



La ética en la gestión crediticia: crisis hipotecaria en España Ethics in credit management: mortgage crisis in Spain

MSc, Félix Campoverde Vélez ¹
felix_german_c@hotmail.com

Recibido: 1/12/2017, Aceptado: 1/02/2018

RESUMEN

La crisis financiera y escándalos mediáticos han desencadenado una demanda social de rearme ético en España, ya que la crisis financiera no solo ha conseguido destruir una inmensa cantidad de riqueza, sino que además ha influido profundamente en la percepción de la sociedad sobre el sistema financiero, siendo necesaria la revisión de teorías de la ética empresarial, que sirve de empírica para explorar los paradigmas de investigación contemporánea y sus tendencias. De hecho, la crisis ha tenido efectos sobre la ética, que pueden ser analizados desde una triple dimensión: a nivel personal, organizacional y social. El objetivo central de este artículo es cuestionar los criterios del concepto ético frente a la economía, (utilidad vs beneficios), ética y la ley-normativas-códigos de ética (cumplimiento), y analizar las propuestas sobre gobierno corporativo (modelo de gestión), stakeholders (grupos de interés), responsabilidad social y reputación (imagen) elementos que son necesarios para el crecimiento sustentable y el beneficio mutuo, ya que la integridad constituye la base para una sociedad justa.

Palabras clave: Stakeholders, ética, reputación, Responsabilidad Social Corporativa

ABSTRACT

The financial crisis and media scandals have triggered a social demand for ethical rearmament in Spain, as the financial crisis has not only managed to destroy an immense amount of wealth but has also profoundly influenced society's perception of the financial system. It is necessary to review the theories of business ethics, which serves as an empirical tool to explore contemporary research paradigms and their trends. In fact, the crisis has had effects on ethics, which can be analyzed from a triple dimension: on a personal, organizational and social level. The main objective of this article is to question the criteria of the ethical concept in relation to the economy,

¹ Docente de la Universidad de Valencia, España

(utility vs. benefits), ethics and law-regulations-codes of ethics (compliance), and analyze the proposals on corporate governance (management model), stakeholder (stakeholders), social responsibility and reputation (image) elements that are necessary for sustainable growth and mutual benefit, since integrity is the basis for a just society.

Keywords: Stakeholders, ethics, reputation, Corporate Social Responsibility

Introducción

La ética de los negocios o también llamada ética corporativa, después de todo los acontecimientos en los años recientes pueden parecer cuanto menos cónico hablar de ética en las finanzas. De hecho, el termino finanzas éticas se utiliza como un claro ejemplo de oxímoron.

Para el análisis, partimos de la comprensión de que la ética pertenece al nivel del debe ser, de la deontología, orientación que la humanidad se da constantemente frente a lo que debería ser el comportamiento de los individuos en la sociedad (per se) con clara transparencia en las transacciones con los diferentes grupos de interés. La ética de negocios, en otras palabras, es una forma de ética aplicada. No solo incluye el análisis de las normas y valores morales, sino que también trata de aplicar las conclusiones de este análisis a ese conjunto de instituciones, organizaciones y actividades que llamamos negocio.

La ética en las organizaciones, como se ha dicho ya, constituye una ética aplicada al ámbito organizativo, y hace referencia a la calidad humana, a la excelencia de las personas y acciones, en el marco de su trabajo en las organizaciones (Guillén, 2006:308 -309). El buen comportamiento genera confianza en su entorno ético y ésta se transmite del plano personal al organizacional y de éste al entorno; mientras que la conducta éticamente reprochable elimina confianza.

Sin embargo, en las últimas tres décadas, habido un consenso entre los académicos de que el beneficio no debe ser el único foco de ningún negocio y que se debe dar más énfasis a los intereses de todos los stakeholders. Aun así, es común escuchar a la gente decir que la ética es irrelevante para el libre mercado, se dice que la ética es ética y negocios son negocios, enunciados que entran en contradicción en el tiempo y convirtiendo a la ética en una función complementaria en los negocios (Yong, 2008; Dubbink, Graafland & van Liedekerke, 2008; Pandit, 2016; Hebb, Hawley, Hoepner, Neher & Wood, 2016).

