



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial
Seminario de Grado

**“EL PERFIL DE LOS PROFESIONALES DE ENTIDADES BANCARIAS CON
SUCURSAL EN LA CIUDAD DE VALDIVIA Y LA VALORACIÓN DE LA
ÉTICA EN EL DESEMPEÑO DE SU ACTIVIDAD PROFESIONAL”**

Tesina presentada como requisito para
optar al Grado de Licenciado en
Administración.

Profesores Responsables:

Mónica Raddatz T.

Horacio Sanhueza B.

Oswaldo Rojas Q.

Profesor Patrocinante:

Horacio Sanhueza Burgos

Angela Magdalena Rodríguez Rodríguez

VALDIVIA – CHILE
2005

ÍNDICE DE MATERIAS

Capítulo	Página
RESUMEN	
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO	4
2.1 ¿Qué se entiende por Perfil Profesional?	5
2.2 Definición de Ética	7
2.3 Carácter racional de la Ética	7
2.4 Diferencia entre Ética y Moral	7
2.5 Ética Profesional	9
3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	11
3.1 Antecedentes generales de las entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	11
3.2 Características de la investigación	11
3.3 Determinación del campo de estudio	11
3.4 Determinación de la muestra	11
3.5 Determinación de la muestra según estratos	11
3.6 Instrumento aplicado	12
3.7 Explicación de las dimensiones del instrumento	13
3.8 Aplicación del instrumento	13
3.9 Procedimientos estadísticos	15
3.10 Criterio de aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas	15
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	16
4.1 Identificación de aspectos generales de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	16
4.1.1 Identificación de la distribución porcentual por sexo, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	16
4.1.2 Identificación de la distribución porcentual por rango de edad de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	18

4.1.3	Identificación de la distribución porcentual según nivel educacional de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	19
4.1.4	Identificación de la distribución porcentual según carrera cursada de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	20
4.1.5	Identificación de la distribución porcentual según cargo de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	22
4.2	Determinación de la conveniencia en la existencia de un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias	23
4.2.1	Identificación de la distribución porcentual según la concepción de un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias	23
4.2.2	Identificación de la distribución porcentual según características que conforman el perfil específico de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	24
4.2.3	Identificación de la existencia de otras características relevantes dentro del perfil propuesto para los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia	26
4.3	Determinación de los aspectos fundamentales con los que se relaciona la ética profesional	27
4.3.1	Identificación de la distribución porcentual según ámbitos del ejercicio profesional relacionados con la ética	27
4.3.2	Identificación de la distribución porcentual según relevancia del ejercicio ético de la profesión	29
4.3.3	Identificación de la distribución porcentual según frecuencia en el desempeño ético de su profesión	30
4.3.4	Identificación de la distribución porcentual según la influencia de la visión ética de nuestro país en las inversiones extranjeras sobre sector bancario nacional	31
4.3.5	Identificación de la distribución porcentual según consideración ética de su propia institución	32

4.3.6	Identificación de la distribución porcentual según instrucción ética recibida	33
4.3.7	Identificación de la distribución porcentual según la aprobación de la inclusión de la ética en los programas de estudios superiores	34
5.	CONCLUSIONES	35
6.	BIBLIOGRAFÍA	37
7.	ANEXOS	38

RESUMEN

Dentro de muchos elementos al interior de una organización, el recurso humano resulta ser uno de los fundamentales sino, el más relevante en el momento de determinar el éxito o fracaso de una organización en particular. Con este hecho como base y, sumando a ello la realidad de la globalización, resulta crítico el contar con un equipo de profesionales que posean características acordes a su posición y función al interior de una organización.

Así el recurso humano, con sus capacidades y aptitudes, constituye una característica central de la ventaja competitiva, razón por la que es importante estudiarlo, ya que posee efectos estratégicos sobre la organización.

Este estudio investiga entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, analizando específicamente el perfil de los profesionales que allí laboran y las características que ellos consideran relevantes en un profesional que desarrolla esta labor, como así mismo, se determina la relevancia que a juicio de estos profesionales posee la ética en el desempeño de su actividad profesional particular. Su importancia radica en la necesidad de conocer la línea sobre la que se desenvuelven los profesionales bancarios y el analizar la concepción actual sobre la que se maneja la ética en este tipo de negocios. La investigación realizada fue Exploratoria y Descriptiva, de tipo No Experimental y de desarrollo Transversal.

Para esta investigación se utilizó, como mecanismo de medición, un cuestionario de elaboración personal, el que se compuso de tres secciones, desde donde se obtuvo por una parte, el perfil del profesional de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia y por otra parte, la valoración específica que hacen estos mismos profesionales acerca de la ética en ciertos ámbitos del ejercicio de su actividad profesional.

Como resultado de esta investigación se ha llegado a la conclusión de que los profesionales que laboran en entidades bancarias deberían poseer un perfil determinado, con ciertas características comunes a todos ellos y, además, que la ética posee a juicio de los evaluados, mucha relevancia dentro de los componentes de este perfil.

1. INTRODUCCIÓN

El estudio, “Ética y dirección de empresas en Europa” realizado por el Departamento de Administración y Marketing de la Universidad de Sevilla, España a cargo de los académicos Julio García del Junco y María del Mar Ros Padilla y que fue aplicado a 200 ejecutivos de Alemania, España, Francia, Italia y Reino Unido, marca la génesis de esta investigación.

El presente estudio tuvo como motivación principal, la convicción personal de que la ética profesional es un elemento primordial en el desarrollo de cualquier actividad profesional y fundamentalmente, en actividades relacionadas con el ámbito de los negocios. Por ello, y puesto que no es posible referirse a esta como un elemento independiente dentro de la conducta humana, es preciso definir también los lineamientos generales que conforman el perfil específico de un grupo determinado y, el cómo se manifiesta la ética dentro de las respectivas características que componen dicho perfil.

La importancia de realizar esta investigación se refiere a que es de gran relevancia en la actualidad, el analizar aquel elemento que se ha constituido en el gran intangible de Chile, el aspecto ético. El interés en la ética se basa en el convencimiento de que es un aspecto esencial para el éxito empresarial. Y es esta idea, la que justifica este estudio.

Así el problema general ha analizar, es el perfil de los profesionales que se desempeñan laboralmente en entidades bancarias, puntualmente en aquellas que poseen sucursal en la ciudad de Valdivia y, la valoración específica que posee la ética dentro de las características que conforman dicho perfil.

La significancia del estudio, radica en la conveniencia de conocer acerca de cual es la visión que manejan sobre sí mismos estos profesionales y la relevancia que este tipo de conocimiento puede generar tanto a estas instituciones, como también, a instituciones educacionales como nuestra casa de estudios.

Sus implicancias prácticas se orientan a configurar el perfil de los profesionales del área bancaria y a determinar el grado de significancia específica que tiene la ética profesional, dentro del contexto general sobre el que diariamente se desarrolla esta actividad profesional y, en base a ello concluir acerca de la postura que deberían tomar

las casas de estudios superiores con respecto a la inclusión de este tópico en los programas de estudio.

Este estudio se fundamenta en la búsqueda de respuestas a tres interrogantes básicas; ¿cuáles son las características que según los mismos profesionales de entidades bancarias se consideran relevantes para desarrollar adecuadamente su labor profesional?, ¿cuál es la valoración que estos profesionales hacen sobre dichas características? y por último, ¿está la ética considerada por estos profesionales como un aspecto importante dentro del desarrollo de su actividad profesional? a partir de ellas, se resolverán las bases sobre las que se desenvuelven este tipo de profesionales e indirectamente también este tipo de entidades.

Para cumplir el propósito planteado se contó con el apoyo y participación de 7 sucursales bancarias localizadas en la ciudad de Valdivia.

Los Objetivos Generales de este estudio son:

- Distinguir, sobre un conjunto de características propuestas, los atributos considerados por los profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, idóneos en el perfil de este tipo de profesionales, y
- Examinar la relevancia asignada a cada atributo dentro del perfil propuesto y evaluar la consideración específica que tiene la ética dentro de este perfil.

En tanto que los Objetivos Específicos son:

- Componer una idea particular acerca del margen sobre el que se maneja el desempeño ético al interior de estas organizaciones.
- Estructurar sobre la base de los antecedentes recopilados, un perfil propio y particular de los profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia.

El orden estructural de este estudio incluye. la presente Introducción; un segundo apartado en el que se desarrolla el Marco de Referencia del Estudio, donde se mencionan las ideas y pensamientos de diferentes autores con respecto a la relevancia que tiene hoy en día el hablar de ética. Posteriormente, se hace mención al Material y Metodología de Análisis, allí se describen los procedimientos estadísticos, metodología y fuentes de información utilizadas para la investigación, identificación del instrumento

aplicado y el tipo de análisis que se aplicó a la información obtenida; a continuación, se expone la Presentación y Discusión de Resultados la que se genera a partir de los datos obtenidos. Finalmente, se presentan las Conclusiones que dan respuesta, tanto a los objetivos como a las hipótesis planteadas para este estudio, quedando los últimos dos apartados destinados tanto a la Bibliografía referida, como a los Anexos respectivos que complementan este análisis.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, las conjeturas planteadas fueron las siguientes:

“Existe un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia”.

«La ética es considerada un elemento importante dentro de los factores componentes del perfil de los profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia”.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO

Una empresa en su definición más extensa, ha sido denominada como “la organización de recursos humanos, materiales y financieros que ofrecen productos y servicios” (SERCOTEC). Por ello y para cumplir con su misión, toda empresa requiere de un equipo humano a fin con sus objetivos, puesto que es preciso que cada componente de la organización se sienta comprometido en el logro de los mismos. Por y para ello, resulta necesario que una organización determinada, dependiendo de sus objetivos particulares, se encuentre conformada por personas que posean características comunes para, de esta forma, facilitar el trabajo en conjunto.

No fue posible determinar ningún estudio realizado con anterioridad, desde donde se pudiera obtener alguna visión específica, acerca de las características que conforman el perfil de aquellos profesionales que se desempeñan laboralmente en entidades bancarias, con sucursal en la ciudad de Valdivia.

Sin embargo, se tomó como base de referencia para plantear el desarrollo de esta investigación un estudio realizado por el Departamento de Administración de Empresas y Marketing de la Universidad de Sevilla, España, a cargo de los académicos Julio García del Junco y María del Mar Ros Padilla, el que fue aplicado a 200 ejecutivos de Alemania, España, Francia, Italia y Reino Unido. Por ello, y con claras modificaciones, específicamente en la metodología de análisis y en el sector económico estudiado, se resolvió ejecutar finalmente esta investigación en el Sector Bancario, por considerar que organizaciones de este tipo resultan fundamentales en la determinación de una gran parte de la tendencia de ahorro e inversión de nuestro país, como así mismo, también suelen ser un claro destino laboral para profesionales egresados de carreras relacionadas con el área de negocios.

Según Johansen (1992), la organización es un sistema dinámico abierto, y como tal se compone de un conjunto de individuos y grupos de ellos que interactúan entre sí. Por la tanto, para que estas interacciones se realicen de manera adecuada es preciso, que dichos individuos posean tanto características complementarias como comunes. Por otro lado, la ética es una exigencia natural que poseen los sistemas abiertos, ya que en ellos las personas necesitan normas de comportamiento que se fundamenten directamente en los valores propios de la institución.

