

**DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD
FINANCIERA “BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES”**

**NERCY MARLEN CAMERO ACEVEDO
CÓDIGO 46.370.949**

**ÁNGELA ADRIANA ETCHANDIA PACHON
CÓDIGO 46.374.864**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SOGAMOSO
2005.**

**DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD
FINANCIERA “BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACA Y SUCURSALES”**

**NERCY MARLEN CAMERO ACEVEDO
CÓDIGO 46.370.949**

**ANGELA ADRIANA ETCHANDIA PACHON
CÓDIGO 46.374.864**

**Trabajo de grado para optar el título
de Administrador de Empresas**

**Director:
RENE HUARI UDAETA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SOGAMOSO
2005.**

Nota de Aceptación:

Jurado:

Jurado:

Sogamoso, Abril de 2005.

DEDICATORIA

**A quien, sino a ti que desde
Donde estas siempre eres
Mi Ángel**

**A mis padres y hermanos por
Su colaboración y ayuda
Constante**

**A mi esposo, quien me hizo
Tantas y tan valiosas
Sugerencias, comentarios
Y es una bendición que esté
En mi vida, gracias por tu apoyo
Incondicional.**

NERCY

DEDICATORIA

**Al Gran Padre celestial,
Mi amada hijita Camila,
Mi madre y a Juan Carlos,
Quienes amo con todo
Mi corazón**

ANGELA

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

A Dios por este gran triunfo

A nuestros padres por toda su paciencia y apoyo.

Al Doctor Rene Huarí Udaeta, director del proyecto.

A los jurados: Álvaro Bernal y Román Barrera.

Al Doctor Nelson Pérez, mil y mil gracias por asesorarnos, ser nuestro gran amigo y estar a nuestro lado en las buenas y en las malas.

A Ricardo Pérez, subgerente del banco caja Social, oficina de Duitama, por su colaboración.

A todo el cuerpo de docentes de la UNAD que en el transcurso de nuestras carreras fueron nuestros guías, especialmente a la Doctora Luz marina Romero y al doctor Armando Cáceres, quienes además fueron guías espirituales.

Al cuerpo administrativo: Carmen Elisa, Patricia y la señora Adalmira por toda su paciencia para con nosotros y sobre todo a la Doctora helena Duran quien tuvo sus puertas abiertas, oídos atentos, consejos certeros e igualmente guía espiritual.

A todos quienes de una forma u otra ayudaron al éxito de este proyecto.

INTRODUCCION

Las propuestas, el análisis, la discusión y los acuerdos que consolidan las organizaciones sobre los principios éticos que iluminan las relaciones de las empresas con los usuarios, los trabajadores y de estos últimos entre si, refleja el tipo de organización y su importancia en el contexto social.

El código de ética de la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL regional Boyacá y Sucursales, constituye la base de la excelencia profesional de todos los miembros que la componen y el cual pretende construir una comunidad donde exista mayor igualdad y libertad individual; contiene de forma intrínseca las normas básicas de conducta basada en principios y valores humanos al igual que el del comportamiento en sociedad.

Es así como los colaboradores de la entidad, deberán actuar bajo la normatividad del código de ética, frente a situaciones imprevistas que generen beneficio para el BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, sus miembros, los clientes y la sociedad en general.

El contenido de este trabajo se desarrolla en cuatro capítulos, comenzando con las generalidades que constituyen la metodología utilizada para su desarrollo e incluye la selección del tema, el problema con su planteamiento, formulación y sistematización, el diseño del objetivo general y los específicos, la delimitación del tema, justificación, marcos de referencia y diseño metodológico de la investigación.

En el capítulo dos se describen los elementos metodológicos como técnicas e instrumentos utilizados para recolección de información, método investigativo y las fuentes consultadas.

El tercer capítulo muestra el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo y el cuarto capítulo describe la propuesta del diseño del código de ética para la entidad bancaria, además del plan de acción para su implementación, los mecanismos de capacitación y el modelo del código sugerido.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación.

DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD FINANCIERA “BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES”

1. GENERALIDADES

1.1 SELECCIÓN DEL TEMA

En la tendencia de las empresas a ser cada día más competitivas, surge el interés por sistematizar el desarrollo histórico de su gestión empresarial e identificar las herramientas utilizadas para ello. Las huellas históricas las constituyen los manuales y reglamentos que orientan sus acciones hacia objetivos y metas definidas en el cumplimiento del direccionamiento estratégico.

La gestión empresarial en su desarrollo deja como productos los manuales de reglamento interno, de funciones, de control, procedimientos y todos aquellos que obliga la ley, es necesario que se incluya códigos de comportamiento que direccionen su participación como empresas legalmente constituida en el ámbito en que se desarrollan.

Por esta razón surge la necesidad lógica en constituir un código de ética para una entidad financiera, cuya función es de servicio social, por tanto, mediadora entre la oferta y la demanda para la rotación de necesidades. La metodología más acorde para el proceso es el de contrastar y evaluar el conocimiento adquirido con la realidad empresarial que se vive actualmente, el intento de convalidar la coherencia pedagógica y epistemológica.

Además el interés de la entidad es fundamentarlo desde la investigación como una forma de organizar los diferentes manuales bajo un solo criterio, que le permita ser coherente, pero que a la vez facilite la ejecución de sus políticas en términos de eficiencia y eficacia.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento: La situación que se observa en la entidad financiera, muestra interpretaciones de experiencias proyectadas hacia la capacitación de los diferentes actores sociales y posibilitar la búsqueda hacia la convergencia para trabajo en equipo. Aparentemente hay poca motivación o falta de interés por entender y aplicar los manuales de procedimientos, aún cuando se firman constancias de conocimiento de los mismos y el poco tiempo disponible para dedicarse a esta labor es limitada por cuanto el cumplimiento de sus funciones absorbe la totalidad de la jornada laboral.

Las empresas permanentemente deben buscar estrategias de innovación para ser competitivas en el presente ó se verán avocadas a una ineficiencia e ineficacia de sus labores.

Esta situación hace necesaria la conformación de un código ético empresarial que simplifique y abarque la normatividad y procedimientos vigentes de la entidad basado en sus principios y valores.

1.2.2 Formulación:

¿Cuáles son los principios y valores que subyacen en la normatividad existente y en el imaginario moral de los usuarios del servicio financiero que podrían involucrarse para conformar el código de ética del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales?

1.2.3 Sistematización:

- ¿Qué principios caracterizan a la entidad bancaria en su funcionamiento diario y su interrelación con el medio?
- ¿Con qué herramienta de carácter normativo cuenta la entidad bancaria para su desarrollo organizacional?
- ¿Existe algún modelo o esquema administrativo para la mediación de las relaciones laborales y de servicio que defina el desarrollo organizacional que caracterice a la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales?
- ¿Cuál sería la estrategia metodológica para identificar los criterios actitudinales y comportamentales en la perspectiva de conformar un código ético empresarial?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General: Diseñar un Código de Ética Empresarial para la Entidad Financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, basado en la política y normatividad que regula a esta institución.

1.3.2 Específicos:

- Reconocer y describir el funcionamiento de la entidad financiera desde sus normas y reglamentos.
- Identificar y analizar el comportamiento empresarial de la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales basado en los valores y principios y su relación con el entorno.
- Propender por la creación e implementación de un comité ético que garantice el cumplimiento del código de ética empresarial.

1.4 DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.4.1 Delimitación Por Objetivos: Describir el comportamiento organizacional de la entidad financiera con el ánimo de diseñar un código de ética empresarial y proponer su implementación.

1.4.2 Delimitación Espacio- Temporal:

1.4.2.1 Delimitación del Tiempo: Se prevé la duración de la investigación en doce (12) meses, que abarca desde el diseño del anteproyecto hasta la entrega del documento final y para el trabajo de campo una duración de cuatro a cinco meses.

1.4.2.2 Delimitación de Espacio: El trabajo de campo donde se desarrolló el proyecto fue en la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, que comprende las oficinas de Tunja, Duitama, Chiquinquirá y Sogamoso (en Boyacá) y Bucaramanga (Santander), Cúcuta y Ocaña (en Norte de Santander).

1.4.3 Delimitación Teórica:

1.4.3.1 Enfoque Epistemológico: El carácter epistemológico de la investigación se enmarca en la crítica social, teniendo en cuenta que la realidad se constituye a partir de hechos sociales, de fenómenos consistentes en formas de obrar, pensar o sentir exteriorizados por el

individuo, que están dotados de un poder coactivo para la transformación social. Es la conciencia colectiva la que genera estos hechos, y no el individuo: es la colectividad la que cohesiona las conciencias particulares y que configura las maneras de ser colectivas.

El análisis y comprensión de los fenómenos sociales conducirá a un mejor resultado desde el punto de vista científico para una ética empresarial, con criterios y valores fundamentados en un proceso lógico y participativo.

El análisis determinará los comportamientos del personal y el compromiso que han adquirido con la organización, esta connotación epistemológica toma como base la construcción de este conocimiento, marcos teóricos y conceptuales que orientan y definen el cumplimiento de los objetivos trazados, un enfoque hermenéutico para interpretar toda la información recopilada, dar un uso adecuado al desarrollo del proyecto; teniendo en cuenta este aspecto “el arte de interpretar algo no claro para entenderlo”, es una tecnología del conocimiento para lograr una mejor comprensión de los escritos.

De esta manera el enfoque epistemológico adquiere su verdadero sentido al integrar tanto la construcción como la interpretación del conocimiento adquiriendo un carácter holístico, entendido éste como un proceso natural de la mente humana y por ello indispensable; orientada a todos los aspectos de la vida humana, pero en un sentido ontológico, es decir como opinión o creencia pues, no puede ser más que eso; se necesita conocer el contexto específico del objeto de estudio y en ese sentido se conoce el aquí y el ahora y así todo conocimiento es ineluctablemente local y temporal, en consecuencia un proceso.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Se pretende contrastar, cómo el modelo de un código de ética empresarial se aplica en la realidad y en este caso al no existir actualmente en la empresa, cómo afectará su desarrollo ya que se convertirá en base fundamental del comportamiento de los individuos que actúan dentro de la organización y que se verá reflejado en el actuar de sus trabajadores.

El código de ética empresarial le ofrece a la entidad bancaria una herramienta vital para respaldar su reglamento interno de trabajo y demás normas de comportamiento enmarcado dentro de su filosofía empresarial.

Por estas razones es necesaria su implementación, porque se cuenta con los diferentes recursos para llevarla a cabo.