La pérdida de confianza en el sistema financiero después de la euforia de liquidez y crecimiento macroeconómico en España, por ejemplo, ha erosionado peligrosamente la confianza en los mercados y sus agentes, que no procedieron como se esperaba y que no son tan perfectos y racionales como se creía. Por eso, lo que se ha puesto en cuestionamiento, no es el funcionamiento del modelo económico sino también la ética de las finanzas (Dembinski, 2017, Hutton, 2008, Steenland & Dreier, 2008, Greenhalgh, 2008).

Para el desarrollo de la temática nos hemos planteado: ¿pueden los negocios ser exitosos y éticos al mismo tiempo?

Desarrollo

1.- La ética y la economía

La relación de la ética y la economía se plantea en la afirmación la economía es conducta, en la interrelación de los individuos y las organizaciones en los mercados. Situación que nos lleva a revisar las actuaciones éticas que fortalecen y sustenta el desarrollo empresarial.

La esencia de la relación de la ética con las ciencias económicas se origina en el proceso productivo de los individuos en la vida social; cuando la relación económica incide en la moral de la sociedad (Vázquez, 1984), por ello se dice que la ética, está ligada con la economía, tanto en sus orígenes como en su desarrollo, ya que en la raíz de la concepción humanista del negocio está la percepción de que el funcionamiento de la economía no es impulsado por fuerzas económicas impersonales y ciegas, sino más bien por la libertad de cada uno y depende de la responsabilidad de todos (Melé, 2016; Wilber y Hoksbergen, 1986).

Las conductas adoptadas que en crisis inmobiliaria ha tenido consecuencias de gran escala en la economía española han provocado un extraordinario aumento del desempleo, principalmente debido a tres elementos: 1) cierre de las empresas inmobiliarias y de la construcción por el despido de trabajadores, 2) fuerte contracción de la demanda y de la actividad económica en general, y 3) fusiones operadas en las entidades financieras para ajustar sus balances, como consecuencias de activos tóxicos.

La crisis ha tenido efectos sobre la ética, que pueden ser analizados desde una triple dimensión: a nivel personal, organizacional y social (Kelly & Vilks, 2012). El impacto de la crisis ha acentuado el interés por estos elementos y la proliferación de publicaciones sobre las finanzas éticas, sociales y sostenibles (Dembinski, 2017; Dutt & Wilber, 2013; Simpson & Taylor, 2013; Mallin, Saadouni & Briston, 1995).

El ámbito económico y ético desde los inmediatos discípulos de Adam Smith, han configurado una ciencia económica que ha obviado sus principios axiológicos. (Guzmán, 2005), como el de John Stuart Mill quien su fundamento reside en el elemento racional e intelectual de la visión utilitarista de la economía, según la cual la mejor decisión de los agentes es obtener la mayor felicidad o utilidad posible para la mayor cantidad de gente.

La astucia, por ejemplo, ha orientado al acrecentamiento del poder ajeno a toda consideración ética, recupera su vigencia en el entorno que separa la moral de la economía, por la feroz competencia del todo vale por escalar posiciones por encima de las reglas básicas (Maccoby 2000). Desde este punto de vista, los condicionantes éticos se limitan a aquellos marcados por las leyes, desvirtuando la propia noción de ética, ni el miedo a escándalo ha actuado como iniciativa al cumplimiento de normas elementales para detener el andamiaje financiero especulativo que conlleva a la crisis económica financiera.

En definitiva, la relación de la ética con la economía se origina en el proceso productivo siendo su punto de inflexión la distribución de beneficios en que los diferentes grupos de interés esperan una asignación óptima expresada en el

bienestar, eficiencia y eficacia económica dada en el valor y uso y el valor de cambio residual.

Por otra parte, el mundo empresarial competitivo exige cada vez mayores transparencias en las transacciones para garantizar la estabilidad, confianza en los mercados, reducir los riesgos, costos económicos y sociales que afectan las fallas de los mercados., y por último la separación entre la economía y la ética se encuentra enmarcada entre el utilitarismo y el humanismo.

2.- La ética y las Leyes. - Entre el cumplimiento y lo moral

El ser cumplidor del derecho no significa ser ético, porque no basta con cumplir las leyes, los códigos de ética, la misma Constitución para mantener una conducta ética, ya que las cualidades éticas van más allá de lo escritos; buenas intenciones, los buenos deseos, y la filantropía. (Soto & Cárdenas. 2007). Nuestra sociedad hoy en día se identifica por un desbordamiento económico que en los mercados las leyes de la economía son las más influyentes, por encima incluso de las leyes políticas.