Ante lo anteriormente expuesto, señalamos la trascendencia de que un grupo humano que trabaja junto y en base a un objetivo común, posea un conjunto de características personales que posean una línea común, lo que denominamos perfil. Con un perfil común, no solo se garantiza que cada uno de los integrantes de la organización puede interrelacionarse adecuadamente con sus pares, sino también, que al ajustarse este perfil a los requerimientos de la organización, se estará asegurando en cierta medida, el éxito en el cumplimiento de los propios objetivos de la organización.

Por lo anterior es entonces, importante mencionar algunas definiciones relacionadas con el tema.

2.1 ¿Qué se entiende por Perfil Profesional?

El perfil profesional se refiere a las competencias profesionales específicas requeridas para actuar en un área profesional definida (OIT 2004). Entendiendo por competencias, las características individuales de cada ser humano, sean estas de generación innata o como fruto de la instrucción profesional específica.

Claro está, que dentro de un determinado sector es preciso que estas competencias sean comunes, puesto que de esta forma, se reducirán los conflictos de intereses que naturalmente se generan entre los distintos individuos componentes de un grupo por el simple hecho de ser eso, individuos.

Con la definición de un perfil específico para una labor determinada, se está reduciendo la probabilidad de que se generen discrepancias entre lo que la organización quiere y lo que sus empleados están posibilitados y dispuestos a desarrollar.

En este sentido, un perfil específico puede contribuir a que la organización vista como sistema social, genere las condiciones necesarias tanto para el ingreso como para la permanencia de quienes se sientan identificados con ella y con quienes la conforman.

Por tanto, sin un perfil profesional común entre los distintos componentes de una organización cualquiera, esta se encontraría en una constante lucha de intereses particulares en desmedro de los intereses organizacionales, lo que conduciría al caos organizacional, siendo por tanto, imposible mantener su viabilidad a través del tiempo. Se desprende de lo anterior, que la existencia de características comunes a un grupo de colaboradores específicos, agrupadas en lo que hemos denominado perfil profesional,

reducen la complejidad propia de cualquier sistema social y contribuyen al éxito conjunto de la organización ya que, según Soto (1993) se debe esperar que los trabajadores asuman un claro compromiso con los objetivos básicos de la empresa.

Así junto con lo anterior, y en el contexto en que se desenvuelven actualmente los negocios, dentro de un marco de desarrollo y de expansión internacional en el que, el impacto general de factores externos en el desenvolvimiento de la empresa se ha incrementado exponencialmente, existe un elemento que ha resultado trascendental en el desarrollo económico que actualmente está viviendo nuestro país por un lado y, por otro las empresas nacionales, la visión ética.

Según Pilar Pineda (1996), la visión ética en los negocios se originó como relevo a la corriente de pensamiento llamada de “responsabilidad social de la empresa” que propugnaba una serie de obligaciones sociales para la empresa. Así, la ética de la empresa se ha centrado en la afirmación de un conjunto de principios estrictos que doten a la empresa de una orientación moral sólida y común.

Y efectivamente, la favorable visión que proyecta nuestro país en el exterior ha permitido la expansión internacional de los negocios de Chile al resto del mundo y que se puede afirmar, sobre la base de los sucesos actuales, se constituirá en el pilar fundamental del desarrollo económico futuro. En general, en los últimos años las empresas chilenas se han proyectado fuertemente en el exterior, expandiendo positivamente los logros de nuestra economía hacia los demás países.

Esto queda de manifiesto, por el elevado nivel de inversiones extranjeras que hemos visto en el Área Bancaria por parte de capitales españoles y que han resultado en la fusión de entidades bancarias. Esto se explica solamente por la confianza que proyectan nuestras empresas en los mercados internacionales, “si estas empresas no estuvieran desarrollando sus negocios dentro de un marco de integridad y ética básicos, yo creo que sería imposible esta confianza” (Somerville 1998). Y como afirma Schaulshon (1998) simplemente, “hablar de ética hoy es absolutamente relevante”.

2.2 Definición de Ética

La palabra ética viene del griego ethos, que significa costumbre. Por lo que la definición nominal de ética sería la ciencia de las costumbres, donde su objeto material de estudio son los actos humanos y su objeto formal, la bondad o maldad de dichos actos. Así, podemos definir a la ética, como la ciencia que estudia la bondad o maldad de los actos humanos y que posee dos aspectos, uno de carácter científico y otro de carácter racional.

Se da en la mentalidad de algunas personas, como un conjunto de normas a saber, principios y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta.

2.3 Carácter Racional de la Ética

El carácter racional de la ética viene dado por el uso de la razón. La ética, fundamenta sus modelos éticos por medio de la razón. Es esta razón, la que proporciona causas, razones, el porque de una conducta realizada.

Por todo lo anterior, la ética es la encargada de proporcionar las razones por las que una determinada conducta es correcta o no y de argumentar sobre ellas.

Las normas éticas son unilaterales, por el simple hecho que el cumplir una norma ética no implica el surgimiento de un derecho o de una obligación por parte de otras personas.

2.4 Diferencia entre Ética y Moral

Constantemente surge la pregunta de si ¿ética y moral significan lo mismo? y por ello, resulta importante para la conveniencia de nuestro estudio, clarificar el ámbito en que ambos términos se desenvuelven.

Analizando sus raíces etimológicas, ambas palabras significan lo mismo (costumbre), y en ambos casos nos referimos a normas y percepciones del deber ser, pero en la actualidad este concepto se ha ido especificando, marcándose la diferencia en que la ética se concibe como un conjunto de normas que provienen del interior y que un

individuo adopta en su propia mentalidad y a juicio personal, en tanto, la moral se basa en normas que emanan del exterior, o sea, de la sociedad y que esta se encarga de transmitir de generación en generación.

Puntualmente, los aspectos en los que difieren son:

- La Moral tiene una base social, un conjunto de normas establecidas en el seno de una sociedad y como tal, ejerce una influencia muy fuerte en la conducta de cada uno de sus integrantes. En cambio, la Ética surge en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección.
- La Moral con sus normas actúan desde el exterior o desde el inconsciente, en cambio, la Ética influye en la conducta de una persona pero desde su conciencia y voluntad.
- Desde el punto de vista axiológico. En las normas morales impera el aspecto prescriptivo, legal, obligatorio, impositivo, coercitivo y punitivo. Es decir, en las normas morales destaca la presión externa, en cambio en las normas éticas destaca la presión del valor captado y apreciado internamente como tal. El fundamento de la norma ética es el valor, no el valor impuesto desde el exterior, sino el descubierto internamente en la reflexión de un sujeto.

El valor que posee la ética en las empresas es que ella permite establecer las reglas del juego que van tipificando las conductas y orientando a las personas respecto de lo que se puede hacer y, de lo que no se puede hacer, por lo que este es un tema de largo alcance que requiere de interés permanente, pero que resulta dificultoso a la hora de definirlos. Estas dificultades se mueven desde la legitimación de códigos éticos compatibles internacionalmente, además de la escasez de figuras emblemáticas internacionales que posean una autoridad moral indiscutible.

El modo de ser, tal y como se va adquiriendo o incorporando a lo largo del paso de los años, el ethos, implica en su contexto, definiciones acerca de lo bueno y lo malo para una organización, “se trata de rasgos culturales que se van inscribiendo en el tiempo, pero - y esto es lo más importante- también son la fuente de los actos que se repiten habitualmente en el sistema” (Etkin 1993). Esto debe provenir desde la

organización, debe ser una fiel representación de lo que ella es, tiene, por tanto, que ser reconocido, practicado y claro está, también aceptado por los integrantes de ella.

Entonces, la ética de la empresa estará integrada por aquellos valores que el conjunto social de una empresa identifica como propios y que orientan el funcionamiento global de la organización guiándolos a todos y cada uno hacia el mismo objetivo.

Aunque los negocios sean vistos solamente como comprar y vender productos y servicios y existan para generar dinero y tener éxito, la ética de los negocios consiste en “lo correcto y lo equivocado dentro del mundo de los negocios, el respeto por los clientes, empleados, el medio ambiente y para los mismos directivos de empresas, donde se desarrollen los valores fundamentales de ella; la honestidad, la confianza, el respeto y la justicia” (Mc Hugh 1991).

Recalcada, la importancia de consideraciones empresariales de tipo ético es preponderante hablar de un nuevo estilo de desempeño profesional, el ético.

2.5 Ética Profesional

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor (Galarce 1996). Según Ríos (2001) no debemos olvidar que toda profesión no es solo un modo de ganarse la vida y realizarse personalmente. Esta es solo su dimensión individual. También las profesiones tienen un fin social y este consiste en servir adecuadamente cada una de las necesidades que la sociedad debe satisfacer para posibilitar el bien común.

Ese fin social al que hacemos mención, es el que a nuestro juicio debe inculcarse además del sinnúmero de conocimientos que recibimos durante nuestra instrucción profesional. Cada Institución de Educación Superior debe no solamente entregar conocimientos teóricos que podrán contribuir a ejercer una determinada profesión, sino más relevante que esto, debe ser el enseñar a ejercerla bien. Es absolutamente preciso que la formación ética sea tratada con la jerarquía que esta merece, que no sea ofrecida sólo como un ramo optativo sino que se constituya en un soporte básico de la educación

de un profesional. Será aquí, donde se marque la diferencia entre la excelencia académica de estas instituciones y la mera producción de profesionales.

3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

3.1 Antecedentes Generales de las Entidades Bancarias de la Ciudad de Valdivia

El sector bancario de la ciudad de Valdivia, está compuesto por 11 sucursales bancarias, reconocidas a nivel nacional y registradas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y cuyas oficinas centrales se encuentran ubicadas en la ciudad de Santiago.

3.2 Características de la Investigación

En sus aspectos básicos; la investigación realizada fue Exploratoria, ya que en Chile no se han realizado estudios anteriores en esta materia y; Descriptiva debido a la caracterización de las variables.

El diseño fue de tipo No Experimental, puesto que las variables analizadas fueron observadas en su estado natural y sin ser objeto de manipulación alguna en el análisis; y Transversal, por tratarse de un estudio realizado en un momento único de tiempo.

3.3 Determinación del Campo de Estudio

La población en estudio estaba compuesta por las entidades bancarias que poseen sucursal en la ciudad de Valdivia a junio de 2005. De este modo; el total de entidades bancarias en la ciudad de Valdivia que constituye la población considerada para el estudio en cuestión fue de 11 entidades.

3.4 Determinación de la Muestra

En este caso, el total de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia consideradas para realizar esta medición fue de 7. Cabe señalar, que la elección de las entidades bancarias a evaluar se realizó aleatoriamente y por conveniencia, de modo que cualquier empresa bancaria tuviera la misma posibilidad de ser encuestada y sin discriminación entre entidades públicas y privadas (Anexo 1).

3.5 Determinación de la muestra según estratos

Se procedió a estratificar la muestra, de acuerdo a la existencia dentro de las entidades bancarias de tres líneas profesionales de trabajo, sobre las que se desarrollan

las diversas actividades relacionadas con el rubro particular de este tipo de organizaciones.

