: elaboración propia

Como se puede apreciar, la importancia que ambas entidades otorgan a estos principios guarda cierta similitud, en el respeto o en el cumplimiento de las leyes, siendo éste último lo prioritario para CaixaBank mientras que para el Banco Santander queda relegado a un tercer puesto. El orden de importancia de desarrollo de estos principios nos ayuda a comprender la filosofía que preside la actuación de la entidad y en la consecución de los objetivos que de sean alcanzar.

La crisis financiera, comenzó tras una marcada ausencia de valores lo que llevó a cometer graves errores motivados entre otras por la avaricia, el abuso y engaño implícito o explícito a los mercados. Las deficiencias morales en el comportamiento de las instituciones financieras y la debilidad de los principios éticos supusieron el comienzo y el desarrollo de una crisis de la que todavía hoy en día estamos sufriendo sus efectos. El sector de la banca se vio implicado en las malas prácticas bancarias que algunas entidades ejercían, por lo que se inició una etapa difícil en cuanto a la búsqueda de recuperar la reputación y el prestigio deteriorados o perdidos; a pesar de que no todas las sucursales bancarias cometieran fraude ético, se vieron implicadas en una labor de

mejora de imagen para ganar la confianza de una clientela temerosa e insegura y restaurar la confianza de inversores y ahorradores a los niveles anteriores a la crisis.

Algunas entidades como Bankia<sup>5</sup>, actuaron con determinación contra aquellos empleados que incumplieron el código ético. La compañía sancionó a 170 empleados por no seguirlo y por realizar malas prácticas bancarias, entre ellas ignorar las instrucciones que se les asignaron, también tenían conductas inapropiadas, realizaban financiación a empleados y a terceros, vulneraron la Ley Orgánica de Protección de Datos, falsificación y manipulación de documentos. Las consecuencias para ellos fueron, que 39 empleados habían cometido un incumplimiento de carácter muy grave ,27 se les aplicaron despidos disciplinarios y los restantes perdieron el nivel de profesionalidad. Los 131 trabajadores restantes se les aplicó las amonestaciones correspondientes. Todos los empleados de la sucursal cuenta con la obligación de conocer y practicar el código ético y de conducta que han establecido y que no había ninguna excusa para realizar lo contrario. La compañía estableció un canal confidencial de denuncias para comunicar cualquier infracción, en este caso a través de una plataforma digital. Muchas identidades bancarias se han sumado a la idea de este tipo de plataforma ya que es una vía rápida y anónima para investigar aquellas irregularidades (Crespo, A. 2016).

Este tipo de actuaciones, demuestra que los bancos cuando perciben que se debilita la confianza y con ella la fidelidad de inversores y clientes, se toman en serio el respeto al código ético del cumplimiento de la ley, y a la profesionalidad de los trabajadores exigiendo a éstos que se mantenga la honestidad en el trato a los clientes.

Los valores que establece cada sucursal bancaria deberían ser de carácter obligatorio, al igual que se garantizan unos derechos de protección a los empleados y clientes. En éste sentido, resulta interesante reseñar el trabajo de Argandoña, A. (2012) acerca de las recomendaciones para ser un buen bancario.

---

<sup>5</sup> Bankia es un banco español con sede en Valencia y Madrid, fundado el 3 de diciembre de 2010, en pleno proceso de reestructuración del sistema financiero en España.

1. “Debes dirigir a las personas con empatía” (hace referencia a la relación entre empleados y cliente). Se debe asignar un entorno de trabajo favorable que beneficiará la dirección del personal.
2. “Debes esforzarte por ser un trabajador del conocimiento”. Búsqueda de seguir formándote con el tiempo y no quedarte estancado en un único conocimiento, ya que se aconseja el seguir aprendiendo nuevas corrientes relacionadas con el mundo de la banca por motivos de evitar riesgos mayores en sucesos pocos conocidos e incluso la prevención de riesgos para mantener la solvencia y la estabilidad (cubrir con el estudio lo que necesitas saber y lo que no sabes).
3. “Debes estar en condiciones de rendir cuentas por tu trabajo”. Esta frase se refiere que todo acto que realices seas consciente de las consecuencias que puedan tener, es decir, no culpabilizar o escurrir el bulto bajo otras órdenes, por ello se recomienda dar la cara ante cualquier tipo de situación que hayas realizado porque mostraras responsabilidad sobre tus actos.
4. “Debes trabajar duro”. Se dice que el esfuerzo y dedicación te hará triunfar, pero sobre todo te hará un gran profesional en la materia. Con esta idea se quiere transmitir que alcanzando los mejores objetivos en el trabajo y la eficiencia que se consigue, obtendrás la recompensa del esfuerzo.
5. “Debes desarrollar una actitud adecuada”. Se refiere a adaptarse a las situaciones que se producen con la atención de los clientes, sin perder la idea esencial del respeto y no ejercer ningún tipo de discriminación.
6. “Debes tratar de ser un pionero”. Consiste en mejorar la competitividad de la entidad bancaria, con la búsqueda de nuevas alternativas, aprovechando las ventajas que puedan adaptarse mejor y cubrir las desventajas que puedan perjudicar a la entidad.
7. “Debes desarrollar un enfoque profesional”. Se necesita desarrollar la capacidad de evaluar aquellas situaciones difíciles con la mejor objetividad para evitar que perjudiquen tanto las presiones externas, y ponga en peligro la objetividad de tomar las decisiones que son correctas. También se aconseja que no hay que dejar que los problemas o relaciones personales influyan en el proceso de tomar

decisiones; sin olvidar que a veces la profesionalidad también debe mantenerse ante las ordenes de los superiores, ya que si son ordenes perjudiciales para tu profesionalidad habrá que buscar otro canal o medida para combatirlo.

8. “Debes ser analítico”. Esto sirve para identificar los riesgos, la necesidad de combatir los riesgos siempre es eficiente para una entidad, ya que ayuda a estar preparado para todo lo bueno o malo que pueda venir.
9. “Debes desarrollar tus conocimientos sobre las tecnologías de la información”. En los tiempos que corren, la tecnología avanza a pasos descomunales y queda obsoleta, por eso se recomienda adaptarse a las que más beneficio proporcionen. Las tendencias tecnológicas abren camino a una banca más moderna que acerca más a sus clientes, este sector está experimentando una continua transformación, porque con el transcurso del tiempo han agilizado y facilitado nuevos canales de comunicación, ya sea a través de su página web, redes sociales o nuevas aplicaciones para dispositivos móviles, aunque sean distintos canales de comunicación y diferentes tratos con los clientes (el método de contacto y servicio transcurre de forma diferente), se debe seguir manteniendo la ética y la transparencia para proporcionar el servicio.
10. “Debes evitar la complacencia en los tiempos buenos, y evitar perder la esperanza en los malos”. Realizar la acción que corresponda en cada momento.

El autor concluye que, estos consejos pueden resultar más o menos factibles de aplicar pero que el mejor valor que debe ejercer un buen bancario es la profesionalidad.

La profesionalidad de una persona se fundamenta principalmente en la actuación ética que sigue y que ejerza de forma profesional, diligente y responsable en la actividad bancaria; así lo define De George, R. (2011). La puesta en práctica de tales capacidades proporcionan una buena imagen de la banca y de sus profesionales, pero la realidad es que la imagen de la banca no responde al estereotipo descrito anteriormente y por desgracia, actuaciones reprobables habidas en los últimos años, han lastrado la buena imagen de la banca y colateralmente han alimentado la desconfianza y debilitado la fidelidad de clientes e inversores. Pero un concepto fundamental que la sociedad tendría

que tener en cuenta es que “no hay bancos malos” sino malos comportamientos de banqueros que no han sabido regular o supervisar el cumplimiento de las normas o han hecho una interpretación errónea o con tintes de intencionalidad a favor del banco y contra los interés y derechos de sus clientes.

Monserrat, P. (2016) en el artículo de “la mala imagen de la banca” afirma que la imagen que tienen los bancos no se mejorara por buenas campañas publicitarias, sino por una reorganización y cambio de cultura. Las entidades bancarias han buscado diferentes vías para mejorar la imagen de la banca; entre ellas se destaca las campañas publicitarias, pero este método seleccionado no está muy bien aceptado por los clientes, ya que muchos de ellos se sienten engañados al contemplarlos porque no muestra la imagen real de los bancos. La mayoría de anuncios de las instituciones bancarias quieren transmitir su transparencia, calidad y profesionalidad que estos ofrecen, pero el descuerdo que muestran los clientes es porque en los anuncios de los bancos se emiten unos valores que muchos de ellos no tienen, por lo que primero deberían aplicarlos y a partir de ahí transmitirlo.

EMO Insights (2016) publicó el “5° Estudio de Emociones en Banca de Particulares en España”, en el que se analiza la imagen que tienen los clientes sobre las entidades bancarias estudiadas, los datos se han obtenido por EMO Insights International<sup>6</sup>; los datos se recogieron a partir del 17 de enero al 14 de febrero de 2017 en una encuesta online a través de un panel cualificado, con 3.033 entrevistas a clientes particulares bancarizados en España; las entrevistas a cada cliente se hicieron con respecto a su banco principal fijando cuotas cruzadas por sexo y edad.

En dicho estudio, se analiza el grado de aceptación que en opinión de los clientes tienen las entidades financieras. Las emociones implicadas en el grado de aceptación o rechazo aparecen descritas en la imagen 1, y en el gráfico 2 se detallan los resultados obtenidos en una muestra de entidades financieras españolas.

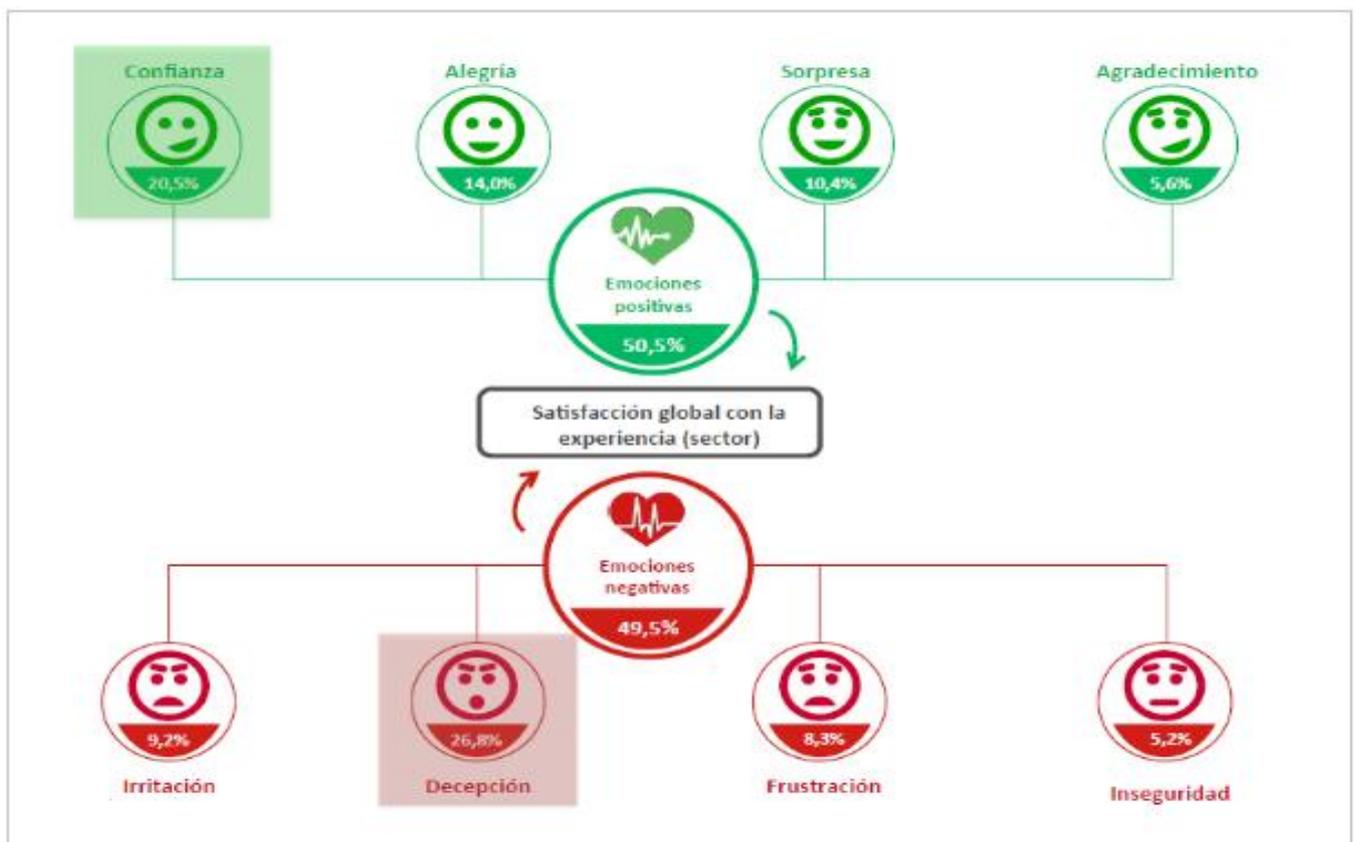
La encuesta se centró en las emociones positivas y negativas que experimentaban los clientes en su relación con la entidad financiera en la que confiaban sus ahorros u obtenían financiación. Las emociones positivas que seleccionaron fueron

---

<sup>6</sup> EMO Insights International es una herramienta que propone medir el estado emocional de un cliente.

sorpresa, alegría, confianza y agradecimiento (formarían la buena imagen); con respecto a las emociones negativas las elegidas fueron decepción, irritación, frustración e inseguridad (formarían la mala imagen).

Imagen 1: emociones que los clientes sienten con sus entidades bancarias



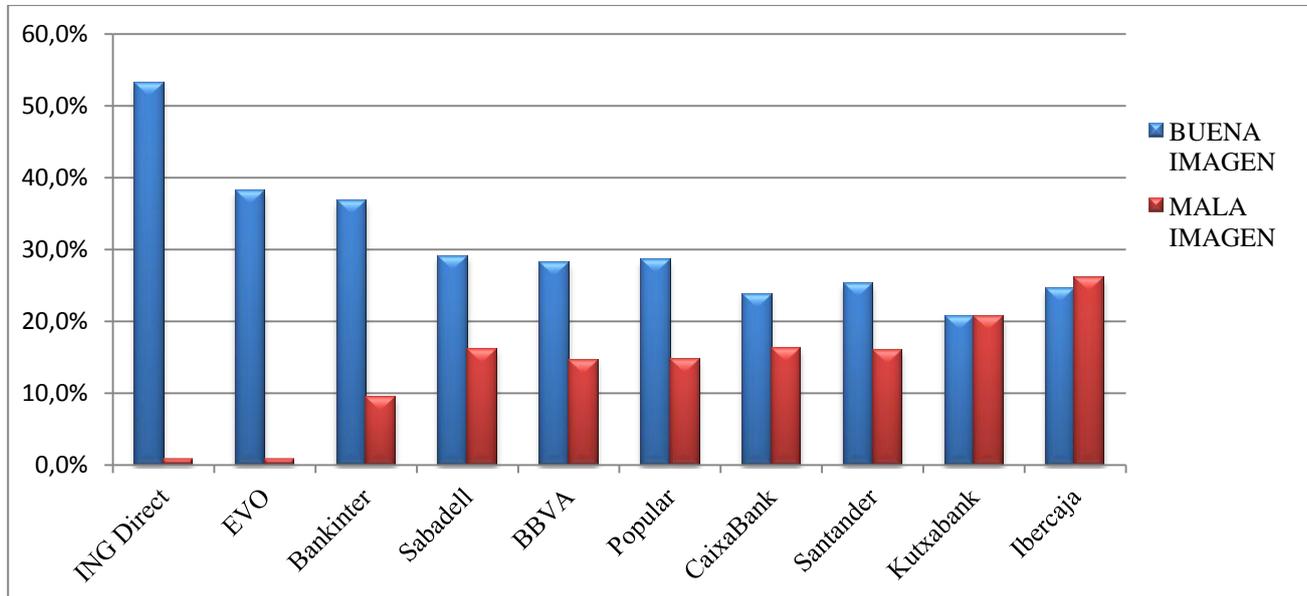
Fuente: elaborado por EMO Insights, 5º Estudio de Emociones en Banca de Particulares en España (2016)

La muestra de la investigación concluyó que el 50,5% de los encuestados experimentaban emociones positivas en su relación con la entidad, siendo la confianza la emoción más destacada en un 25,5%. Por el contrario, un 49,5% de los clientes bancarios experimentaban emociones negativas, siendo la desconfianza la principal en un porcentaje cercano al 25,5%.