La relación de la Ley y ética se manifiesta en las decisiones comerciales que incluyen el punto de vista legal porque la Ley tiene influencia mediante regulaciones de la actividad, por lo que algunos juristas argumentan que es legal, entonces esta moralmente bien (Boatright. 2014).

Es sin duda, que las violaciones éticas más recurrentes de la ética en las finanzas incumben principalmente a los quebrantamientos de la confianza, incumplimiento a normativas gubernamentales y legislativa; como el uso de información privilegiada, el interés de los interesados frente al interés de los accionistas, y la gestión de inversiones. Entre otras incidencias habituales son, artificios en contratos financieros, cohechos y corrupción en los gobiernos corporativos, contabilidad deshonesto de transacciones, transacciones ilegales, y uso de fondos de clientes para ganancia personal.

Un ejemplo claro de resquebrajamiento a la transparencia en los contratos hipotecarios suscritos en España son los pronunciamientos realizados por la Comisión Europea sobre protección al consumidor como también los pronunciamientos de los tribunales de justicia del Tribunal de la Unión Europea sobre las cláusulas suscritas en los contratos hipotecarios.

Otra forma de revelación de incumplimientos a normativas se la puede percibir en las memorias de reclamaciones que publica el Banco de España. Denotándose una mayor acción por parte de las entidades de control a temas de los créditos hipotecarios: transparencia en la comercialización, aplicación de las condiciones contractuales, código de buenas prácticas, cláusulas suelo, y medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos (Banco de España, 2015 y 2016).

Los efectos de falla en las actitudes profesionales y en los mercados financieros, han puesto en manifiesto la necesidad de ir más allá de la ley, no sólo por una demanda de la sociedad sino por voluntad de las propias entidades que pretenden aislarse del desprestigio de las que ignoran los valores más elementales. Surgieron así guías de conducta elaboradas por expertos que trataban de orientar la gestión de las sociedades dentro del respeto de los elementos clave de la ética: el bienestar general, la sostenibilidad, los derechos humanos, la justicia, la honestidad y la dignidad (Díaz

Mier, 2005).

La Desregulación Financiera ha provocado muchos cambios de tipo normativo, como la disminución de los tipos de interés por largo tiempo y modificaciones regulatorias e institucionales en los Estados Unidos de América; por ejemplo, la abolición de la norma Glass-Steagall, que apartaba los bancos comerciales de los bancos de inversiones. Por lo cual, no se afirmará que estos cambios han estado motivados siempre por la humana tendencia a la codicia, pero si, al menos, la han fomentado, o no lo han controlado eficazmente. En tanto que el contexto cultural, regulatorio y de gestión en España está inmerso en un mundo cada vez más globalizado, en el que las empresas deben adaptarse a los cambios mundiales, incluyendo cambios en la cultura y los valores de los empleados y clientes, alteración de la propiedad estructuras y conflictos de ideas y prácticas tradicionales (Palmisano, 2006).

Habida cuenta, de entenderse que las leyes, regulaciones y jueces no se hicieron para evitar la codicia, ni para tratar de cambiar directamente el carácter de las personas, sino sus acciones o, al menos las consecuencias de sus acciones, en otras palabras, para que la codicia no se degenera en fraude y corrupción. Así, por ejemplo, en el mercado financiero, hay un sin número de manifestaciones de imprudencia en la pésima gestión de riesgo de los entes implicados, como el caso de los reguladores y supervisores, agencias de calificaciones de riesgos, compañías auditoras etc.

El riesgo de cumplimiento, en el sistema financiero es definida a las sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que un banco puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones estándares de autorregulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias; por ello, la importancia del desempeño y cumplimiento de sus deberes y obligaciones que tenga la entidad frente a los diferentes grupos de interés (Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, 2005).

Un elemento que no podría dejar de mencionarse es la presión de los grupos de intereses, en los mercados financieros, que han tenido como consecuencia la creación de leyes en defensa de sus intereses de tal manera que las empresas que no observan un comportamiento socialmente responsable, son sancionadas por el mercado, que hace que los resultados se vean disminuidos, afectando la imagen empresarial y su mercado.

