

Ética y socialización en la Banca Pública venezolana

Ethics and socialization in the Venezuelan Public Banking

Resumen: La presente investigación tiene como finalidad analizar la ética y la socialización en la banca pública. Se desarrollaron dos categorías como lo son ética y la socialización en la banca pública. El basamento teórico plantea que una sociedad sin ética y valores no puede evolucionar en un entorno globalizado como el actual. Asimismo, la ética es la exigencia moral y, en el ámbito empresarial, se caracteriza porque la buena intención personal no es suficiente cuando se tienen que tomar decisiones en las que entran en juego las decisiones de otros individuos según la lógica de una empresa guiada por el mecanismo del mercado y del lucro. En este sentido, la socialización es la transmisión de cultura, la inserción social que introduce al individuo en el grupo convirtiéndolo en un miembro colectivo que respete las normas internas de la institución y de la convivencia. Esta investigación se desarrolló bajo una metodología descriptiva, cualitativa, no experimental, utilizando un enfoque interpretativo, con el objetivo de que cada empleado se apegue a las normas internas de estas organizaciones bancarias, que su conducta sea ética, ya que esta constituye una de las bases fundamentales para garantizar el éxito del proyecto de socialización en la banca pública.

Palabras clave: Ética, socialización, valores, exigencia moral.

JEL: A
A2

Abstract: The purpose of this investigational work is to analyze the ethics, and socialization in the public banking. Two categories were developed such as ethics and socialization in public banks, the theoretical basement poses that a society lacking ethics and principles cannot progress in a globalized environment such as the actual one. Also, ethics is the primary social demand, which at a business level; it should be assumed that "noble intentions" are not enough when there are decisions to make in which there are other individual's decisions to be considered in accordance to the logic of a market guided by mechanisms of free trade and profits. Essentially, the socialization system is the cultural transference that occurs with the social insertion of an individual in a group to convert him in a member of a society by which he would observe the established norms and regulations, as well as the socialization. The present study was developed under the non-experimental, qualitative, descriptive method focusing on the interpretation of the findings, with aims that each employee comply with the norms and procedures of the financial institutions, essentially, that they demonstrate ethical behavior, since this is one of the key basis to guaranty the banking socialization project success.

Key words: Ethics, socialization, values, primary social demand.

José Javier García

Magister en Gerencia Empresarial
Universidad Rafael Belloso Chacín
jjmgarcia@hotmail.com

Cristina Seijo Suárez

Postdoctora en Gerencia de las
Organizaciones, Postdoctora en Educación
Superior. Postdoctora en Políticas Públicas,
Estado y Paz Social Universidad Rafael
Belloso Chacín
Cristinasejoa@hotmail.com

Tipología:

Artículo de Reflexión

Fecha de recepción:

Junio 4 de 2013

Fecha de aprobación:

Agosto 29 2013

Para citar este artículo:

García J. J., & Seijo, C. A. (2013). Ética y socialización en la banca pública venezolana, Clío América, 7 (14), 164 - 169

Introducción

En un mundo globalizado, influenciado por la transculturación importada de diferentes países, se ha producido una alta diferenciación del pensamiento y de las costumbres entre los integrantes de las sociedades globalizadas y, a su vez, la exclusión de los sectores de bajos recursos al acceso a los servicios y productos financieros necesarios para su desarrollo y crecimiento económico y social para poder alcanzar una mejor calidad de vida.

Esta exclusión ha generado una ola de actuaciones con antivalores, generando una violación a las normas y a los códigos de ética establecidos en los principales bancos del Estado venezolano, trayendo como consecuencia el despido masivo de los empleados de estas instituciones financieras. Esta situación se resume en un dilema ético que afronta la sociedad venezolana por la falta de una cultura de valores que conlleva a no asumir los deberes éticos y a no respetar la condición humana.

En relación con los planteamientos anteriores, el Estado venezolano ha iniciado el proyecto de socialización bancaria, el cual busca incluir a dichas personas anteriormente excluidas de los servicios y productos financieros, e internamente educar a los empleados de estos bancos con una cultura organizacional ética que permita que las transacciones y procesos se ejecuten tal y como están normados y establecidos según la normativa interna vigente, apegados a un código de ética aplicado para que congruentemente puedan evolucionar como una sociedad productiva constituida sobre una plataforma de valores, tanto interna como externa, en las instituciones que conforman la banca pública de Venezuela.