De los resultados anteriores, se obtuvieron de forma agregada los porcentajes correspondientes a las opiniones de la buena imagen y mala imagen de los encuestados;

con respecto a su relación las entidades bancarias más importantes en el año 2016 por la imagen que se tiene sobre ellas.

Gráfico 2: opinión de los clientes acerca de la imagen de la entidad bancaria



Fuente: elaboración propia con los datos de EMO Insights International

El gráfico nos muestra como el banco ING Direct es el mejor valorado, junto con EVO y Bankinter, estas obtienen una buena calificación a pesar de que son entidades relativamente nuevas en el mercado. Por lo contrario, la visión de los encuestados sobre las otras sucursales que llevan más tiempo compitiendo en el sector, han obtenido una apreciación de la mala imagen destacable lo que genera desconfianza y pérdida de clientes actuales y futuros. Para estas, resulta aconsejable que busquen nuevas alternativas para seguir mejorando la buena imagen y reducir la mala, a través de la profesionalidad sería una buena vía para demostrarlo ya que es un elemento generador de beneficios para la clientela y la entidad.

## 2.1.-Principios éticos fundamentales

Los principios éticos son el conjunto de reglas que sirven de guía en una conducta; estas reglas contienen los valores y criterios fundamentales para garantizar un comportamiento correcto y profesional ante cualquier tipo de situación. Los principios éticos fundamentales tienen diferentes perspectivas y formas de ser aplicados. Por ejemplo, para un empleado del sector bancario, los utilizaran para ser un buen empleado

de banca (estos también están establecido en el convenio colectivo al alcance de todos los usuarios que trabajen en el sector para mejorar su profesionalidad y que también velan por sus derechos y obligaciones) y desde la perspectiva de una sucursal bancaria los usarán para definir su imagen.

Los bancos tienen como función principal permitir las actividades comerciales, canalizar el ahorro, y otorgar préstamos a cambio de obtener unos intereses que les permitan recuperar las inversiones realizadas y así cubrir los riesgos en caso de no recuperarlos. El desarrollo de las funciones bancarias ha de seguir unas reglas de actuación basadas en unos principios éticos, de modo que éstos actúen como reguladores ante situaciones susceptibles de engaño o fraude que se desencadenan generalmente cuando se pretende conseguir la máxima ganancia posible, de forma inmediata y a cualquier precio, por parte de profesionales poco escrupulosos. Este tipo de malas prácticas, está demostrado que genera costes muy altos ya sea desde lo económico (derivados de la pérdida de clientes) como de empeoramiento de la reputación de la marca de la entidad ante la desconfianza que en los clientes genera este tipo de actuaciones, que se traduce en pérdidas de fidelidad, migración a otras entidades y dificultades de captación de nuevos clientes.

Un banco es una empresa, que como cualquier entidad que compita en un mercado sabe que tiene muchos competidores y tendrá una serie de objetivos, uno de ellos es obtener beneficios con mínimos costes y riesgos. Las actuaciones éticas son interpretadas en ocasiones como impedimentos para alcanzar dicho objetivo.

Rojas, M. (2014) nos muestra que aquellas organizaciones que solo se centran en alcanzar los objetivos económicos, son las más proclives a apartarse con mucha facilidad de los principios éticos. Este tipo de comportamiento desanima a los empleados que ven como se genera un conflicto entre lo moral y las metas económicas impuestas por las mismas entidades. Aquellas organizaciones que deciden adoptar una cultura basada en unos principios éticos generan una veracidad y transparencia en su información financiera, lo cual es una ventaja competitiva muy importante, ya que hay credibilidad, confianza y fidelidad de todos sus colaboradores (directivos, empleados y clientes). Por lo que, el desarrollo de las actividades que se apoyan en la ética formaran

una organización sólida y perdurable en el tiempo. Por lo que la autora asocia que la ética produce beneficios.

Los beneficios se producen cuando se producen varias circunstancias concatenantes como por ejemplo: cuando se crea un ambiente de confianza hay una mayor demanda de los productos, mayor acceso a mercados de capital, aumento de oportunidades de fusión, crecimiento en el mercado y riqueza tanto para los accionistas de la organización y para los empleados. De este modo se puede ver como se logran los objetivos económicos y sociales.

En el transcurso del tiempo, ha aumentado la integración de los principios éticos en la operativa de las entidades bancarias, y se asumen como necesarios para el correcto funcionamiento, dejando atrás las excusas de que actuar éticamente es un impedimento para alcanzar los objetivos económicos. En la nueva cultura bancaria las malas prácticas bancarias son maliciosas para la sociedad y para las mismas sucursales bancarias. Una muestra de esta nueva filosofía de actuación bancaria, queda recogida en las actas de una jornada.

*Empresa y Bienes Públicos*<sup>7</sup>, en las que el ponente González-Páramo, J.M. (2016) concluye en su intervención con que “*La ética es el pilar fundamental de la banca*”, ya que considera que la supervivencia de una entidad financiera con un entorno cambiante debe operar bajo los principios éticos. También resalta que la supervisión y regulación son muy importantes y a la vez complementarias, pero jamás sustituirán a la ética. La ética es una vía que ayuda a mejorar, por lo que no habría que buscarle ningún tipo de idea que la sustituya, sino adaptarla a las necesidades que tiene las instituciones para así cumplir los objetivos y proporcionar la protección de empleados y clientes.

En dicha jornada se mostró como la entidad bancaria BBVA, cuenta con el “*modelo diferencial de banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés*”. Por lo tanto, sus

---

<sup>7</sup> La jornada de *Empresa y Bienes Públicos* fue organizada por el Instituto Empresa y Humanismo de la Universidad de Navarra en la sede de BBVA en Madrid, celebrada el 9 de marzo de 2016.

principios fundamentales serían la integridad, la transparencia y la prudencia; con estos principios la compañía bancaria conseguiría lo siguiente:

- **La integridad** (consiste en actuar de forma correcta sin dañar a otras personas) se genera confianza hacia los demás y proporciona tranquilidad a la persona que la aporta, debido a que esta actúa de forma sensata y adecuada ante cualquier situación sin necesidad de recurrir a mentiras.
- **La transparencia** (se puede definir como la persona que siempre es sincera y no tiene la necesidad de ocultar información) en una entidad y en una persona produce un aumento de la credibilidad de estas.
- **La prudencia** (es la toma de decisiones basada en principios y tener en cuenta aquellas situaciones de riesgo) evita riesgos que tienen consecuencias muy negativas.

La puesta en práctica de estos principios supondría un triple compromiso para la entidad:

- 1) “La comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)”, busca que los clientes tomen decisiones con toda la información posible y que haya una relación más equilibrada entre banco-cliente, de esta forma las personas podrán elegir los productos que desean contratar con la mayor transparencia y claridad posible.
- 2) “La educación financiera”, facilita la comprensión de cómo funciona el sistema financiero, ayudando a tomar decisiones de manera consciente y efectiva sobre los ahorros y deudas que tengan los clientes.
- 3) “Productos de alto impacto social”, consiste en impulsar la inversión responsable a través de las nuevas tecnologías.

Para que se produzca una correcta instauración de los principios antes mencionados en una compañía, primero debe llevarse a cabo un seguimiento supervisado que pueda garantizar que estos son efectivos y no se incumplan, en el caso de la entidad BBVA está supervisado por un Consejo de Administración (formado por profesionales cualificados para seguir el proceso de cumplimiento de los principios establecidos).

El ejemplo de la compañía BBVA muestra como ha definido sus principios y los objetivos que quiere alcanzar a través de los principios éticos que ellos consideran fundamentales, es decir, que son necesarios para garantizar el éxito profesional. La aplicación de estos sirve como un código de actuación que si se efectúa de forma idónea generará los siguientes beneficios:

- Una entidad que aplica un código ético ayuda a prevenir conflictos, ya que la institución posee un código de actuación ante estos. Posteriormente si no se puede solucionar con él, cuenta con la ley para poder resolverlo.
- Los bancos con unas normas éticas tienen una clasificación de mayor confianza por demostrar que son más transparentes.
- El código ético genera igualdad, por el hecho de que el personal y sus colaboradores están bajo los mismos principios.

Las compañías bancarias están añadiendo más principios y valores para seguir fomentado el crecimiento de confianza y calidad que desean transmitir el servicio que proporcionan a sus cliente, sin olvidar que cuanto más inviertan en profesionalidad y cumplimiento de sus principios podrán abrir nuevos caminos, por ejemplo atraer nuevos profesionales que provengan de otras entidades bancarias que no cumpla o no respeten los valores.

El cumplimiento de los principios debe garantizarse, con lo que se podrán prevenir las malas prácticas bancarias y corregir las que surgieron en el pasado. Un ejemplo de prevención es el caso de los “bonus”<sup>8</sup>.

Un bonus fue definido, por la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid el 13 de abril de 1999 como *“una compensación que la empresa abona a un determinado trabajador, retribuyendo un mayor rendimiento, una consecución de objetivos fijados o la realización de sus funciones a plena satisfacción de aquella, siendo por ello su pago independiente del salario ordinario fijado y generalmente efectuado por años vencidos, es decir después de comprobar la empresa si se han dado los presupuestos a los que la misma anuda su devengo por parte del trabajador”*. Por lo

---

<sup>8</sup> Cantidad de dinero que se recibe a modo de incentivo por conseguir unos objetivos.

que, se le proporciona una absoluta libertad a las partes para definir la estructura salarial y se hace efectivo el bono según las condiciones y particularidades detalladas para cada caso.

Antes la crisis financiera y posterior a esta, el control y el cumplimiento de las normas del código ético en las entidades bancarias no se cumplían de forma correcta; un ejemplo es el de los empleados que realizaban ventas de productos con distintas clasificaciones de riesgos en el mercado, como es el caso de las preferentes, en el que si se conseguían vender el mayor número posible de éstas los empleados recibirían bonus como compensación por su trabajo.

Las participaciones preferentes o sus siglas (PPR) eran títulos de valores emitidos por entidades bancarias o cajas de ahorro, en el que no estaba conferido el derecho a participar en su capital y tampoco el derecho a voto, eran perpetuos y de rentabilidad no garantizada. Por lo que era un tipo de producto complejo y de riesgo muy elevado para las personas que decidían invertir. Este tipo de producto se comenzó a emitir porque las entidades bancarias necesitaban más capital para cubrir las bajadas de ingresos; no obstante, se inicio la emisión de preferentes de forma masiva y sobre todo se comercializaron sin la debida transparencia.

Este tipo de producto está dirigido para un tipo de cliente que comprenda la complejidad, los riesgos y los inconvenientes que tenían, en cambio fue dirigido a destinatarios mayores de edad y a pensionistas que no tenían el conocimiento real de lo que estaban comprando. Este tipo de engaño se produjo por las malas prácticas bancarias y abusos por ocultar la información real.

En la tabla 2 se muestra la información fraudulenta que proporcionaban algunas entidades bancarias para captar la atención de más clientes y así estos adquirieran más preferentes porque se las vendían como un producto con pocos riesgos y altos beneficios, también se puede observar la información real y que se le deberían haber comunicado a los clientes para que eligieran si les convenían adquirirlos o no.

Tabla 2: algunos ejemplos de información fraudulenta o engañosa utilizados por las entidades financieras para captar clientes

INFORMACIÓN FRAUDULENTA	INFORMACIÓN REAL
Preferentes de renta fija	Preferentes de renta variable
Pagos de las rentas según sus resultados (siempre obtendrían un beneficio)	Existía la probabilidad de no obtener beneficios
Obtendrían altos intereses	Alto riesgo por la incertidumbre de los tipos de intereses

Fuente: elaboración propia

A pesar de la confianza que los clientes puedan tener con los empleados de su entidad bancaria, éstos nunca se esperan ser engañados. Los clientes deben asegurarse de que el producto que van a comprar cumpla los requisitos; al igual que los empleados deben respetar el código ético de su entidad a la hora de realizar ventas.

Es aconsejable que los clientes sigan las siguientes pautas de actuación a la hora de comprar cualquier producto financiero, ya que así se podrían prevenir y detectar futuros fraudes:

- La entidad bancaria debe proporcionar todas las características, riesgos y costes del producto que el cliente va a contratar.
- Se recomienda analizar las condiciones financieras y compararlo con otros productos semejantes.
- La contratación del producto debe realizarse con seguridad de lo que está adquiriendo.
- Aclarar todas las posibles dudas y si se sospecha de alguna cláusula abusiva que pueda perjudicar al cliente.
- Solicitar la información y explicación del empleado para mejor entendimiento.

La información que se ocultaba en el ejemplo de las preferentes iba de la mano de los bonus que recibían los empleados. Cuantas más ventas realizaban de preferentes, mayor número de bonus recibían. Este tipo de incentivo aumentaba las malas prácticas bancarias, dejando en evidencia el incumplimiento del código ético.

Como consecuencia de los casos de fraude por bonus que han salido a la luz en los últimos años, el Banco de España puso en vigor el 1 de enero de 2017 la aplicación de las cláusulas de recobro, también conocidas como “**clawback**”. Las “clawback” se implantaron en España respetando las directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA). Esta normativa exige a los consejos de la administración de las entidades la reintegración de la retribución variable cobrada durante los últimos tres años (Marco, A. 2016).

La normativa que puso en marcha el Banco de España no ha sido del agrado de muchos, y algunas entidades bancarias se han mostrados reticentes a aplicarla. Esta medida afectó a más de 2.000 directivos de la banca española, los cuales se vieron obligados a firmar contratos con sus entidades para aceptar la posibilidad de devolver la retribución variable cobrada por malas gestiones.

Hay otras sucursales como BBVA y Santander que pusieron en marcha la normativa con respecto a los bonus que recibieron sus directivos en 2016, cumpliendo así la normativa establecida. En el caso de Santander, la entidad ha recortado los bonus que cobraban los empleados del banco Popular (la institución bancaria Santander adquirió el banco Popular el 7 junio de 2017); Ana Botín<sup>9</sup>, cinco meses después de la adquisición de la entidad bancaria, comenzó a citar a los empleados del banco Popular para revisar las prácticas que daban acceso a las retribuciones variables que cobraban por cumplir los objetivos. El motivo de la citación se debía a que Santander no consideraba adecuadas o útiles este tipo de prácticas para el negocio, por lo que decidieron ponerle fin bloqueando algunos bonus.

El problema que se encontró Santander fue que para conseguir los bonus que daba el banco Popular, los empleados de banca debían conseguir ciertos objetivos. Para lograr dichos objetivos, se les incentivaba con una serie de acciones como por ejemplo,

---

<sup>9</sup> Presidenta del Banco Santander

la comercialización de algunos productos en vez de otros. Estos productos estaban destinados a la mejora de los beneficios de propia entidad en vez de los del cliente (esta premisa es común en muchas entidades financieras).

La estimación de los bonus que recibían los trabajadores que lograban alcanzar los objetivos marcados rondaban entre los 300 y 500 euros, mientras que los directivos de las sucursales recibían unos bonus que rondaban entre los 600 y 1000 euros; por ello Santander vio viable la eliminación de este tipo de prácticas. Con esta decisión se inició el bloqueo de algunos bonus, lo cual afectó a 7.000 empleados del banco (Antón, A. 2017).

Los sindicatos también apoyaron este tipo de revisiones y aconsejaron informar a los empleados en primer lugar, debido a que no todos los empleados habrían cobrado el bonus correspondiente. Para la obtención de futuros bonus los representantes de los trabajadores solicitaron a Santander que “*comunique su propia normativa interna e imparta la formación adecuada antes de cuestionar la operativa anterior y el bonus conseguido*”. Este tipo de iniciativa no debe perjudicar a los empleados que cobran bonus de forma legal, ya que lo reciben como recompensa por su esfuerzo y dedicación.