De esta forma, contribuir al desarrollo empresarial desde el punto de vista administrativo enfocados al comportamiento laboral de los trabajadores y teniendo

en cuenta los principios y valores pre establecidos que invitan a la participación y su aplicación dentro de la organización.

1.6 MARCOS DE REFERENCIA

1.6.1 Marco teórico: El cambiante mundo actual, exige que las organizaciones sean competitivas con altas dosis de calidad. Las propuestas administrativas y gerenciales de teóricos como Drucker, Spendoline, David, Jurán e Ishikawa, han planteado alternativas eficaces para alcanzar elementos teleológicos como fin último de la gerencia.

El proyecto hace referencia a la gestión social, vista como una retroalimentación al proceso de eficiencia y eficacia del talento humano.

El término Gestión de Calidad Total, incluye principios como liderazgo, orientación hacia el cliente, participación de todo el talento humano, aplicación del mejoramiento continuo, gestión por procesos, gestión con datos indicadores y trabajo en equipo. Son varios los modelos diseñados con base en éste concepto, todos ellos, quizá son una respuesta a la gran demanda de competitividad en el mercado que implica ajustar diariamente los procesos y hacer énfasis en la evaluación, para satisfacer las necesidades de los clientes, resolver los problemas y colmar sus expectativas.

Por otra parte, la ética empresarial es una exigencia a la persona misma, cualquiera que sea su trabajo, supone que sus principios son los mismos de la moral general; la formula del éxito se da en aquellos negocios realizados por conveniencia mutua, basadas en complementos beneficiosos para ambos, de lo contrario sería latente el animo de sacar ventajas favorables personales, en este caso se verificaría el comportamiento inmoral convertido en norma (aceptación general) y que sea un elemento de difusión.

La ética de la empresa, intenta ofrecer los rasgos de una mera cultura de la empresa situada en el nivel ético propio de la sociedad.¹

La ética empresarial no es un valor añadido, es un valor intrínseco de toda actividad económica y empresarial, ya que cualquier actividad incluye al ser humano. La ética es una exigencia que se hace más significativa mientras mayor es la complejidad social, si la ética se encuentra inserta en toda actividad empresarial no puede ser considerada como un valor agregado sino como un valor componente²

¹ www.geosities.Com/trabajo en equipo.

² www.Etnorg.com

Una buena actuación ética es simultáneamente una buena actuación profesional, la ética empresarial supone que sus principios son los mismos de la moral general, es una exigencia de la persona, si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados (calidad, ambiente, renumeración, sentido de familia, incentivos, seguridad), proporcionándoles “dignidad y respeto”, el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad.

Este estado de ánimo, sentido de felicidad, es en sí una cuestión ética, en muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo los trabajadores son el “recurso humano”, esto puede de menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos y que son atractivos en la medida que cumplan juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo; mejor aún si su costo es bajo. La ética empresarial en cuanto a tal, sino también significa actuar en un ambiente que no solo procura el más alto respeto y dignidad de sus empleados (personas no recursos)

Las organizaciones necesitan orientaciones positivas sobre orgullo que se valora y sirve de horizonte para las decisiones, el criterio básico de la ética es aquello que todos pueden considerar como básicamente bueno, por tal razón un criterio mínimo de la ética es la misma humanidad: Tratar humanizadamente a cada ser humano.

- **CARACTERÍSTICAS:** Es una actividad humana con una finalidad social: Para que una comunidad alcance los objetivos se debe tomar una actitud moral basada en los valores empresariales (competitividad, calidad, excelencia, compromiso solidaridad, comunicación, etc.), ya que todos los afectados por una norma deben estar de acuerdo, dando su consentimiento mediante un dialogo constructivo y unánime.

Incrementa la iniciativa de los miembros de la empresa: Desarrolla las capacidades de inteligencia, calidad, equipos de trabajo autónomos basados en el principio de responsabilidad para mejorar la calidad de vida en el trabajo, al igual que la capacidad de innovación, creatividad y comunicación.³

Genera sentido de pertenencia: Ya que se crea una cultura empresarial en donde se comparte creencias que despiertan en los miembros de la empresa una moral de rentabilidad, pues para que una organización sobreviva debe perseguir sus propias políticas⁴

³ www.geositios.com/etica de la empresa

⁴ [www.geositios.com / ética](http://www.geositios.com/etica) de la empresa

Las empresas y organizaciones que adquieren una mayor competencia ética están preparadas para anticipar el futuro. Las empresas éticas hacen posible que la economía cumplan con su misión: Satisfacer las necesidades humanas con calidad y justicia.

Las empresas funcionan con valores (confianza, honradez, lealtad, respeto, credibilidad, responsabilidad, libertad, igualdad, solidaridad y dialogo), la ética de las empresas conduce a la cooperación en la solución de conflictos.⁵

- **IMPORTANCIA:** La ética empresarial procura el más alto respeto y dignidad de sus empleados como también busca que la empresa se presente frente a la sociedad de manera honrada, veraz, honesta y más idealmente en la procuración del bien social.⁶

- **OBJETIVO DEL CÓDIGO:** Incorporar valores que forjen carácter en los miembros de la empresa que le permitan tomar decisiones aceptadas con el fin de llegar a las metas propuestas.

1.6.2 Marco conceptual: Ética se deriva del griego “ETHOS” que significa “carácter” en el sentido de la repetición de actos iguales, de esta manera se determina las actitudes y así el hombre se va formando así mismo, la ética es la realidad y el saber que se relaciona con el comportamiento responsable donde entra en juego el concepto del bien o del mal del hombre.

Es un saber para actuar de un modo racional, es decir saber reflexionar antes de tomar una decisión y actuar según lo que se haya elegido.⁷

El carácter ético del hombre no es algo que se le añada al hombre desde afuera, sino que es la dimensión misma de la libertad humana, que se revela entonces esencialmente como la posibilidad de ser alguien frente a los demás en el mundo.⁸

Por código se entiende un cuerpo de leyes que conforman un sistema completo de legislación sobre alguna materia y que sirve de guía para el desempeño de funciones Organizacionales⁹.

“No vale la pena tratar de justificar y criticar las normas y de explicar por qué se las adopta o rechaza”. Bunge propone dos formas de estudio.

⁵ Martínez Jason, Parra Carlos. Diseño de un comité de asesoría ética CAE para la empresa distribuidora Tropiabasos Ltda. Uptc 2003.

⁶ Cortina Adela. Ética empresarial, Pág. 64

⁷ Cortina Adela. Ética empresarial, Pág. 7

⁸ GEVAERT, Joseph. El problema del hombre. Ediciones sígueme, Salamanca 1980, Pág. 213.

⁹ www.geositios.com/código

* Investigar en qué medida las expresiones valorativas e imperativas son traducibles, sin pérdida de significado ni de efecto práctico a oraciones enunciativas.

* Analizar algunos de los predicados que suelen figurar en las frases de efecto moral.

En suma, ni la ciencia, ni la ética tanto a nivel práctico como teórico, son impermeables entre sí. De una postura de mutua oposición o de incompreensión se ha pasado a una actitud de colaboración y ayuda, en este sentido conviene dejar claros estos puntos:

* La ética, en su búsqueda del sentido del mundo o dando razones para la posibilidad de su establecimiento, al trascender en su problemática y en sus métodos el plano puramente táctico y experimental, se inscribe en la reflexión filosófica, no ajena a las aportaciones de la ciencia, pero tampoco reducida a estas.

* Esta investigación filosófica de hecho moral no se puede justificar sino en función de determinadas exigencias y requisitos.¹⁰

Por manual de procedimientos se refiere a un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa que incluye además otras que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

La conducta es el modo de comportamiento que adopta el hombre dentro de un grupo social, un trabajo de equipo; una filosofía organizacional y una forma de pensar diferente, un camino ganador que las empresas han descubierto para hacer que el trabajador se comprometa realmente con los objetivos de la empresa.

La metaética se ocupa del análisis del sentido y justificación de los conceptos éticos. En esta actividad se plantean cuestiones de tipo metafísico, psicológico y lingüístico. Las cuestiones metafísicas se refieren a la posibilidad de descubrir si los valores morales constituyen verdades eternas independientes de los seres humanos o si resultan ser simplemente convenciones humanas.

La estructura lógica de un argumento moral es similar a la de otros tipos de argumentos científicos. Se debe partir de una primera premisa dada por el o los principios éticos que habrán de suministrar el criterio normativo para formular la regla moral que fundamentará la conclusión o juicio moral. Otra premisa (o premisas) deberá establecer los hechos pertinentes que conducen a la acción

¹⁰ M: BUNGE, Ética y ciencia siglo XX panorama, Buenos Aires 1960, Pág. 28

emprendida o a emprender. La conclusión, que debe derivarse de las premisas, consiste en el juicio moral relativo a la acción referida en la segunda premisa.¹¹

1.6.3 Marco Institucional: Desde hace más de 90 años, el BANCO CAJA SOCIAL, trabaja apoyando el progreso de las personas naturales, los microempresarios y Pymes, contribuyendo con el desarrollo social del país. Dicha actividad bancaria que tuvo sus orígenes en la fundación de la Caja de Ahorros del Circuito de obreros en Bogotá, ha fomentado y valorizado desde entonces el ahorro de los colombianos, hasta constituirse en una institución financiera de perfil popular. Hoy esa entidad, convertida en el BANCO CAJA SOCIAL, se encuentra entre los bancos más reconocidos del país.

Actualmente, el Banco atiende a más de un millón de clientes, a través de sus 122 oficinas en 42 ciudades del país; la regional Boyacá y sucursales comprende las oficinas de Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá, Bucaramanga, Cúcuta y Ocaña.

El Banco es una entidad financiera dinámica y creciente con un modelo exitoso de banca social autosostenible de fácil acceso para las personas, pionera en la colocación de créditos de menores cuantías.

El sector microempresarial es uno de los segmentos prioritarios de atención del Banco, el apoyo que el Banco ha prestado al desarrollo y los logros de este sector son motivo de reconocimiento no solo a nivel nacional sino internacional.

El BANCO CAJA SOCIAL trabaja año tras año en la acertada adecuación de los productos y servicios que ofrece, según las características de los clientes como: montos mínimos exigidos para aperturas de cuentas, agilidad en las transacciones, facilidad de acceso al crédito y productos de fácil manejo.

1.7 DISEÑO METODOLÓGICO

1.7.1 Línea de Investigación: La investigación se enmarca dentro de la línea de gerencia social, ya que se busca contribuir al desarrollo de la gestión de las organizaciones orientándolas hacia un contexto competitivo, a partir de la descripción y explicación en el manejo axiológico y ético del comportamiento de aquellos que hacen parte de la organización empresarial.