La ética: valorización, cuidado y consolidación de la calidad de vida

En el contexto actual de este mundo globalizado, junto con los grandes avances en el conocimiento de la vida misma y de las tecnologías, los estudios de la ética aplicada afrontan fuertes desafíos, especialmente en relación con la valorización, cuidado y consolidación de la calidad de vida, en la cual resulta

afectada la situación de las personas, instituciones y organizaciones. En este sentido, hay que recordar la ética kantiana basada en la buena intención de las personas, en la buena conciencia individual en que lo importante de una acción moral es la buena intención del que obra. Sin embargo, una ética individual no es suficiente para una ética de las organizaciones.

No obstante, tomando en consideración los planteamientos de Cortina & Conil (1998), *“la ética es el conjunto de valores y normas que comparte una sociedad moralmente pluralista que permite a los distintos grupos no solo coexistir, vivir, convivir, y en última instancia sobrevivir, sino también construir su vida juntos a través de proyectos compartidos y descubrir respuestas comunes a los desafíos que se enfrentan”* (p.85).

Sin embargo, es frecuente que con medios y conductas éticas se trabaje en la producción y sostenimiento de sociedades antihumanas que niegan oportunidades de vida digna a grandes sectores. Es tan evidente que los resultados de la actual dinámica latinoamericana no son éticos ni llevan a una sociedad deseable. La dificultad está en ver cuáles son los desafíos éticos para cambiar de rumbo. No se trata de proclamar las metas deseables, sino de concretar los caminos éticos para lograrlas. Saber qué se puede hacer para desarrollar una ética operativa y promover con eficacia una nueva cultura instrumental que premie lo ético con el éxito, mientras que lo inmoral lleve al fracaso y también a la sanción social.

Por tanto, se puede inferir que la buena intención personal no es suficiente cuando se tienen que tomar decisiones basadas en los criterios de otros individuos que solo siguen intereses personales o fines de lucro. Es importante para resolver estos dilemas éticos que se produzca un diálogo entre los actores, que se respeten los acuerdos, y que las labores se desempeñen sin prejuicios, superando la intolerancia y especialmente reconociendo que ninguno de los actores es dueño de la verdad absoluta.

En relación con lo anterior, es importante desarrollar la ética aplicada desde el pensamiento, es decir, ofrecer bases para pensar desde los problemas y las

mediaciones que afectan a los seres humanos, su calidad de vida y su inserción en las organizaciones, coincidiendo así con Soto & Cárdenas (2007) quienes establecen que *“la ética es una parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre, por lo cual la ética aplicada se puede caracterizar como el pensar crítica y racionalmente por la empresa, su mantenimiento en el mercado, sin agresiones competitivas, alcanzando el beneficio, la satisfacción de las necesidades y la contribución al bienestar social”* (p.5).

En relación con los planteamientos anteriores, se infiere que la ética es un conjunto de valores que delimita la conducta del hombre, cuyo fin es construir una sociedad enmarcada en el respeto a la condición humana. Es así como hoy en día buscando crear una cultura de valores en la sociedad venezolana, las organizaciones han establecido un conjunto de normativas basadas en principios éticos y morales, en aras de lograr establecer una conducta laboral intachable al asumir y desempeñar cargos dentro de las organizaciones.

La ética en la banca pública: instrumento clave para fortalecer las garantías en el sistema financiero venezolano

De acuerdo con lo establecido por Oquendo (2008, p.81), la ética tiene gran relevancia en la actividad bancaria nacional, constituyéndose en un instrumento clave para fortalecer las garantías en el sistema financiero venezolano, redimensionando una cultura financiera confiable que garantice los intereses de sus clientes, infundiendo a estos conocimientos de los productos financieros ofertados y valores de responsabilidad en su utilización.