En definitiva, la aplicación de los conceptos éticos en las organizaciones plantea un problema desconcertante, por lo que podríamos decir que los actos organizacionales son morales o inmorales de la misma manera que las acciones de cada individuo que conforma esta organización son moralmente responsables de cada acto de sus partícipes.

3.- Qué responsabilidad tiene la organización en el entorno en que se desenvuelve? En el marco de las organizaciones empresariales, esta pregunta ha sido de estudio durante varias décadas. El interés por la ética y por la gestión socialmente responsable no es un asunto nuevo, sino que hunden sus raíces en la gestación de la disciplina económica. No obstante, el predominio de la corriente neoliberal en las últimas décadas del siglo XX generó una cierta laxitud en el rigor ético.

Según lo sugerido por Jamali y Karam (2016), la literatura sobre Responsabilidad Social Empresarial ha estado fructificando de forma gradual más aun ante los eventos de la crisis financiera hipotecaria y ha reflejado un progreso considerable en la

investigación sobre la RSE en años recientes. Esto es de hecho, tranquilizador, dado que la necesidad de RSE en los países en desarrollo y emergentes economías es más lento debido a la prominencia y la gravedad de los desafíos encontrados en estos contextos (Egri y Ralston, 2008; Jamali, Zanhour & Keshishian, 2009).

A pesar de estos importantes avances, la literatura sobre Responsabilidad Social Empresarial aún no se ha comprometido seriamente con los "grandes desafíos" que son ampliamente definidos como problemas complejos y multifacéticos que a menudo afectan a los sectores en términos de relevancia, significado e implicaciones sociales.

Por otra parte, la base de la responsabilidad corporativa ha pasado del por qué las empresas deben ser socialmente responsables a cómo pueden ser socialmente responsables. La Responsabilidad Social Corporativa es ahora un componente principal de nuevos negocios y modelos de los Gobiernos Corporativos (GC) para la sostenibilidad a largo plazo. Eso ha convergido con la nueva tendencia de GC y ha contribuido al cambio de noción tradicional de GC a un vehículo para empujar a la gestión empresarial a considerar problemas sociales más amplios.

El código ético puede ser de gran ayuda para lograr mínimos comportamientos éticos, aunque su propia naturaleza puede presentar limitaciones; en algunos casos las limitaciones proceden de su contenido (diseño) que puede ser excesivamente legalistas, incompleto, complejo relativista, falta de promulgación, puesta en práctica, refuerzo posterior, etc. Otras limitaciones se deben a las motivaciones que se perciben para su creación, siendo vistos como instrumento para la mejora de la imagen pública, que no tienen desarrollos operativos reales.

La falta de claridad, transparencia y la carencia de protección hacia los intereses minoritarios ha provocado varios estudios sobre la ética, responsabilidad social y gobiernos corporativos, con la finalidad de estudiar los aspectos financieros y de control de las sociedades (Chaves, Soler & Sajardo, 1994: 77).

Siguiendo el ejemplo del Informe Cadbury (The Cadbury Report, 1992), el Reporte Greenbury (Greenbury Committee, 1995) y el Reporte Hampel (Committee on Corporate Governance, 1998) del Reino Unido surgieron códigos en distintos países y tareas económicas, como los informes Vienot (Francia, 1995), Peters (Holanda, 1997), Cardón (Belgica), Draghi (Italia, 1998), Olivencia (España, 1998), OCDE (1999), Comisión Winter (2002) de la Unión Europea, Cromme (Alemania, 2003), así como la Sarbanes Oxley Act o las normas de la SEC y NYSE en los Estados Unidos.

En tanto que desde la crisis mundial se han multiplicado las iniciativas respecto a las buenas prácticas en la gobernanza corporativa, ya que muestra la importancia de la eficiencia económica y del fortalecimiento de la confianza de los inversores; por ejemplo, el 18 de febrero de 2015, el consejo de la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV, 2015) aprobó por resolución el nuevo Código de Gobierno Corporativo de las empresas cotizadas. Con esto, el código trata de mejorar el control corporativo y los sistemas de responsabilidad, y asegurar la correcta distribución interna de obligaciones y responsabilidades en virtud de los máximos estándares profesionales.