De esta forma, se determinaron tres estratos básicos de estudio; el primero, relacionado con el aspecto gerencial desarrollado tanto por los agentes de sucursal como así mismo por los jefes de plataforma, tanto de banca personas como banca empresas; el segundo, se refiere a los profesionales que se desempeñan como ejecutivos de personas o de empresas y, finalmente, el tercer estrato, se compone por asistentes comerciales y de negocios.

Sin embargo, se debe aclarar que los estratos solamente fueron establecidos a modo de referencia y no como mecanismo de diferenciación entre grupos determinados.

3.6 Instrumento Aplicado

Para la realización de este estudio se utilizó como fuente de procedencia y obtención de datos una encuesta como fuente primaria (Anexo 2).

Esta encuesta poseía las siguientes características:

1. Instrumento de elaboración personal, bajo la supervisión del profesor Sr. Luis Romo K.
2. Elaborado básicamente con dos tipos de preguntas: preguntas cerradas (en las que se ofrecían alternativas y se debía marcar la o las alternativas correctas) y preguntas abiertas (específicamente dos, en las cuales se solicitaba opiniones acerca de temas específicos).
3. Las preguntas contenidas en el cuestionario aplicado, estaban dirigidas a profesionales de nivel medio y alto, y su finalidad era determinar la existencia de un perfil común para los profesionales que se desempeñan en las entidades bancarias referidas y específicamente, la valoración que éstos hacen de la ética en el desempeño particular de su actividad profesional.
4. Contenía un total de 41 indicadores, agrupados en tres dimensiones.
5. Las dimensiones consideradas en este instrumento son: variables demográficas, perfil profesional y valoración ética.

3.7 Explicación de las Dimensiones del Instrumento

- a) Variables demográficas: incluye sexo, rango de edad, nivel educacional, carrera cursada, identificación de la entidad bancaria e identificación del cargo.
- b) Perfil profesional: indica si los profesionales bancarios consideran que es preciso un perfil profesional y personal determinado y se identifican las características más relevantes de este perfil.
- c) Ética profesional: se refiere a determinar los alcances de la concepción de ética profesional, ya sea en los distintos ámbitos laborales, en la periodicidad de su actuación ética, la idea acerca de la influencia de la visión ética del país en materia económica, la evaluación de la ética institucional, además de determinar la existencia de instrucción ética durante su educación y de la trascendencia de ser incluida en programas de estudio.

3.8 Aplicación del Instrumento

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en distintas etapas:

1º Etapa: Preparación de la encuesta

A fines del mes de marzo, se iniciaron los intentos por contactarse con los académicos españoles el estudio de Ética y dirección de empresas en Europa, para solicitarles apoyo en cuanto a material y metodología de análisis e información acerca del instrumento de medición. Se logró en primer contacto con el Profesor Julio García del Junco a mediados del mes de abril.

A esa fecha se había decidido realizar la investigación sobre el sector forestal maderero de la Provincia de Valdivia puesto que es un sector con alto rendimiento en la zona.

Pasada la primera semana del mes de mayo, se realizó el último contacto con el académico aludido, sin obtener resultados para el futuro proceso de investigación.

Se decidió entonces, comenzar de forma personal iniciar el proceso de elaboración de la encuesta ha aplicar, todo esto bajo la guía y supervisión del profesor Sr. Luis Romo K. perteneciente al Instituto de Estadística de nuestra Universidad.

Esto se realizó según la siguiente secuencia temporal:

- Se trabajó con los objetivos generales y específicos, desagregándolos para determinar los temas que debían abarcarse para cumplir con los objetivos.
- Los temas planteados se tradujeron en preguntas y se revisaron para comprobar que fuesen adecuadas.
- Los temas principales se desagregaron en tres dimensiones.
- Para cada dimensión se desarrollaron un número específico de personas.
- Se diseñó el orden y las respectivas indicaciones e instrucciones.
- Se terminó la encuesta preliminar, probándola en alumnos de la Carrera de Ingeniería Comercial para comprobar la claridad de las preguntas.
- Luego de algunas modificaciones en cuanto a la redacción de algunas preguntas, y además de la agregación de códigos específicos para cada respuesta para facilitar la tabulación de resultados, se finalizó el proceso de elaboración de la encuesta.

Cuando la encuesta se encontraba lista para ser aplicada, se recibió la negativa por parte de una porción importante de las empresas forestales madereras consideradas inicialmente para esta investigación de participar en ella.

Se debió entonces, realizar un replanteamiento al tema indicado originalmente sobre áreas clave como el sector a investigar, objetivos e indicadores del instrumento de medición, para poder ser aplicado sobre otro sector económico a determinar.

Se concluyó entonces, por factibilidad de tiempo reorientar la investigación al sector bancario de la ciudad de Valdivia. Para lograr lo anterior, se debieron realizar modificaciones a la encuesta previamente construida para adecuarla así al nuevo escenario.

2º Etapa: Aplicación de la encuesta

A principios del mes de junio y con posterioridad a las modificaciones realizadas, se procedió a aplicar la encuesta, de acuerdo a la siguiente secuencia:

- Se procedió al correspondiente contacto con los Agentes, Jefe de Oficina y Jefes de Plataforma (según correspondiera) para solicitar la colaboración y

autorización necesaria para aplicar de forma exitosa la encuesta a profesionales de nivel medio y alto.

- Con la respectiva autorización se procedió a entregar las encuestas, en algunos casos directamente, en otros, por intermedio de los propios Agentes. El plazo otorgado para la devolución de la encuesta, fue de una semana, en virtud de la cercanía con el período de entrega del resultado de la investigación.
- A mediados de junio, se recogieron las últimas encuestas, concluyendo con 49 encuestas respondidas de un total de 65 entregadas.

3.9 Procedimientos Estadísticos

Una vez recepcionados las encuestas, las respuestas fueron traspasadas a una base de datos de Microsoft Excel, donde por medio de una codificación previamente añadida al instrumento, se procedió a su análisis.

El análisis de los datos obtenidos se realizó básicamente mediante cálculos de porcentajes y proporciones.

3.10 Criterio de Aceptación o Rechazo de las Hipótesis Planteadas

El criterio de aceptación de hipótesis y de conclusión de resultados fue establecido a priori sobre un 60%:

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Identificación de aspectos generales de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

Dentro de los aspectos generales evaluados, se cuentan variables de tipo demográfico como sexo, edad y nivel educacional y también una parcial identificación acerca de la tendencia que muestran los profesionales de esta área en cuanto al ámbito de estudios académicos desarrollado.

Así se pudo apreciar la existencia de algunas características particulares de este grupo y que constituyen también, características del perfil que se quiere construir.

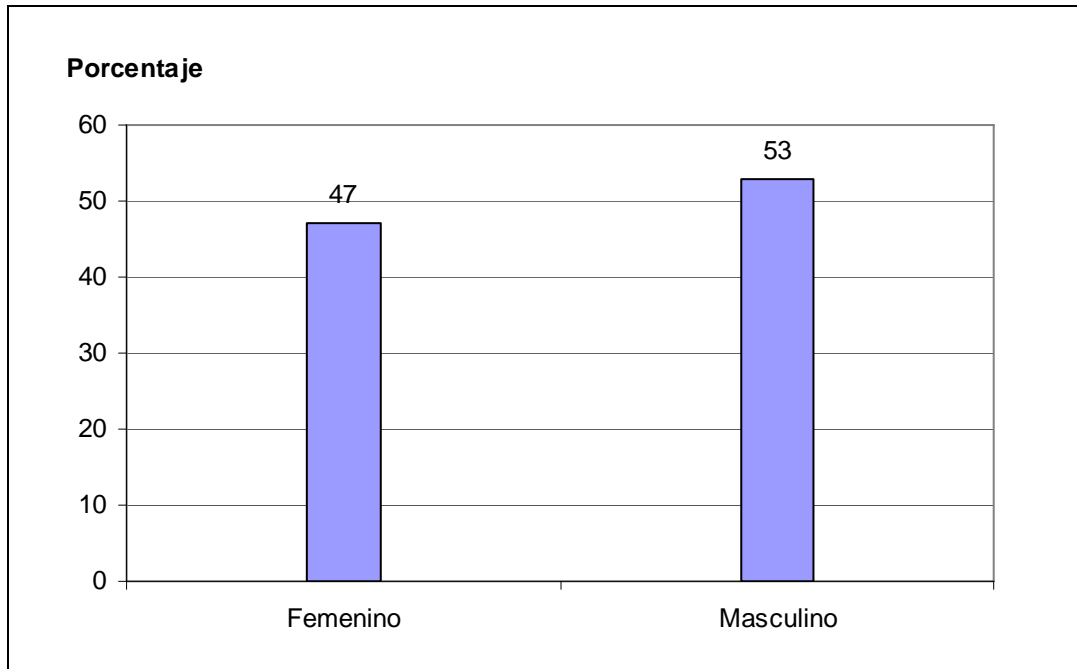
4.1.1 Identificación de la distribución porcentual por sexo, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

La distribución por sexo al interior de las entidades bancarias estudiadas y que representan un 63% del total de la población, no muestra una tendencia marcada hacia uno u otro sexo.

Esto se comprueba al analizar el Gráfico 1, dónde se puede apreciar que el rango diferencial entre el porcentaje de profesionales de género masculino, con un 53% contra un 47% de profesionales de género femenino, no presenta diferencias claras como para determinar una tendencia genérica hacia uno u otro sexo.

Gráfico 1

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según sexo



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

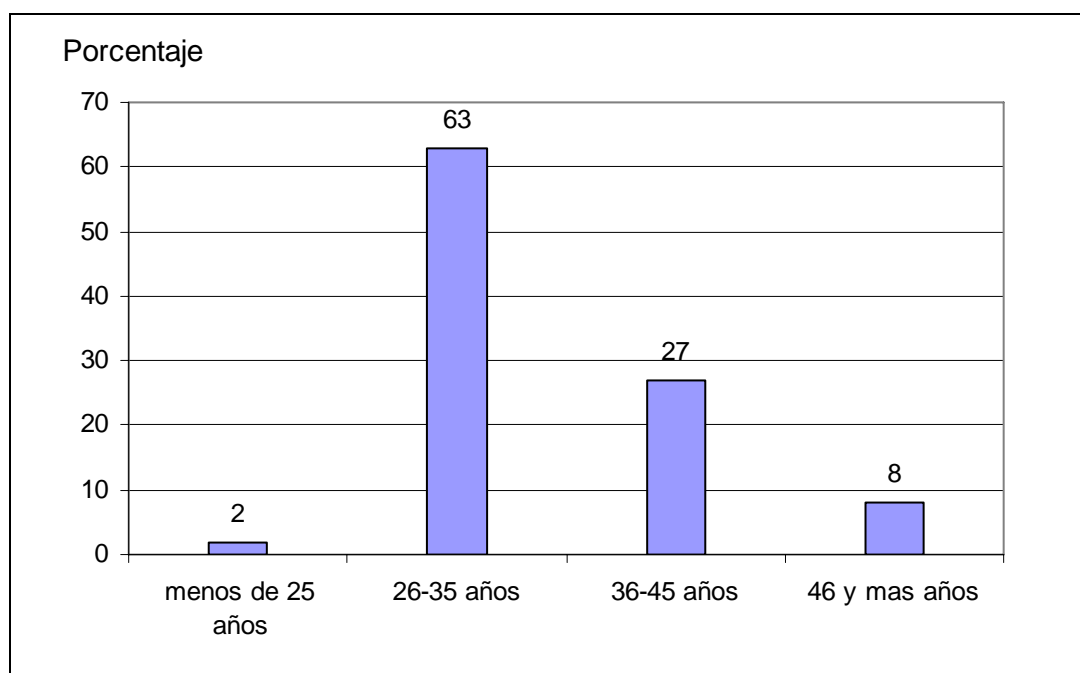
4.1.2 Identificación de la distribución porcentual por rango de edad, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

El número total de profesionales de entidades bancarias encuestados ascendió a 49, demostrándose una clara tendencia hacia un rango de edad determinado.