1.7.2 Tipo de Estudio: La profundidad de la investigación es exploratoria y descriptiva, la primera porque se trata sobre un tema hasta ahora poco explorado dentro de las funciones del administrador y de las mismas

¹¹ www.cema.edu.ar

empresas y descriptiva porque se identifica el comportamiento y actitudes del personal involucrado a la praxis profesional.

1.7.3 Población y Muestra: Está considerado todo el personal del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales que se distribuye en los siguientes cargos establecidos:

- Gerente
- Subgerente
- Subgerente Jornada Adicional
- Jefe de Cartera
- Jefe de Caja
- Asesores Comerciales
- Cajeros
- Auxiliar de Cafetería
- Supernumerario

El total de empleados en todo el país es de aproximadamente 1.464 personas; en la regional Boyacá y sucursales que comprende las ciudades de Tunja, Duitama, Chiquinquirá y Sogamoso y los Santanderes con cuatro sucursales: Bucaramanga (2), Cúcuta y Ocaña, suman un total de 150 personas.

Esta cantidad se convierte entonces en la población objeto de estudio y por su número pequeño, a la vez se considera como muestra. Es de anotar que con respecto al total nacional de empleados representan el 10.2%.

Con respecto a los clientes o usuarios del Banco, al no tener un número exacto de su cantidad se estableció una muestra de 100 unidades.

2. ELEMENTOS METODOLOGICOS

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se utiliza la observación directa como técnica para recolección de la información y la encuesta, aplicada al total de empleados del Banco que conforman la regional, convirtiéndose así en un censo, lo cual implica un desplazamiento a las sucursales y por medio de fax a las oficinas de los Santanderes.

2.2 MÉTODO INVESTIGATIVO

Es inductivo porque se parte del conocimiento y análisis del comportamiento de la mínima unidad de estudio “la persona”, en ella se indaga las condiciones en que existen y se manifiestan los principios y valores, se desarrollan procesos de categorización y mediante acciones de generalización se identificaron la universalidad de los principios y valores como fundamentos del código ético.

2.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

2.3.1 Primarias. La información directa es recibida de la muestra establecida e identificada y mediante encuestas se establecen los indicadores para el análisis del personal que labora en la entidad bancaria.

2.3.2 Secundarias: Se cuentan todas las referencias bibliográficas sobre el tema y la información que se encuentra en diferentes páginas en Internet.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

3.1 ANÁLISIS DE LAS APRECIACIONES DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD BANCARIA CON RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO.

Las encuestas a los clientes de la entidad bancaria arrojaron los siguientes datos:

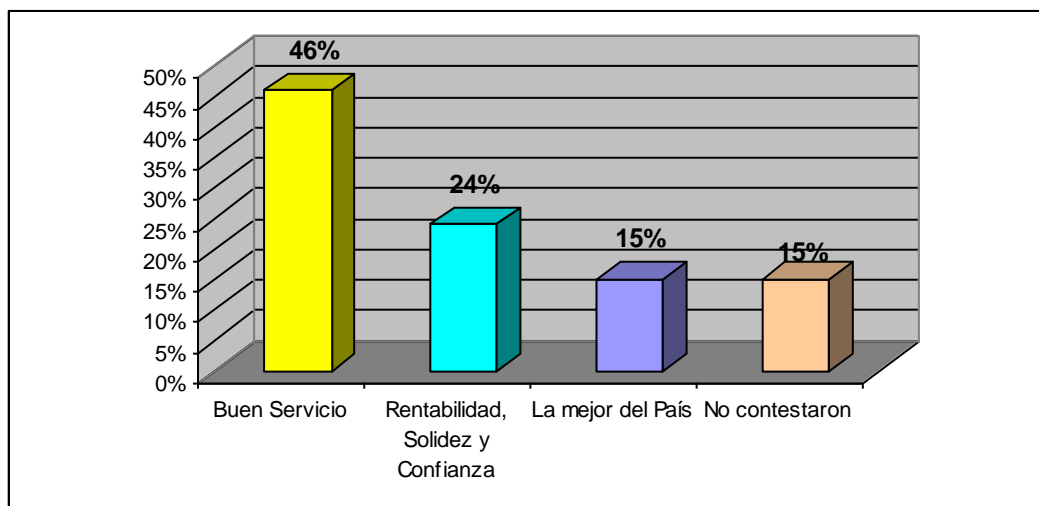
A la pregunta: ¿Qué opina UD. de la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL? Los resultados fueron:

Tabla 1. Opinión sobre la entidad BANCO CAJA SOCIAL

Opinión sobre la entidad BANCO CAJA SOCIAL	cantidad	Porcentaje
Buen Servicio	69	46%
Rentabilidad, Solidez y Confianza	37	24%
La mejor del País	22	15%
No contestaron	22	15%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 1. Opinión sobre la entidad BANCO CAJA SOCIAL



Análisis: La opinión de la mayor parte de los clientes y usuarios del BCS, es que tiene un buen servicio en 46%, un 24% cree en su rentabilidad, solidez y confianza y un 15% como el mejor del país; en términos generales se tiene un buen concepto sobre la credibilidad de la entidad.

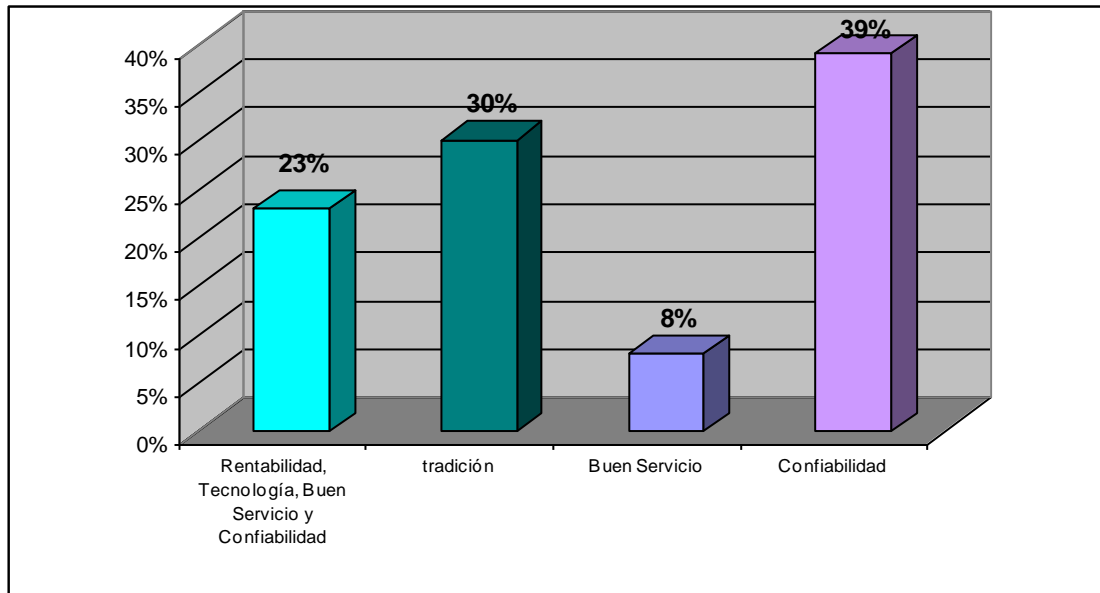
A la pregunta: ¿Por qué eligió al BANCO CAJA SOCIAL como a su opción financiera? Los resultados fueron:

Tabla 2. Preferencia al elegir BANCO CAJA SOCIAL

Preferencia al elegir BANCO CAJA SOCIAL	cantidad	Porcentaje
Rentabilidad, Tecnología, Buen Servicio y Confiabilidad	34	23%
Tradicición	46	30%
Buen Servicio	11	8%
Confiabilidad	59	39%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 2. Preferencia al elegir BANCO CAJA SOCIAL



Análisis: El principal motivo para preferir BANCO CAJA SOCIAL es la confiabilidad que esta entidad brinda con un 39%, seguido por la tradición en un 30%, y un 23%

lo prefiere por la rentabilidad, tecnología, buen servicio y confiabilidad, un 8% por su buen servicio; lo anterior refleja y afirma las respuestas obtenidas en la pregunta 1 de escoger esta entidad por su buen servicio y confiabilidad que perciben los clientes y usuarios.

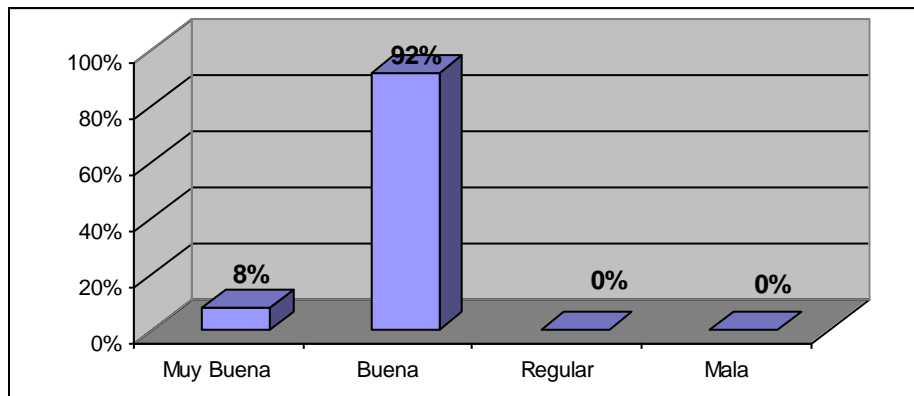
A la pregunta: ¿Qué opina de la atención que prestan los empleados del BANCO CAJA SOCIAL? Los resultados fueron:

Tabla 3. Opinión sobre la atención de los empleados

Opinión sobre la atención de los empleados	cantidad	porcentaje
Muy Buena	12	8%
Buena	138	92%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 3. Opinión sobre la atención de los empleados



Análisis: Como se observa en los resultados el 92% opina que la atención de los empleados es buena, porque principalmente son amables y ágiles y se recibe buena atención, aunque la mayor parte de ellos consideró su comportamiento normal tal como debe ser en una organización de este tipo, el 8% consideró muy buena la atención ya que en ese momento recibieron respuesta ágil a sus inquietudes.