En la tabla 3, aparece recopilado el volumen de bonus que se van a repartir en 2018 a países como Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México o Reino Unido. Este año se prevé que la cantidad ascienda a 354 millones y será repartida a 919 empleados. Esta cantidad es inferior a la de otros años, ya que en 2016 alrededor de 1.130 ejecutivos recibieron 795 millones de euros (Ortín, A. 2018).

Tabla 3: reparto de bonus a las entidades bancarias que pertenecen a Santander

PAÍSES	EMPLEADOS QUE PERCIBIRÁN BONUS	354 MILLONES A REPARTIR
Brasil	130	37%
Centro Corporativo	188	53%
Chile	19	5%
España	108	31%
Estados Unidos	126	36%
México	47	13%
Reino Unido	189	53%
Resto de sucursales a nivel mundial	112	32%

Fuente: elaboración propia

Santander fue de los primeros bancos en aplicar la normativa que puso en vigor el Banco de España; CNMV<sup>10</sup> también apoyó la iniciativa de limitar el ratio máximo de retribución variable. Las normas impuestas desde el inicio de 2018, establecen que las medidas alcance a todos los consejeros ejecutivos, altos directivos y empleados: incluyendo las actividades de riesgo (Abril, I. 2017).

La limitación de la retribución variable establece su máximo en el 200% en el bonus. Algunas fuentes financieras aseguran que este tipo de limitación era necesaria, ya que restringe la libertad absoluta que han tenido los bancos, y que les ha permitido competir sin ningún tipo de consecuencia. La aplicación de las normas limitan las remuneraciones que reciben el personal de la entidades, pone límites a los productos financieros que son de alto riesgo, ya que no todos los clientes están capacitados para

<sup>10</sup> Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es un organismo dependiente de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa del Ministerio de Economía y Competitividad, fundado en 1988, encargado de la supervisión de los mercados de valores en España.

asumir cualquier tipo de riesgo. En caso de lo estuvieran, el personal que le proporcione los productos deberá realizar la venta con toda la veracidad.

El Banco Santander con la aplicación de los ratios máximos de remuneración variable les permite “competir en condiciones similares con las entidades europeas con actividad y tamaño análogos a Banco Santander”. También se establece el compromiso de no exceder el porcentaje máximo del 200% establecido por la normativa.

La CNMV aconseja la vigilancia de la contratación múltiple de productos financieros para que se produzca el *“trato justo a los clientes y la evitación de conflictos de intereses para el personal que venda los paquetes vinculados o combinados, y que la alta dirección se encargue de la supervisión de tales modelos e incentivos”* (Martín, P. 2017).

Todas las medidas que se están llevando a cabo supone un mayor control; como hemos podido observar en párrafos anteriores, los bonus no tenían un seguimiento adecuado, porque no se podía comprobar si estaban siendo asignados de manera correcta o si habían otro tipo de intenciones. Muchos de los bonus fueron asignados a empleados y directivos que habían utilizado tácticas fraudulentas para conseguirlos; sin olvidar que los porcentajes que recibían por éstos sobrepasaban los límites que están establecidos a día de hoy (100% mínimo y 200% máximo). Este tipo de sucesos que ocurrieron, están saliendo a la luz y muchos están en manos de la justicia para recibir la sanción o devolución del bonus correspondiente. De esta forma, se podrá prevenir casos futuros y serán más fáciles de detectar cuando un empleado o directivo recibe un bonus superior al establecido. Se ha dado un paso importante, este tipo de medidas han supuesto una limitación a los porcentajes descomunales que podía llegar a recibir. Para ver la efectividad y el correcto funcionamiento de estas limitaciones se podrá ver con el transcurso del tiempo y así comprobar si son realmente efectivas. A día de hoy aún se están instaurando.

También hay opiniones negativas sobre los bonus. Muchas personas piensan que éstos son una gran mentira, ya que consideran que ni motivan ni mejoran el rendimiento de un empleado. En una encuesta realizada en Estados Unidos mostró que el uso de los bonus como complemento salarial no es garantía de motivación del personal. El estudio fue llevado a cabo por la consultora Willis Towers Watson a un total de 120 empresas,

la directora gerente de la compañía (Sejen, L. 2016) mostraba que muchos ejecutivos calificaban a los trabajadores positivamente porque cumplían todos los objetivos, pero el gran incidente surgía con los empleados que no los cumplían. Éstos recibían una buena calificación, por lo que había un fraude en las calificaciones, ya que muchos empleados estaban recibiendo méritos que no les correspondía.

El problema que resalta el estudio de la consultora Willis Towers Watson, es que muchos empleados confiaban en recibir el bonus tanto si cumplían o no los objetivos, por lo que en vez de producir una motivación surgía el efecto contrario, es decir, los trabajadores tienen como pensamiento que “hagan lo que hagan, van a recibir bonus”, y así el bonus como tal perdería su valor motivacional.

La forma de que un bonus se reparta de forma correcta, sería a través de una buena valoración y seguimiento. Hay muchos que lo consideran una pérdida de tiempo, porque el proceso de estar con el papeleo, realizar el seguimiento debido y valorar el éxito alcanzado por los objetivos, supone demasiado tiempo y dedicación. De ahí que muchos lo valoren de cualquier forma, incumpliendo así el objetivo a alcanzar. Con este tipo de acto se demuestra que se pierda más, repartiendo de manera injusta un bonus que realizando la calificación y asignación correspondiente.

Las recomendaciones que hace esta consultora, es que si se va a proceder el reparto de un bonus como incentivo, que mínimo se cumplan las condiciones pactadas para que ambas partes sean beneficiadas. Este tipo de remuneración se da como incentivo por cumplir todo los objetivos. Hay que seguir buscando nuevos métodos que sean más difíciles de incumplir y que sigan garantizando esa recompensa. Por así decirlo, todos ganarían si se cumplen las normas de evaluación, dejando fuera a aquellos que comenten las malas prácticas.

Este tipo de ejemplo se aplica también a las sucursales bancarias, aquellas entidades bancarias que reparten bonus deben asegurarse si son efectivos y que se asignas de forma legal. Y no hay que olvidar, que para recibir este tipo de remuneración los empleados deben estar bajo condiciones aptas para cumplir el código que sigue la entidad y así conseguir que el producto financiero que contrate un cliente sea fiable y veraz.

## 2.2.- Evolución de los principios éticos en el tiempo

Los principios éticos en las entidades financieras, han ido adquiriendo importancia a lo largo del tiempo hasta llegar a convertirse hoy en día en un pilar fundamental en el funcionamiento de éstas; la importancia de los principios éticos como refuerzo de la confianza y mejora de la imagen de la entidad, ha evolucionado a un ritmo acelerado especialmente desde el estallido de la crisis financiera de 2007, y los diez años posteriores; las normas, las leyes y los protocolos de actuación eran bien distintos a los que podemos encontrar ahora, así como los mecanismos de control que se aplicaban para cumplir con el objetivo de que la entidad siguiera modelos de actuación correctos (no abusivos), legales y éticos. Como muestra de esta evolución podemos utilizar a modo comparativo, el ejemplo del código ético del BBVA correspondiente a los años 2001 y 2004 que son anteriores a la crisis financiera y cuáles fueron las principales modificaciones de éste a partir del comienzo de ésta. Se ha elegido el BBVA por tratarse de uno de los bancos pioneros en sacar normativa y darle importancia a la ética en su institución financiera.

El BBVA en 2001 estrenó un código ético que afectaba a los consejeros de las sociedades del grupo, a la alta directiva y a los empleados dedicados a labores relacionadas con el mercado de valores exclusivamente (aquí podemos ver la primera muestra de cómo el código ético se aplicaba a tareas muy concretas, dejando fuera valores éticos y morales para actuar con los clientes en otro tipo de servicio). El principal objetivo de este código ético era fomentar **“la transparencia, la formación correcta de precios y preservar el interés del inversor”** (los valores estaban comprendidos por la legislación sobre el mercado de valores en vigor de aquel año), recogía normas destinadas para evitar el flujo incontrolado de información privilegiada o reservada dentro de la entidad. En este caso, el reglamento incluía medidas generales de protección de la información, que debían ser adoptadas por todas las personas que se podían tener acceso a ella<sup>11</sup>.

Tres años después, en 2004, el BBVA volvió a sacar otro código ético, en el que ya se podía apreciar un cambio en cuanto a la ampliación de los valores éticos a considerar en sus políticas. Basándose en el *“respeto a la dignidad y los derechos de la*

---

<sup>11</sup> Artículo titulado “BBVA estrena código ético” publicado en El País el 21/1/2001

*persona, cumplimiento estricto de la legalidad, respeto a la igualdad y a la diversidad de las personas y objetividad profesional*". Aquí podemos ver como el comportamiento y la forma de actuar influye, buscando que se instaure en la mayor medida de lo posible la moral y la ética en los empleados. Por lo que, "los valores éticos, la integridad en las relaciones que establece la entidad, así como en los mercados, y la integridad personal y organizativa son los puntos clave de este conjunto de normas que constituyen". La evolución de éstos en esos tres años, implica mayor importancia por la moral, por la búsqueda de valores o que al menos haya una normativa que lo regule e imponga un control sobre aquellas irregularidades. El incumplimiento del código iba de la mano de sanciones por parte de la entidad, debido que en el convenio colectivo no había normas reguladoras sobre el incumplimiento ético. Por último, el banco haría públicas las sanciones, en función del impacto social o de la naturaleza de infracción, así relato en su momento Orlando García, el director de asuntos legales de BBVA en aquel momento<sup>12</sup>.

Tras contrastar los códigos éticos de este banco en estos dos años 2001 y 2004, vemos como, el de 2001 es un código ético bastante general, centrándose y dando pequeñas pautas sobre el mercado de valores, pero en ningún momento se centra en un comportamiento o lo que viene a ser un código de actuación. Pero tiempo después en 2004, si que se especifica la conducta a seguir, también instauran las sanciones; que es algo muy influyente para un empleado que se salte las normativas pero todo impuesto por voluntad de las entidades; ahora bien, en la práctica no se registraron apenas sanciones por irregularidades, tal vez porque tampoco estaban funcionando los mecanismos adecuados de seguimiento.

Tras el inicio de la crisis económica, se pusieron de manifiesto múltiples irregularidades en una buena parte de las instituciones financieras, prácticas abusivas e ilegales en la comercialización de productos financieros, en las cláusulas de los contratos...etcétera; por lo que el código de conducta existente hasta eso momento, resultaba escaso y no daba respuesta a las situaciones que se estaban planteando, ni por supuesto a la gravedad de las mismas. La mayoría de las entidades financieras, incumplieron desde en su totalidad cualquier código establecidos. La falta de

---

<sup>12</sup> Artículo titulado "El BBVA pone en marcha un código de conducta obligatorio para la plantilla" publicado en El País el 13/1/2004

supervisión dio lugar a la quiebra de muchos bancos, de los cuales muchos de ellos tuvieron que ser rescatados. Por lo que los comportamientos irresponsables, imprudentes y opacos (carentes de ética) fueron detonantes de esta crisis y sus consecuencias posteriores (Martínez, E. 2014).

Las principales actuaciones de los bancos durante la crisis económico-financiera que podrían calificarse como de deficiente sentido ético profesional fueron:

- Los directivos de los bancos y cajas de ahorro olvidaron tomar precauciones fundamentales y asumieron riesgos que no se debían haber asumido.
- Los funcionarios encargados de supervisar no realizaron su labor de forma correcta y eficaz, a pesar de que era la función principal de su puesto.
- Regulación poco estricta para la regulación de los productos financieros, como es el caso de las preferentes.

A pesar, de que disponían de código de conducta y actuación, los comportamientos que tuvieron son éticamente rechazables por dos motivos principales:

- “Toda persona o institución tiene un deber básico de responsabilizarse de sus actos y de justificarlos adecuadamente ante sí misma y ante los demás”. Aquí entraría la moralidad de cada persona, en el que cada una de ellas debe mostrar la inteligencia para elegir entre diferentes alternativas y hacerse responsable de la decisión tomada (no hay motivo justificable para saltarse las normas, pero quizás la sanción no fuese lo suficiente impositora como para tener tanto efectos sobre los empleados).
- “Los comportamientos mencionados siembran la desconfianza, y sin confianza se hunde la economía”. Volvemos a resaltar que la pérdida de confianza se produce de forma rápida muy cuando se cometen errores, y sin embargo, el volver a recuperar la buena imagen y credibilidad resulta muy difícil, sobre todo por el lógico temor del cliente que ha sido engañado una vez y presupone que lo pueden intentar de nuevo.

En opinión de Martínez, E. (2014), para la prevención de futuras crisis y evitar gran parte de todo lo sucedido, habría que “*dar una mayor insistencia en la formación ética, en el entrenamiento moral, de la población en general y de los profesiones en*

*particular*”. La prudencia en la forma de actuar vendrá del entrenamiento y profesionalidad, enseñada y recibida por la entidad. Esta garantía dará frutos a corto y a largo plazo porque se debe incluir de manera explícita y continuada en los planes formativos que proporciona el banco.

Una opinión coincidente entre los expertos que han investigado la relación entre la crisis económica y la crisis de valores y principios éticos en las empresas y entidades financieras, es la de que sin mantener y aplicar unos valores éticos no sería posible el logro de un correcto funcionamiento de las entidades financieras o no se alcanzaría el equilibrio, y el objetivo principal que deben perseguir no debe ser obtener el máximo beneficio en el menor tiempo posible, sino que, mediante la formación de los empleados a realizar su trabajo con profesionalidad y de éste modo lograr un beneficio más duradero y estable. Por lo que hemos podido ver en los ejemplos anteriores, al inicio del 2001 los códigos éticos de las entidades financieras se centraban en la necesidad de un mercado de valores transparente y claro, pocos años después se ponía más énfasis en la conducta de la persona y los valores éticos a seguir, con la crisis financiera se vio que a pesar de disponer de unas normas, derechos y obligaciones, las irregularidades cometidas fueron muy numerosas. Ahora nos centramos en la última etapa, cuando el gobierno comenzó a intervenir para dar solución a todos los escándalos sucedidos; porque fueron tantas las investigaciones a realizar que se debía dar una solución y que se garantizase el debido cumplimiento de las normas de conductas.

Las entidades financieras han sido las encargadas de imponer y establecer cuáles eran los códigos de actuación más favorables para aplicar en los bancos, pero este tipo de medidas se vio reforzada cuando el Gobierno a través de “**XXIII CONVENIO COLECTIVO DE BANCA 2015/2018**” instauraron normas, derechos y obligaciones, que establecen en la ley la importancia de la deontología profesional, la calidad del empleo junto con la profesionalidad y la cualificación y motivación profesional; sustituyendo así, a los convenios anteriores, que en ninguno de los apartados que lo formaban, le dieron la mínima importancia a la ética profesional y a los grandes beneficios que se podrían obtener a través de ella; las características que más destacaban en los convenios anteriores, era la descripción de los puestos, de los cuales se mostraba de forma general cuales eran las funciones básicas y fundamentales que debían seguir.

A continuación, en las tablas a 4 y 5 analizamos las principales características que proporciona la aplicación de principios éticos en los convenios colectivos anteriores y posteriores a la crisis económica; y también se podrá observar si con el transcurso del tiempo esas carencias éticas que faltaban en los convenios anteriores a la crisis, se han instaurado como medida para fortalecer y mejorar los valores éticos en el nuevo convenio posterior a la crisis económica.

La tabla 4 se analiza las fortalezas y carencias que presentaba el convenio colectivo de banca del año 1999, su característica más notoria es la descripción de los puestos de trabajo de la banca, establecido en artículo 7 (este artículo se mantiene con las mismas características en los convenios posteriores). Con la aprobación del convenio colectivo de 2016, se puede ver las nuevas medidas instauradas para conseguir una mejor profesionalización del empleado de banca.

