

RIESGO OPERATIVO EN EIFS BOLIVIANAS POR CONDUCTAS IMPROCEDENTES DE PROFESIONALES FORMADOS EN UNIVERSIDADES BOLIVIANAS

OPERATIONAL RISK IN BOLIVIAN EIFS FOR INAPPROPRIATE BEHAVIORS OF PROFESSIONALS TRAINED AT BOLIVIAN UNIVERSITIES

Marcos Alfredo Alfonso Pereira Delgadillo

Banco PYME de la Comunidad

BANCOMUNIDAD

mpereira@bco.com.bo

(Recibido el 03 de mayo 2021, aceptado para publicación el 21 de diciembre 2021)

RESUMEN

Un sistema financiero sólido, está sustentado por Entidades de Intermediación Financiera (EIFs), con profesionales cualificados que además deben contar con alta formación de valores. Sin embargo, se observa excesos cometidos por funcionarios de EIFs, debido entre otros aspectos, a la ausencia de ética y valores en el desempeño de sus funciones, sin ser la excepción las EIFs de Bolivia, existiendo alto “Riesgo Operativo”, de que estudiantes de universidades bolivianas que desean trabajar en EIFs incurran en similar situación. Este artículo propone un modelo conceptual con una serie de proposiciones teóricas que sugieren: a) que si un empleado de una EIF no ha recibido durante su proceso de formación universitaria, educación en valores, podría tener comportamientos improcedentes que generen eventos de riesgo operativo y consecuentemente pérdidas a EIFs bolivianas; b) que con un adecuado proceso de selección de personal, que incorpore test psicotécnicos en valores, se podría reducir el comportamiento improcedente y la probabilidad de eventos de riesgo operativo en el sistema de intermediación financiero y; c) que funcionarios de EIFs cuyos comportamientos éticos reflejan ciertos valores, tendrían menos comportamientos improcedentes.

Palabras Clave: Enseñanza de Ética y Valores en Universidades, Procesos de Selección de Personal, Gastos Indeseados en Cuentas Contables, Conductas No Éticas, Riesgo Operativo EIFS Bolivianas.

ABSTRACT

A strong financial system is supported by financial intermediation entities (EIFs), with qualified professionals who must also have high value formation. However, there are excesses committed by EIFs officials, due, among other aspects, to the lack of ethics and values in the performance of their duties, without being the exception of the EIFs of Bolivia, there being high "Operational Risk", that students from Bolivian universities who wish to work in EIFs incur a similar situation. This article proposes a conceptual model with a series of theoretical propositions suggesting: a) that if an EIF employee has not received during his university training process, education in values, he could have inappropriate behaviors that generate operational risk events and consequently losses to Bolivian EIFs; b) that with an appropriate staff selection process, incorporating psychotechnical tests into values, could reduce the inappropriate behavior and likelihood of operational risk events in the financial intermediation system and; c) that EIFs employees whose ethics behaviors reflect certain values, would have fewer inappropriate behaviors.

Keywords: Ethical and Values Cross-Cutting Teaching in Universities, Recruitment Processes, Unwanted Expenses in Accounting Accounts, Inappropriate Behaviors, Operational Risk Bolivian EIFs.

1. INTRODUCCIÓN

En la literatura de Administración de Empresas se ha encontrado varios trabajos como indican Oviedo, Castellanos, Riquelme y García del Junco [1], que pretenden analizar la importancia de los recursos tangibles e intangibles y su influencia en los resultados de una empresa u organización; destacando en ello el rol de los Recursos Humanos (García del Junco y Bras [2], Hernandez y Peña [3]).

Revisando los diversos enfoques de la teoría general de la administración (TGA) y reposando en un axioma BMS¹ el cual expresa que: “*un Negocio es una entidad que se gestiona con el objetivo de Generar utilidades*” (Zegarra [5]), desde una perspectiva teórica de gestión de RRHH, este trabajo se apoya en el enfoque basado en competencias, en particular su teoría de Recursos y Capacidades; así como en la teoría del Comportamiento, y en dos de los nuevos enfoques de la TGA como son la Administración basada en evidencias (ABE) y la Ética (García del Junco [6]).

¹ Modelo de gestión integral y administración, denominado BMS, diseñado y publicado por Osman Atac en 1995, ampliamente utilizado para el desarrollo de empresas u organizaciones competitivas (Zegarra [4]).