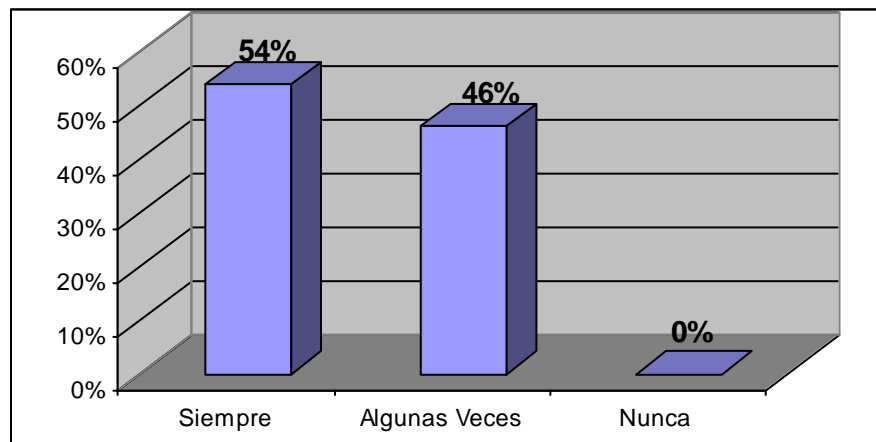
A la pregunta: ¿Han sido solucionadas sus necesidades financieras de forma oportuna, eficaz y efectiva? Los resultados fueron:

Tabla 4. Respuesta a solución de Inquietudes

Respuesta a solución de Inquietudes de los usuarios	Cantidad	Porcentaje
Siempre	81	54%
Algunas Veces	69	46%
Nunca	0	0%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 4. Respuesta a solución de Inquietudes



Análisis: Se observa que las inquietudes de los clientes o usuarios son atendidas en su totalidad y en un 54% siempre encuentran respuesta positiva, esto refleja la eficiencia percibida por los usuarios con respecto a la atención recibida, sin embargo el 46% encuentra respuesta algunas veces a sus inquietudes, ya sea porque el Banco no cuenta con algunos servicios que se requieren.

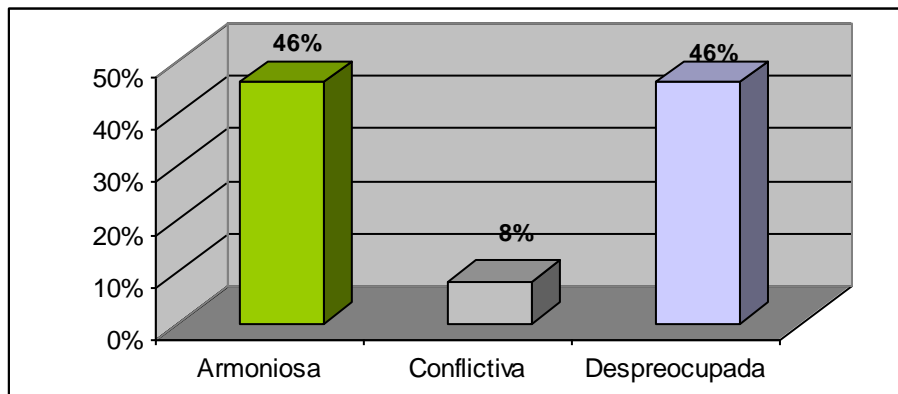
A la pregunta: ¿cómo ve la relación entre empleados del Banco (Ambiente Laboral)? Los resultados fueron:

Tabla 5. Ambiente Laboral

Ambiente Laboral	cantidad	Porcentaje
Armoniosa	69	46%
Conflictiva	12	8%
Despreocupada	69	46%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 5. Ambiente Laboral



Análisis: Un 46% percibe el ambiente laboral de los empleados como armonioso, otro 46% lo nota despreocupado al darse cuenta de que los empleados actúan individualmente más no colectivamente y un 8% percibe el ambiente laboral como conflictivo.

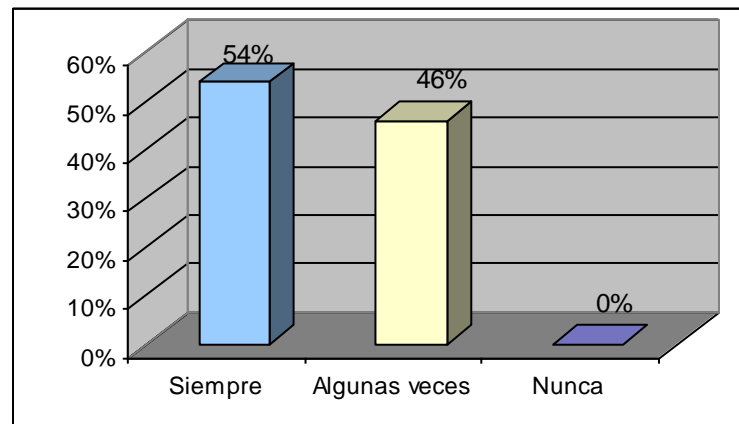
A la pregunta: ¿con que frecuencia observa lo descrito en la pregunta anterior? los resultados fueron:

Tabla 6. Frecuencia del comportamiento del ambiente laboral

Frecuencia del comportamiento del ambiente laboral	cantidad	Porcentaje
Siempre	81	54%
Algunas veces	69	46%
Nunca	0	0%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 6. Frecuencia del comportamiento del ambiente laboral



Análisis: El 54% considera que siempre se percibe el ambiente laboral como armonioso y a la vez despreocupado, mientras el 46% lo percibe algunas veces.

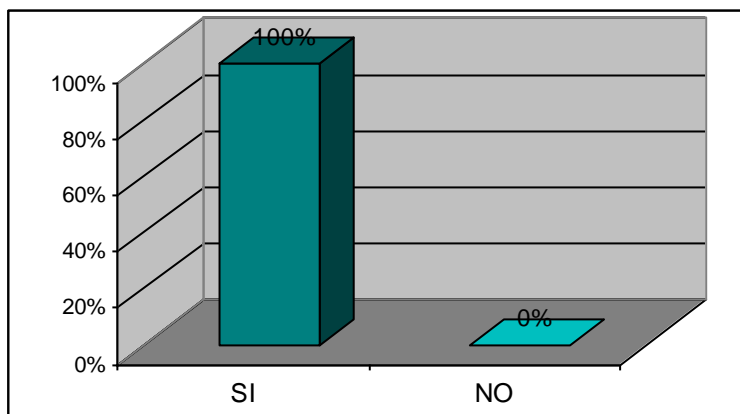
A la pregunta: ¿Cree ud. que el gerente de esta sucursal se interesa por el bienestar de los clientes? Los resultados fueron:

Tabla 7. Interés de la Gerencia por bienestar del cliente

Interés de la Gerencia por bienestar del cliente	cantidad	Porcentaje
SI	150	100%
NO	0	0%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 7. Interés de la Gerencia por bienestar del cliente



Análisis: El 100% de los clientes coincide en su respuesta de que la gerencia presta gran interés por el bienestar de los clientes al estar pendiente de que sean atendidos oportunamente y se le puedan solucionar sus inquietudes.

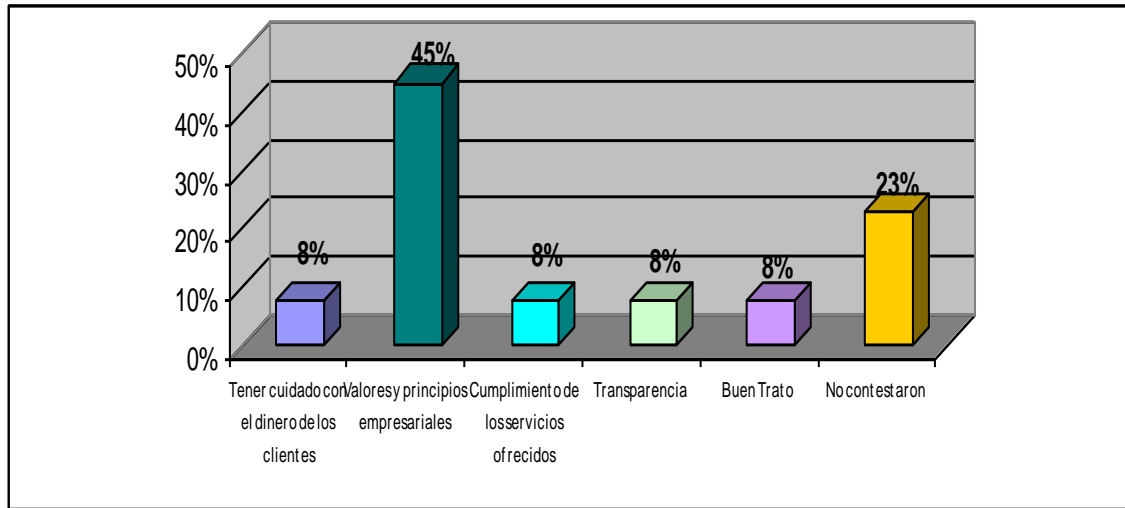
A la pregunta: ¿Qué entiende usted por ética empresarial? Los resultados fueron:

Tabla 8. Apreciación sobre el concepto de ética empresarial

Apreciación sobre el concepto de ética empresarial	cantidad	Porcentaje
Tener cuidado con el dinero de los clientes	12	8%
Valores y principios empresariales	67	45%
Cumplimiento de los servicios ofrecidos	12	8%
Transparencia	12	8%
Buen Trato	12	8%
No contestaron	35	23%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 8. Apreciación sobre el concepto de ética empresarial



Análisis: El 45% entiende por ética empresarial la aplicación de valores y principios adoptados por la organización para prestar sus servicios, un 32% tiene divididas opiniones entre las que se cuenta: Tener cuidado con el dinero de los clientes, cumplimiento de los servicios ofrecidos, transparencia en la gestión de los servicios y un buen trato que le deben brindar al cliente, el 23% restante no contestó al no tener un concepto sobre ética empresarial.