Tabla 4: características de las fortalezas y carencias del XVIII convenio colectivo de banca (1999, 2004, 2005, 2007 y 2012)

CONVENIOS COLECTIVOS DE BANCA ANTES DE LA CRISIS FINANCIERA	
FORTALEZAS	CARENCIAS
Clasificación profesional de los puestos de trabajo de los empleados de banca	No hay deontología profesional
Gran importancia al conocimiento y a la experiencia profesional	Falta de especialización con ayuda de los valores éticos.

Fuente: elaboración propia

Una de las fortalezas de este convenio, es la descripción de los puestos de trabajo y detalle de las funcionalidades de cada uno de ellos (algo que hasta la firma de

este convenio no se había regulado); en dicho convenio, recibe una especial mención el conocimiento y la experiencia profesional como elementos garantes del buen funcionamiento de la entidad, aunque, en la concepción de lo que es la profesionalidad, podemos apreciar que se asocia la idea de un buen profesional como aquél que más vende o mejores resultados económicos proporciona a la entidad, en vez de ser aquella persona que actúa con responsabilidad, transparencia y honestidad; este tipo de profesionalidad se conseguiría con la deontología profesional y la especialización orientada a la ética, que en convenios posteriores si se contempla.

Tabla 5: características de las mejoras del XXIII convenio colectivo de banca (2016)

CONVENIO COLECTIVO DE BANCA DESPUÉS DE LA CRISIS FINANCIERA	
MEJORAS	
Instauración de la deontología profesional	
Búsqueda de la profesionalidad y de la calidad de empleo con los valores éticos	
Preparación de los empleados a través de la cualificación y motivación profesional	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, aparecen detalladas las nuevas medidas implantadas en la entidad que propician comportamientos éticos en el quehacer de sus empleados, incluyendo esos valores que definen lo que realmente es ser un buen profesional, estas nuevas mejoras aparecen en los artículos 7, 9 y 13 de este convenio, de gran importancia para poder alcanzar las metas. En resumen, el cambio de planteamiento en los convenios convenio colectivos, está basado en el hecho de que si hay una buena deontología profesional se llegará a alcanzar una calidad de empleo muy solida en el mercado y en un futuro se tendrán empleados cualificados por recibir una formación basada en la transparencia e igualdad proveniente de la ética.

Este tipo de avances han supuesto que la evolución de los principios éticos hayan sido a mejor, (en la etapa anterior a la crisis financiera de 2007, apenas se le daba importancia) y vigilancia al correcto funcionamiento, debido a las grandes

irregularidades; las nuevas medidas de actuación son favorables ya que se produce una transformación de carencias a mejoras y así, seguir garantizando el correcto control de los bancos para evitar malas prácticas bancarias en el presente y futuro.

### **2.3.- Ejemplos de cumplimiento y no cumplimiento de principios éticos en la banca**

Las entidades bancarias tienen establecido un código ético y unos patrones de conducta que deben de ser aceptados y puestos en práctica por todos los miembros de las sucursales, para que se produzca el correcto funcionamiento de la entidad. Al igual, que se tiene que garantizar la correcta aplicación de éstos; el incumplimiento de estas pautas generara medidas sancionadoras, en la que cada entidad es la encargada de aplicar la sanción correspondiente y dependiendo de la gravedad, la vía judicial intervendrá con la ley en vigor establecida.

El presidente de la Asociación Española de Bancos (AEB) José María Roldán, mostró en una conferencia (celebrada el día 10 de diciembre en Madrid) la necesidad de aprender de los errores que se cometieron en el pasado (donde se incumplían los principios éticos) y así evitar volver a repetirlos en el futuro; los motivos por los que se mejora la cultura y la conducta siempre será para beneficiar a la ética, y lo esencial sería que *“un banco con una cultura de integridad, de respeto a sus valores esenciales, es un banco que retiene la confianza de sus clientes y eso, en un negocio basado en la confianza, representa la propia sostenibilidad del banco a largo plazo”*, por lo que, instaurar la idea de que hacer lo correcto es bueno para el negocio (Roldán, J.M. 2015).

A pesar de los consejos e ideas que garantizan que la ética es una de las vías más favorables para conseguir los objetivos profesionales y que ayuda a alcanzar el éxito empresarial, han seguido produciéndose numerosos casos de incumpliendo de los principios éticos y todavía son muchos los bancos que siguen siendo demandados por malas prácticas bancarias llevadas cabo en el pasado; en el siguiente informe (ejemplo de datos sobre los costes económico que han asumidos los bancos) podemos observar

con los datos proporcionados por **Conduct Cost Project Report** en el año 2017<sup>13</sup>, que “las 20 mayores entidades del planeta han afrontado en el último lustro **costes de conducta** (riesgo de que los empleados actúen sin profesionalidad, sin ética o ilegalmente) y provisiones derivadas por un valor cercano a los 264.000 millones de libras (**293.000 millones de euros**)” entre esas entidades a destacar, se sitúan dos de las instituciones financieras más importantes de España, de las cuales son: el Banco Santander y BBVA que con sus indebidas actuaciones, han comercializado productos sin transparencia y han demostrado su falta de ética profesional en el asesoramiento; teniendo así que asumir las consecuencias de ver dañada su credibilidad. No obstante, la poca profesionalidad y los códigos de conducta que no se apliquen de forma veraz, causan grandes costes económicos a las instituciones financieras, que se podrían ahorrar si actuasen bien desde el principio (IEB 2017).

Un ejemplo del mal funcionamiento y de incumplimiento de los principios éticos es el caso de la entidad de Wells Fargo, una de las entidades bancarias más grandes de Estados Unidos. Según la información de este caso que fue de gran escándalo, consistía en que las tareas cotidianas que tenían que realizar los empleados bancarios eran “*abrir cuentas para sus clientes y emitir tarjetas de crédito*”, el problema surgía cuando esos clientes no sabían que esas cuentas habían sido abiertas a su nombre y que se les habían emitido nuevas tarjetas junto con las cargas financieras y comisiones correspondientes, por tener habilitados este tipo de servicio. Estas infracciones las estuvieron realizando durante los últimos cinco años los empleados de la entidad financiera Wells Fargo. Las irregularidades cometidas fueron sancionadas por la CFPB<sup>14</sup>; éste le impuso una **multa de 185 millones de dólares** a Wells Fargo, junto con la **compensación de 5 millones de dólares** para los clientes afectados. La sanción aplicada fueron por la apertura de casi 1.5 millones de cuentas y la emisión de medio millón de tarjetas de crédito, sin que

---

<sup>13</sup> La CCP Research Foundation es una organización que trabaja para conseguir financiación y proporcionar apoyo de consultoría académica y experta para proyectos de investigación. Su misión es promover la investigación y mejores prácticas en la conducta, la toma de decisiones, la gobernanza y la ética.

<sup>14</sup> La Oficina de Protección Financiera del Consumidor de los Estados Unidos es una agencia federal gubernamental responsable de la regulación de protección al consumidor en los Estados Unidos. CFPB siglas en inglés.

los clientes supieran a que productos estaban suscritos. Incluso algunos empleados bancarios implicados en estas irregularidades llegaron a crear cuentas falsas de correo electrónico, para dar de alta a los clientes en los servicios de banca online que se hacía a través de Internet. Este tipo de sanción se les aplico por “*querer ganar dinero sin importar como*” y lo que resulto más sorprendente es que no importasen todas las leyes, normas e incluso la moralidad de actuar de forma ilegal con clientes, de los cuales se usaban sus datos y dinero<sup>15</sup>.

Este tipo de delito, desencadena de forma directa un problema de la confianza de los clientes hacia la entidad financiera en la que han depositado sus ahorros.

Los empleados de las entidades financieras fueron brazos ejecutores de políticas bancarias marcadas por la Dirección en las que el logro de beneficio económico era el justificante principal. En el caso de Wells Fargo, se les premiaba (bonus) si lograban vender productos de alto riesgo, a cualquier tipo de cliente, ya tuviera un perfil conservador o arriesgado.

Tras el escándalo, el banco inició una investigación interna de todas las operaciones realizadas desde 2011, y como consecuencia se tomaron medidas disciplinarias, incluyendo el despido de gerentes y de miembros del equipo que actuaron en contra de sus valores; se despidieron a 5.300 trabajadores que habían participado en el fraude durante el periodo de enero de 2011 hasta marzo de 2016. La entidad financiera tiene a disposición otros métodos para seguir garantizando el control contra el fraude, estos son: canal de denuncia, una oficina de ética e integridad y un comité de auditoría y examen; totalmente independiente del consejo de administración, para que cualquier empleado pueda dirigirse a ellos y pueda denunciar aquellas conductas que contradicen el código ético del banco (Cavanna, J. 2016).

Este tipo de actuación sirve como ejemplo de la importancia de recuperar la confianza y aplicar el **correcto cumplimiento** de los principios éticos en la entidad; sin olvidar, el compromiso de supervisar por parte de un personal cualificado y solucionar

---

<sup>15</sup> Artículo titulado “EE.UU.: el escándalo de los millones de cuentas fantasma abiertas por los empleados del banco Wells Fargo sin el conocimiento de sus clientes” publicado en BBC mundo el 9/9/2016

cualquier conducta (en este caso de ventas inapropiadas) que esté vinculada con el fraude. Ahora bien, para que sea eficaz los canales que pone a disposición la entidad, deben estar supervisados por personal cualificado, que garantice la privacidad de aquellos trabajadores que planten cara al fraude que les quieren imponer.

La importancia de un personal cualificado para los puestos que supervisan los canales, es debido a que dentro de Wells Fargo, algunos empleados que fueron despedidos por fraude, manifestaron su desacuerdo con lo sucedido, debido a, que ellos habían denunciado por el canal “que estaban sometidos a aplicar tácticas fraudulentas” y en vez de que los encargados actuasen en dar parte a la compañía y se corrigiesen (la ética de la compañía está hecho para garantizar que se puedan prevenir actividades ilegales y ofrecer refugio a los empleados que deciden actuar), fueron en contra de los empleados que denunciaron (Egan, M. 2016); por lo que, garantizar la protección de estos empleados, sería el mejor método para iniciar el ejemplo de compañía que cumple con el código ético establecido; ya que cualquier empleado independientemente de su puesto de trabajo, tiene voz y derecho a explicar a través de la línea de actuación ética que ponen a disposición las sucursales, lo que está sucediendo y así poder actuar contra las ilegalidades cometidas.

### **3. FORMACIÓN DEL EMPLEADO DE BANCA**

Con una buena gestión formativa se puede conseguir un capital humano que reúna unas capacidades y aptitudes adaptadas a las necesidades de la entidad, por ello, la calidad en la formación del empleado resulta fundamental. La ayuda de los programas formativos adaptados a las necesidades de las entidades financieras permite aumentar; la profesionalidad y potenciar las capacidades de éstos; realizar una inversión en formación, supone un coste para la institución pero a la vez necesario, ya que los tiempos cambian y hay que adaptarse a las nuevas tecnologías, nuevos métodos de venta, satisfacer las necesidades de los clientes, etcétera. Por lo tanto, es un coste que deben de afrontar las sucursales pero que en futuro reportarán unos cuantos beneficios.

Las instituciones financieras que realizan la inversión para la formación, son conscientes de que los beneficios derivados se podrán ver en el medio/ largo plazo; y

que éstos los harán más competitivos en el mercado financiero. Las ventajas que proporcionarían la gestión de la formación según Gracia, E. (2018) son:

- Las ofertas adaptadas a los clientes son de mejor calidad, debido a que los encargados de ofrecerlas han realizado una investigación previa con la ayuda de los conocimientos adquiridos.
- La formación que es útil y de calidad para los empleados se recompensa como un premio para éstos, ya que generarían en motivación, satisfacción e idealización por parte de los empleados hacia la entidad.
- La institución financiera se adaptará con facilidad a los cambios, esto se debe a que los empleados formados con nuevos métodos tecnológicos y sistemas de gestión pueden hacer frente a las nuevas adversidades.
- La entidad mejora su productividad, debido a que los empleados al estar más cualificados, con mejor formación y conocimiento, facilitan el alcance de los objetivos.
- La continua inversión en formación, genera una plantilla de empleados de calidad, cualificada y comprometida con la causa.

La formación que tiene que recibir el personal, se basa en la guía técnica 4/2017 de la formación del personal financiero de la CNMV (en el que la norma trata de regular la información y el asesoramiento sobre productos de inversión y permitir a los bancos, que puedan acreditar a sus empleados); que entró en vigor el 3 de enero de 2018 para iniciar la aplicación del nuevo marco normativo sobre mercados e instrumentos financieros, basado en la directiva **MiFID II**<sup>16</sup> y el reglamento **MiFIR**<sup>17</sup>. Las entidades financieras deben usarlo para *“la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora”*, y cuyo objetivo es que *“los inversores comprendan los riesgos de los productos en los que invierten, para lo cual es preciso que quien se los ofrezca disponga de los conocimientos necesarios para entenderlos y*

---

<sup>16</sup> MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) es la directiva europea que, desde 2007, es la encargada de armonizar la regulación sobre los mercados de valores y los instrumentos financieros.

<sup>17</sup> MiFIR (Markets in Financial Instruments Regulation) es el reglamento que, se encarga de regular la transparencia pre y pos de la negociación en relación con las autoridades competentes y los inversores.

*saber explicarlos y para valorar si son adecuados o idóneos para cada cliente, lo que debe ser garantizado por las entidades que prestan servicios de inversión”.*<sup>18</sup>

La guía técnica 4/2017, marca las pautas a seguir por los bancos, para que dispongan de un personal capacitado para ejercer con sus funciones. Esto se debe a que no todo el personal cumple con los requisitos para ofrecer un servicio adaptado al cliente, debido a que necesitan una especialización previa de los instrumentos financieros que ofrecen.

El personal encargado del asesoramiento financiero, debe de poseer las herramientas necesarias para conocer a sus clientes según su demanda; por ejemplo, si se presta un servicio de asesoramiento en materia de inversión o gestión de cartera, la entidad financiera, a través de sus empleados, deberá utilizar unos test o evaluación de idoneidad (este test, se encarga de recoger los conocimientos del cliente sobre el servicio o producto que desea contratar, junto con la experiencia, la situación financiera y los objetivos de la inversión), en cambio, si se les presta servicios de inversión diferentes al ejemplo anterior, el test o evaluación será de conveniencia (a través de este test, se desea conocer si el producto que quiere contratar el cliente, se ajusta al nivel de riesgo que estaría dispuesto a asumir).

Los encargados de asesorar a los clientes, serán responsables de la información que le den a los interesados, en caso de que la información sea inapropiada, los empleados deben de responder por su falta (el banco debe aplicarle a éstos la sanción correspondiente). Por tanto, a los bancos les interesa que su personal reúna los conocimientos y competencias necesarias (para cotejar que el personal los reúne, su comprobación será a través de la aplicación de una **evaluación continuada** hacia el personal, y así observar si éstos velan por los intereses de los clientes), en caso de no cumplir con dichos requisitos no podrán prestar tal servicio.

---

<sup>18</sup> CNMV (2017). Guía técnica 4/2017 para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora. Consultado el 20 de julio de 2018 de [http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/Guias-Tecnicas/GuiaTecnica\\_2017\\_4.pdf](http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/Guias-Tecnicas/GuiaTecnica_2017_4.pdf)

Toda entidad financiera deberá cumplir con cinco funciones fundamentales, para que el procedimiento de formación sea eficaz; estas funciones están incluidas dentro de la guía técnica del CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) y son:

1°. “La entidad financiera deberá identificar al personal relevante como quien da información o asesora a clientes o potenciales clientes”.

2°. “El banco se asegurará de que el personal relevante posee los conocimientos y competencias necesarias para cumplir con los requisitos legales y las normas de conducta que aplican”

3°. “La comisión de la entidad financiera establecerá los criterios en materia de cualificaciones y experiencia del personal, designará la unidad responsable de su aplicación y los procedimientos de control que aseguren el cumplimiento de los criterios fijados”.

4°. “La función del cumplimiento normativo deberá evaluar y revisar que el personal posee los conocimientos y competencias adecuadas”.

5°. “La formación puede recibirse por parte de una entidad externa o interna de la entidad financiera, y la evaluación y la certificación de los títulos correspondientes debe de recaer en una entidad externa”.