De la revisión realizada en la web, a mayo del 2017, de los códigos de ética de los tres grandes bancos españoles Banco Santander, CaixaBank y BBVA que controlan gran parte del mercado financiero español, en cuanto a créditos y depósitos, se puede

anotar que: 1) La mayoría de los códigos integran elementos como valores y principios de responsabilidad con los stakeholders y normas de conducta para los empleados. La similitud en su contenido hace referencia a los valores de trato de la empresa hacia los empleados, relación con las autoridades, uso de la información corporativa y los canales de denuncias específicos; también las definiciones de sanciones del incumplimiento del código; 2) Los códigos integran valores de carácter ético como: el respeto, transparencia, integridad e igualdad; 3) Se observan esfuerzos para integrar los temas de Responsabilidad Social Corporativa en los códigos éticos.

En definitiva, la calidad ética de los códigos depende de sus autores y de cómo son puestos en práctica y su alcance se limita a aquellos que se regula. Un enfoque de política de ética basada en el cumplimiento constituye una concepción de la ética orientada a evitar comportamientos que puedan perjudicar a la organización, ya sea por implicarla en procesos judiciales o perdiendo la buena reputación.

Sin embargo, es de anotar que la esencia está en su aplicación y de la cultura corporativa y del respaldo del gobierno corporativo. Por lo que el cumplimiento de unas normas formalmente detalladas es punto de partida necesario, pero no suficiente, para la mejora de las personas, de ahí que se requieren otros planteamientos de corte maximalista si se pretende avanzar en la mejora de la calidad ética organizacional.

4.- ¿El gobierno corporativo (GC) o gobernanza, pilar del cumplimiento ético en los negocios?

Las propuestas sobre el gobierno corporativo parten de las aportaciones sobre el comportamiento de los gestores, los costes de agencia y la estructura de propiedad (Jensen & Meckling, 1976; Chandler, 1988; Tirole, 2001) y su aplicación al campo de las finanzas (Fama & Miller, 1972; Fama, 1980). La difusión de estos planteamientos permite su sistematización en manuales específicos (Jensen & Smith, 1984; Zingales, 2015; Vives, 2006; Tirole, 2006). En contraste la crisis financiera ha revelado fallas estructurales de gobierno corporativo a pesar de múltiples desarrollos en materia (OCDE, Basilea, etc), principalmente por insuficientes monitoreos de la alta gerencia por parte de la Junta Directiva, inadecuada gestión de riesgo, estructuras y transacciones bancarias innecesarias complejas y opacas.

Si bien es cierto, que existen diferentes modelos de GC que se han implementado dentro de los diferentes contextos históricos, sociales y culturales de cada país, se pueden identificar cuatro elementos esenciales: 1) Aspectos generales que otorgan forma a los objetivos del derecho de propiedad de las sociedades y del mercado de capitales, como el sistema de estructura de propiedad de las sociedades, en particular las cotizadas; 2) El grado de desarrollo del sistema y confiabilidad; 3) Las expectativas de los administradores, accionistas y del público en general; 4) El grado de especialización sofisticación de los mercados de capitales y de otras instituciones del mercado (Pérez Carrillo, 2009), por lo que se puede decir que el modelo puede variar básicamente por dos elementos: el sistema económico y el modelo de la organización empresarial.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), desarrolló los principios de Gobierno Corporativo en 1999 y realizó una revisión de los mismos en 2016 (OCDE, 2016), con la finalidad de ayudar a los gobiernos de los países miembros y no miembros de la OCDE en la tarea de evaluar y perfeccionar los marcos legal, institucional y reglamentario, aplicables al gobierno corporativo en sus

respectivos países, y la de ofrecer orientación y sugerencias a las Bolsas de valores, sociedades, inversores y demás partes que intervienen en el proceso de desarrollo de un modelo de buen gobierno corporativo. Contribuyendo al desarrollo de valores en el ámbito del comportamiento profesional y ético del cual dependen los mercados que funcionan correctamente.

En cuanto al valor de buenas prácticas de gobierno corporativo es de recordar la encuesta a inversionistas institucionales de los importantes mercados del mundo, ejecutada por McKinsey & Company (2002), refleja que tres de cada cuatro inversores se demostraban dispuestos a pagar un premio a una empresa con buenas prácticas de gobierno corporativo en relación a otra empresa con parejo desempeño financiero, pero con prácticas que no son consideradas buenas.