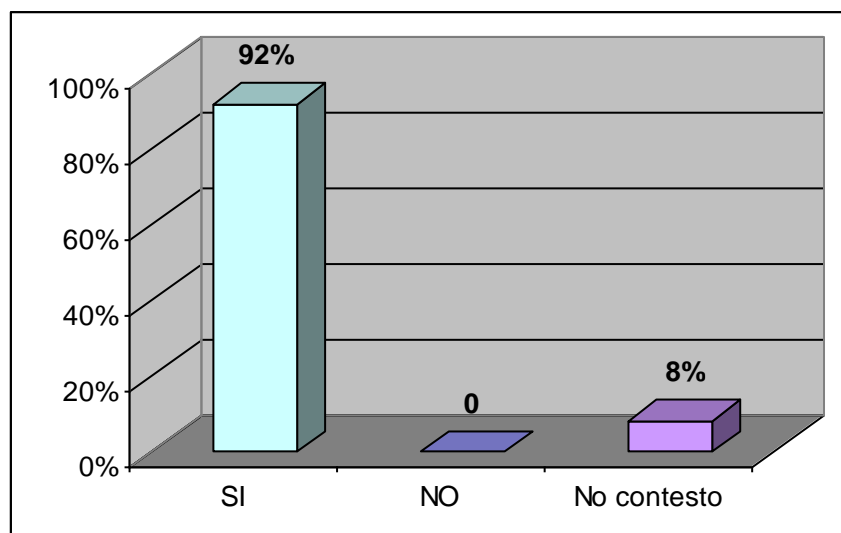
A la pregunta: ¿Cree ud. que dentro del BANCO CAJA SOCIAL se cumple con la ética empresarial? Los resultados fueron:

Tabla 9. Opinión sobre cumplimiento de ética empresarial en BANCO CAJA SOCIAL

Opinión sobre cumplimiento de ética empresarial en BANCO CAJA SOCIAL	cantidad	Porcentaje
SI	138	92%
NO	0	0
No contesto	12	8%
Total	150	100%

Fuente: encuestas

Gráfica 9. Opinión sobre cumplimiento de ética empresarial en BANCO CAJA SOCIAL



Análisis: El 92% de los encuestados opina que la entidad financiera cumple con la ética empresarial, ya que el dinero está seguro, se brinda información oportuna, tiene definidas políticas claras para sus clientes, cuenta con valores; es decir la apreciación de ética empresarial por parte de los clientes se refleja en la honradez y honestidad.

A la pregunta: ¿Cuáles cree ud que deben ser los principios y valores del Banco Caja Social?

Análisis: La opinión a esta pregunta se reflejó en la coincidencia de los siguientes principios y valores: Honestidad, Transparencia, Ética, Confiabilidad, Solidez, Bienestar, Honradez, Respeto, Buen Servicio y Disciplina.

De esta manera, se observa que los clientes prefieren al Banco Caja Social por el buen servicio y la confiabilidad que el mismo le otorga; califica como buena la atención que reciben y la obtención de respuesta positiva en la solución de inquietudes dentro de los mismos servicios que allí se prestan.

De igual forma perciben un ambiente laboral armonioso, aunque algunas veces despreocupado, como también creen que el gerente se preocupa por el bienestar de los clientes.

Con respecto a su apreciación de la ética empresarial, la entienden como el conjunto de valores y principios que la empresa infunde en sus colaboradores como también el buen trato, transparencia y la calidad en el servicio, La opinión que los clientes ofrecen sobre el cumplimiento de la ética empresarial es que se basa en principios y valores tales como honestidad, honradez y respeto principalmente.

3.2 ANALISIS DE LAS APRECIACIONES DE LOS COLABORADORES DEL BANCO CAJA REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES

Según respuestas obtenidas por parte de los colaboradores del BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES, con respecto a los valores creen que en esta entidad se destaca principalmente el respeto como mayor modelo a seguir, opinaron que la entidad debe prestar mas colaboración en el manejo de la información en cuanto a ser mas claros con los productos que se lanzan al mercado y por otro lado el apoyo en el aspecto humano.

Los principios que los colaboradores perciben en la entidad son la justicia, productividad y la calidad, las anteriores enfocadas al cliente, igualmente asumen que la empresa debe perseguir principios basados en el desarrollo integral de los clientes internos para mantenerla en constante crecimiento al igual que la confianza de los clientes hacia el banco.

Dentro del ambiente laboral los colaboradores perciben los valores intermediarios entre trabajador-patrono-cliente y viceversa como la responsabilidad, respeto, servicio, desarrollo profesional y calidad del servicio, como ítems más sobresalientes.

Para dar solución a las dificultades y los objetivos que no son alcanzados, los colaboradores estarían dispuestos a seguir las políticas y los principios establecidos por la entidad, otra parte de los colaboradores están preparados para ofrecer soluciones inmediatas, conciliar y trabajar en equipo.

Los colaboradores sienten apoyo por parte de las directivas pero hace falta fortalecimiento en este aspecto ya que hay fallas en la comunicación, por otro lado, con respecto al reglamento interno de trabajo, no están de acuerdo con puntos de referencia como sanciones por incumplimiento de metas y recuerdan de forma mas clara algunos aspectos básicos como causales de terminación del contrato.

Por otro lado, los colaboradores quieren ser partícipes activos de la elaboración de un código de ética para la entidad, pues sienten que la empresa tendrá en cuenta sus opiniones e inquietudes y así aportarían al desarrollo de la misma.

3.3 DESCRIPCION ACTUAL DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD BANCARIA.

La empresa BANCO CAJA SOCIAL es una entidad financiera con un modelo exitoso de banca social, auto sostenible, de fácil acceso para las personas, pionera en la colocación de créditos de menores cuantías, enfocados

principalmente al desarrollo microempresarial y ofreciendo productos y servicios para los diferentes tipos de clientes y adecuándolos a sus necesidades y características.

Los principales productos y servicios están destacados y caracterizados en un portafolio que se actualiza permanentemente; clasificado de la siguiente forma:

- ✓ Productos de Captación.
- ✓ Productos de colocación.
- ✓ Productos cruzados.
- ✓ Canales y servicios.

Los productos de captación incluyen las diferentes cuentas de ahorro clasificadas para cada tipo de cliente y que ofrecen entre otras posibilidades el acceso a créditos, ahorro programado, servicios de tarjetas débito y crédito; entre este tipo de cuentas están: tradicional, progrese, subdiario, alcance a su casa, tuticuenta. Certificados de depósito a término, cdt, s bcs, Cdt amigo, certificado día a día y la tradicional cuenta corriente con o sin cupo.

Los productos de colocación están clasificados en recursos propios con destino familiar o productivo, destinos familiares, créditos rotativos, créditos de libre destinación, educativos, para vehiculo con destino familiar, motos, inmuebles, vivienda y los créditos de tipo productivo como: capital de trabajo, vehiculo productivo, aceptaciones bancarias, tarjeta de crédito visa, líneas de fomento, operaciones internacionales, compra y venta de divisas, mercado libre, transferencias, mercado cambiario, cartas de crédito, giros, avales, garantías, remesas.

Los productos cruzados hacen referencia a las pólizas de seguros en las que se tienen: protección creciente, póliza hogar, pagacredito, pensiones, cesantías.

Canales y servicios: tarjeta débito visa electrón, cajeros automáticos, línea amiga, Internet.

Todos los productos y servicios han sido diseñados pensando en tener una gran cobertura de todo tipo de clientes y ofrecerle la gran variedad de los mismos tanto para beneficio personal como el de sus empresas¹².

¹² Informe final de gerencia, año 2004.

4 PROPUESTA DEL DISEÑO DEL CODIGO DE ETICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES.

El modelo que se presenta a continuación es una guía que permite desarrollar a través de la estructura y su contenido, las bases conceptuales para definir un código de ética empresarial para la entidad bancaria.

Los componentes que conforman el código se desglosan de la siguiente manera:

- ✓ Presentación
- ✓ Introducción
- ✓ Objetivo
- ✓ Finalidad
- ✓ Declaración de principios
 - Consideraciones con el cliente interno.
 - Responsabilidades con la actividad económica
 - Responsabilidades con el estado
 - Responsabilidades con la comunidad
 - Responsabilidades con acreedores y proveedores
 - Responsabilidades con los clientes
- ✓ Compromiso.

La presentación, introducción, objetivo, finalidad, permiten establecer los factores intrínsecos y responder a las preguntas: por qué del código, para qué se diseña y como se debe aplicar; el contenido principal son las declaraciones de principios, destacando las consideraciones con el cliente interno y las diferentes responsabilidades de la entidad con su entorno y por ultimo el compromiso que adquiere al implementar el código.

4.1 Plan de acción para su diseño e implementación.

La siguiente tabla muestra las diferentes actividades que se realizarán para su diseño e implementación, quiénes son los responsables y la cronología de su proceso.

Tabla 10 Plan de acción para el diseño e implementación del código de ética empresarial.

	(Qué) Lo que se debe construir	(Cómo) tareas, actividades	(Cuándo) tiempo	(Quién) personal que interviene	(Dónde) Lugar	(Para qué) “Objetivo”
1	Planeación estratégica	- Revisión del plan estratégico de la empresa, reevaluación	15 días	Comité en cabeza del Gerente	Instalaciones de cada una de las sucursales	Ajustar el direccionamiento hacia el comportamiento actual de la entidad
2	Contenido conceptual del código de ética	Plantear los principales puntos del código	8 días			Concretar los puntos más relevantes que harán parte del contenido del código.
3	Estructura del contenido:	* Consideraciones con el cliente interno	3 meses			Involucrar todas las variables consideradas, describiéndolas de acuerdo con la planeación estratégica de la entidad.
		* Responsabilidades con la actividad económica				
		* Responsabilidades con el estado				
		* Responsabilidades con la comunidad en general				
		* Responsabilidades con acreedores y proveedores				
		* Responsabilidades con los clientes				
* compromisos						
4	Estrategia de implementación:	* Diseño de metodología con material didáctico	15 días	Socializar el código e implementarlo en la entidad		
		* Divulgación masiva y entrenamiento con el personal	1 mes			
5	Evaluación	Evaluación de las actividades ejecutadas	Permanente	Interpretar los resultados obtenidos para evaluar cumplimiento de metas.		
6	Acción correctiva / preventiva	Ajustes y elaboración de acciones preventivas ó correctivas.	Permanente	Realizar ajustes necesarios de acuerdo a las necesidades de la empresa		

Fuente: autoras.

4.2 MECANISMOS DE CAPACITACION, PROMOCIÓN Y DIVULGACION

La mejor forma de mantener un buen nivel ético dentro de la Institución, es a través de un seguimiento continuo, dirigida a todos los empleados, sin importar en que área o en que cargo se desempeña.

Esta capacitación se realizará, convocando a todos los empleados por sesión y en forma dinámica, por intermedio de personas profesionales y con experiencia en el tema, y de reconocimiento en el ámbito nacional. El éxito de esta capacitación estará en la participación activa de cada uno de los asistentes.

La promoción se hará a través de campañas publicitarias dentro de la institución, utilizando la expectativa que generara en cada persona, además, se formará una cultura de participación directa de todas las personas que van asistiendo e estas capacitaciones, para que motiven a los demás a participar activamente.

La divulgación utilizará el correo electrónico interno, además de las carteleras de cada área de trabajo, publicando continuamente los resultados, las convocatorias y los ganadores de los incentivos.