De este total mencionado, sólo un 2% se encuentra dentro del rango de edad de menor a 25 años, un 8% posee 46 años o más y un 27% se encuentra dentro del rango etario de 36 a 45 años, apreciándose una marcada tendencia hacia profesionales que se encuentran entre los 26 y los 35 años y que corresponde al 63% de la muestra.

Gráfico 2

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según rango de edad



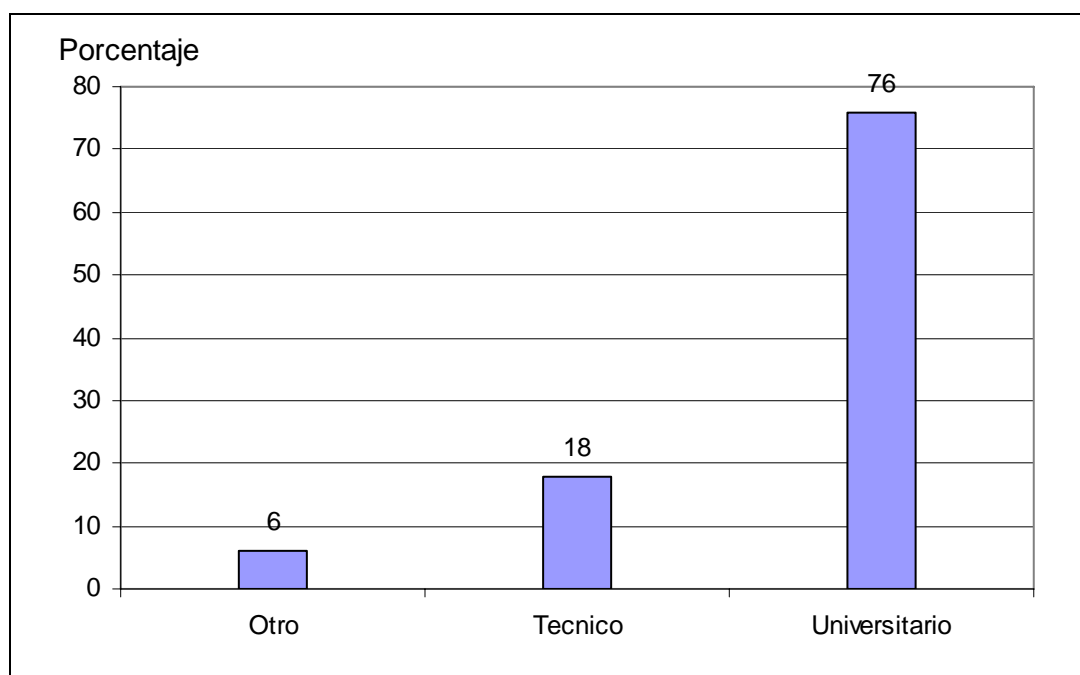
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.1.3 Identificación de la distribución porcentual según nivel educacional, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

De los encuestados, un 18% señala haber completado estudios de nivel técnico, se aprecia (Gráfico 3) un destacable 76% que señala haber completado estudios superiores de nivel universitario, en tanto que un 6% se clasifica dentro de la categoría de otro nivel de estudios, puesto que dentro de este porcentaje se encuentran profesionales que en algunos casos no finalizaron sus estudios superiores o que en este momento que encuentran en ese proceso.

Gráfico 3

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según nivel educacional



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.1.4 Identificación de la distribución porcentual según carrera cursada, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

Para realizar una identificación de las carreras que han cursado los actuales profesionales de entidades bancarias, se propusieron tres alternativas cerradas: Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administración de Empresas y, una alternativa abierta: Otras, donde era posible identificarse particularmente.

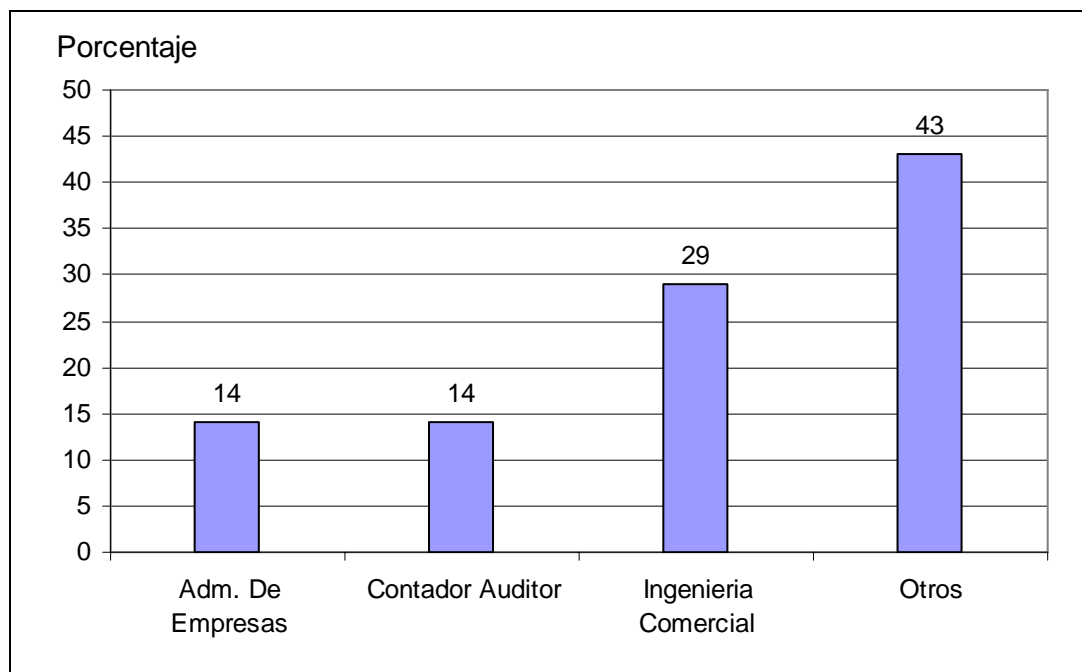
De lo anterior se obtuvo que: un 29% ha cursado la carrera de Ingeniería Comercial, un 14% han cursado tanto la carrera de Contador Auditor como la de Administración de Empresas y, un 43% señaló haber cursado otra carrera, ya sea técnica o universitaria.

Dentro de las carreras que conforman el 43%, no fue posible establecer una tendencia específica, dado la amplia gama de estas, encontrándose profesionales tanto del área educacional (Profesores de Lengua Inglesa, Educación Parvularia y Educación General Básica), del área agrícola (Ingenieros Agrónomos, Peritos Agrícola) y del área de las ciencias (Físico).

Lo anterior puede ser apreciado en el Gráfico 4.

Gráfico 4

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según carrera profesional cursada



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

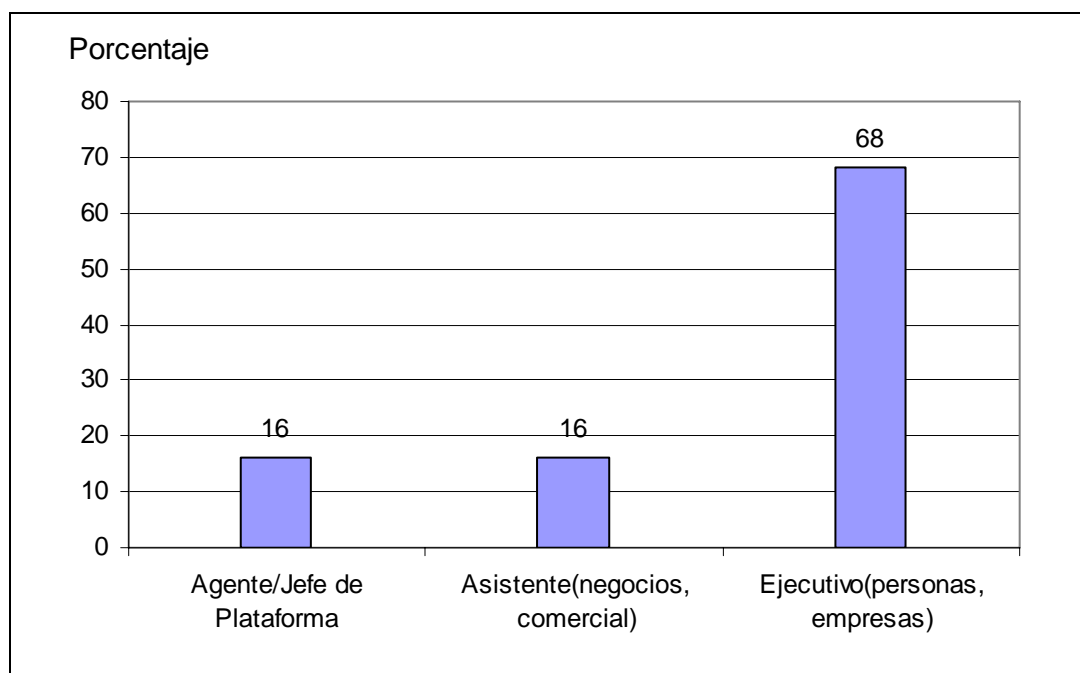
4.1.5 Identificación de la distribución porcentual según cargo, de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

Esta medición se realizó a fin de obtener sólo un marco de referencia acerca de la concentración de profesionales en los determinados cargos y no como elemento constitutivo de un perfil específico.

De esta forma, un 16% de la banca, lo constituyen los Agentes y/o Jefe de Plataforma y Oficina, junto con los Asistentes Comerciales y de Negocios, en tanto que un 68% se desempeña como Ejecutivos tanto de Banca Empresas como Banca Personas.