Ahora bien, aquellas entidades que se encarguen de proporcionar la formación a sus empleados, para que así puedan alcanzar los conocimientos y capacidades necesarias, tendrán que establecer el tiempo formativo necesario que necesita un empleado para poder ejercer determinadas actividades financieras; por ejemplo, para el personal que proporciona información sobre un producto de inversión, el tiempo mínimo de formación (Tapia, A. 2017) rondará las 80 horas, para el personal que asesora en materia de inversión, deberá recibir un mínimo de 150 horas lectivas; es de vital importancia conocer el tiempo mínimo de formación para que los bancos puedan adaptar sus cursos formativos con la normativa. Las entidades también deberán hacerse cargo de aquellos empleados que a pesar de haber recibido la formación, no han conseguido alcanzar la cualificación o la experiencia adecuada para poder prestar los servicios, por lo que, tienen como alternativa que éstos puedan ejercer la actividad bajo

supervisión (el periodo máximo que el empleado puede ejercer bajo supervisión será de 4 años, por tanto, dispone de ese tiempo para volver intentar recibir el certificado que habilite su formación).

### 3.1.- Fases de aprendizaje

La formación de los empleados es la garantía que tienen las entidades bancarias para seguir siendo competitivos en el mercado, con respecto a sus competidores financieros, ya que una buena formación ayuda a alcanzar objetivos y adaptarse a los cambios. El aprendizaje de los empleados, está bajo la supervisión de las instituciones financieras; por lo que, éstas deben asegurarse que el contenido que se va a impartir esté adaptado con la normativa en vigor (MiFID II), también es importante, que el personal que imparta las lecciones formativas esté capacitado para la enseñanza de los nuevos métodos y que la evaluación de los empleados garantice que éstos están capacitados para realizar su labor con la formación recibida.

Los bancos españoles deben proporcionar a sus empleados un aprendizaje adaptado a la normativa formativa, por lo que, los trabajadores financieros para poder asesorar tendrán que examinarse para alcanzar la certificación (pueden elegir la certificación que se adapte a las funciones del empleado según su puesto de trabajo). Por ejemplo, la guía de certificación **EFPA Europa** (que está formada por distintas guías de certificación y que han sido reestructuradas por **EFPA España**<sup>19</sup> para los bancos nacionales), evalúa a los interesados y así comprobar que cumplen con los requisitos para poder ejercer en el asesoramiento. Los programas formativos que ofrece **EFPA** (que certificaran la capacidad de asesorar y la cualificación financiera) son los siguientes: **EFPA** (European Financial Planner), **EFA** (European Financial Advisor), **EIP** (European Investment Practitioner) y **EIA** (European Investment Assistant). El contenido de éstas, pone a prueba a los empleados de las instituciones financieras sus competencias y conocimientos adquiridos, en cuanto a asesoramiento financiero se refiere.

---

<sup>19</sup> EFPA España es la Asociación Española de Asesores y Planificadores Financieros, actúa como plataforma independiente de certificación profesional y como asociación que agrupa a los profesionales dedicados al asesoramiento y la planificación.

A continuación, mostramos la descripción de cada una de las guías, los conocimientos y el aprendizaje que exigen.

El programa *EFPA*, tiene como objetivo el aprendizaje de cada uno de los módulos que ofrece en su guía; para alcanzar los objetivos se debe aprender los siguientes términos que son: conocimiento, análisis y aplicación. Para este programa, el conocimiento es la capacidad de memoria y retención de la materia, en el que, se busca reconocer y evocar ideas, datos o fenómenos, en cuanto a terminología financiera se refiere. En el caso del análisis, busca la interpretación de las diferentes hipótesis que se pueden dar la entidad y la habilidad de distinguir hechos objetivos de las ideas u opiniones subjetivas, con respecto, a la aplicación, consiste en utilizar el conocimiento adquirido (teorías, principios técnicos, y cultura financiera) y adaptarlo a los hechos abstractos en situaciones particulares y concretas que se presentan en el día a día de un banco.

En la figura 1, podemos observar el contenido formativo de la guía de *EFPA* que está formado por 10 módulos teóricos. En nuestro caso, el módulo 5 es de gran importancia, ya que la ética en la formación de un empleado tiene un gran peso, desde la perspectiva de los tres conceptos (conocimiento, análisis y aplicación) que menciona la guía, tiene la siguiente visión en el código ético de **EFPA**:

- ❖ “Conocer la importancia y la justificación del estudio de la ética en la actividad financiera”.
- ❖ “Entender las consideraciones éticas en el ámbito del asesoramiento financiero tales como la manifestación de opinión, la toma de decisiones, la veracidad de las comunicaciones, el deber de confidencialidad y el uso de información privilegiada”.
- ❖ “Aplicar los principios del código ético de **EFPA** en casos particulares”.

Figura 1: contenido del programa formativo para la Certificación EFP

Módulo 1	Instrumentos y mercados financieros
Módulo 2	Seguros
Módulo 3	Planificación de la jubilación
Módulo 4	Marco Legal y ética
Módulo 5	Inversión Alternativas
Módulo 6	Planificación Fiscal
Módulo 7	Gestión de Carteras
Módulo 8	Planificación Sucesoria
Módulo 9	Asesoramiento y Planificación Financiera
Módulo 10	Gestión del Patrimonio Familiar

Fuente: elaborado por el Comité de Acreditación y Certificación de EFPA España (2017)

En la guía de certificación *EFA*, quiere conseguir con su programa formativo que los intermediarios financieros adquieran la capacidad de recoger, administrar y dirigir el ahorro con eficiencia; debido que la cultura financiera de los clientes ha aumentado en los últimos años, por lo tanto, los empleados se tienen que enfrentar a nuevos comportamientos financieros. El asesoramiento financiero tiene que ser, cada vez, más profesionalizado y cumplir los estándares mínimos de competencias. Las personas que se enfrenten a esta prueba, tienen que demostrar su profesionalidad en el sector, a través, de la experiencia y la formación adecuada, obteniendo una titulación que verifique su experiencia, formación, y el compromiso ético profesional.

El contenido del programa se puede ver en la figura 2, está formado por 10 módulos, pero su orden de aprendizaje es diferente al contenido de la figura 1, en este caso la parte ética del programa está situada en el módulo 9, en el que se le da mucha importancia a los dos conceptos **conocer** y **entender** del código ético **EFPA**, éste destaca la exigencia del cumplimiento normativo de:

- ❖ “Los servicios de inversión”

- ❖ “Abuso de mercado, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”
- ❖ “Protección de datos”

Figura 2: contenido del programa formativo para la Certificación EFA

Módulo 1	Instrumentos y mercados financieros
Módulo 2	Fondos y Sociedades de Inversión
Módulo 3	Gestión de Carteras
Módulo 4	Seguros
Módulo 5	Pensiones y Planificación de Jubilación
Módulo 6	Inversión Inmobiliaria
Módulo 7	Crédito/Financiación
Módulo 8	Fiscalidad de las Inversiones
Módulo 9	Legislación, Normativa y Ética
Módulo 10	Asesoramiento y Planificación Financiera

Fuente: elaborado por el Comité de Acreditación y Certificación de EFPA España (2017)

El programa *EIP*, muestra como objetivo principal complementar los segmentos básicos de las redes comerciales de las instituciones financieras y asegurar una cualificación profesional para poder hacer frente a las nuevas exigencias reguladoras. Las características del programa *EIP* destaca su reconocimiento y validez de carácter europeo y el personal que obtenga la certificación tendrán que firmar el código ético y declarando la honorabilidad, además de aportar las horas de formación continua.

Se observa en la figura 3, que el contenido del programa formativo del *EIP* se reduce a 8 módulos, pero con una profundización más concreta y especializada en la materia, en el que siguen perdurando los conceptos fundamentales de la **EFPA** (conocimientos, análisis y aplicación). Como podemos observar, la idea de la ética no aparece en el contenido formativo, pero en realidad, está ubicada en el modulo 7, ya que tiene el mismo concepto de aplicación del código ético que el programa de certificación *EFA*.

Figura 3: contenido del programa formativo para la Certificación EIP

Módulo 1	Instrumentos y mercados financieros
Módulo 2	Fondos y sociedades de inversión mobiliaria
Módulo 3	Gestión de carteras
Módulo 4	Seguros
Módulo 5	Planes y fondos de pensiones
Módulo 6	Fiscalidad
Módulo 7	Cumplimiento normativo y regulador
Módulo 8	Asesoramiento y planificación financiera

Fuente: elaborado por el Comité de Acreditación y Certificación de EFPA España (2017)

El último método de certificación formativa es el *EIA*, comparte objetivos y características con el programa de certificación *EIP* y con referencia a los conceptos de conocimiento, análisis y aplicación, los aplica de forma semejante que el programa de *EFP* (explicados en los casos anteriores de certificación). Este tipo de certificado va dirigido a profesionales de los segmentos básicos de las redes comerciales de entidades financieras y aseguradoras.

En la figura 4, podemos observar como el contenido teórico se reduce a 5 módulos, dándole un gran peso al conocimiento de los instrumentos financieros que compiten en el mercado. Y no hay que olvidar, que el cumplimiento de las normas sigue teniendo un gran peso para los empleados y para que así consigan la certificación que necesitan.

Figura 4: contenido del programa formativo para la Certificación EIA

Módulo 1	Instrumentos y mercados financieros
Módulo 2	Fondos, sociedades de inversión mobiliaria y otros vehículos
Módulo 3	Operaciones de crédito bancario
Módulo 4	Fiscalidad
Módulo 5	Cumplimiento normativo y regulador

Fuente: elaborado por el Comité de Acreditación y Certificación de EFPA España (2017)

El personal de las entidades bancarias pueden elegir presentarse a cualquiera de los cuatro tipos de certificaciones que se ha mencionado; para así obtener la certificación que acredite sus capacidades a la hora de ejercer el asesoramiento financiero (tienen otras opciones en el mercado para certificar su capacidad de asesorar, pero hemos querido mostrar estos ejemplos debido a que muestra en sus guías la importancia de la ética en su contenido formativo), este tipo de métodos de evaluación son de carácter externo a las entidades bancarias para evitar fraudes de titulación, garantizando así que los interesados cumplen con las capacidades y con la cualificación necesaria. Por lo que, las fases del aprendizaje de los empleados, se adaptaran según la guía de certificación que se elija y en todas cuentan con una amplia formación en el que se centran en los diferentes puntos financieros y normativas que deben cumplir.

### 3.2.- Desarrollo y medidas al aplicar los principios éticos

Las entidades financieras deben de disponer de un personal cualificado para llevar a cabo los servicios financieros que ofertan, para conseguir dicha cualificación los empleados deben de recibir una formación especializada y prolongada en el tiempo.

El desarrollo de esa formación, no solo se centra en el conocimiento de los productos y los servicios ofertados, sino, que también hay que tener en cuenta la ética profesional, porque cuando un empleado asesora al cliente debe de hacerlo buscando el mejor beneficio y la protección de éste, adaptándose a su necesidades y aconsejándole lo que es mejor para él, por eso, es importante que la ética esté presente siempre en el personal financiero, no solo a través del código de conducta que tiene establecido el banco, sino también en la formación continua que tienen que recibir los empleados para seguir garantizando su profesionalidad y cualificación.

**“La ética es la mejor estrategia para un asesor financiero”**, manifestó en una entrevista, Santiago Satrústegui vicepresidente de EFPA. Debido a que, durante la crisis financiera algunos inversores recibieron un asesoramiento no adaptado a sus necesidades e incluso fraudulentos, la formación continua es la vía que tienen las entidades bancarias para que los empleados vayan desarrollando su capacidad para prestar servicios (se debe revalidar la certificación a los dos años, debido que el mercado es muy cambiante y hay productos nuevos) y así recuperar la confianza de los clientes con la ayuda de unos principios éticos impuestos en la formación (Satrústegui, S. 2016).

Un profesional del asesoramiento tiene que poseer conocimientos, capacidades y unos principios éticos fundamentales. Si el individuo se centra solo en una de ellas, dejaría fuera otras habilidades que son de gran importancia para alcanzar el objetivo de ser un profesional en su campo. La unión de estas facultadas ayuda a crear una base consolidada para enfrentarse a los nuevos retos financieros y además seguir garantizando la calidad de los servicios que demandan los clientes.

A continuación, en la tabla 6 se observa las características fundamentales y esenciales que tiene que tener un empleado de banca para que se produzca el correcto funcionamiento de la actividad bancaria, en el que los principios éticos que se muestran, benefician la protección de los intereses de los clientes.

Tabla 6: conocimientos, capacidades y principios éticos que tiene que tener profesional bancario.

CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES	PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES
Productos financieros	Conocer al cliente y adaptarse a él	Integridad
Normativa y legislación	Adaptación a un sector cambiante	Honorabilidad
Asesoramiento y planificación	Transmitir la información de forma clara y concisa	Transparencia
Nuevas tecnologías	Aprendizaje continuo	Credibilidad

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, aparecen reseñados los requisitos que deben cumplir el personal bancario. Todos estos requisitos están relacionados entre sí, de forma que si se incumple alguno de ellos los demás no serán válidos. Por ejemplo, si un empleado ofrece un producto financiero no adaptado a las necesidades del cliente y éste lo acepta; el empleado es conocedor de que está incumpliendo la normativa (debido a que le ofrece un producto totalmente distinto a lo que quiere el cliente y si éste no sabe lo que está contratando, provocaría que asuma unos riesgos bastantes altos) y el asesoramiento no es el adecuado, también mostraría que no tienen la capacidad de adaptarse a su cliente, sin olvidar que, también estaría infringiendo los principios éticos. En la situación opuesta, si el asesor investiga e intenta conocer las necesidades reales del cliente, estaría proporcionándole el producto financiero que mejor se adapte al inversor, por lo tanto, cumpliría con la normativa vigente y el asesoramiento adaptado, de forma que, el

cliente tendría una información clara y veraz sobre el instrumento financiero que va a contratar, y por lo tanto, el empleado estaría cumpliendo con sus principios éticos.

Para que el desarrollo profesional del personal tenga éxito, tiene que estar bajo control de los responsables encargados (la supervisión consiste en comprobar que los trabajadores emplean de manera eficaz la formación recibida), así la inversión realizada por las entidades perdurará en el tiempo, ya que se garantizaría que los métodos empleados para el aprendizaje, se adaptan a las situaciones y necesidades que puedan surgir.

### **3.3.- Beneficios en el sector bancario**

Todas las sucursales financieras han tenido que adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector bancario, entre ellas, aceptar las nuevas normas de legislación y funcionamiento de los bancos; en el que, destacamos la exigencia de una certificación por parte de los empleados bancarios, así el servicio que reciban los clientes sería acorde a sus necesidades y protegiendo sus intereses, ya que la protección de sus intereses en los últimos años no ha sido el principal objetivo de algunos bancos, sino alcanzar el máximo beneficio sin importar las malas prácticas bancarias que se cometían.

Con las nuevas medidas que se han llevado a cabo, los empleados de las entidades bancarias también han obtenido beneficios propios, ya que han crecido profesionalmente y siguen ampliando sus conocimientos, proporcionando así unas garantías y beneficios a los bancos.

Los beneficios que reciben los empleados son especialmente, los derivados de convertirse en los mejores de su ámbito profesional, por ejemplo, en el caso de un asesor financiero transformarse en el mejor asesor se debe por su alta cualificación y preparación, por lo tanto cuando ejerce cumple con todas las capacidades que necesita, proporcionando a los clientes un servicio de calidad (los clientes esperan de sus entidades bancarias que les atiendan los mejores profesionales); la formación en los empleados les aportan grandes beneficios como los detallados a continuación<sup>20</sup>:

---

<sup>20</sup> Artículo titulado “¿Cómo elegir al mejor asesor financiero? Publicado en Inversión & Finanzas el 04/08/2015.