4.3 MODELO DEL CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES.

De acuerdo con el contenido, el código sugerido es el siguiente:

PRESENTACION

La ética social y la ética empresarial son inseparables, algunas veces hasta no se pueden distinguir. Nuestras preocupaciones diarias respecto a la eficiencia, competitividad y al lucro no pueden prescindir de un comportamiento ético.

La ética en el trabajo no orienta solamente el temor de las decisiones (lo que debo hacer), sino también el proceso para la toma de decisiones (cómo debo hacer).

La adopción de principios éticos y comportamientos, refleja el tipo de organización de la cual formamos parte y el tipo de persona que somos. Nuestro respeto por las diferencias individuales y la creciente preocupación por la responsabilidad social, reflejan las relaciones con sus empleados para con la sociedad.

Cada individuo tiene su propio patrón de valores. Por esto, se hace imperativo que cada empleado reflexione el modo de compatibilizar sus valores individuales con los valores del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, expresados en los Principios Éticos.

En la relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes y la sociedad debe actuar de acuerdo con el Código de Conducta, que es el conjunto de normas de comportamiento basado en los Principios Éticos que debe ser adoptado por los empleados del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, independientemente del cargo o función que ocupe.

En su desempeño diario, el empleado debe considerar además, la legislación aplicable, los Códigos de Ética de las profesiones, el Manual de Buena Conducta de la entidad, el Plan Estratégico y las normas internas. Frente a situaciones imprevistas, debe optarse siempre por la alternativa que genere mayor retorno o beneficio para la misma y la sociedad

INTRODUCCIÓN

El BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales en conjunto, son una entidad que a través de su función desea ser participe de la evolución de nuestro contexto para construir una sociedad más justa, donde exista mayor igualdad y libertad individual.

Se ha creado este CÓDIGO DE ÉTICA que siendo compatible con las normas internas de la entidad fue concebido específicamente para interactuar con el contexto tanto regional como nacional.

OBJETIVO

Definir la imagen corporativa del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, desde el punto de vista del cliente interno, entendiéndose como un cambio de actitud favorable y afianzando el sentido de pertenencia, la cuales constituyen su carta de presentación ante el mercado, la sociedad y sus propios miembros.

Ser un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional de todos los empleados del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales independientemente del cargo o función que ocupen, establecer un patrón de relaciones internas y así mismo, con el público externo: los accionistas, clientes, empleados, sindicatos, colegas, proveedores, prestadores de servicios, la competencia, la sociedad el gobierno y las comunidades donde actúa.

Hacer viable un comportamiento ético pautado por valores aceptados por todos, por ser justos y pertinentes.

Reducir la subjetividad de las interpretaciones personales sobre principios morales y éticos.

FINALIDAD

El BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, en todos sus miembros observará en su organización el presente código de ética para la conservación de sus fines.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

CONSIDERACIONES CON EL CLIENTE INTERNO Y EL AMBIENTE DE TRABAJO

ARGUMENTACION

Dentro del Banco cada persona puede realizarse a nivel personal, intelectual y económico, dando a cada uno idénticas oportunidades, dentro de un óptimo clima laboral lleno de sentido de pertenencia y compañerismo, siempre el bienestar social por encima del personal.

- Frente a los empleados

- Respetar la dignidad humana y los derechos inalienables de los subordinados y colaboradores como son: el derecho a la vida, a la libertad de pensamiento, de expresión, a la igualdad de oportunidad y al buen nombre. A conocer, analizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades publicas y privadas
- Evitar toda forma de discriminación por razones de género, raza, religión, ideas o discapacidad física, que le resten objetividad a la selección, trato y remuneración de los colaboradores.
- Remunerarlos con justicia y cumplir estrictamente con el reconocimiento y pago de sus prestaciones sociales, de salud, seguridad social y pensiones.
- Promover su desarrollo integral, capacitación y bienestar.
- Propiciar su promoción con base en méritos de trabajo.
- Crear condiciones dignas de trabajo como lo son: salarios justos, sitios adecuados de trabajo, respeto a los compañeros, apoyo y trabajo en equipo.
- Divulgar los valores de una cultura ética al interior de la empresa, resaltando la honestidad, respeto y honradez.
- Procurar una mejor calidad de vida, bienestar y desarrollo integral de los colaboradores
- Propender por el desarrollo de la participación de los colaboradores de acuerdo con las políticas definidas por las instancias competentes de la entidad.
- Regir las relaciones con los colaboradores de acuerdo con los principios axiológicos de la entidad, refiriéndose esto al conjunto de valores y principios que orientan o deberán guiar la actuación de la entidad y sus funcionarios los cuales se reflejan en el desarrollo permanente del hombre y

que están estrechamente vinculados a las condiciones sociales y a las condiciones en que se desenvuelve cotidianamente el actuar humano.

- Con relación a los gerentes:

- Actuar de forma cortés, con disponibilidad y atención hacia todas las personas que se relacionan, respetando las diferencias individuales.
- En su vida profesional, actuar con lealtad hacia sus colegas.
- Reconocer los méritos relativos a los trabajos desarrollados por colegas o gerentes.
- No perjudicar la reputación de colegas o gerentes a través de reconceptos, falso testimonio, informaciones infundadas o cualquier otro subterfugio
- No buscar obtener a cambio favores que aparenten o puedan dar origen a cualquier tipo de compromiso u obligación personal
- Estimular las manifestaciones de ideas, cuando están alineadas con los objetivos de la entidad, y discutidas en forum propios, aunque signifiquen un cambio significativo en el *status quo*, entre los que se cuentan:
 - ✓ Mantener una relación con los clientes, con la responsabilidad de administrar, comercializar productos propios y de otras unidades de negocios, partiendo siempre del conocimiento de las necesidades y del comportamiento de los clientes con el fin de establecer con ellos relaciones de largo plazo y mutuo beneficio
 - ✓ Mantener los productos y servicios competitivos.
 - ✓ Generar de manera sostenida la mayor rentabilidad posible.
 - ✓ Llevar a la práctica en su interior el modelo de empresa basado en valores cristianos que se desprendan de la axiología de la fundación social.

- Con relación al ambiente de trabajo:

- Los derechos individuales son legítimos y respetados, compatibilizándolos con el bienestar colectivo.

- La entidad financiera garantiza a sus empleados un ambiente de trabajo adecuado, cuidando la seguridad, la higiene, la salud y el bienestar
- En el ejercicio de sus actividades, los empleados preservan el patrimonio de la empresa comprendido por equipos, materiales, informaciones tecnológicas y estratégicas e instalaciones operacionales.

RESPONSABILIDADES CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

- Frente a la comunidad empresarial

- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con los competidores.
- Concertar mecanismos de vigilancia y seguimiento para garantizar la transparencia de los procesos de contratación pública y privada.
- Apoyar la formación de una comunidad empresarial con valores éticos, consciente de su responsabilidad en la búsqueda de la justicia social.
- Cumplir las disposiciones relativas al régimen de propiedad industrial. Protegidos por la ley¹³, donde “los autores de obras literarias, científicas y artísticas, gozaran de protección para sus obras en la forma predescrita por esta ley y en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. Para efectos de esta ley se entiende por obra colectiva: la que sea producida por un grupo de autores, por iniciativa y bajo la orientación de una persona natural o jurídica que la coordine, divulgue y publique bajo su nombre”.

RESPONSABILIDADES CON EL ESTADO¹⁴

- Frente al Estado

¹³ Ley 23 de 1982, sobre la propiedad industrial y los derechos de autor, capítulo I, artículos 1, 8.

¹⁴ Guía General para códigos de ética empresarial Cámara de Comercio de Bogotá

- Colaborar con el cumplimiento de los fines del Estado a través de la estricta observancia de las obligaciones en materia laboral en la cual “se debe garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer igualdad de oportunidad para el acceso al servicio administrativo, capacitación, estabilidad en los empleos y la posibilidad de ascenso. Se hará exclusivamente con base en el merito sin discriminación de raza, religión, sexo, filiación política o consideraciones de otra índole que puedan tener influjo alguno. Además de los Principios de moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, deberá tenerse en cuenta también el principio de igualdad y el principio el merito.”¹⁵; En materia tributaria, los gravámenes de movimientos financieros como el impuesto a cargo de los usuarios del sistema financiero y de las entidades que lo conforman.¹⁶ En materia administrativa, comercial y contractual según el artículo 93 del régimen de los actos y contratos: los actos que expidan las empresas industriales y comerciales del estado para el desarrollo de su actividad propia, industrial o comercial o de gestión económica se sujetaran a las disposiciones del derecho privado. Los contratos que celebren para el incumplimiento de su objeto se sujetaran a las disposiciones del estatuto general de contratación de las entidades estatales¹⁷.
- En caso de contratación con las entidades estatales, respetar los principios de transparencia, responsabilidad, economía y cumplir con la plenitud de los requerimientos del estatuto contractual de la administración pública¹⁸.
- Actuar con ética en los procesos de contratación directa, licitaciones, concursos y cumplir rigurosamente las obligaciones que de ellos deriven.
- Observar una actitud ética frente a los servidores públicos.

RESPONSABILIDADES CON LA COMUNIDAD

- Frente a la comunidad en general

- Colaborar en la construcción participativa de una cultura ética.
- Contribuir al desarrollo económico con justicia social.
- Garantizar la prestación de bienes y servicios de la mejor calidad.
- Garantizar a los usuarios información suficiente y adecuada que les permita hacer efectivos sus derechos, en especial el de libre escogencia.
- Cumplir con las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios.

¹⁵ Ley 443 de 1998, título I, capítulo I, 2 de la Carrera administrativa

¹⁶ Ley 633 de 2000, capítulo I, artículo I.

¹⁷ Artículo 93 del régimen de los actos y contratos particulares del derecho administrativo.

¹⁸ Ley 23 de 1982, sobre la propiedad industrial y los derechos de autor, capítulo I, artículos I, 8

RESPONSABILIDADES CON ACREEDORES Y PROVEEDORES¹⁹

- Frente a los acreedores y proveedores

- Informar con veracidad sobre la situación económica y financiera de la empresa.
- Cumplir cabalmente con las obligaciones legales y contractuales, regidas por las relaciones a través de principios como: transparencia y seguridad en la selección y contratación de los mismos, conocimiento de la actividad de los proveedores y de la sana práctica de los negocios, adquisición de bienes o contratación de servicios que sean necesarios, que cuenten con las autorizaciones/licencias requeridas y sean prestadas por personas que reúnan las más altas calidades éticas y profesionales; la adquisición de bienes o contratación de servicios en las condiciones más convenientes para el BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES. Adelantar las relaciones con los proveedores a partir de las prácticas comerciales y de los principios de ética y honestidad que constituyen los soportes de los manuales de compras o contratación adoptados por la entidad²⁰.
- Abstenerse de la realización de actos ilegales o antiéticos en detrimento de terceros.
- Promover la creación de una cultura ética basada en el código, entre los acreedores y proveedores.