Gráfico 5

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según cargo



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.2 Determinación de la conveniencia en la existencia de un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias

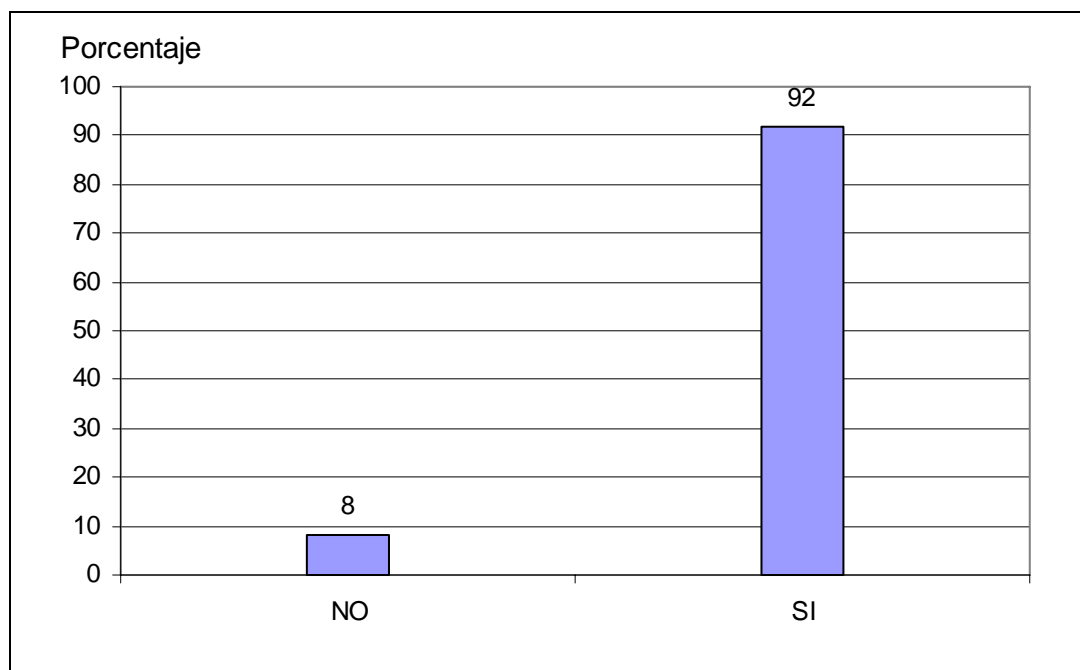
En este apartado, se evaluaron dos puntos principales: el primero, referido a la existencia o no, según los encuestados, de un perfil específico para quienes se desempeñen profesionalmente en entidades del sector bancario y en segundo término, al obtenerse una respuesta afirmativa se procedió a estructurar este perfil en base a ciertas características propuestas.

4.2.1 Identificación de la distribución porcentual según la concepción de un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias

Del total de encuestados, un 92% señaló considerar conveniente que los profesionales que laboran en entidades bancarias posean un perfil específico, en tanto que un 8% expresó que no era preciso poseer este perfil.

Gráfico 6

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según identificación de la existencia de un perfil específico



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.2.2 Identificación de la distribución porcentual según características que conforman el perfil específico de los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

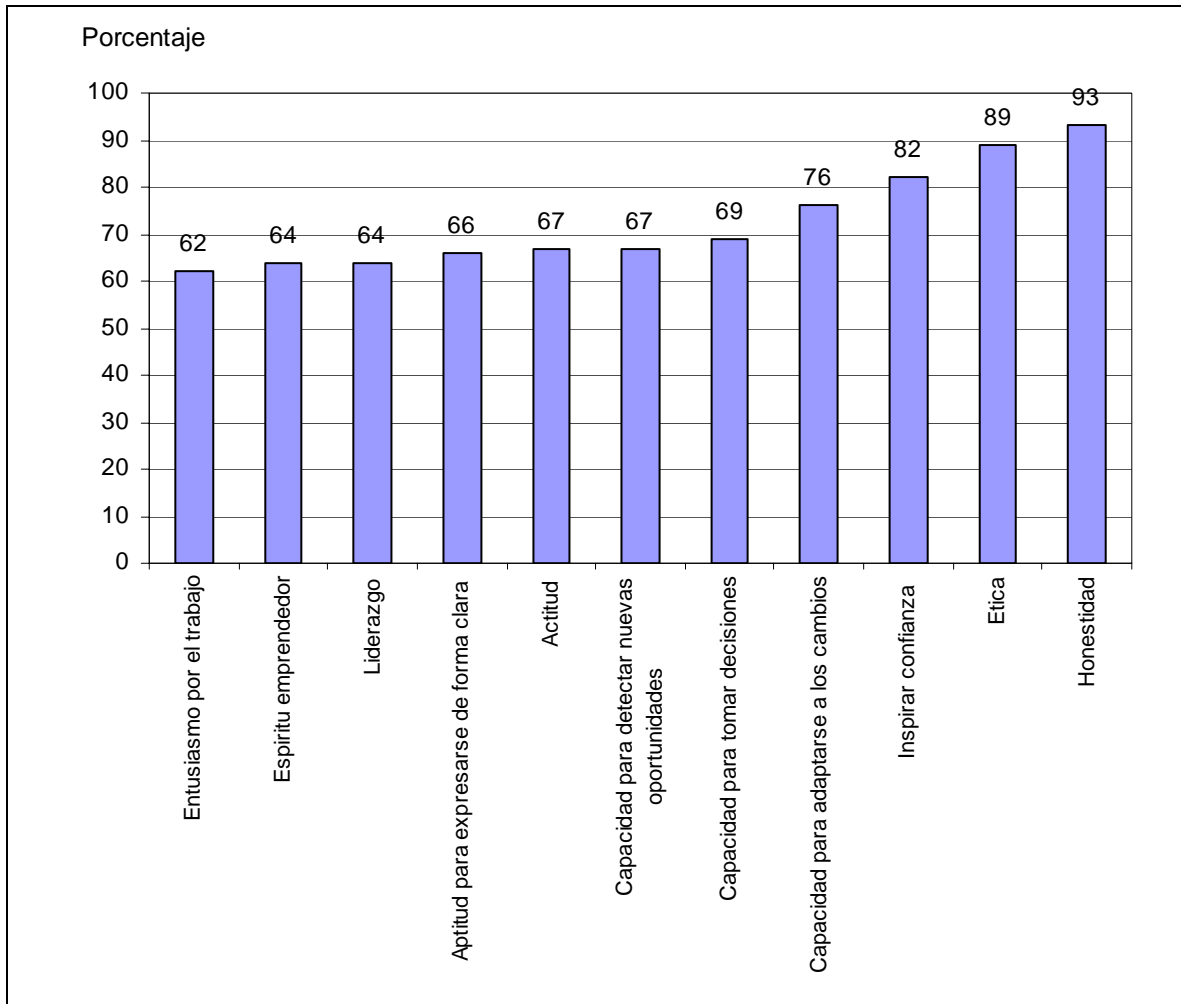
Solamente dentro, de aquellas personas que respondieron positivamente a la idea de la conveniencia de un perfil específico para los profesionales de entidades bancarias (45 personas), se realizó la medición sobre 25 características propuestas (Cuadro 1) y de acuerdo a una escala de relevancia (que iba de poca a mucha relevancia) se identificaron 11 características específicas que cumplían por sobre el 60% con la asignación del criterio de mucha relevancia.

De esta forma sobre un total de 45, se obtuvo como respuesta que las características identificadas, según la asignación del criterio de mucha relevancia y, que constituyen el perfil profesional son: Entusiasmo por el Trabajo con un 62%; Liderazgo y Espíritu Emprendedor, ambas con un 64%; Aptitud para expresarse de forma clara con un 66%; Capacidad para Detectar Oportunidades y Actitud, con un 67%; Capacidad para Tomar Decisiones con un 69%; Capacidad para Adaptarse a los Cambios con un 76%; Inspirar Confianza con un 82%, Ética con un 89% y finalmente la Honestidad con un 93%.

Lo anterior se puede apreciar claramente en el Gráfico 7.

Gráfico 7

Porcentaje correspondiente a características que conforman el perfil de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

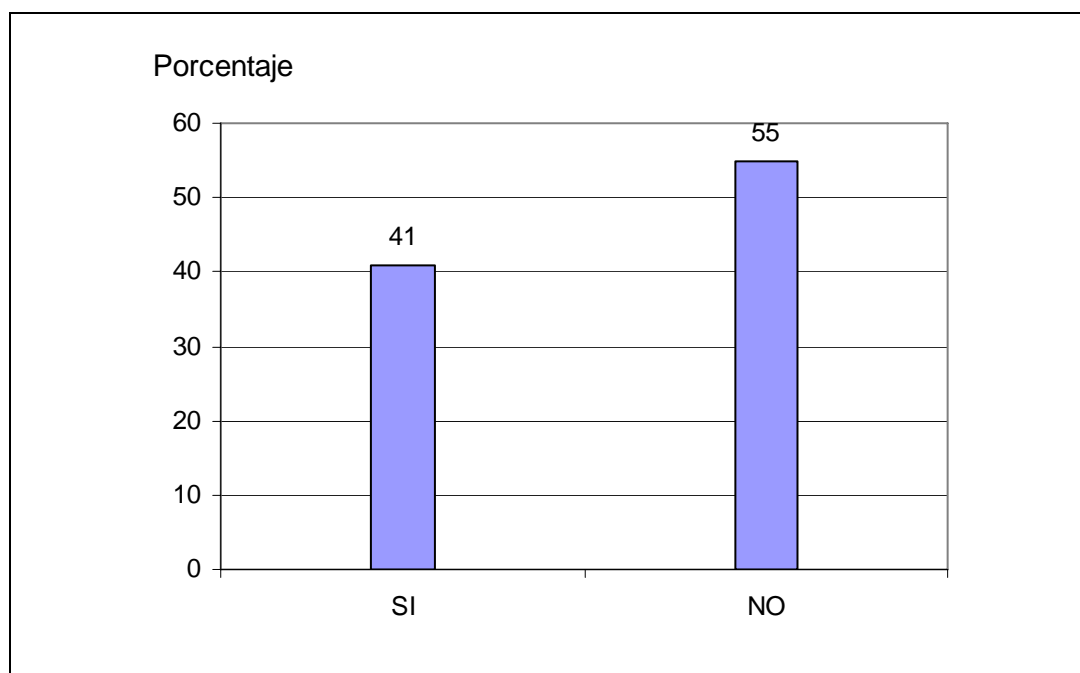
4.2.3 Identificación de la existencia de otras características relevantes dentro del perfil propuesto para los profesionales de entidades bancarias de la ciudad de Valdivia

Se consultó acerca de la identificación adicional de otras características diferentes a las propuestas, un 41% reconoció propuso otras características, en tanto que un 55% no lo hizo.

Dentro de las características que conformaron el 41% se encontraban, el Trabajo en Equipo, Buena Disposición en la Atención de Público, Capacidad de Autocrítica, por mencionar algunas.

Gráfico 8

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según consideración de características adicionales relevantes



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3 Determinación de los aspectos fundamentales con los que se relaciona la ética profesional

En esta sección, se evaluaron diversos aspectos que se considera se relacionan con el ejercicio ético de la profesión.

Dentro de los aspectos evaluados están, las relaciones personales, la periodicidad en el desempeño ético de las labores profesionales, la concepción ética que se tiene de las instituciones de este tipo y sobre la existencia de instrucción ética durante la etapa educacional.

Estas evaluaciones se realizaron sobre un total de 49 encuestados.