Los requisitos que debe tener un funcionario para poder desempeñarse dentro de las instituciones bancarias de Venezuela, en especial las de la banca pública, parten del conjunto de valores que debe tener el trabajador de estas instituciones financieras para poder ingresar a las mismas, dado que el proceso de selección de personal está a cargo de un equipo multidisciplinario conformado por administradores y psicólogos, quienes son los responsables de determinar la calidad del personal que ingresa a la empresa y de certificar que cumplan con los

perfiles establecidos, tomando en cuenta el conjunto de valores que conforman su ética personal para lograr un desempeño intachable dentro de la organización, según SUDEBAN en su Resolución No. 199.11 emitida en julio de 2011.

En cuanto al servicio bancario y atención al público, la Ley General de Bancos y otras instituciones financieras delimita la normativa sobre los horarios de atención y los servicios que le brindan a los usuarios de los servicios bancarios; en algunos casos, los funcionarios o gerentes de estas oficinas comerciales incumplen con lo establecido en dicha ley al suspender la prestación de algunos de los servicios o productos financieros al público en general que visita las oficinas comerciales de estas instituciones financieras, bien sea por buscar desahogar el volumen de personas que ingresan al banco, o en búsqueda de lograr objetivos personales o impuestos por superiores, dejando el lado las regulaciones que establece la ley, incurriendo así en conductas antiéticas.

En algunas ocasiones no son sancionadas dado que en algunos casos el trabajador solo cumple una orden de sus superiores y estos a su vez de los suyos, sin tener en cuenta el tiempo de espera del usuario para ser atendido, o la necesidad que este tiene de vincularse a estas instituciones por medio de los distintos servicios que ofrecen.

En relación con el incumplimiento de la prestación de los servicios financieros, cada entidad bancaria maneja un código de ética característico para normar el desempeño de las actividades y procedimientos de los funcionarios miembros de la banca pública, como por ejemplo los miembros de los siguientes bancos: Banco Bicentenario, Banco del Tesoro y el Banco de Venezuela, instituciones que cuentan con códigos de ética como modo de delinear el comportamiento y la gestión de su personal, coincidiendo en sus valores corporativos como la honestidad, integridad, transparencia, y responsabilidad, entre otros, conformando así una base ética de cada uno de los documentos formales de las mencionadas instituciones.

En este orden de ideas, la atención al cliente es factor de concordancia en los códigos de ética de

los bancos del gobierno venezolano, basados en el respeto al tiempo de los clientes que visitan diariamente estas organizaciones, en las que la inclusión representa una visión de futuro.

De lo anteriormente planteado, se infiere que la ética se fundamenta en una serie de valores que fortalecen y propician el respeto a la dignidad humana, sin distinción de edad, color o raza, orientados hacia la evolución de la sociedad.

Es así como hoy en día, la banca pública de Venezuela ha establecido mecanismos de inclusión social y sin discriminación alguna para todas aquellas personas que requieran mejorar su calidad de vida, mecanismos tendientes a que los empleados bancarios proporcionen toda la asesoría necesaria sobre los distintos productos y servicios financieros que se ofrecen en sus instituciones, de acuerdo con las necesidades que manifieste cada uno de los clientes que conforman parte del entorno social y económico de estos bancos, donde el talento humano de dichas organizaciones juega un papel fundamental.

La socialización: Una aproximación teórica basada en una cultura de trabajo orientada a satisfacer las necesidades

Partiendo de los planteamientos de Sescovich (2011), el ser humano es esencialmente un ser social. Sin embargo, esa naturaleza de ser social es producto de un largo proceso en la vida de cada persona, proceso que tiene, por así decirlo, dos caras: Desde el punto de vista de cada individuo opera el proceso de aprendizaje; y la sociedad, respondiendo a su necesidad de mantenerse como tal, opera el proceso de socialización. Este proceso es importante de considerar si se desea entender el comportamiento humano.

Según lo expuesto anteriormente, y la definición de Berrios (2004), se puede establecer que *“la socialización es el proceso mediante el cual el individuo es cautivado por la cultura de su sociedad, es decir, se concibe como un proceso educativo donde el individuo recién nacido aprende valores, actitudes, normas y pautas de conducta que la sociedad considera apropiadas, donde la cultura no la construye el*

individuo a su libre albedrío, sino es internalizada, con las particularidades que el desarrollo cultural a delimitado con la globalización de los valores” (p.1).