Asimismo se sustenta en la disciplina empresarial de Gestión Integral de Riesgos (GIR), ampliamente utilizada por las entidades de intermediación financiera (EIFs) de cualquier país, en particular en la gestión del Riesgo Operativo (RO);² considerando el análisis realizado por Alonso, Quiroga y Salvatierra [7] de los modelos de comportamiento de J. Pfeffer, quien manifiesta el aporte específico del “modelo moral” que postula que las personas tienen condicionadas sus conductas por sus valores, estando vinculado el valor de largo plazo de una empresa u organización con comportamientos éticamente correctos.

En ese sentido, la existencia de un sistema financiero sólido y saludable, además de dar confianza a los ahorristas y consumidores financieros en general, contribuye sustancialmente con el crecimiento de todos los sectores económicos de cualquier país, en las que las entidades de intermediación financiera son actores clave, por lo que requieren disponer de empleados calificados que además de entender los aspectos técnicos inherentes; deben necesariamente contar con adecuada formación en valores, por la alta responsabilidad que involucra trabajar en una EIF y estar en consonancia con el axioma ya citado anteriormente.

De hecho, la generación de costos indeseados en el Estado de Resultados³, con su consecuente “Riesgo Operativo” que llega incluso al cierre de varias EIFs con un alto impacto negativo de carácter económico y social; ha tenido entre sus causas: hechos dolosos, incumplimiento o errores por desconocimiento de normativa prudencial sectorial, así como excesos cometidos en varias ocasiones por sus funcionarios, debido entre otros aspectos, a la ausencia de ética y valores en el desempeño de sus funciones como sostienen Polo *et al.* [8] y otros autores a ser citados más adelante.

En el caso de Bolivia, pese a lo anteriormente indicado, al presente, se considera que es probable que gran parte de los estudiantes de las universidades bolivianas, que tienen entre sus expectativas laborales trabajar en un banco u otro tipo de entidad de intermediación financiera; no manifiestan interés en valores o aspiraciones éticas para llevar conductas deseables y provechosas para sí mismos y su sociedad, situación que podría generar en consecuencia elevado RO al sistema financiero boliviano.

No obstante, la escasa investigación sobre esta temática en Bolivia, se considera que hay un considerable número de profesionales que trabajan en entidades del Sistema financiero boliviano (EIFs), que aplican conductas antiéticas y/o dolosas en el desempeño de sus funciones, generando un alto RO. Por otra parte, existe un número importante de estudiantes de universidades bolivianas que desean trabajar en EIFs y para evitar que estos incurran en la misma situación se propone un modelo con proposiciones teóricas para ser validadas en investigaciones futuras más completas y de mayor alcance a las actualmente existentes en este país.

Para tal cometido, es importante analizar y entender el efecto nocivo del mencionado riesgo por conductas improcedentes a causa de la inserción de profesionales sin ética y valores al sistema de intermediación financiera boliviano, tanto desde la formación académica en las Universidades, como de los procesos de selección de personal de las EIFs; empero considerando la formación de valores universitaria como posible mitigante.

Concretamente, se trata de una propuesta de investigación con el objetivo de realizar un modelo conceptual que expone la problemática presentada con las citadas proposiciones para coadyuvar mitigar el RO, dado que la adecuada generación de utilidades es también un axioma de toda EIF. Estructuralmente, el artículo está compuesto por una revisión de la literatura sobre la temática indicada, planteamiento del modelo de análisis con proposiciones teóricas a ser demostradas en estudios empíricos posteriores y las conclusiones emergentes.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

En la Gestión Integral de Riesgos (GIR)⁴ de cualquier EIF, los Recursos Humanos (RRHH) pueden generar pérdidas asociadas a la negligencia y error humano, por sabotaje, fraude, robo y actos afines; debido entre otros a la falta de especificaciones en los términos de contratación del personal o prácticas débiles de contratación (Arbelaez *et al.* [10], Coleman [11], Montoya [12]). Para efectos de la investigación, a los RRHH hay que considerarlos desde 3 enfoques: a) la consideración de la ética y valores en los procesos de selección de personal de EIFs, b) su enseñanza previa en las universidades y c) sus efectos de esta formación en el Estado de Resultados

² Para la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Boliviano (ASFI): “es la posibilidad o probabilidad de que una entidad de intermediación financiera (EIF) supervisada incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos. [...] Las pérdidas asociadas a este tipo de riesgo pueden originarse en fallas de los procesos, en la tecnología, **en la actuación de la gente**, y también, debido a la ocurrencia de eventos extremos externos” [9]. Destacando la importancia de la actuación del personal de EIFs en el RO.

³ También denominado Estado de Ganancias y Pérdidas, que es parte de los Estados Financieros de las EIFs.