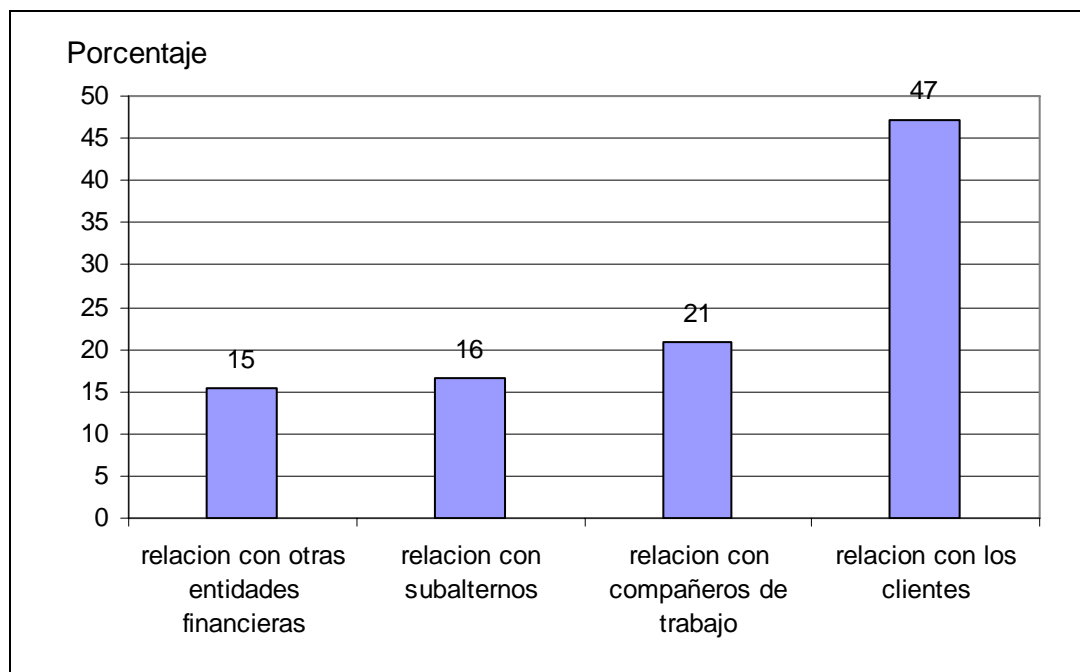
4.3.1 Identificación de la distribución porcentual según ámbitos del ejercicio profesional relacionados con la ética

Se evaluó el o los ámbitos, con los que a juicio de los encuestados debe estar relacionado el ejercicio ético de su actividad laboral.

Se concluyó, lo siguiente; un 47% señala que debe estar presente en la relación con los clientes; un 21%, en la relación con sus compañeros de trabajo; un 17% en la relación con sus subalternos y un 15% en la relación con otras entidades bancarias. Lo anterior se puede apreciar en Gráfico 9.

Gráfico 9

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según ámbitos del ejercicio profesional relacionados con la ética



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

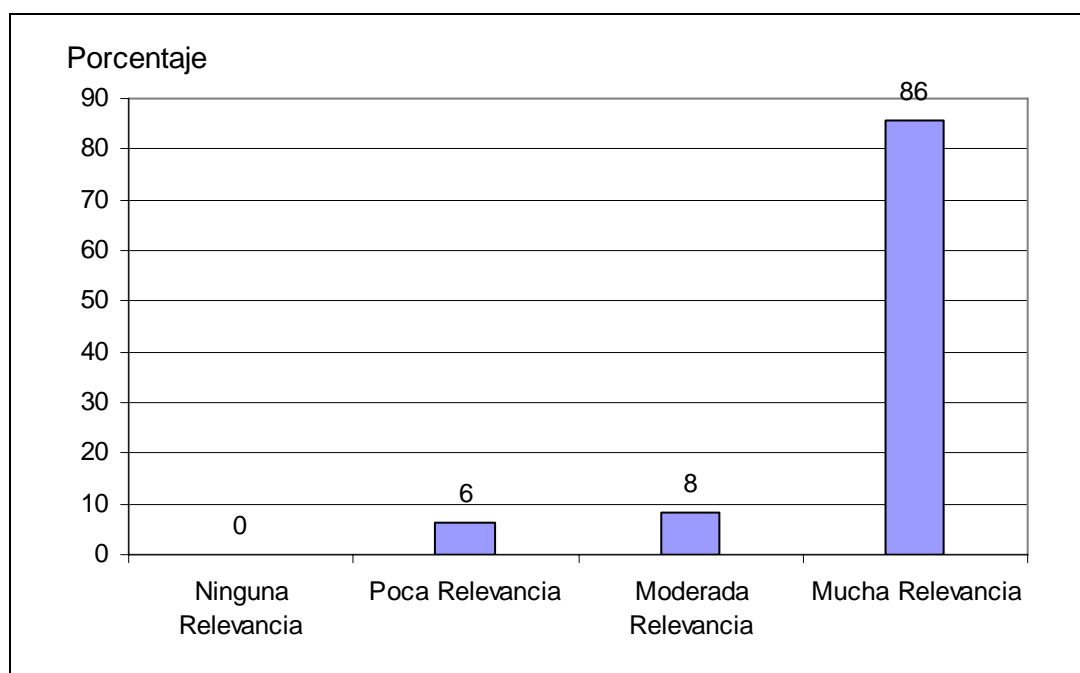
4.3.2 Identificación de la distribución porcentual según relevancia del ejercicio ético de la profesión

Se consultó acerca de la relevancia personal que poseía la ética en el ejercicio de su profesión. Se obtuvo de esta forma que: un 6% señaló que poseía poca relevancia, un 8% que poseía moderada relevancia, en tanto que un 86% de los encuestados la identificó con mucha relevancia.

Con esto, se comprueba lo obtenido anteriormente, donde con un 89% se señala a la ética como una de las características necesarias dentro del perfil de un profesional de entidades bancarias.

Gráfico 10

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según relevancia del ejercicio ético de la profesión



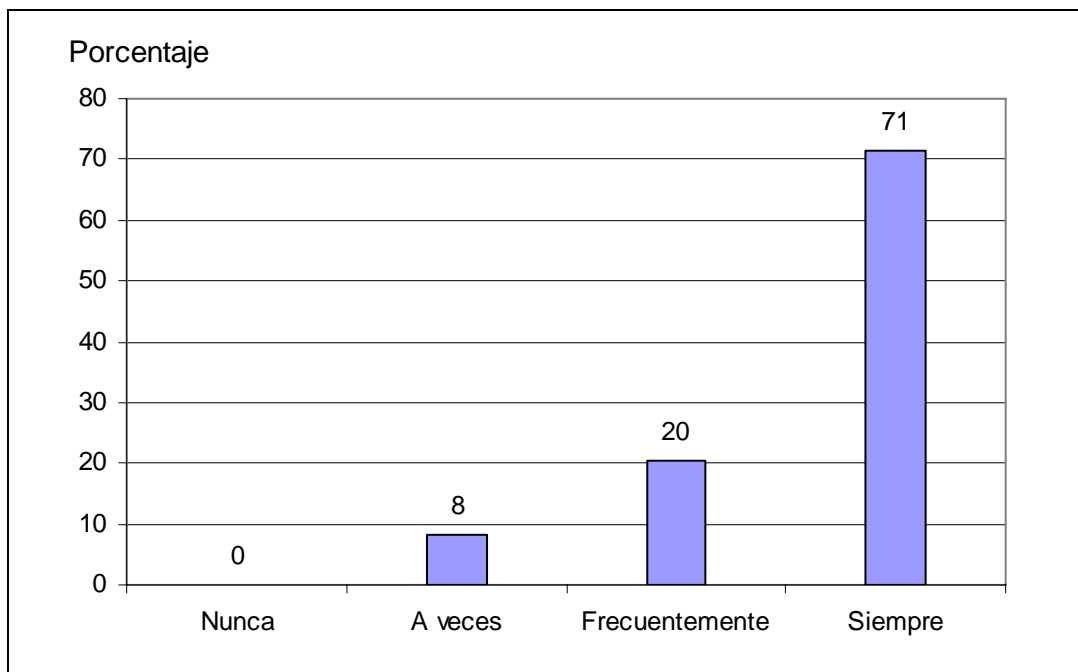
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3.3 Identificación de la distribución porcentual según frecuencia en el desempeño ético de su profesión

Los encuestados al ser consultados sobre la frecuencia con la que desempeñan su actividad profesional, respondieron a ello: un 8% expresó que solo A veces realiza su trabajo de forma ética, un 20% señaló que lo hace de manera Frecuente en tanto, que un 72% expresó que Siempre realiza su labor de manera ética.

Gráfico 11

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según frecuencia en el desempeño ético de su profesión



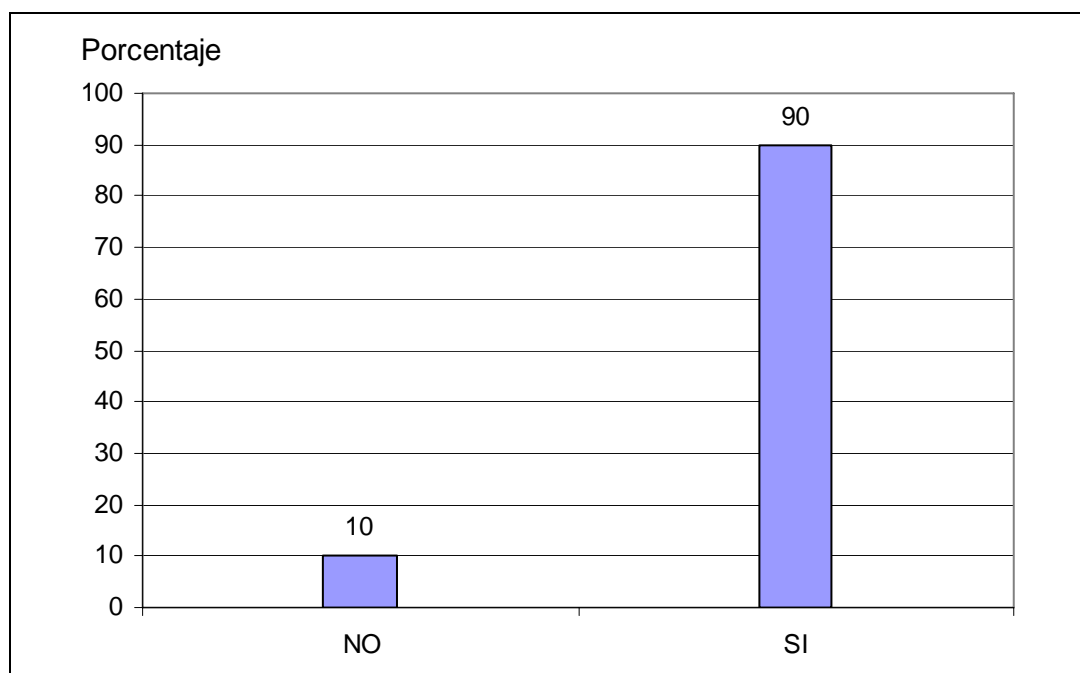
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3.4 Identificación de la distribución porcentual según la influencia de la visión ética de nuestro país en las inversiones extranjeras sobre el sector bancario nacional

Un elemento de importancia a evaluar, relaciona el aspecto ético de las entidades bancarias con el nivel de inversión extranjera en este sector. En los últimos años, se ha presenciado un elevado monto de inversiones por parte de capitales extranjeros, entre ellos, españoles. Lo que se justifica, a nuestro parecer, por la favorable visión que proyecta nuestro país en el exterior.