Por otra parte, si la dirección considera que no es misión suya contribuir a fomentar una cultura de calidad humana en la organización y no se compromete con ello, será muy difícil que se obtenga un alto grado de compromiso de la dirección; es condición necesaria para la excelencia humana que la calidad ética de las personas de una organización pueda crecer y desarrollarse, y sin la dimensión ética, la calidad de las personas y de sus acciones quedan reducidas a lo estrictamente técnico y afectivo.

Por último, las principales preocupaciones para los bancos en la actualidad, y en el futuro previsible se pueden sintetizar en: 1) El impacto de la regulación sobre sus actividades; 2). El impacto de la tecnología en sus operaciones; 3). La generación de beneficio aceptable del capital; y 4) La restauración de la credibilidad y la confianza entre los usuarios de los servicios financieros y la sociedad en general (lo que podrá denominarse capital moral). Estos cuatro temas apuntan a una aclaración del propósito de los bancos y plantean cuestiones fundamentales para el gobierno y la cultura de las instituciones financieras.

5.- La ética y la reputación generadora de rentabilidad y sostenibilidad empresarial? La reputación es el indicador de calidad y eficiencia, que refleja el conjunto de acciones empresariales y permite a las organizaciones empresariales obtener ventajas competitivas diferenciales derivadas de su capacidad, permitiéndoles: fijar precios competitivos, fidelizar y atraer nuevos clientes e inversionistas, así como también el desarrollo y sostenibilidad en el tiempo de la inversión empresarial (Roberts & Dowling, 2002; Fombrun & Van Riel, 1997; Milgrom & Roberts, 1985; Wilcox & Cameron, 2007, pág.333; Ruiz, Esteban & Gutiérrez-Broncano, 2014).

Como ejemplo de medición de la corrupción tenemos la encuesta sobre fraude y delito económico llevada a cabo en España en el 2016 (PriceWaterhouseCoopers, 2016) que indica entre otras cosas, que un 55,4% de los encuestados españoles han revelado haber sufrido en su organización al menos un tipo de delito económico a lo largo de los últimos 24 meses.

En efecto, la reputación de las entidades financieras se ve afectada por el incumplimiento en primera instancia, con las obligaciones legales o las que fije el regulador; en segunda lugar, disponer de una oferta de productos y servicios de calidad inferior a la esperada por los clientes, y en tercer lugar que el comportamiento de la entidad se califique de poco ético; es decir, el comportamiento socialmente responsable favorece la reputación de la empresa.

La reputación del sector financiero ha sido puesta en entredicho y ha generado la

desconfianza de la sociedad. En la actualidad, se ha producido una redefinición de la relación entre empresa y sociedad. Las empresas no deben buscar únicamente la generación de valor para sus accionistas, sino que tienen que asumir sus responsabilidades frente a los denominados grupos de interés (stakeholders) de lo contrario la mala reputación alejara a los clientes y la rentabilidad de la empresa comenzara a delinquir.

Conclusiones

Las regulaciones son condición necesaria pero no suficientes para reconquistar la confianza en la banca, por lo que ineludible que la banca actúa en interés de los clientes, en los siguientes aspectos: responsabilidad social, conflicto de interés, buen gobierno; asesoramiento; desconcentración de la banca, pluralismo institucional, financiación alternativa, servicio de reclamación, educación financiera, por lo que la creación de un modelo de gestión basado en la virtud y centrado en la persona en la sociedad, ofrece la mejor esperanza para restaurar la confianza en las instituciones clave de la sociedad.

El análisis realizado en la investigación nos provee también de una gran lección, que el negocio financiero es de largo plazo, de resistencia, y no de velocidad, de calidad y no de cantidad, de prudencia y no de audacia, que requiere siempre de solidez, y liquidez financiera, que observe permanentemente los cambios en el entorno y se anticipe a ellos, mitigando los riesgos, con agilidad de alto desarrollo tecnológico; de eficiencia, eficacia, efectividad, altamente creativa y transparente con responsabilidad social, pero sobre todo que es un negocio de personas para personas en pro del bienestar del desarrollo de la comunidad y sostenibilidad del desarrollo del bien común. Podemos afirmar que una Banca basada en criterio ético a la hora de hacer negocio, es más que sobrevivencia es una necesidad.

En términos generales hemos expuesto que la ética mantiene una estrecha relación con la Leyes, el Riesgo Reputacional, y la Economía Finanzas, siendo todos estos elementos parte de una moneda que agrega valor o quita valor de acuerdo con la conducta que se adopte ante los diferentes grupos de interés. De allá la preocupación de las entidades y los organismos de control en recuperar la confianza en el sistema financiero actual.