En otras palabras, la socialización es el proceso por medio del cual los individuos aprenden las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Este aprendizaje permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social.

Partiendo de que el proceso de socialización es permanente en la sociedad, pues el desarrollo de la base económica y los procesos técnicos de producción conducen a transformaciones en la superestructura, con ello se transforman los patrones considerados como las maneras apropiadas de comportamiento. Es así como la banca pública hoy en día evoluciona en este tema, creando una cultura de inclusión bancaria en las instituciones financieras públicas venezolanas, al igual que en los clientes el criterio de bancarización y responsabilidad financiera para con los compromisos que puedan adquirir con los bancos.

Este proceso de cambio fundamentado en la inclusión es conocido como socialización, y tiene como objetivo principal ayudar a pequeños comerciantes a iniciar su negocio, y también a aquellas personas que anteriormente eran excluidas por la banca tradicional de los productos y servicios financieros que ofertaban, lo cual les impedía mejorar su calidad de vida. Este proceso de cambio fortalece la economía de los sectores de bajos recursos apalancando los comercios pequeños y generando empleos en las comunidades aisladas de la civilización al igual que en aquellas en donde las fuentes de empleo son escasas. El proceso de socialización de la banca pública venezolana busca un cambio social, no solo fuera de la organización sino dentro de ella. También busca educar a los funcionarios de estos bancos en dicho tema, creando una cultura de trabajo orientada a satisfacer las necesidades, apoyo financiero y prestación de servicios, no solo a los grandes empresarios y clientes potencialmente rentables, sino también a aquellos pequeños comerciantes que necesitan del respaldo de la banca para producir y generar nuevos empleos en la medida que crezca su actividad productiva.

Es necesario tomar en cuenta en este proceso de inclusión aquellos trabajadores de las diferentes empresas que hacen vida en el entorno de estos bancos, quienes no gozan de grandes salarios o elevados ingresos, pero que también necesitan de ese respaldo crediticio que la banca puede ofrecerles para saldar la deuda social existente en Venezuela. Es que el objetivo principal de la socialización es el mejoramiento de la calidad de vida de todos los venezolanos.

La socialización bancaria cuenta con diferentes caras de interpretación, y una de estas es la ética que debe tener el funcionario que presta servicios en los diferentes bancos propiedad del Estado venezolano. Es por ello que se debe crear una cultura de valores como parte de la formación del talento humano dentro de estas organizaciones, que oriente a los trabajadores a desempeñar su actividad diariamente con responsabilidad, honestidad y transparencia, es decir, con ética, permitiendo así el respeto por el tiempo de las personas que visitan diariamente estas instituciones y por ende de sus derechos como seres humanos.

Esta formación ética dentro de las organizaciones desarrolla la responsabilidad de los funcionarios de estos bancos a desempeñar su labor tal y como está preestablecida en los manuales, normas y procedimientos diseñados por la institución, evitando con esto el lucro o beneficio económico personal que pueda corromper al funcionario en el desempeño de su trabajo.

La socialización de los valores organizacionales forma parte de la educación corporativa que reciben los trabajadores durante la jornada laboral día a día. Dicho proceso consiste en la transmisión e internalización de todas y cada una de las conductas morales deseadas por los bancos, las cuales deben y pueden ser adoptadas por los funcionarios que se desempeñan dentro de estos, coincidiendo así con lo planteado por Seijo (2010, p.23) en su definición de socialización de la educación centrada en valores. No es fácil crear una cultura de valores organizacionales en un grupo multidisciplinario de personas que se desarrollan personal y profesionalmente en los bancos del Estado venezolano, dado que cada persona a lo largo de su vida va concibiendo los valores familiares y sociales del entorno en el que vive; pero también es cierto que no es imposible, en virtud de que las extensas jornadas de trabajo juegan

a favor de crear una cultura de valores organizacionales que funcionan como eslabón fundamental en la construcción del proceso de socialización de la banca pública en Venezuela.