Gráfico 12

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según la influencia de la visión ética de nuestro país en las inversiones extranjeras sobre el sector bancario nacional



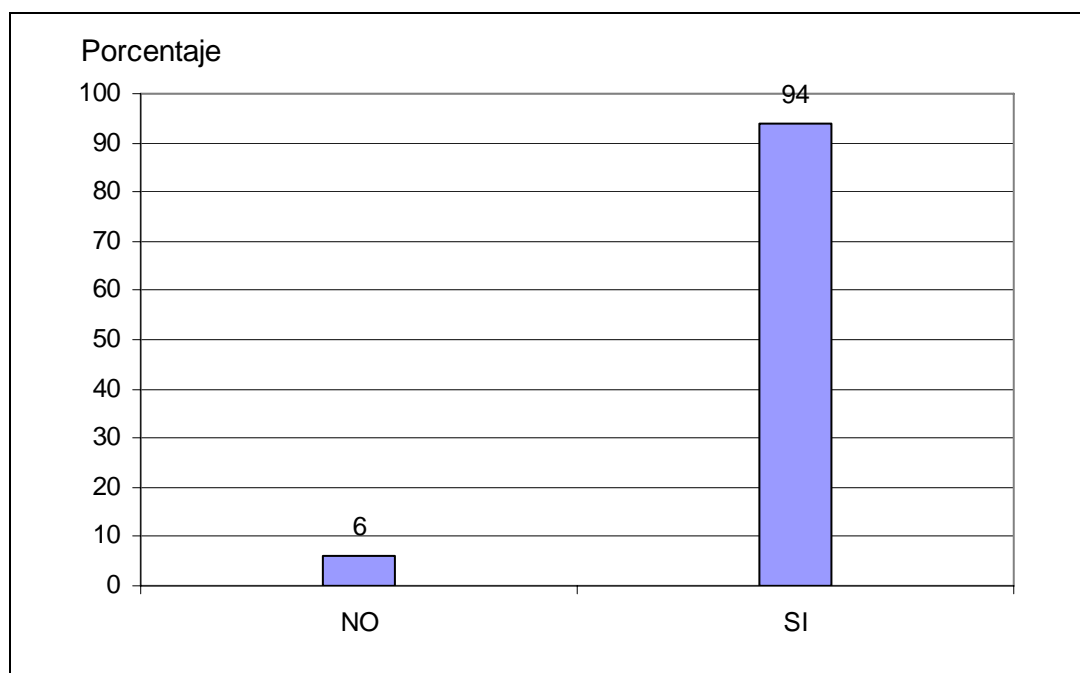
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3.5 Identificación de la distribución porcentual según consideración ética de su propia institución

Del total de encuestados, un 94% cree que en conjunto su Institución Bancaria actúa de manera ética y un 6% cree que ésta no lo hace. De esto podemos inferir que la porción que califica a su Institución como ética, considera que esta actúa acorde a los Códigos Éticos institucionales.

Gráfico 13

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según consideración ética de su propia institución



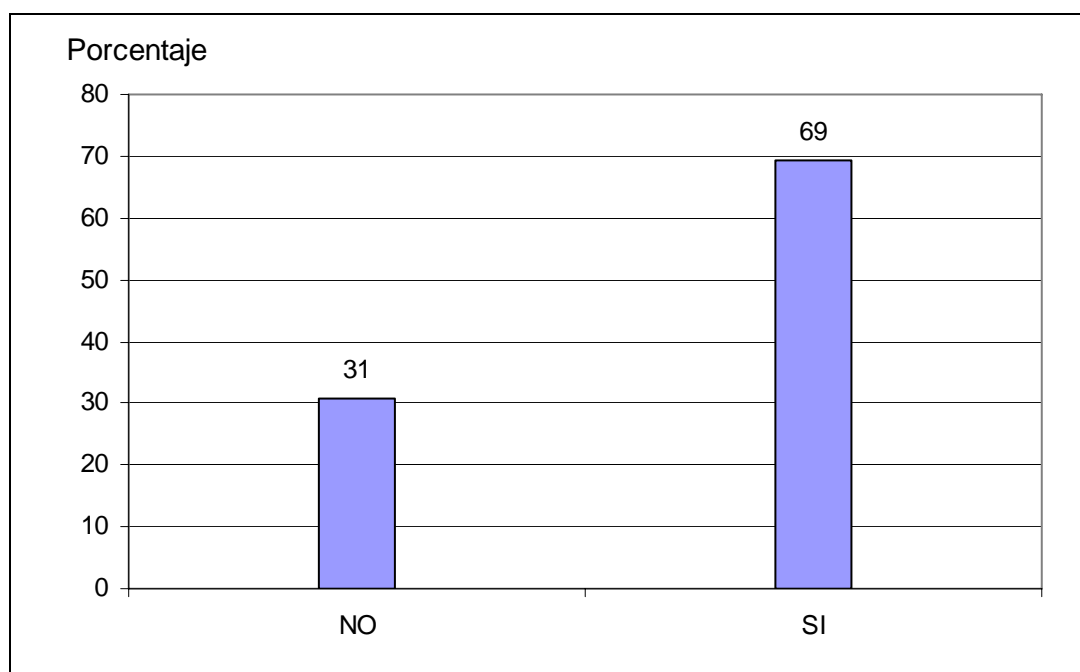
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3.6 Identificación de la distribución porcentual según instrucción ética recibida

De los encuestados, un 69% de los profesionales de entidades bancarias señaló haber recibido durante su educación técnica o superior conocimientos acerca de cómo desempeñar éticamente su actividad profesional y un 31% desconoce haber recibido este tipo de instrucción profesional.

Gráfico 14

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según instrucción ética recibida



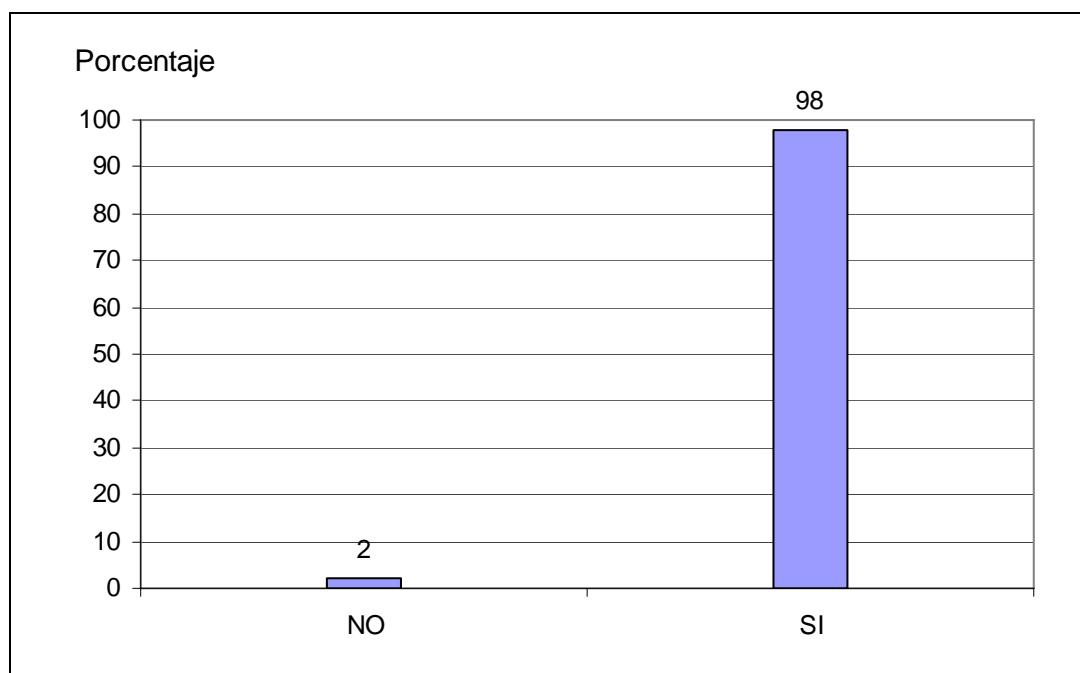
Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

4.3.7 Identificación de la distribución porcentual según la aprobación de la inclusión de la ética en los programas de estudios superiores

En relación ha si es relevante educar a los futuros profesionales en materias de tipo ético, un 98% señaló estar de acuerdo a que este tema debería ser incluido como ramo en los programas de estudio y solo un 2% expresó no estar de acuerdo con este hecho.

Gráfico 15

Porcentaje de profesionales de entidades bancarias con sucursal en la ciudad de Valdivia, distribuidos según la aprobación de la inclusión de la ética en los programas de estudios superiores



Fuente: Elaboración propia según instrumento de medición

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se puede afirmar que por sobre el 92% de los profesionales de entidades bancarias reconocen la existencia de un perfil característico para este tipo de profesionales, aceptándose de esta forma, una de las hipótesis planteadas.

Esta investigación permitió conocer y analizar las principales características que poseen los profesionales que se desenvuelven laboralmente en esta área que los definen en forma particular.

En cuanto a rasgos generales se puede señalar que; No existe una clara distinción en cuanto al género de estos profesionales por lo que podemos concluir que este punto no es un tema excluyente en el momento de solicitar empleo en esta área, como si podría serlo en otro tipo de trabajo. Sí existe de forma clara una tendencia hacia un grupo etario definido que se enmarca entre los 26 y los 35 años de edad lo que posee directa relación con el tipo de labores que estos profesionales ejecutan y que entre otras, se relaciona principalmente con la atención de público en general y de clientes.

Académicamente hablando también es posible destacar que mayoritariamente, este tipo de profesionales poseen estudios superiores de nivel universitario, en donde aunque no es posible determinar una carrera particular como representativa, si es posible identificar un grupo de carreras relacionadas con el ámbito de los negocios y temas a fin, dentro de las que se encuentran Ingeniería Comercial, Administración de Empresas y Contador Auditor y que como grupo, si son representativas.

Particularmente, y sobre la hipótesis aceptada, se concluyó que existen 11 características que son relevantes para el adecuado desempeño de la actividad profesional bancaria y que conforman, junto con los elementos anteriormente expuestos, el perfil de estos profesionales. Estas características son: la Honestidad, la Ética, el Inspirar Confianza, la Capacidad de Adaptarse a los Cambios, la Capacidad para Tomar Decisiones, la Capacidad para Detectar Nuevas Oportunidades, la Actitud, la Aptitud para Expresarse de Forma Clara, el Liderazgo, el Espíritu Emprendedor y el Entusiasmo por el Trabajo.

También, y como características adicionales propuestas por lo mismos profesionales encuestados, se destacaron: la Capacidad de Trabajo en Equipo y la Capacidad para Relacionarse adecuadamente con los Clientes, como importantes en la conformación del perfil mencionado.

En cuanto a la segunda hipótesis planteada y que se relaciona con la relevancia asignada a la Ética dentro de las características que conforman el perfil de estos profesionales, esta fue aceptada con un 86% que indicó que esta característica posee Mucha Relevancia dentro del perfil.

En relación a lo anterior, también se ratificó que mayoritariamente estos profesionales orientan su actuar ético en la relación con sus clientes y en menor grado con otras entidades bancarias, lo que podría tener directa relación con el alto grado de competencia dentro del sector.

Un porcentaje importante, afirma actuar Siempre de forma ética y reconoce también a su Institución particular con un desempeño ético. Reafirman también la idea de que el gran nivel de inversiones extranjeras orientadas en el último tiempo hacia el área bancaria debe en gran medida a la visión ética que se maneja en el exterior tanto de nuestro país, como de sus instituciones privadas como públicas.