RESPONSABILIDADES CON LOS CLIENTES²¹

- Ejercer con el objeto de satisfacer las necesidades del usuario tanto nacional como extranjero, las cuales deben incluir no sólo aquellas de índole racional sino también emotiva, respetando su tradición y cultura viva.
- Ejercer para lograr reducir el precio sin detrimento de la calidad, a través de minimizar la complejidad estructural y maximizar simultáneamente la complejidad funcional de los bienes y mensajes visuales.
- Deberá ejercer tratando con absoluta confidencialidad las intenciones, y organización del Cliente. No divulgará tal información a menos que cuente

¹⁹ Guía general, Código de Conducta Banco Caja Social, manual de trabajo

²⁰ Ídem

²¹ ídem

con autorización del mismo y será corresponsable de que todos los empleados y colaboradores lo traten del mismo modo.

- En correspondencia, el Cliente a su vez deber tratar de igual modo el material que le sea entregado por la entidad.
- Establecer con los clientes relaciones de largo plazo y mutuo beneficio, tendientes a la satisfacción de sus necesidades, para lo cual se dará aplicación a lo previsto en el manual de procedimientos para la prevención de lavado de activos “sipla”²² el cual contempla una adecuada divulgación al interior de la entidad con el objeto de que los diferentes funcionarios tengan conocimiento de sus responsabilidades en la materia
- Ofrecer la mejor calidad posible de sus productos y servicios, a precios ajustados a la normatividad legal y a la realidad del mercado.
- Atender las inquietudes, sugerencias o reclamaciones de los clientes, para lo cual se les informará de los procedimientos diseñados por la entidad para el efecto, así como de la existencia de la Defensoría del cliente financiero.
- Cumplir con las instrucciones impartidas por los clientes, siempre que las mismas se ajusten al marco legal aplicable y a las directrices o instrucciones impartidas por el BANCO CAJA SOCIAL.
- Conocer la actividad del cliente y velar porque la información comercial del mismo permanezca debidamente actualizada. Para tal efecto, todo administrador o colaborador deberá cumplir con la reglamentación interna expedida en materia de control y prevención de lavado de activos, con las políticas comerciales sobre conocimiento del cliente y en general con lo señalado en la legislación vigente.

COMPROMISO

Nosotros, todos los colaboradores del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, en reconocimiento de la importancia de nuestra función como entidad bancaria y aceptando una obligación personal con nuestra profesión, y las comunidades a las cuales servimos, por tanto nos comprometemos nosotros mismos a desarrollar una conducta profesional con la mayor ética y acordamos:

Evitar conflictos de intereses reales o perceptibles cuando sea posible, y revelarlo a las partes afectadas cuando ellas existan.

²² Guía general, Código de Conducta Banco Caja Social, manual de trabajo.

Ser honesto y realista en establecer exigencias o estimativos basados en los datos disponibles.

Rechazar el soborno en todas sus formas.

Mejorar el entendimiento de la tecnología, su aplicación apropiada, y las consecuencias potenciales de ella.

Buscar, aceptar y ofrecer críticas honestas de carácter laboral, para reconocer, corregir errores, y para dar crédito apropiado a las contribuciones de otros.

Tratar honestamente a todas las personas sin distinción de factores como raza, religión, género, discapacidad, edad u origen nacional.

Evitar herir a otros, su propiedad, reputación o empleo mediante acciones falsas o maliciosas.

Asistir a los colegas y colaboradores en su desarrollo profesional y soportarlos de acuerdo a este código de ética.

A rechazar y denunciar públicamente cualquier solicitud o exigencia del pago de comisiones, gratificaciones o beneficios.

A incorporar además de su Misión y Visión, una Declaración de Valores de la empresa, la cual defina el norte de su organización y que a la vez sea interiorizada por sus directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores. Asimismo, establecer mecanismos de control internos que permitan monitorear el cumplimiento de su Declaración de Valores y el Código de Ética.

A adoptar como parte de sus reglamentos internos, este código que defina y plasme los criterios de acción y normas de comportamiento que deben guardar sus directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores en sus negociaciones y tratos especialmente con los funcionarios y directivos de las empresas y organismos del Estado y también con el sector privado.

A implementar programas y cursos de capacitación y formación permanentes, dirigidas a sus directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores, a fin de inculcar en ellos los valores de la honestidad y la decencia, fundamentales para toda convivencia civilizada.

A sancionar drásticamente, sin distingo y guardando siempre un adecuado nivel de equidad, proporcionalidad y justicia, a cualquiera de sus directivos, ejecutivos, funcionarios o trabajadores implicados en cualquier caso de corrupción.

A mantener de la manera más transparente posible todas sus operaciones financieras, las cuales deberán figurar con exactitud en libros contables apropiados, los cuales se pondrán a disposición de los órganos de control del Estado o de la Sociedad Civil que lo soliciten y que corresponda.

Este proyecto de Código de Ética Empresarial está abierto a todas las sugerencias y aportes que se consideren necesarios,

4.3.1 Comité De Ética:

JUSTIFICACION

El comité de ética, se ha creado para coordinar, dirigir y evaluar el entorno ético que es de gran relevancia para todo individuo y se extiende al ámbito empresarial.

En cada decisión que se tome dentro de la institución, estará inmiscuido algo de ética. Trátese de negociaciones con nuestros clientes (internos y externos), proveedores o con el sindicato, de contrataciones o despidos de empleados, de asignación de responsabilidades, de lanzar una promoción y en general de todo nuestro portafolio, la ética siempre está presente.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCION	13
1. GENERALIDADES	14
1.1 SELECCIÓN DEL TEMA	14
1.2 PROBLEMA	14
1.2.1 Planteamiento	14
1.2.2 Formulación	15
1.2.3 Sistematización	15
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 General	16
1.3.2 Específicos	16
1.4. DELIMITACIÓN DEL TEMA	16
1.4.1 Delimitación Por Objetivos	16
1.4.2 Delimitación Espacio- Temporal	16
1.4.3 Delimitación Teórica	17
1.5. JUSTIFICACIÓN	17
1.6. MARCOS DE REFERENCIA	18
1.6.1 Marco Teórico	18
1.6.2 Marco Conceptual	20
1.6.3 Marco Contextual	22
1.7 DISEÑO METODOLÓGICO	23
1.7.1 Línea De Investigación	23
1.7.2 Tipo De Estudio	23
1.7.3 Población Y Muestra	23
2. ELEMENTOS METODOLOGICOS	24
2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	24
2.2 MÉTODO INVESTIGATIVO	24
2.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	24

2.3.1	Primarias	24
2.3.2	Secundarias	24
3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO	25
3.1	ANÁLISIS DE LAS APRECIACIONES DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD BANCARIA CON RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO.	25
3.2	ANALISIS DE LAS APRECIACIONES DE LOS COLABORADORES DEL BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES	34
3.3	DESCRIPCION ACTUAL DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD BANCARIA.	35
4.	PROPUESTA DEL DISEÑO DEL CODIGO DE ETICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACA Y SUCURSALES	37
4.1	PLAN DE ACCIÓN PARA SU DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN.	37
4.2	MECANISMOS DE CAPACITACION, PROMOCIÓN Y DIVULGACION	39
4.3	MODELO DEL CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES	39
4.3.1	COMITÉ DE ETICA	49
5.	CONCLUSIONES	51
6.	RECOMENDACIONES	52
	BIBLIOGRAFÍA	53
	ANEXOS	54

LISTA DE TABLAS.

	Pág.
Tabla 1 Opinión sobre la entidad Banco Caja Social	25
Tabla 2 Preferencia al elegir Banco Caja Social	26
Tabla 3 Opinión sobre la atención de los empleados	27
Tabla 4 Respuesta a solución de inquietudes	28
Tabla 5 Ambiente laboral	29
Tabla 6 Frecuencia del comportamiento del ambiente laboral	30
Tabla 7 Interés de la Gerencia por bienestar del cliente	30
Tabla 8 Apreciación sobre el concepto de ética empresarial	31
Tabla 9. Opinión sobre cumplimiento de ética empresarial en Banco Caja Social	32
Tabla 10 Plan de acción para el diseño e implementación del código de ética empresarial	38

LISTA DE FIGURAS

	Pág.	
Gráfica 1	Opinión sobre la entidad Banco Caja Social	25
Gráfica 2	Preferencia al elegir Banco Caja Social	26
Gráfica 3	Opinión sobre la atención de los empleados	27
Gráfica 4	Respuesta a solución de inquietudes	28
Gráfica 5	Ambiente laboral	29
Gráfica 6	Frecuencia del comportamiento del ambiente laboral	30
Gráfica 7	Interés de la Gerencia por bienestar del cliente	31
Gráfica 8	Apreciación sobre el concepto de ética empresarial	32
Gráfica 9.	Opinión sobre cumplimiento de ética empresarial en Banco Caja Social	33

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los clientes de la entidad financiera “Banco Caja Social Regional Boyacá y Sucursales”

Anexo B. Encuesta dirigida a los colaboradores de la entidad financiera “Banco Caja Social Regional Boyacá y Sucursales”

GLOSARIO

- Axiología:** ciencia de los valores, en especial el de los valores morales.
- Coactivo:** Que apremia u obliga
- Cohesión:** Adherencia, unión.
- Cuantía:** Importancia, cantidad, valor en materia litigiosa.
- Epistemología:** Doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento Científico.
- Forum:** reunión para discutir asuntos de interés actual
- Hermenéutica:** Arte de interpretación del texto.
- Holística:** Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen.
- Intrínseco:** Intimo, esencial, interior, valor real.
- Ineluctable:** inevitable, inminente, ineludible.
- Inmerso:** sumergido, abismado.
- Inmiscuir:** Entremeterse, tomar parte en un asunto o negocio, especialmente cuando no hay razón o autoridad para ello.
- Metafísica:** Parte de la filosofía que trata del ser en cuanto tal, y de sus propiedades, principios y causas primeras. || **2.** Modo de discurrir con demasiada sutileza en cualquier materia. || **3.** Cosa que así se discurre.
- Ontológico:** Parte de la metafísica que trata del ser en general y de sus propiedades trascendentales.
- Praxis:** practica en oposición a teoría o teórica.
- Premisa:** Señal o indicio por donde se infiere algo o se viene en conocimiento de ello.
- Quórum:** numero de individuos necesarios para que sea valida una votación.
- Subyacente:** Dícese de lo yace debajo.
- Status Quo:** Estado actual de las cosas.