- Les ayuda a conocer mejor cuáles son los productos financieros que mejor se adaptan y cumplen con el perfil del cliente (esto es un doble beneficio para el empleado, porque pone de manifiesto sus conocimientos sobre los productos de su banco y también se centra en conocer a sus clientes junto a sus necesidades).
- Mejora la capacidad de adaptación a los distintos riesgos y circunstancias que aparecen en el día a día de un banco (la mejora en el conocimiento de los diversos riesgos inherentes a las operaciones bancarias, permite que el empleado pueda elaborar una estrategia para combatirlos y si es efectiva puede ayudar a futuros casos).
- Les permite adquirir mayores responsabilidades (es beneficioso que los empleados sean conscientes de que cada decisión o asesoramiento que presten conlleva una responsabilidad, por lo que, es muy importante que los empleados sean capaces de actuar de forma ética cuando prestan un servicio, y esto se consigue con el código de conducta y formación que presta la entidad).
- Los conocimientos adquiridos a partir de una formación actual y adaptada a las nuevas circunstancias que presente el mercado, crea una banca dinámica a través de empleados preparados.

El trabajador también obtiene unos beneficios personales que también resulta necesario reseñar, como son, el aumento de su seguridad como profesional (un empleado con una formación cualificada designa que éste se sienta protegido por su entidad, ya que les proporcionan los medios necesarios para seguir avanzando profesionalmente), así como el hábito de seguir participando en las actividades formativas (aprendizaje continuo) y la motivación por estar especializado en su puesto (ANEC 2017).

Las garantías que obtienen las instituciones bancarias con la formación de sus empleados son bastante notorias, en concreto, el invertir en formación de sus empleados es esencial, si se tiene en cuenta que los cambios en el negocio bancario ocurren a un ritmo vertiginoso (debido a la introducción de nuevas tecnologías fundamentalmente), y los cambios en las demandas de los clientes, que cuentan cada vez más con una mayor formación financiera y persiguen la comodidad que les proporciona el uso de nuevas tecnologías en su relación con el banco. Los principales beneficios que recibe el banco

al formar a sus empleados adecuadamente y propiciar que sus actuaciones sean honestas, son los siguientes:

- “Aumento de la satisfacción de los clientes”, los empleados que tratan de forma profesional y prestan un servicio ideal, provoca que los clientes se vayan satisfechos y establezcan un vínculo con la entidad, por lo tanto, esa confianza perdurara en el tiempo.
- “Los trabajadores formados aumentan los beneficios”, debido a que éstos rinden de forma más eficaz, ya que aprenden a hacer las cosas en menos tiempo y se vuelven más proactivos, por lo tanto, se produce un aumento de la productividad.
- “Las entidades están abiertas a cambios”, los empleados formados tienen más versatilidad, son capaces de tener diferentes puntos de vista, que pueden ayudar a afrontar los problemas que pueden surgir.
- “Aumenta el compromiso personal”, si las entidades bancarias invierten en formación del empleado, éstos se sentirán respaldados por ellos, y generara un compromiso con la institución, por lo que, el riesgo de que el empleado de marche disminuye.

Los beneficios que recibe el sector bancario con la inversión en formación de sus empleados son numerosos como hemos detallado antes, y este tipo de garantías perduran en el tiempo.

#### **4. EXPERIENCIAS FORMATIVAS UNIVERSITARIAS EN LA ÉTICA PROFESIONAL PARA EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Los valores que tienen las personas son importantes para la convivencia entre individuos, muchos de los valores se aprenden por el entorno que nos rodea, como por ejemplo, el entorno familiar o el de la enseñanza. Con respecto, al entorno de la enseñanza, éste acompaña a los individuos durante muchos años, principalmente desde la educación primaria hasta la educación secundaria obligatoria (este tipo de enseñanza es fundamental para el desarrollo de la moral y la ética de las personas), en este entorno se aprenden valores como la empatía, la humildad, el respeto, etc. Pero cuando la

persona va avanzando en su educación y formación, los valores éticos se especializan acorde al nuevo ciclo educativo (como en el caso de la formación universitaria).

Las Universidades como instituciones, comunidades y organizaciones del aprendizaje buscan instaurar en sus estudiantes una serie de valores que les ayuden en su futuro profesionales, para ello deben de crear un marco ético que se adapte a las nuevas necesidades sociales, políticas, económicas y tecnológicas que exige la formación laboral. Es aquí donde, la formación y la preparación teórico/técnica debe de realizarse de forma responsable y para que funcione se necesita una especialización de los valores éticos que se quieren enseñar; la Universidad puede utilizar como guía la “*Ética General de las Profesiones*”, de Augusto Hortal (2002), en el que se propone una serie de principios validos para cualquier profesión, ya que se aprenden criterios y principios para el proceder ético (García, R. 2002). Los principios propios de la Ética de las Profesiones serían:

1. *“Poner los conocimientos y habilidades profesionales al servicio del bien de los clientes o usuarios (Principio de beneficencia: hacer el bien). En consecuencia no utilizar los conocimientos para hacer daño (maleficencia)”*.
2. *“No servirse de ellos para fines espurios, como es traficar con el poder, las influencias o la información que pueden proporcionar la profesión o el puesto de trabajo para obtener beneficios en temas ajenos al servicio profesional”*.
3. *“Proceder siempre con responsabilidad profesional (conservar, mejorar y actualizar la competencia profesional)”*.

En nuestro caso, un estudiante que elige la formación del Grado de Administración y Dirección de Empresas, sigue conservando sus propios valores pero también conocerá otros que le ayuden a su futuro profesional. Ya que el Grado de Administración es una titulación universitaria que se sitúa dentro de las Ciencias Económicas, en el que los alumnos que cursan este grado recibirán formación de finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, operaciones, auditoría y estrategia empresarial. Asimismo, también deben de ser conocedores de asignaturas de economía, contabilidad, historia económica, derecho mercantil, política, matemáticas, etc.<sup>21</sup> Las

---

<sup>21</sup> Administración y dirección de empresas. (s.f). En Wikipedia. Consultado el 12 de agosto de 2018 de [https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_y\\_direcci%C3%B3n\\_de\\_empresas](https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_y_direcci%C3%B3n_de_empresas)

instituciones universitarias tienen un papel fundamental para que los estudiantes puedan desarrollar una visión ética y sentido moral a través de las asignaturas. Este tipo de implicación preparara a los alumnos a ser buenos profesionales; es aquí en el que cabe destacar, que los profesores también tienen un papel clave, debido a que, ellos tienen que intentar proporcionar una enseñanza que se adapte a la demanda del mercado laborar con su experiencia profesional, sin dejar fuera el aprendizaje de la ética profesional.

El contenido de las asignaturas además de teórico, debe contener ejemplos y prácticas adaptadas a la realidad, el profesor encargado de la asignatura con su experiencia profesional ayudará a los estudiantes a conseguir los valores que mejor se adapten a la profesionalidad, debido a que si el alumno se le inculca y se le transmite la ética desde los estudios universitarios, será muy difícil que no lo ponga en funcionamiento en su futuro profesional, porque forma parte de él y de su enseñanza. De este modo, se produce una prevención contra futuras malas prácticas profesionales (Guitart, M.E. 2007).

Un profesor de universidad que busca que sus estudiantes alcancen la profesionalidad, será encargado y responsable de transmitir dichos conocimientos con la ayuda de su experiencia, para ello, tiene que utilizar métodos deontológicos y herramientas adecuadas para la enseñanza que desea transmitir; los docentes deben de tener en cuenta la gran responsabilidad que tienen en sus manos cuando emprenden el camino de enseñar el aprendizaje de la ética profesional, ya que es fundamental que todos los alumnos capten e instauren en ellos estos valores, así los estudiantes aprenderán lo que el profesor les proyecte y a raíz de ahí los alumnos con todos los conocimientos adquiridos podrán tomar sus propias decisiones ante situaciones inapropiadas. Por lo tanto, los docentes buscan que los alumnos consigan integrar en ellos, el compromiso con el conocimiento transmitido, promover la reflexión ética de los saberes transmitidos y promover en su enseñanza la educación cívica y moral. Para conseguir un compromiso con la moral se debe tratar con dilemas éticos y buscar las mejores alternativas. Por lo tanto, el profesor aparte de compartir su experiencia en sus clases, también puede ofrecer otras alternativas como tutorías, que ayudarían a sus alumnos a tener mejor orientación académica (Esteban, F. 2004).

La importancia de que la educación universitaria incluya la ética es que los futuros alumnos que se van a incorporar al mercado laboral, salgan preparados para ser unos profesionales, y no solo porque poseen los conocimientos y capacidades para desarrollar un puesto de trabajo, sino por sus valores a la hora de tomar decisiones, porque es muy importante que sean consecuentes de sus actuaciones, de saber distinguir lo que está bien y de lo que está mal, prevenir fraudes y actuar como se debe; ya que las consecuencias no solo afecta a su profesionalidad, sino que a veces el daño causado por los fraudes va mucho más allá (como hemos podido observar en puntos anteriores de esta investigación, las consecuencias por malas actuaciones han causado daños morales, delitos financieros y pérdida del prestigio profesional y confianza en las entidades bancarias).

#### **4.1.- Asignaturas orientadas a la formación financiera y bancaria**

El contenido de las materias de los centros universitarios está bajo supervisión de la ANECA<sup>22</sup> (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) que tiene como:

- **Misión** *“promover la garantía de la calidad del Sistema de Educación Superior en España y su mejora continua mediante procesos de orientación, evaluación, certificación y acreditación”.*
- **Visión** *“ser reconocida como un referente de buenas prácticas, a nivel nacional e internacional, en el ámbito de la garantía de calidad de los Sistemas de Educación Superior”.*
- **Valores** *“adaptación al cambio, transparencia en la transmisión de la información, responsabilidad, profesionalidad y ética de las personas, compromiso con la calidad y la mejora continua, etcétera.”*

Por ello, cada universidad formara sus competencias y planes formativos adaptados con la guía de apoyo de la ANECA para garantizar así la calidad de la enseñanza superior.

---

<sup>22</sup> Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2018). Misión, visión y valores. Consultado el 4 de septiembre de 2018 de <http://www.aneca.es/ANECA/Mision>

En nuestro caso mostraremos, el grado de Administración y Dirección de Empresas que se imparte por la Universidad Politécnica de Cartagena (España) y analizaremos las competencias desarrolladas por la Universidad para llevar a cabo la enseñanza.

Los coordinadores Herrero, R. y García, A. (2014) nos enseñan en el libro publicado por la Universidad las “**7 COMPETENCIAS UPCT**”. Cada una de las competencias transversales que se consideran necesarias en la formación del alumnado y los objetivos que esperan conseguir con ellas que relacionamos a continuación en la tabla 7:

Tabla 7: Las 7 competencias y sus definiciones

COMPETENCIAS	DEFINICIONES
1. COMUNICARSE ORALMENTE Y POR ESCRITO DE MANERA EFICAZ	Capacidad para expresar y transmitir ideas y conocimientos del ámbito profesional y académico, oralmente y por escrito, con claridad y eficacia.
2. TRABAJAR EN EQUIPO	Capacidad de integrarse en un equipo de trabajo, ya sea como un miembro más o realizando tareas de dirección, con sentido de responsabilidad individual y colectivo, con el objetivo de conseguir un determinado resultado.
3. APRENDER DE FORMA AUTÓNOMA	Capacidad del estudiante para planificar y ejecutar la actividad no presencial y construir significados con un enfoque profundo, tanto en modalidades de enseñanza, aprendizaje convencionales como no convencionales
4. UTILIZAR CON SOLVENCIA LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN	Capacidad para gestionar la información en el ámbito de su especialidad, organizarla y utilizarla eficazmente y de forma ética y legal para fines diversos y como base del aprendizaje autónomo y a lo largo de toda la vida.
5. APLICAR A LA PRÁCTICA LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	Capacidad de buscar soluciones ante una situación, estableciendo un plan de actuación apropiado, mediante la gestión del conocimiento adquirido y de la información disponible
6. APLICAR LOS CRITERIOS ÉTICOS Y DE SOSTENIBILIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES	Capacidad para responder a los desafíos económicos, sociales y ambientales de la sociedad teniendo presente la dimensión moral en sus actuaciones profesionales de manera responsable y comprometida con las generaciones presentes y futuras
7. DISEÑAR Y EMPRENDER PROYECTOS INNOVADORES	Capacidad de proponer y desarrollar ideas y soluciones que aporten valor añadido en procesos, productos o servicios

Fuente: elaborado por Herrero, R. y García, A. 7 COMPETENCIAS UPCT (2014)

El orden de las competencias que aparecen en la tabla 7, están relacionadas entre ellas. Por ejemplo, la competencia 1 (comunicarse oralmente y por escrito de manera eficaz) ayuda al desarrollo de la competencia 2 (trabajar en equipo) y así sucesivamente. Es por ello, que estas 7 competencias facilitan a los alumnos a alcanzar las capacidades necesarias para su formación.

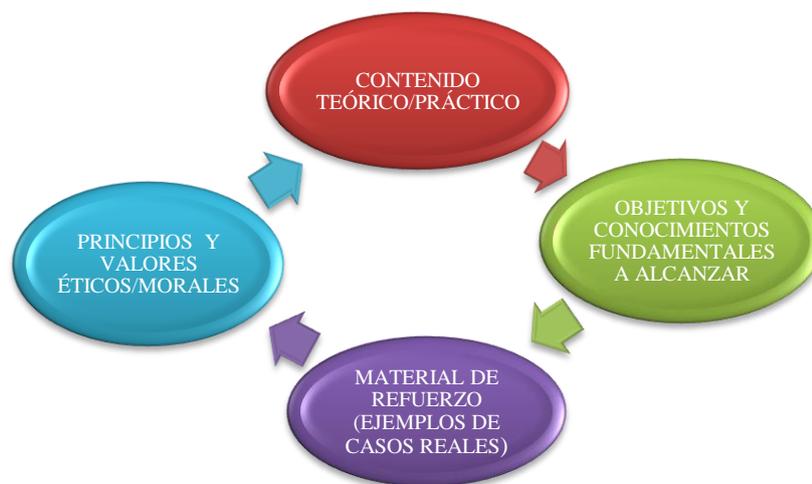
A partir de las competencias transversales que han sido asignadas al contenido de las distintas asignaturas del Plan de Estudios correspondiente al grado de ADE de la UPCT, las asignaturas que se relacionan con las finanzas y conocimientos bancarios, acercan a los alumnos a alcanzar los objetivos profesionales que busca aportar la ética profesional (ésta es un factor importante y se encuentra establecido en la competencia número 6 de la tabla 7), en el que la moral y los valores éticos tienen un papel esencial para actuar de forma responsable.

Una de las principales asignaturas que guarda relación con la formación laboral bancaria es “*Matemáticas de las Operaciones Financieras*” que es de carácter obligatorio, y que se imparte en el primer curso académico, la otra opción es la asignatura “*Complementos de Inversión y Financiación*” es una optativa de carácter opcional que se enseña en el tercer curso académico (aquí el alumno de manera voluntaria enlaza su formación académica al mundo de la banca). Ambas asignaturas acercan al alumno a conocer lecciones bancarias y financieras, el profesorado aparte de enseñar el contenido teórico/práctico que disponen, también intentan enfocarla a situaciones reales, sin olvidar que gracias a estas materias los alumnos tendrán unos conocimientos fundamentales y necesarios que les ayudaran a acercarse a la realidad que rodea el sistema bancario español.

La figura 5, nos muestra el planteamiento académico de ambas asignaturas, y el modo en que la enseñanza se desarrolla en ambas, comenzando con un contenido teórico/práctico necesario para que los alumnos adquieran los conocimientos fundamentales para después, y conforme los alumnos van avanzando en el proceso de aprendizaje, arbitrar procedimientos para que dichos conocimientos puedan ser puestos en práctica y de éste modo lograr el cumplimiento de los objetivos que la materia exige; para ello, los alumnos cuentan con un material formativo complementario (folletos y contratos bancarios) que les ayuda a practicar los conocimientos adquiridos con casos

prácticos reales, y por último pero no menos importante, se les forma en los principios y valores éticos que deben conocer y aplicar los estudiantes en su futuro profesional relacionado con el sistema financiero (este tipo de planteamiento guarda relación con las competencias que ha marcado la UPCT para la enseñanza de sus asignaturas).

Figura 5: planteamiento académico de las asignaturas relacionadas con la formación financiera y bancaria.