Por último y no por ello revestido de menor relevancia, está el hecho que, contrariamente a lo esperado, mayoritariamente se expresó haber recibido algún tipo de instrucción profesional en materia ética, pero en este mismo sentido no fue posible determinar con precisión la magnitud de esta instrucción ni específicamente su fuente de origen, la que en muchos casos podría estar solamente ligada a los Códigos Éticos que rigen a la mayoría de estas instituciones. Además, un categórico 98% de los profesionales encuestados señaló la importancia de que el tema Ético sea incluido en los programas curriculares de las distintas carreras profesionales como un ramo y no solo como un tema optativo.

Se considera de suma importancia el tomar específicamente este último punto en consideración principalmente en carreras de corte económico como la nuestra, donde no solo se enseñe a ejercer una carrera sino sobretodo, a ejercerla bien.

6. BIBLIOGRAFÍA

Etkin, J. 1993. *La doble moral de las organizaciones. Los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada*. Mc Graw Hill

Galarce, R. 1996. *¿Por que una ética profesional en nuestros tiempos?*
<<http://cuhwww.upr.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html>

García del Junco, J. y Ros Padilla, M. 1997. *Ética y dirección de empresas en Europa*.

Johansen, O. 1992. *Anatomía de la empresa: una teoría general de las organizaciones sociales*. México D:FLimusa. Grupo Noriega Editores.

Mc Hugh, F. 1991. *Ethics in business now*. The Macmillan Ltd.

Schaulson, J., y Aylwin, A. 1998. *Fortalecimiento Etico del Modelo de Desarrollo Chileno*. Fundación Presidente Balmaceda.

Soto, J. 1993. *Reflexiones sobre la ética del directivo empresarial*.
Capital Humano. N° 55 Abril 1993

OIT *Organización Internacional del Trabajo*

<<http://www.ilo.org/public/spanish/about/index.htm>> Accesado 2005 junio 20.

Pineda, P. 1996. *Ética de la empresa, ¿rostro o mascara encubridora?*
Capital Humano. N° 88 Abril 1996

Rios, L. 2001. *Ética Profesional*

<<http://www.abogados-valparaiso.cl/ensayos2.htm>> Accesado 2005 junio 19

7. ANEXOS

Anexo 1: N6mina de Bancos estudiados en la ciudad de Valdivia

- Banco de Credito e Inversiones (BCI)
- Banco BHIF BBVA
- Banco de Chile
- BancoEstado
- Banco Ripley
- Banco Paris
- Banco Santander Santiago

ENCUESTA

I. Instrucciones. (variables demográficas)

Por favor conteste todas las siguientes preguntas marcando con una X aquella alternativa que considera correcta. Recuerde que todas sus respuestas son confidenciales.

1. Sexo (1) Masculino (2) Femenino

2. Edad en años cumplidos

3. Identifique su nivel académico

(1) Técnico

(2) Universitario

(3) Otro (especifique).....

4. Nombre de la carrera profesional que estudio

.....

5. Nombre de la Institución Bancaria a la que pertenece

.....

6. Especifique su labor o cargo al interior de dicha institución

.....

II. Instrucciones. (Perfil de un Profesional).

7. ¿Cree Usted que en general los Profesionales que se desempeñan en esta área económica (Instituciones Bancarias) deberían, de preferencia, poseer un perfil determinado con ciertas características comunes a todos ellos?

(1) SI (2) NO

Responder sólo si contesto Si a la pregunta anterior.

Dentro del listado de características que a continuación se presentan seleccione aquellas que cree debe poseer un profesional en cualquier nivel de mando. Utilice la escala dada marcando en el número que considere adecuado para indicar su relevancia dentro de dicho perfil.

1 ninguna relevancia	2 poca relevancia	3 moderada relevancia	4 mucha relevancia
----------------------	-------------------	-----------------------	--------------------

	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Capacidad para tomar decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Entusiasmo por el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Imaginación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Buena disposición para trabajar arduamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Capacidad Analítica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Comprensión hacia los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Capacidad para detectar nuevas oportunidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Capacidad para enfrentar adecuadamente situaciones desagradables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Capacidad para adaptarse a los cambios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Disposición para asumir riesgos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Espíritu emprendedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Aptitud para expresarse de forma clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Sagacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Capacidad para administrar recursos eficientemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Mentalidad abierta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Inspirar confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Honestidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Capacidad para acomodarse a las circunstancias compatibilizándolas con sus propias aspiraciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Buena disposición para trabajar durante muchas horas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Ambición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Actitud Positiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Habilidad con los números	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Buena presencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. ¿Considera que existe alguna(s) otra(s) característica(s) que debe poseer un profesional que trabaje en este sector y que no haya sido mencionada entre las características propuestas anteriormente? De responder SI, menciónelas.

(1) SI (2) NO

a).....
 b).....
 c).....

III. Instrucciones. (Valoración específica de la Ética)

Marque con una X la(s) respuesta(s) que considere adecuada.

34. Cree Usted que el ejercicio ético de la profesión debe estar presente en;

- (1) La relación con los clientes
 (2) La relación con los compañeros de trabajo
 (3) La relación con los subalternos o empleados de menor rango
 (4) La relación con otras entidades financieras

35. ¿Qué relevancia tiene para Usted el ejercicio Ético de la Profesión?

- (1) Ninguna Relevancia
 (2) Poca Relevancia
 (3) Moderada Relevancia
 (4) Mucha Relevancia

36. Usted realiza su actividad profesional de manera Ética;

- (1) Nunca
 (2) A veces
 (3) Frecuentemente
 (4) Siempre

37. Cree que el ser percibidos en el exterior como un País en donde los negocios se realizan de forma ética, ha favorecido el aumento en el último tiempo de elevadas inversiones extranjeras y la compra de entidades bancarias por parte de capitales extranjeros.

(1) SI (2) NO

38. ¿Cree Usted que su Institución como conjunto, actúa de manera ética?

(1) SI (2) NO

39. Durante su educación profesional, ¿Recibió Usted instrucción profesional acerca de cómo desempeñar éticamente su actividad profesional o conocimientos relacionados en este sentido?

(1) SI (2) NO

40. Con respecto a la pregunta anterior. ¿Cree que es importante educar a los futuros profesionales en este ámbito y que por tanto, la Ética como tema, debería ser incluida como ramo en los programas de estudio?

(1) SI (2) NO

41. ¿Qué es para Usted actuar Éticamente en lo Profesional? Proporcione su propia definición o concepto.

.....
.....
.....
.....

.....

Muchas Gracias por su Colaboración!!!
Cuadro 1: Resultados Sección I

<i>Pregunta</i>	<i>Item</i>	<i>Correspondencia</i>	<i>Código</i>	<i>Nº personas</i>	<i>%</i>
		Total		49	100%
1	Sexo	Masculino Femenino	1 2	26 23	53% 47%
2	Edad	menos de 25 años 26-35 36-45 46 y mas	1 2 3 4	1 31 13 4	2% 63% 27% 8%
3	Estudios	Técnico Universitario Otro	1 2 3	9 37 3	18% 76% 6%
4	Carrera	Ingeniería Comercial Contador Auditor Adm. De Empresas Otros	1 2 3 4	14 7 7 21	29% 14% 14% 43%
5	Banco	BCI de Chile Estado SantanderSantiago BBVA Paris Ripley	1 2 3 4 5 6 7	10 9 16 5 3 2 4	20% 18% 33% 11% 6% 4% 8%
6	Cargo	Agente/Jefe de Plataforma Ejecutivo(personas, empresas) Asistente(negocios, comercial)	1 2 3	8 33 8	16% 68% 16%

Cuadro 2: Resultados Sección II

<i>Pregunta</i>	<i>Item</i>	<i>Códigos</i>			
7 Total	Perfil 49 100%	1 SI 92%	2 NO 8%		
Características					
8 Total %	Capacidad para tomar decisiones 45 100%	1 0 0%	2 2 4%	3 12 27%	4 31 69%
9 Total %	Liderazgo 45 100%	1 0 0%	2 3 7%	3 13 29%	4 29 64%
10 Total %	Ética 45 100%	1 0 0%	2 2 4%	3 3 7%	4 40 89%
11 Total %	Entusiasmo por el trabajo 45 100%	1 0 0%	2 2 4%	3 15 33%	4 28 62%
12 Total %	Imaginación 45 100%	1 1 2%	2 5 11%	3 23 51%	4 16 36%
13 Total %	Buena disposición para trabajar arduamente 45 100%	1 0 0%	2 3 7%	3 20 44%	4 22 49%
14 Total %	Capacidad analítica 45 100%	1 0 0%	2 3 7%	3 20 44%	4 22 49%
15 Total %	Comprensión hacia los demás 45 100%	1 1 2%	2 2 4%	3 17 38%	4 25 56%

Cuadro 2.1: Continuación Resultados Sección II

16	Capacidad para detectar nuevas oportunidades	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	1 2%	14 31%	30 67%
17	Capacidad para enfrentar adecuadamente situaciones desagradables	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	0 0%	19 42%	26 58%
18	Capacidad para adaptarse a los cambios	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	1 2%	10 22%	34 76%
19	Disposición para asumir riesgos	1	2	3	4
Total %	44 100%	0 0%	3 7%	20 45%	21 48%
20	Espíritu emprendedor	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	4 9%	12 27%	29 64%
21	Aptitud para expresarse de forma clara	1	2	3	4
Total %	44 100%	0 0%	1 2%	14 32%	29 66%
22	Sagacidad	1	2	3	4
Total %	44 100%	0 0%	1 2%	22 50%	21 48%
23	Capacidad para administrar recursos eficientemente	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	2 4%	18 40%	25 56%
24	Mentalidad abierta	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	1 2%	19 42%	25 56%

Cuadro 2.2: Continuación Resultados Sección II

25	Inspirar confianza	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	0 0%	8 18%	37 82%
26	Honestidad	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	0 0%	3 7%	42 93%
27	Capacidad para acomodarse a las circunstancias compatibilizándolas con sus propias aspiraciones	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	0 0%	19 42%	26 58%
28	Buena disposición para trabajar durante muchas horas	1	2	3	4
Total %	45 100%	2 4%	4 9%	22 49%	17 38%
29	Ambición	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	9 20%	25 56%	11 24%
30	Actitud	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	0 0%	15 33%	30 67%
31	Habilidad con los números	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	4 9%	25 56%	16 36%
32	Buena presencia	1	2	3	4
Total %	45 100%	0 0%	3 7%	21 47%	21 47%

Cuadro 3: Resultados Sección III

Pregunta	Item	Correspondencia	Código	Nº pers.	%
				91	100%
34	Ética presente en la relación con;	los clientes	1	43	47%
		compañeros de trabajo	2	19	21%
		subalternos	3	15	17%
		otras entidades financieras	4	14	15%
				49	100%
35	Relevancia del ejercicio ético de la profesión	Ninguna Relevancia	1	0	0%
		Poca Relevancia	2	3	6%
		Moderada Relevancia	3	4	8%
		Mucha Relevancia	4	42	86%
36	Desempeña de forma ética su profesión	Nunca	1	0	0%
		A veces	2	4	8%
		Frecuentemente	3	10	20%
		Siempre	4	35	72%
37	Influencia de la visión ética de nuestro país	SI	1	44	90%
		NO	2	5	10%
38	Institución Ética	SI	1	46	94%
		NO	2	3	6%
39	Recibió instrucción ética en su educación	SI	1	34	69%
		NO	2	15	31%
40	Se debe incluir la Ética en programas de estudio	SI	1	48	98%
		NO	2	1	2%