RESUMEN

La ética es el ideal de la conducta humana desarrollada en conjunto con el proceso de civilización, que orienta a cada ser humano sobre lo que es bueno y correcto y lo que debería asumir, orientando su vida hacia la relación con sus semejantes, visando el bien común.

El código de ética de la entidad financiera Banco caja Social pretende definir su personalidad corporativa, ser un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional ante la sociedad que la rodea además de fortalecer su imagen. Mantener un comportamiento ético basado en valores y principios para el bien común.

Dentro del documento se declaran los principios en los que se tienen en cuenta consideraciones con los clientes internos y su ambiente de trabajo, bajo el respeto de la dignidad humana, la remuneración justa, promoción de su desarrollo integral, los meritos de trabajo, como también capacitación y bienestar, crear condiciones dignas de trabajo y la divulgación de la cultura ética al interior de la empresa.

Se promueve la lealtad hacia los colegas, el estímulo de las ideas que propenda por el bien de la entidad, la actuación con respeto hacia las diferencias individuales y la defensa de los derechos individuales y colectivos.

El código de ética para la entidad financiera, declara sus principios bajo consideraciones especiales con sus colaboradores, su ambiente de trabajo, las responsabilidades y compromisos que la entidad tiene con el entorno.

Como fundamento para el desarrollo de responsabilidad empresarial, se adoptan valores como la lealtad, transparencia, buena fe, en las relaciones comerciales con los competidores, como también cumplir con las normas del estado, el suministro de la información cada vez que se requiera y adoptar una actitud ética hacia los servidores públicos y privados.

El compromiso se basa en el servicio y la lealtad como parámetros de conducta profesional y así aceptar responsabilidades para cumplir con los objetivos que traza el Banco Caja Social, es como valor principal la honestidad y el respeto hacia las personas, como también la asistencia a los colegas y los colaboradores en su desarrollo profesional entre otros.

SUMMARY

The ethics is the ideal of the human behavior developed together with the civilization process that guides to each human being on what is good and correct and what should assume, guiding its life toward the relationship with its fellow men, approving the very common one.

The code of ethics of the entity financial Bank Social box seeks to define its corporate personality, to be a relating one formal and institutional of the personal behavior and professional before the society that surrounds it besides strengthening its image. To maintain an ethical behavior based on securities and principles for the very common one.

Inside the document the principles are declared in those that are kept in mind considerations with the internal clients and their working atmosphere, under the respect of the human dignity, the adequate compensation, promotion of their integral development, the working groupers, as well as training and well-being, to create working worthy conditions and the popularization from the ethical culture to the interior of the company.

The loyalty is promoted toward the colleagues; the one stimulates of the ideas that propend for the good of the entity, the performance with respect toward the individual differences and the defense of the individual and collective rights.

The ethics code for the financial entity, declares its principles I lower special considerations with its collaborators, its working atmosphere, the responsibilities and commitments that the entity has with the environment.

As foundation for the development of managerial responsibility, securities like the loyalty are adopted, transparency, good faith, in the business dealings with the competitors, as well as to fulfils the norms of the state, the supply of the information every time that is required and to adopt an ethical attitude toward the public and private servants.

The commitment is based on the service and the loyalty like parameters of professional behavior and to accept responsibilities to fulfils the objectives that it traces the Bank Social Fund, is this way as main value the honesty and the respect toward people, as well as the attendance to the colleagues and the collaborators in its professional development among others

PROPÓSITOS

Evitar las prácticas corruptas dentro de nuestra organización.

Formar y capacitar al personal creando un sentido de pertenencia por nuestra institución.

Asesorar a la unidad de seguridad para mejorar el sistema de control y vigilancia mejorando sus servicios.

Cargos y funciones: El comité de Ética estará conformado por:

Director de Talento Humano: El director de talento humano se encargará de dictar las políticas que se crean convenientes para implementar los reglamentos y normas éticas. La reglamentación debe encaminarse al respeto de la moral y teniendo en cuenta la misión y visión institucional.

Gerentes de Sucursal: Por ser el escalón que tiene más contacto con los funcionarios debe controlar directamente el cumplimiento de los lineamientos definidos en el comité, realizar reportes de acuerdo al cronograma establecido reportando las necesidades y debilidades en la aplicación, para tal fin se cree conveniente nombrar un comité interno en cada sucursal que debe informar al director de talento humano para su aprobación.

Representante de los Trabajadores: cada oficina de la regional y sucursales, debe nombrar un representante de los trabajadores para que éste sea el mediador entre las directivas y los trabajadores; hará parte del comité interno en cada sucursal, si éste es aprobado.

5. CONCLUSIONES

Los directivos, colaboradores y clientes del BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, determinaron que el ambiente laboral en donde se desarrollan profesionalmente las personas que allí laboran es de respeto, justicia y equidad; prima la calidad en el servicio y el bienestar social.

Los colaboradores de la entidad BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, solicitaron mas oportunidades de participacion en la toma de decisiones ante las dificultades que presenta el banco, al igual que se les tenga en cuenta en el diseño del codigo de ética.

Los clientes perciben el ambiente laboral entre los colaboradores como armonioso, aunque algunas veces despreocupado, pero en general reciben buen servicio.

Las consideradciones con el cliente interno dentro del codigo de ética de la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales como base inanielable es el respeto a la dignidad humana, la justicia y el respeto hacia los compañeros de trabajo.

En cuanto al ambiente laboral, la entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL Regional Boyacá y Sucursales, debe estar dispuesta a brindar condiciones de trabajo óptimos, cuidando la seguridad, la higiene, la salud, el bienestar, al igual que los derechos individuales deberán ser respetados siendo acordes con el bienestar colectivo de la entidad.

Los trabajadores, sin excepción, buscarán respetar las leyes y normas del código de ética; en caso contrario se adoptarían medidas disciplinarias contenidas en el sistema normativo de la entidad.

Los miembros trabajadores de la entidad financiera están comprometidos a evitar conflictos, mejorar y mantener la tecnología, evitar herir a otras personas y su reputación; buscar, aceptar y ofrecer críticas honestas, rechazar cualquier tipo de soborno entre otros.

El código de ética de la entidad financiera crea un sentido de pertenencia pues genera una cultura y despierta en los colaboradores una moral de rentabilidad.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda la creación de un comité de ética con el fin de evaluar, controlar sancionar, promover, divulgar y modificar el código de ética para el bien común de la entidad financiera, además de propender por el bienestar social de la comunidad que le rodea.

Tener en cuenta esta propuesta para que a través de las sugerencias emitidas en el plan de acción se lleven a cabo talleres y lúdicas como un mecanismo de participación de todo el personal que allí labora.

BIBLIOGRAFIA

BUNGE, Mario, Ética y ciencia siglo XX panorama, Buenos Aires 1960, Pág. 28

CORTINA Adela. Ética empresarial, pagina 64.

GEVAERT, Joseph. El problema del hombre. Ediciones sígueme, Salamanca 1980, Pág. 213.

MARTÍNEZ Jason, Parra Carlos. Diseño de un comité de asesoria ética CAE para la empresa distribuidora Tropiabasos Ltda. Uptc 2003.

www.cema.edu.ar

www.etnorg.com

www.geosities.com/etica de la empresa

www.geosities.com/trabajo en equipo.

www.geositios.com/código

**Anexo A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE BANCO CAJA SOCIAL
REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES
TRABAJO DE CAMPO PARA EL PROYECTO, DISEÑO DE UN CÓDIGO DE
ÉTICA EMPRESARIAL**

1. QUE OPINA USTED DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL

2. POR QUE ELIGIO AL BANCO CAJA SOCIAL COMO A SU OPCIÓN FINANCIERA

RENTABILIDAD _____ TECNOLOGÍA _____ BUEN SERVICIO _____

TRADICIÓN _____ SOLIDEZ _____ CONFIABILIDAD _____

3. QUE OPINA DE LA ATENCIÓN QUE PRESTAN LOS EMPLEADOS DEL BANCO CAJA SOCIAL

MUY BUENA _____ BUENA _____ REGULAR _____ MALA _____

POR QUE: _____

4. HAN SIDO SOLUCIONADAS SUS NECESIDADES FINANCIERAS DE FORMA OPORTUNA, EFICAZ Y EFECTIVA.

SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

5. COMO VE LA RELACIÓN ENTRE EMPLEADOS DEL BANCO (AMBIENTE LABORAL)

ARMONIOSA _____ CONFLICTIVA _____ DESPREOCUPADA _____

6. CON QUE FRECUENCIA OBSERVA LO DESCRITO EN LA PREGUNTA ANTERIOR?

SIEMPRE _____ ALGUNAS VECES _____ NUNCA _____

7. CREE UD. QUE EL GERENTE DE ESTA SUCURSAL SE INTERESA POR EL BIENESTAR DE LOS CLIENTES?

SI _____ NO _____

8. QUE ENTIENDE USTED POR ÉTICA EMPRESARIAL?

9. CREE USTED QUE DENTRO DEL BCS SE CUMPLE CON LA ÉTICA EMPRESARIAL.

SI _____ NO _____ POR QUE? _____

10. CUALES CREE UD QUE DEBEN SER LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACA Y SUCURSALES?

**Anexo B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE BANCO CAJA
SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES
TRABAJO DE CAMPO PARA EL PROYECTO, DISEÑO DE UN CÓDIGO DE
ÉTICA EMPRESARIAL.**

1. ¿CUÁLES CREE UD. QUE SON LOS VALORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES?

2. ¿CUÁLES CREE QUE SON LOS VALORES QUE LA ENTIDAD DEBE PERSEGUIR?

3. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES?

4. ¿CUÁLES CREE QUE SON LOS PRINCIPIOS QUE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO CAJA SOCIAL REGIONAL BOYACÁ Y SUCURSALES DEBE PERSEGUIR?

5. ¿CUÁLES SON LOS VALORES QUE INTERMEDIAN EN LAS RELACIONES ENTRE:

- TRABAJADOR – EMPRESA _____
- PATRONO- TRABAJADOR _____
- TRABAJADOR – CLIENTE _____

6. ¿CUÁNDO LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA NO SON ALCANZADOS, CUALES SON SUS APORTES PARA SOLUCIONAR DIFICULTADES?