Fuente: elaboración propia

En primer lugar, comenzaremos con la asignatura “*Matemáticas de las Operaciones Financieras*”. La asignatura se basa en enseñar al alumno una orientación financiera y bancaria. En ella, se busca que el profesor a través de las explicaciones teóricas y el planteamiento de ejercicios prácticos, los estudiantes consigan desarrollar la **observación, análisis y resolución** de supuestos relacionados con las operaciones financieras (los préstamos, los tipos de intereses que se utilizan, los tipos de amortización financiera, etc.) que se producen en las entidades bancarias. Es por ello, que en la tabla 8, se muestra la planificación del curso, la organización, las herramientas de aprendizaje complementario que utilizarían los alumnos, y los principios éticos necesarios para que adquieran las competencias profesionales necesarias (Lozano, M.C. 2014).

Tabla 8: organización del curso, temario, material y principios éticos a aplicar en matemáticas de las operaciones financieras.

DISTRIBUCIÓN DE LA MATERIA	LINEAS DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PROFESIONALES	MATERIAL COMPLEMENTARIO MOSTRADO EN LAS CLASES	PRINCIPIOS ÉTICOS A APLICAR
<p><b>Los tipos de interés:</b> el T.A.E, la Tasa Nominal y la Tasa equivalente</p> <p><b>Operaciones con capitales financieros:</b> la equivalencia de capitales, suma de capitales y sustitución de capitales</p> <p><b>Operaciones Financieras compuestas de múltiples capitales:</b> Financiación (préstamos) e inversiones</p>	<p>-Cálculo y conversión entre los diferentes tipos de interés</p> <p>-Aplicaciones prácticas para el cálculo de intereses en distintas operaciones financieras</p> <p>-Metodología para la determinación de equivalencias, sustituciones y otras operaciones con capitales financieros</p> <p>-Aplicaciones a la selección de inversiones o fuentes de financiación y posibles novaciones en una operación financiera</p> <p>-Metodología para la valoración de estas operaciones: cálculo de intereses, amortizaciones, novaciones de la operación...</p> <p>-Aplicaciones de la metodología valorativa a productos financieros</p>	<p>-Extractos de Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en los que aparecen situaciones reclamadas a entidades financieras debidas a malas prácticas en el cálculo de tipos de interés o su aplicación.</p> <p>-Folletos publicitados por entidades financieras que contienen algún error en cálculos, la forma de mostrar la información es poco clara o ésta resulta incompleta.</p> <p>-Contratos reales de operaciones bancarias: depósitos bancarios, préstamos...</p> <p>-Análisis de contratos reales de préstamos, leasing, renting, depósitos bancarios...etcétera</p>	<p>-La información ofrecida al cliente ha de ser transparente y clara</p> <p>-El interés debe ajustarse a la naturaleza de la operación (riesgo real), la competencia libre en el mercado, así como a principios morales evitando en todo momento los intereses abusivos (usura).</p> <p>-No se debe aprovechar la ignorancia del cliente para cargar condiciones más gravosas o modificar los pactos iniciales de alguna operación</p> <p>-No se deben crear expectativas por encima de las posibilidades reales de la entidad</p> <p>-No se deben utilizar fórmulas de cálculo poco ortodoxas para obtener más rendimientos</p> <p>-En todo momento se debe velar por los intereses del cliente</p>

Fuente: elaborado por Lozano, M.C. Hacia una formación ética profesional del universitario: descripción de una experiencia docente (2014)

Con este tipo de planteamiento formativo del curso académico, se produciría un adiestramiento del alumno en:

- Buscar y analizar la información
- Relacionarse y entender el lenguaje bancario
- Utilizar los conocimientos aprendidos, reforzar el análisis y tener un pensamiento crítico sobre los temas de actualidad
- Sacar conclusiones de su propio trabajo y mostrarlas a los demás de forma resumida y esquemática
- Presentar trabajos y defenderlos en público

En el que, una vez formado el alumno, éste tendrá su propia perspectiva sobre ser un buen profesional y cuáles son los caminos que le ayudan a alcanzar dichos objetivos, creará sus propias hipótesis para afrontar las situaciones que se producen en las entidades bancarias y sobre todo tendrá instaurado en él lo beneficioso que es actuar buscando las mejores alternativas para resolver problemas o alcanzar máximos beneficios sin necesidad de recurrir a malas prácticas profesionales.

La asignatura “*complementos de la inversión y financiación*” tiene como objetivo el estudio de los productos bancarios (préstamos, fondos de inversión, planes de pensiones, cuentas de ahorro vivienda, leasing...) que más se ofertan al público en las entidades bancarias españolas. Asimismo se incluyen los ejemplos de las malas prácticas financieras, e ilegales que se han producido a lo largo de estos años y así fomentar en los alumnos un espíritu crítico para este tipo de sucesos y así enseñar a los estudiantes desde la formación universitaria a ejercer con principios éticos y buenas prácticas bancarias.

En la tabla 9 mostramos el planteamiento académico de la asignatura, es decir, su contenido teórico y conceptos que son esenciales para el desarrollo de ésta, el tipo de prácticas que realizarán los alumnos y el trabajo de investigación que deben de hacer, para que así, ellos puedan adquirir las capacidades y competencias que enseña la materia.

Tabla 9: temario, programa práctico y competencias a alcanzar en complementos de la inversión y financiación<sup>23</sup>.

PLAN DE ESTUDIOS DE LA MATERIA	PROGRAMA PRÁCTICO DEL CURSO	COMPETENCIAS A ALCANZAR POR EL ALUMNO
<p>Operaciones financieras de financiación: Préstamos personales e hipotecarios.</p> <p>Operaciones financieras de ahorro: cuentas corrientes, libretas de ahorro, tarjetas de crédito y débito, fondos de inversión, planes de pensiones... etcétera.</p> <p>Análisis de los contratos de préstamos.</p> <p>Prevención y planificación de la financiación de particulares y de empresas.</p>	<p>Análisis y valoración de operaciones financieras de ahorro y financiación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Folletos bancarios</li> <li>○ Anuncios publicitarios de los medios de comunicación</li> <li>○ Recortes de prensa</li> </ul> <p>Investigación del alumno a través de trabajos sobre otros temas financieros.</p>	<p>Capacidad de recopilar e interpretar datos relevantes sobre temas de índole social, científica o ética.</p> <p>Conocer y gestionar operaciones financieras y bancarias.</p> <p>Conocer y proporcionar los servicios que mejor se adapte a la demanda de los clientes de las entidades.</p> <p>Aplicar criterios éticos y de sostenibilidad para la toma de decisiones.</p>

Fuente: elaboración propia

<sup>23</sup> Guía docente de la asignatura: Complementos de la inversión y financiación (2018/2019). Consultado el 20 de agosto de 2018 de [http://www.fce.upct.es/documentos/titulaciones/grado\\_ADE/optativas/510109002.pdf](http://www.fce.upct.es/documentos/titulaciones/grado_ADE/optativas/510109002.pdf)

En este caso, los principios éticos que se enseñan deben de estar especializados en la situación laboral de un empleado de banca cuando presta un servicio sobre un producto financiero, es por ello, que se pone al alumno en el caso hipotético de estar trabajando en un banco y éste debe de saber cuáles son los requisitos necesarios para poder ejercer sin cometer fraude; por lo que, estos principios se adaptan a **“no ir en contra de los intereses de los clientes”**, así se garantizaría que el alumno es conocedor de los métodos necesarios para proteger al cliente y prestar un buen servicio. Por lo que, mostraremos un ejemplo que nos enseña la asignatura en su contenido de los principios éticos que deben de seguir cuando se oferta un producto a un cliente.

Imagen 2: ejemplo de principios éticos que se deben respetar al ofrecer un producto financiero a un cliente.



Fuente: elaborado por Lozano, M.C. Asignatura complementos de la inversión y financiación (2018)

Una vez finalizada la enseñanza del alumno, se espera que este sea capaz de:

- Transmitir el funcionamiento de los productos de inversión y financiación bancarios más representativos a particulares o a empresas
- Analizar y usar de forma correcta toda la información financiera que dispone para la toma de decisiones
- Distinguir situaciones donde se producen malas prácticas bancarias

- Realizar y gestionar proyectos de inversión
- Discernir entre una práctica bancaria correcta frente a una actuación poco ética

Las asignaturas del grado de A.D.E (Grado en Administración y Dirección de Empresas) de la Universidad Politécnica de Cartagena que se relacionan con la enseñanza de la banca y de la financiación, aparte de enseñar la parte teórica de sus conceptos, intenta educar al alumnos con ejemplos prácticos reales, proporcionarles distintas alternativas teóricas y métodos deontológicos adaptados a la profesión. Así los estudiantes pueden crear su propia visión con respecto a los temas planteados, también se les ayuda a que usen soluciones veraces y dignas, sin necesidad de recurrir a los métodos fáciles (medidas y soluciones poco profesionales y que tienden a ser fraudulentas) y que se planteen nuevas formas de investigación para mejorar. Todo esto es posible con la formación recibida, es por eso, que la ética en la educación universitaria es muy importante, ya que se les inculcan unos valores profesionales para que alcancen el éxito profesional.

## **5. EL FUTURO DE LA BANCA EN LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los principios éticos han ido adaptándose y evolucionando a lo largo de los años, es una realidad que con la crisis financiera iniciada en el año 2008 salieron a flote los mayores escándalos bancarios de la historia, por lo que, una de las principales medidas que se tomaron fueron la aplicación de las normas impuestas por la ley, que obligaban a todos los bancos a que pusieran en práctica y en uso los principios éticos. Esto se debe a que era la mejor forma de que los bancos volviesen a intentar recuperar la confianza y la credibilidad que tenían los clientes hacia ellos, ya que a causa de los fraudes financieros los clientes fueron los que principalmente sufrieron las peores consecuencias por los engaños y las estafas que los bancos habían cometido con ellos.

Se puede pensar que antes del inicio de la crisis, hubiera sido lo lógico sería que se hubiese aplicado en mayor grado la ética como medida preventiva, y que tras desencadenarse ésta hubiera disminuido su aplicación como consecuencia del afán de las entidades bancarias por conseguir ganancias rápidas en un entorno agresivo de competitividad; sin embargo, la realidad es que antes de estallar la crisis, la ética no

estaba contemplada como principio básico a cumplir en cualquier actuación del banco o de sus empleados. Argandoña, A. (2010), desarrolló una investigación en la que una de las conclusiones que obtiene es que la ética en sí, no hubiera impedido la crisis financiera, pero sí que pudo haberla hecho menos violenta y duradera. Por lo que destaca el autor, los fallos más notorios fueron la mala dirección, la falta de motivación (o una motivación arraigada a malas prácticas bancarias) y el comportamiento inadecuado del personal. Pero aquellas entidades que si pusieron en marcha procesos directivos éticos y supieron aplicarlos de forma correcta, consiguieron afrontar la crisis de forma menos agresiva y las consecuencias del mercado no fueron tan catastróficas como en otros bancos. Es por ello, que la aplicación de los principios éticos a las diferentes actuaciones del banco, debe ir aumentando de forma progresiva con el fin de evitar que se caiga en los mismos errores del pasado.

Con respecto, al futuro de los principios éticos en la actividad profesional bancaria, hay que destacar que la mayoría de los estudios realizados, concluyen que su uso es esencial, ya que garantiza y da cumplimiento a la protección tanto de la entidad como la de los clientes, por eso, su aplicación es importante tanto para el presente como para el futuro, y por ello,

- 1) Siempre tendrán que formar parte de las entidades financieras y de sus empleados.
- 2) Se pueden ampliar e instaurar nuevos principios que sean beneficiosos para el correcto funcionamiento, pero nunca quitarlos; (debido a que si se eliminan se estaría dando un paso atrás para combatir el fraude financiero).
- 3) Son una herramienta que ayuda a prevenir las malas conductas y el fraude en las sucursales.
- 4) Ayudan a velar por los intereses de los clientes y de los empleados.

Es importante destacar, que los nuevos avances tecnológicos que se están dando en la industria financiera (como las aplicaciones de Smartphone o el acceso online a tu banca a través de las páginas web) dan lugar a que los bancos tienen que seguir garantizando la protección de los clientes. Aunque sea mucho más fácil y directo el acceso a sus cuentas y a los productos que tienen contratados con la entidad (sin necesidad de presentarse de forma física a las sucursales y sin tener tanto contacto con

sus asesores), no por ello, los clientes tienen que estar menos protegidos o peor asesorados. Porque con estos nuevos métodos que tienen los bancos para proporcionar un servicio, los asesores que, al mismo tiempo, están al otro lado de la pantalla tienen que seguir demostrando su profesionalidad de asesoramiento y seguir cumpliendo con el código de conducta y los principios éticos que se les han establecido.

El futuro como tal es muy cambiante en un mercado tan competitivo como este, pero la deontología profesional sigue formando parte de una estrategia que sirva para combatir las malas prácticas bancarias en el sector, por mucho que avance la tecnología y los nuevos formas de proporcionar un servicio, las entidades tienen que tener claro que la correcta aplicación de las normas éticas corporativas producen una mejor calidad y mayor satisfacción en los clientes, así como una mejor coordinación entre los directivos de la entidad y los empleados; por eso, un futuro sin principios éticos es inviable porque los bancos con ayuda de éstos pueden seguir logrando sus objetivos y es muy importante destacar que los beneficios que consiguen, se producen sin dañar a nadie, por lo que, se cumpliría la idea de que hacer lo correcto si funciona.

## 6. CONCLUSIONES

A lo largo del presente Trabajo Fin de Grado, se ha realizado la identificación y análisis de los principios éticos que pueden estar implicados en las finanzas y los mercados financieros. El estudio de las consecuencias tanto positivas como negativas que pueden aparecer si no se aplican de forma correcta los valores éticos necesarios, nos lleva a la conclusión de que la formación orientada a la ética profesional constituye una vía principal para conseguir empleados cualificados en el ámbito financiero, que ejerzan su profesión con principios y valores.

La enseñanza de la ética profesional a los alumnos universitarios supone un complemento formativo que garantiza que cuando en el futuro se enfrenten al mercado laboral, lo hagan con garantías de calidad y honradez.

A lo largo del trabajo, se han ido desprendiendo las siguientes conclusiones:

- El sector bancario español tienen establecidos por convenio colectivo desde el año 2016, una serie de principios éticos para tener un comportamiento justo,

honesto y leal para la sociedad. De este modo, se asegura que todos los empleados del sector financiero cumpla las leyes, normas y reglamentos, garantizando así la seguridad de los clientes.

- La actuación ética es un buen método para mejorar la satisfacción de los clientes de un banco, refuerza su confianza, y mejorara los niveles de calidad que se les presta en los servicios. Los principios éticos mejor valorados por los clientes en la actuación de su asesor financiero les proporciona: honestidad, respeto, credibilidad, responsabilidad y compromiso.
- La crisis financiera sacó a flote escándalos bancarios derivados por la avaricia, el abuso y el engaño, por lo que, una de las enseñanzas que los bancos pueden obtener de esta experiencia es que resulta indispensable el recuperar la buena imagen que perdieron y la confianza de los clientes; una buena forma de conseguir estos objetivos, puede ser el aplicar las sanciones correspondientes para aquellos que cometieron malas prácticas bancarias (ya sea por falsificación de documentos, comisiones extras, venta de productos de alto riesgo, etcétera), y otra, no menos importante, es la de cumplir obligatoriamente con un código de conducta ético, por lo que aquéllos que se salten las normas y leyes serán sancionados por vía judicial o de forma interna (incluido el despido procedente por infracción grave); mostrando así a la sociedad de forma visible, el que se están tomando medidas contra aquéllos que incumplen las normas.
- Aquellas entidades bancarias que solo buscan el máximo beneficio tienden a no tener en cuenta la ética en su compañía, es decir, se apartan con más facilidad los principios éticos; creando un mayor conflicto en los empleados que desean seguir manteniendo su profesionalidad. Es por ello, que los bancos que adoptan una cultura financiera basada en la transparencia y veracidad, son más sólidos y competitivos en el sector ya que cuentan con una mayor confianza de sus clientes y también se adaptan mejor a los cambios.
- Los bancos tienen como obligación no aplicar tácticas fraudulentas con sus clientes, y éstos últimos también tienen que estar preparados y tener ciertos conocimientos financieros para entender la información que reciben de sus sucursales bancarias. Los clientes deben de asegurarse de que la información que reciben la entienden a la perfección, analizar todas las condiciones y compararlo

con más productos, y ante cualquier duda solicitar toda la información necesaria y ayuda de su asesor.