⁴ Es el proceso estructurado, consistente y continuo para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los cuales la entidad supervisada se encuentra expuesta, en el marco del conjunto de estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y acciones, establecidas por la entidad para este propósito [9].

2.1 La Ética y valores en la Intermediación Financiera

Según Calleja, a finales de los años 70: “bajo el influjo de la escuela conductista, se inició en EEUU el debate sobre la necesidad de incluir la ética en el mundo de los negocios” [13, p.24] empezando las empresas a dotarse de códigos éticos, para establecer los límites de actuación del personal, indicando que la ética es: “una parte imprescindible de la acción profesional” [13, p.24]; sosteniendo que esta debe estar en cualquier negocio. Décadas después, la crisis financiera del año 2008 que afectó a muchos países industrializados (Greenspan [14]), expuso la necesidad de comportamientos éticos en los negocios (Gardner [15], Ferrero y Rocchi [16]); destacando la ausencia de ética profesional en el sector de la intermediación financiera, con muchos bancos con malas prácticas (Ruiz y Martínez [17], [13]; de Silva, Opatha y Gamage [18]).

Fernández y Fernández [19] indican que, si bien una empresa necesita controles internos, muchas veces no se toma en cuenta que los RRHH pueden realizar infinidad de actuaciones no deseadas, siendo los actos deshonestos consecuencia de la falta de ética de las personas, con independencia de posibles deficiencias en los controles internos. Asimismo, afirman que el lucro personal es el principal motivo de los fraudes internos y que: “la primera norma de prevención de los actos indebidos consiste en adoptar las medidas necesarias para que en la contratación de personal se tenga en cuenta el previsible comportamiento de la población y se pueda eludir a todo tipo de personas presumiblemente deshonestas” [19, p.5].

Para Sanchez y Alcaide [20] la selección de personal es una fase crítica en la gestión de RRHH⁵, fase en el sector de intermediación financiera que olvida el componente de moralidad (solo se busca el mejor empleado).

Para Arcenegui, Martín y Obrero [21] el fraude en el sector bancario ha evolucionado, un empleado defraudador y desleal tiene elevada formación técnico profesional, pero escaso nivel ético o moral; indicando como ejemplo con información de PwC (2015) que en España el 61.1% de los defraudadores internos poseía titulación universitaria superior; enfatizando que: “delitos y actos desleales por parte de los empleados del sector bancario provocan importantes pérdidas anuales en los bancos” [21, pp. 627-628]. Similar análisis exponen Restrepo, Ocampo y Gomez [22].

Pereira [23] considera que en general en el personal de una EIF prima el interés personal antes que el del público o ahorrista, aunque su investigación exploratoria es preliminar, muy básica y con insuficiente muestra representativa. Desafortunadamente, en Bolivia no se dispone de otros estudios similares y de mayor profundidad de este contexto de las EIFs bolivianas.

Basilea III ha considerado la dificultad y riesgos de modelar el riesgo operativo, además de insinuar que hay que enfocarse en los RRHH⁶. Casos de empleados que han hecho fraude interno con increíbles niveles de creatividad, muchos de ellos profesionales y jóvenes, pueden evidenciarse internacionalmente en noticias de prensa; Bolivia no es la excepción como expone la Figura 1 con una considerable cantidad de destituciones de funcionarios de EIFs por daño económico en los últimos años, acorde a información del ente regulador de ASFI.

Lo expuesto anteriormente, según Garcia del Junco y Bras [2, p.69] lleva a la necesidad de disponer de una filosofía de gestión que considere los valores del personal, así como la búsqueda de eficiencia en los procesos de selección e incorporación de personal; denotándose la importancia de la teoría de recursos y capacidades, considerando que el conocimiento adquirido por el personal en su formación previa de ética y valores se constituye en una ventaja competitiva (Oviedo, Castellanos, Riquelme y Garcia del Junco [1], Hernandez y Peña [3]).

2.2 La ética y valores en las universidades

Echeverría [25] y Esteban, Mellen y Buxarrais [26], sostienen la necesidad de los aprendizajes de carácter ético para la formación de un ciudadano. Para Cobo [27] y Mauri [28], la formación en ética profesional tiene como el lugar más lógico de aprendizaje a la universidad, por la formación integral que brinda; de hecho, Martínez y Esteban [29, p. 79] sostienen que: “no es suficiente un buen diseño curricular”, sino también: “un modelo de universidad comprometida con la comunidad” [29, p. 79].

⁵ El éxito de toda entidad comienza en el proceso de selección riguroso que permita contar con los mejores profesionales, no debiéndose olvidar la importancia de la ética en este proceso. Su práctica genera confianza y credibilidad, aspectos fundamentales en el sector financiero [20].