Cómo se ha podido evidenciar los negocios si pueden ser exitosos y éticos al mismo tiempo, toda vez que la sostenibilidad empresarial comienza con el sistema de valores de la organización y enfocados a principios para hacer negocios con ética, y actuando con responsabilidad como lo han hecho varias entidades financieras en España.

Referencias bibliográficas

Banco de España (2015). Memorias de Reclamaciones 2015.

Banco de España (2016). Memorias de Reclamaciones 2016.

Blackburne, A. (2013). *The Guide to Sustainable Banking*. Blue & Green Tomorrow,

Boatright, J. R. (2014). *Ethics in finance*. Chichester, West Sussex: Wiley. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Chandler, A. D. (1988). *La mano visible: la revolución en la dirección de la empresa norteamericana*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Centro de Publicaciones.

Chaves Vila, R., Soler Tormo, F. & Sajardo, A. (2008). Co-operative Governance. The

- case of Spanish Credit Co-operatives, *Journal of Cooperative Studies* 41,2, p. 30-37.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV (2015). Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Barcelona, España.
- Comité de Basilea de Supervisión Bancaria (2005). El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos. Basilea: Banco de Pagos Internacionales. Obtenido de <https://www.cuentasclarasdigital.org/wp-content/uploads/2013/07/El-cumplimiento-y-la-funcion-de-cumplimiento-de-los-bancos.pdf>
- Committee on Corporate Governance (1998). *The Hampel Report*. Gee Publishing Ltd. London. Obtenido de: <https://ecgi.global/code/hampel-report-final>
- Dembinski, Paul H. (2017). *Ethics and responsibility in finance*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Díaz Mier, M.A. (2005). Ética empresarial e internacional. Información Comercial Española, *ICE: Revista de Economía*, ISSN 0019-977X, Nº 823, págs. 69-86.
- Dubbink, W., Graafland, J. & van Liedekerke, L. (2008) Transparency and the Role of Intermediate Organisations, *Journal of Business Ethics*, 2008. 3914-06, Volumen 82, Número 2.
- Dutt, A. & Wilber, C. (2013). *Economics and ethics: an introduction*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Egri C. P. & Ralston D. A. (2008). Corporate responsibility: A review of international management research from 1998 to 2007. *Journal of International Management*, Volume 14, Issue 4, December 2008, Pages 319-339.
- Fama, E. (1980). Banking in the theory of finance. *Journal of monetary economics*, Vol. 6, n. 1, January 1980; pp. 39-57.
- Fama, E. & Miller, M. H. (1972). *The theory of finance*. London: Holt, Rinehart and Winston.
- Fombrun, C. & Van Riel, C. (1997). The Reputational Landscape, *Corporate Reputation Review*, 1(1):1-16.
- Greenbury Committee (1995). Directors' remuneration: Report of a study committee chaired by Sir Richard Greenbury. London: Gee.
- Greenhalgh, H. (2008). Poor ethical standards causing financial crisis. *Financial Times*, October 13, 2008
- Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Pearson Educación, Madrid.
- Guzmán, J. J. (2005). El rol de la ética en la ciencia económica. Información Comercial Española *ICE Revista de Economía*, No. 823, 2005: 11-28.
- Hebb T., Hawley, J.P., Hoepner, A., Neher, A. & Wood, D. eds. (2016). *The Routledge Handbook of Responsible Investment*. London: Routledge.
- HSBC y JP MORGAN (2015). Bruselas acusa a Crédit Agricole, HSBC y JPMorgan de manipular el eurbor. Obtenido de <https://es.finance.yahoo.com/video/bruselas-acusa-cr%C3%A9ditagricolehsbc-171831685.html>
- Hutton, W. (2008). Without real leadership, we face disaster. *The Observer*. Sunday October 12th.