- La formación de los empleados de banca asegura que éstos cumplan con una serie de capacidades y aptitudes. Realizar este tipo de inversión supone beneficios en el medio/largo plazo para aquellos bancos que deciden realizarla (ya que la inversión en formación los hace más competitivos en el mercado financiero), y se produce una especialización del personal haciéndolos más expertos en su rama profesional. Cabe destacar, que si una entidad bancaria no quiere realizar este tipo de inversión, hay un nuevo marco normativo que exige que los empleados estén formados y conozcan los mercados e instrumentos financieros basados en el MiFID II y el reglamento MiFIR para que así estos a la hora de proporcionar un servicio cumplan con las garantías exigidas y necesarias para informar y asesorar a los clientes.
- La docencia orientada a la ética profesional en la Universidad, ayuda a enseñar a los alumnos un serie de principios y criterios éticos para desarrollar sus habilidades profesionales; ya sea como saber distinguir de lo que está bien y lo que está mal, respetar y no comerciar con la información que proporcione el puesto de trabajo y ante todo siempre actuar de forma profesional y honesta. Por ello, la enseñanza de estos conocimientos recae en manos de los profesores (que deben de estar capacitados y mostrar ejemplos adaptados a la realidad del mercado laboral), que a través de sus conocimientos y vivencias reales deben de intentar que los alumnos aprendan todo lo necesario con su asignatura y lo pongan en práctica.
- El Grado de Administración y Dirección de Empresas de la UPCT (Universidad Politécnica de Cartagena), adapta su enseñanza a la misión, visión y valores que exige la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). De este modo, con las competencias transversales desarrolladas en las “7 Competencias UPCT” se espera que al alumnado alcance las capacidades que enseñan las competencias, entre ellas, el desarrollo de trabajar en equipo, tener una buena comunicación de forma escrita y oral, ser emprendedor, y también otro factor importante la aplicación de criterios éticos para la toma de decisiones.

- Las asignaturas “*Matemáticas de las Operaciones Financieras*” y “*Complementos de la Inversión y Financiación*” son dos asignaturas que forman al alumno que quiere dedicarse al sector financiero, y además de cumplir con un contenido teórico/práctico necesario para la formación, lo refuerza con ejemplos prácticos reales y basados en una enseñanza con principios y valores éticos/morales.
- Una conclusión final, es que el sector financiero después de todos los baches que ha pasado por la crisis económica, sigue siendo aún bastante inestable (con cifras de morosidad y baja solvencia preocupantes en muchos casos), es por ello que, para evitar que este tipo de sucesos vuelvan a afectar tanto, se debe asegurar que los bancos actúen con transparencia y competitividad justa y aunque, obviamente sabemos que los principios éticos no van a evitar todos los casos de corrupción que se pueden producir, sí que serían un garante que permitiría prevenir y controlar que se produzcan en menor medida que en ocasiones pasadas. Por ello, me gustaría destacar una conclusión final que resume la filosofía de todo el trabajo realizado, “*se puede realizar lo correcto sin necesidad de engañar a nadie*”, y que “*la ética es una buena herramienta para alcanzar beneficios económicos sin recurrir a malas prácticas bancarias*”.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

### ARTÍCULOS

- AMARO CANO, M.C (2015). “Ética social, profesional, profesoral y de la ciencia” *Medisur vol.13 no.6 Cienfuegos* nov.-dic.
- BBVA estrena código ético. (2001). Consultado de:  
[https://elpais.com/diario/2001/01/21/negocio/980083867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2001/01/21/negocio/980083867_850215.html)
- EE.UU.: el escándalo de los millones de cuentas fantasma abiertas por los empleados del banco Wells Fargo sin el conocimiento de sus clientes. (2016). Consultado de:  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-37314856>
- El BBVA pone en marcha un código de conducta obligatorio para la plantilla. (2004). Consultado de:  
[https://elpais.com/diario/2004/01/13/economia/1073948413\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2004/01/13/economia/1073948413_850215.html)
- ¿Cómo elegir al mejor asesor financiero?. (2015). Consultado de:  
<http://www.finanzas.com/noticias/20150804/como-elegir-mejor-asesor-3207294.html>
- GRACIA, D (2006). “Ética profesional y ética institucional: ¿Convergencia o conflicto?” *Rev. Esp. Salud Publica vol.80 no.5 Madrid sep./oc*
- GUITART, M.E (2007), “¿Conocen los estudiantes de psicología lo que es un dilema ético? Propuesta de un programa de formación en ética profesional”, en *Revista de Enseñanza Universitaria*, núm. 30, pp. 58-65
- LÓPEZ-ZAVALA, R (2013). “Ética profesional en la educación superior” *Perfiles educativos vol.35 no.142 México*

### LIBROS

- CORTINA, A; CORNILL, J (2000). *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Edit. Verbo Divino. Navarra
- DENTON, K (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. 1<sup>era</sup> Edición. Madrid, España. Ediciones Díaz Santos S.A
- WEBER, M (1985). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Edit. Orbis.

## PÁGINAS WEB

- ABRIL, I (2017). La CNMV limitará los bonus a bancos de inversión y gestoras independientes. Consultado el 8 de mayo de 2018, Expansión, página web de información y comunicación:  
<http://www.expansion.com/mercados/2017/09/11/59b6a840e2704e4c2a8b456b.html>
- ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. (s.f). Consultado el 12 de agosto de 2018, Wikipedia, página web de información:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_y\\_direcci%C3%B3n\\_de\\_empresas](https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_y_direcci%C3%B3n_de_empresas)
- ANEC (2017). 8 Beneficios de Formar a tus Trabajadores. Consultado el 5 de junio de 2018, Asociación Navarra de Empresas de Consultoría (ANEC), página web de consultoría:  
<https://anec.es/beneficios-formar-trabajadores/>
- ANECA (2018). Misión, visión y valores. Consultado el 4 de septiembre de 2018, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), página web de publicación de normas y seguimiento de la enseñanza superior:  
<http://www.aneca.es/ANECA/Mision>
- ANTÓN, A (2017). Santander bloquea el bonus de los 7000 empleados de la red comercial de Popular. Consultado el 15 de abril de 2018, El independiente, página web de información y comunicación:  
<https://www.elindependiente.com/economia/2017/11/07/santander-elimina-bonus-empleados-popular/>
- ARGANDOÑA, A (2010): “La dimensión ética de la crisis financiera”. Consultado el 21 de agosto de 2018, IESE Business School, página web de economía, ética y responsabilidad social:  
<https://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0872.pdf>
- ARGANDOÑA, A (2012). Recomendaciones para ser un buen bancario (o banquero). Consultado el 5 de marzo de 2018, IESE Business School, página web de economía, ética y responsabilidad social:

- <http://blog.iese.edu/antonioargandona/2012/06/16/recomendaciones-para-ser-un-buen-bancario-o-banquero/>
- BOE-A-2016-5846 (2016). XXIII CONVENIO COLECTIVO DE BANCA 2015/2018. Consultado el 1 de marzo de 2018, BOE, página web de publicación de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-5846](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-5846)
  - CAIXABANK (2016). Código ético y principios de actuación de CaixaBank. Consultado el 3 de marzo de 2018, CaixaBank, página web del banco CaixaBank: [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info\\_corporativa/CABK\\_Codigo\\_Etico\\_CAST.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/CABK_Codigo_Etico_CAST.pdf)
  - CAVANNA, J (2016). 5300 cómplices y un liderazgo sin agallas: a propósito de Wells Fargo. Consultado el 22 de junio de 2018, Comisión empresarial, página web de información y comunicación: <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2016/11/5-300-complices-y-un-liderazgo-sin-agallas-a-proposito-de-wells-fargo/>
  - CNMV (2017). Guía técnica 4/2017 para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora. Consultado el 20 de julio de 2018: [http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/Guias-Tecnicas/GuiaTecnica\\_2017\\_4.pdf](http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/Guias-Tecnicas/GuiaTecnica_2017_4.pdf)
  - CRESPO, A (2016). Bankia sanciona a 170 empleados por infringir el código ético. Consultado el 13 de marzo de 2018, La expansión, página web de información y comunicación: [http://www.expansion.com/empresas/banca/2016/05/06/572ce55be5fdea\\_b93f8b45a3.html](http://www.expansion.com/empresas/banca/2016/05/06/572ce55be5fdea_b93f8b45a3.html)
  - DE GEORGE, R.T (2011). “Historia de la ética empresarial” Valores y ética para el siglo XXI, editado por BBVA. Consultado el 4 de marzo de 2018, BBVA, página web del banco BBVA: <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2016/04/LA-ETICA-EN-EL-SISTEMA-FINANCIERO.pdf>

- EGAN, M (2016). “Denuncié las fallas éticas de Wells Fago y me despidieron”: exbanquero de la compañía. Consultado el 11 de Julio de 2018, CNN, página web de economía:  
<https://cnnespanol.cnn.com/2016/09/21/denuncie-las-fallas-eticas-de-wells-fargo-y-me-despidieron-exbanquero-de-la-compania/>
- EMO INSIGHTS (2016). 4º Estudio de emociones en el sector bancario de particulares en España. Consultado el 8 de marzo de 2018, EMO Insights, página web de estudio de las emociones:  
<https://emoinsights.com/estudios-emotional-research/emociones-en-el-sector-bancario-4o-estudio/>
- ESTEBAN, F (2004). Excelentes profesionales y comprometidos ciudadanos: un cambio de mirada desde la universidad. Consultado el 16 de agosto de 2018:  
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev81re.pdf>
- FIGUEROBA, A (2018). Las 6 diferencias entre ética y moral. Consultado el 8 de marzo de 2018, Psicología y Mente, página web de psicología:  
<https://psicologiymente.net/psicologia/diferencias-etica-moral>
- GARCÍA, R (2002). La formación ética profesional desde la perspectiva del profesorado universitario. Consultado el 16 de agosto de 2018:  
<http://revistas.usal.es/index.php/1130-3743/article/view/3166>
- GRACIA, E (2018). La formación continua de los trabajadores. Consultado el 25 de julio de 2018, Audalia Nexia, página web de recursos humanos:  
<https://www.audalianexia.com/blog/la-formacion-continua-de-los-trabajadores/>
- GERARDO, E (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. Consultado el 28 de febrero de 2018:  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842006000400008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400008)

- GONZÁLEZ-PÁRAMO, J.M (2016). LA ética es el pilar fundamental de la banca. Consultado el 14 de marzo de 2018, BBVA, página web del banco BBVA:  
<https://www.bbva.com/es/jose-manuel-gonzalez-paramo-la-etica-pilar-fundamental-la-banca/>
- Guía docente de la asignatura: Complementos de la inversión y financiación (2018/2019). Consultado el 20 de agosto de 2018:  
[http://www.fce.upct.es/documentos/titulaciones/grado\\_ADE/optativas/510109002.pdf](http://www.fce.upct.es/documentos/titulaciones/grado_ADE/optativas/510109002.pdf)
- HORTAL, A (2002). Ética General de las Profesiones. Consultado el 10 de agosto de 2018:  
<http://fliphtml5.com/kkzq/zzfl/basic>
- IEB (2017). El alto coste de la falta de ética en la banca. Consultado el 15 de junio de 2018, IEB, página web de economía:  
<https://www.ieb.es/alto-coste-la-falta-etica-la-banca/>
- LO DESTRO, D (2014). 5 valores que te harán triunfar en el trabajo (y en la vida). Consultado el 28 de febrero de 2018, Entremujeres, página web de trabajo y ética laboral:  
[https://www.clarin.com/trabajo/trabajo-etica-oficina-reflexion\\_0\\_SJGg2CKPXe.html](https://www.clarin.com/trabajo/trabajo-etica-oficina-reflexion_0_SJGg2CKPXe.html)
- LOZANO, M.C (2014). Hacia una formación ética profesional del universitario: descripción de una experiencia docente. Consultado el 21 de agosto de 2018:  
<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/3976/c023.pdf?sequence=1>
- MARCO, A (2016). El BdE obliga a los directivos de banca a devolver sus bonus por mala gestión. Consultado el 25 de marzo de 2018, El confidencial, página web de información y comunicación:  
[https://www.elconfidencial.com/empresas/2016-12-11/el-bde-obliga-a-los-directivos-de-banca-a-devolver-sus-bonus-por-conducta-impropia\\_1301714/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2016-12-11/el-bde-obliga-a-los-directivos-de-banca-a-devolver-sus-bonus-por-conducta-impropia_1301714/)
- MARTÍN, P (2017). Los empleados de banca se quedarán sin bonus por vender productos “a granel”. Consultado el 22 de mayo de 2018, Cincodías, página web de finanzas:

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/08/23/mercados/1503507462\\_660611.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/08/23/mercados/1503507462_660611.html)

- MARTÍNEZ, E (2014). VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014, ética y crisis (económica). Consultado el 28 de mayo de 2018: [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos\\_trabajo/23102014160105\\_2969.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos_trabajo/23102014160105_2969.pdf)
- MONSERRAT, A (2016). La mala imagen de la banca. Consultado el 8 de marzo de 2018, El económico, página web de economía: <https://ultimahora.es/noticias/economico/2016/10/28/228122/mala-imagen-banca.html>
- ORTÍN, A (2018). Botín incluye a 43 directivos del Popular entre los mejores pagados del grupo Santander. Consultado el 17 de abril de 2018, Vozpopuli, página web de información y comunicación: [https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Ana-Botin-directivos-banco-Popular-Santander-bonus-pagados\\_0\\_1110790439.html](https://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/empresas/Ana-Botin-directivos-banco-Popular-Santander-bonus-pagados_0_1110790439.html)
- ROJAS, M (2014). Los beneficios de la ética empresarial. Consultado el 14 de marzo de 2018: <https://monicarojascelaya.wordpress.com/2014/06/24/etica-profesional/>
- ROLDÁN, J.M (2015). Cultura Bancaria: Por qué es relevante y cuáles son sus implicaciones prácticas. Consultado el 27 de mayo de 2018, AEB, página web de la Asociación Española de Banca: <https://www.aebanca.es/cultura-bancaria-por-que-es-relevante-y-cuales-son-sus-implicaciones-practicas/>
- SANTANDER (2018). Código general de conducta Santander. Consultado el 3 de marzo de 2018, Santander, página web del banco Santander: [https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es\\_ES/pdf/codigo\\_general\\_de\\_conducta\\_190118.pdf](https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/pdf/codigo_general_de_conducta_190118.pdf)
- SATRÚSTEGUI, S (2016). Los “millennials” van a ir menos al banco. Consultado el 8 de agosto de 2018, 20 minutos, página web de información y comunicación:

- <https://www.20minutos.es/noticia/2726209/0/entrevista-santiago-satrustegui-vicepresidente-european-financial-planning-association/>
- SEJEN, L (2016). La gran mentira de los bonus salariales: ni motivan ni mejoran el rendimiento. Consultado el 25 de mayo de 2018, El economista, página web de empresas y finanzas:  
<http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/7359891/02/16/La-gran-mentira-de-los-bonus-salariales-ni-motivan-ni-mejoran-el-rendimiento.html>
  - SIGNIFICADOS (2018). Significado de moral. Consultado el 15 de marzo de 2018, Significados, página web de significados, conceptos y definiciones:  
<https://www.significados.com/moral/>
  - TAPIA, A (2017). Los diez mandamientos de la formación del personal financiero: La guía técnica/ 4/2017 de la CNMV del 27 de junio. Consultado el 1 de agosto de 2018, El blog AJTapia, página web de banca/mercado de valores:  
<http://ajtapia.com/2017/07/los-diez-mandamientos-la-formacion-del-personal-financiero-la-guia-tecnica-42017-la-cnmv-27-junio/>