Consideraciones finales

En relación con los planteamientos anteriores, se puede decir que la ética es el conjunto de principios, normas y valores que rigen la vida de los pueblos y de los individuos inmersos en estos; ello implica que el hombre debe adaptarse al estilo de vida de la sociedad en la que se desenvuelve.

Las conductas éticas van más allá del entorno social; la banca también se suma a este comportamiento creando la cultura ética en sus empleados para lograr un desempeño honesto, confiable y transparente apegado a las normas éticas que cada una de estas instituciones financieras posee.

Estas instituciones, además de contar con sus códigos de ética, también son objeto de la Ley que delimita su comportamiento, como es el caso de la Ley de Bancos y otras instituciones financieras, entre varias. Por otro lado, a raíz de una serie continuada de escándalos sobre prácticas opacas en el seno de dichos bancos cuyo origen radicaba en un comportamiento antiético, ha llevado a estas organizaciones a crear una cultura de valores en sus equipos de trabajo para encaminar al talento humano hacia el comportamiento ético deseado por la institución, destacando la importancia de una cultura de inclusión en el comportamiento tales entidades, guiándolas a mantener sus productos y servicios accesibles para toda la población, orientados a lo que hoy se conoce como socialización bancaria.

Este proceso de socialización de la banca pública, establece normas y principios morales que rigen el comportamiento en este campo, mostrando así la diferencia entre una decisión subjetiva y una decisión ética, en la que los valores son los protagonistas al momento de la toma de decisiones que dirijan el camino de la organización y el desempeño de sus empleados.

Conjuntamente, la ética y la socialización buscan crear un ambiente que no solo difunda el mensaje del

más alto respeto y dignidad de su talento humano, sino también para con sus clientes, en aras de la búsqueda del bienestar e igualdad sociales.

Ese desarrollo del proceso de socialización tiene tal dinámica que incluye la sostenibilidad en el tiempo para las futuras generaciones, comprendiendo actividades de desarrollo económico y social considerando el medio ambiente. La banca pública, gracias a este proceso, permitirá el acceso de todos los venezolanos a los distintos servicios y productos financieros, para mejorar la calidad de vida de la población, educando a los beneficiarios de estos créditos a cumplir sus compromisos con los bancos. Asimismo, se busca superar el actual déficit empresarial en inversión, tecnología, competitividad, generación de empleo y producción, en virtud de que otorga financiamientos para que la sociedad pueda apalancar sus negocios y darles paso a nuevos comerciantes, quienes también pueden generar empleos y bienestar a la comunidad que los rodea. Todavía resulta prematuro definir los resultados finales de este proceso, pero todos apuestan por una banca pública ética que apoye las necesidades de la sociedad, que permita el desarrollo de un país con producción diversificada donde las comunidades sean el soporte del desarrollo, los sueños sean alcanzables a través de la inclusión, insertándose al mercado laboral y empresarial de manera responsable en los diferentes ámbitos de la actividad comercial

en que estén inmersos, garantizando así una banca ética al servicio de los venezolanos, brindando un servicio de calidad que inspire confianza en sus usuarios internos y externos, y trabajando con la mejor disposición para la construcción de una sociedad más justa en la que todos tengan una oportunidad.

Bibliografía

- Berrios, S. (2004). Cultura y socialización. Revista THEORETHIKOS, Recuperado de <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/Julio04/>
- Cortina, A. & Conill, J. (1998). Democracia participativa y sociedad civil. Una ética empresarial. Utópica ediciones. Colombia.
- Ley de instituciones del sector bancario (2010). Gaceta oficial extraordinario # 6.015. Venezuela.
- Oquendo, N. (2008). La ética empresarial y las garantías del servicio bancario venezolano. Revista Innovación y Gerencia Vol. #1. Universidad José Gregorio Hernández. Venezuela.
- Seijo, C. & Añez, N. (2010). La educación centrada en valores y dignificación humana. Ediciones Astro Data, S.A. Venezuela.
- Sescovich, S. (2011). Procesos de socialización. Recuperado de <http://www.conductahumana.com/articulos/ciencias-del-comportamiento/proceso-de-socializacion/>
- Soto, E. & Cárdenas, J. (2007). Ética en las organizaciones. Primera edición. McGraw Hill/Interamericana editores. México.