<https://www.theguardian.com/commentisfree/2008/oct/12/marketturmoil-creditcrunch>

- Jamali, D. & Karam, C. (2016). Corporate Social Responsibility in Developing Countries as an Emerging Field of Study. *International Journal of Management Reviews*, Volume 20, Issue 1, pages 32-61, January 2018.
- Jamali, D., Zanhour, M. & Keshishian, T. (2009). Peculiar strengths and relational attributes of SMEs in the context of CSR. *Journal of Business Ethics*, vol. 87, no. 3, pp. 355-377.
- Jensen, M. & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, Vol 3 Issue 4: 305-360.
- Jensen, M. & Smith C. W. eds. (1984). *The modern theory of Corporate Finance*, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Kelly, M. & Vilks, A. (2012). Philosophical Lessons from the Global Financial Crisis. *Philosophy of Management*, 11, 4.
- Maccoby, M. (2000), Narcissistic leaders: The incredible pros, the inevitable cons. *Harvard Business Review*, 78 (1): 69-77.
- Mallin, C., Saadouni, B. & Briston, R. (1995). The financial performance of ethical investment funds. *Journal of Business Finance & Accounting*, 22(4): 483-496.
- McKinsey & Company (2002). Investor Opinion Survey. London. Obtenido de: <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/1922101.pdf>
- Melé, D. (2005). Ethical Education in Accounting: Interpreting Rules, Values and Virtues. *Journal of Business Ethics*, 57 (1):97 – 109.
- Melé, D. (2016). Understanding Humanistic Management. *Humanistic Management Journal*, 1(1), pages 33-55, September.
- Milgrom, P. & Roberts, J. (1985) "Predation, reputation, and entry deterrence", *Journal of Economic Theory*, Vol. 27, p. 280-312.
- OCDE (2016), *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20*, Éditions OCDE, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259171-es>
- Palmisano, J. (May/June 2006). *The Globally Integrated Enterprise*. Foreign Affairs, Ed. <https://www.foreignaffairs.com/articles/2006-05-01/globally-integrated-enterprise>
- Pandit, V. (2016). *Ethics, economics and social institutions*. Singapore: Springer.
- Pérez Carrillo, E. (2009). *Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social de la Empresas*. 55. Marcial Pons. Madrid
- PriceWaterhouse&Coopers (2016). Encuesta sobre fraude y delito económico 2016 Resultados en España. Obtenido de: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/transacciones/assets/pwc-forensic-encuesta-fraude-empresarial-y-delito-economico-2016-spain.pdf>
- Roberts, P.W. & Dowling, G.R. (2002). Corporate reputation and sustained superior financial performance. *Strategic Management Journal*, Vol. 23, p. 1077-1093.
- Ruiz, B., Esteban, A. & Gutiérrez-Broncano, S. (2014). Banking reputation during the economic downturn. Comparison among the leading Spanish financial institutions from the customers perspective. *Universia Business Review*, 20, September

2014.

- Simpson, J. & Taylor, J. (2013). *Corporate governance, ethics and CSR*. London: Kogan Page.
- Soto Pineda A. & Cárdenas Marroquin J. A. (2007). *Ética en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de c.v. Impreso México. Reg. N. 736 p.135. Available: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143_u7.pdf
- Steenland, S. & Dreier, S. (2008). It's a Moral Meltdown, Too. *Newsletter of Center for American Progress*. October 7, 2008.
- The Cadbury Report (1992). The Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance and Gee and Co. Ltd. Obtenido de: <https://ecgi.global/sites/default/files//codes/documents/cadbury.pdf>
- Tirole, J. (2001). Corporate Governance. *Econometrica* 69(1): 1-35.
- Vázquez, A. S. (1984). *Ética*. En V. A. Sánchez, *ética* (pág. 35). Barcelona: Editorial Crítica. Obtenido de file:///C:/Users/German1/Downloads/ETICA_Sanchez-Vazquez- Adolfo.pdf
- Vives, X., ed. (2000). *Corporate governance: theoretical and empirical perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wilber, C.K. and Hoksbergen, R. (1986). Ethical Values and Economic Theory: A Survey. *Religious Studies Review* 12 (3/4): 208-214.
- Wilcox, D. L. & Cameron, G. (2007). *Public Relations: Strategies and Tactics*. 8th Edition, Allyn & Bacon Editores.
- Yong, A. (2008). Cross-Cultural Comparisons of Managerial Perceptions on Profit. *Journal of Business Ethics* (82), 775-791. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-007-9592-0>
- Zingales, L. (2015). Does Finance Benefit Society? *NBER Working Paper* No. 20894, January 2015, National Bureau of Economic Research, Cambridge, Massachusetts.