⁶ Para el Comité de Supervisión bancaria de Basilea [24], la crisis financiera 2008 enseñó en gestión de RO que además de las fallas de sistemas, modelos y controles adecuados, no se debió menospreciar el accionar conductual del personal de EIFs.

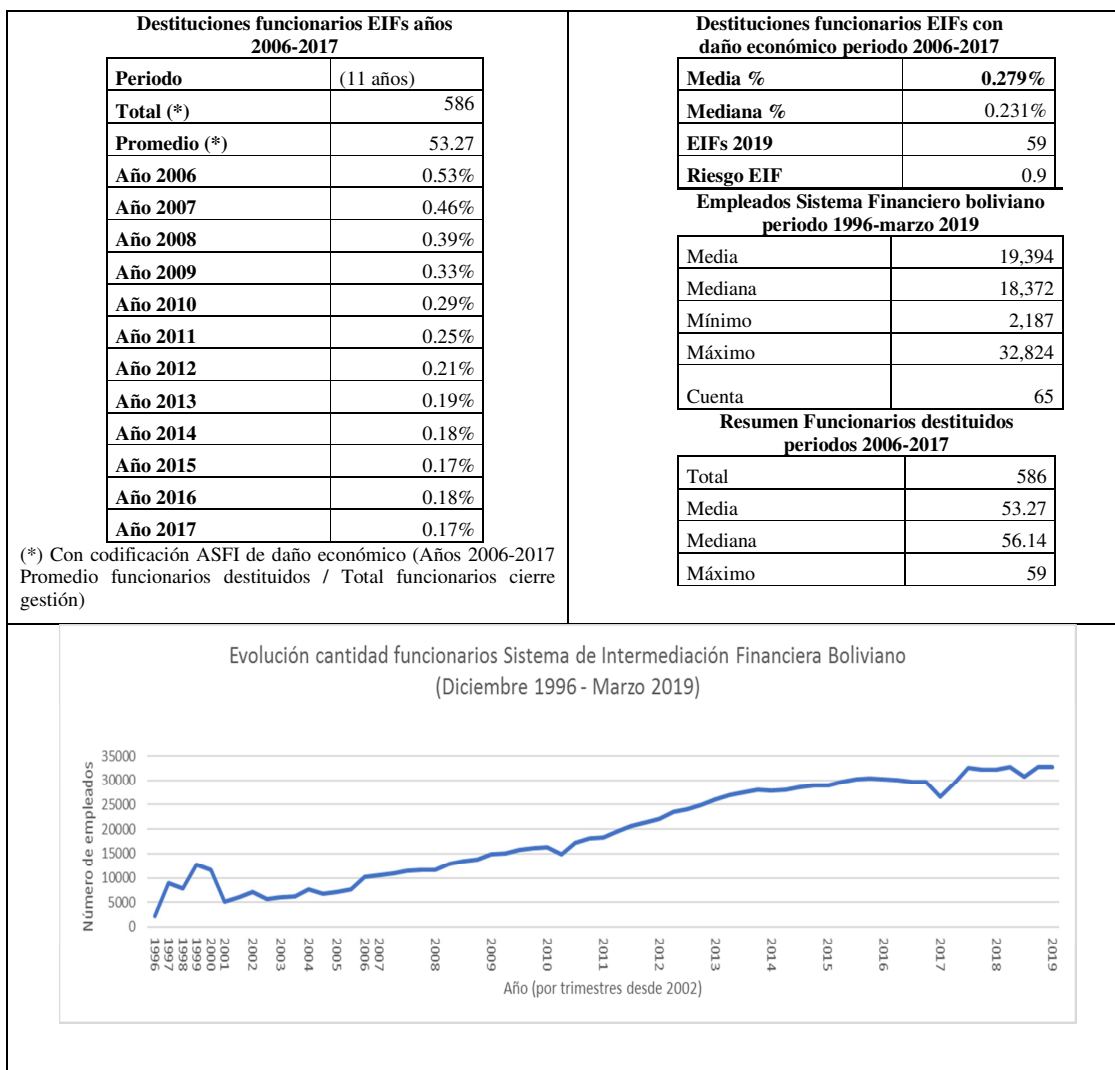


Figura 1: Destituciones EIFs Bolivia por daño económico.

Fuente: Elaboración propia con base de datos Datax, ASFI y La Razón (22/05/2018).

Martinez, Buxarrais y Esteban sostienen: “*la necesidad de elaborar una propuesta de formación en valores éticos para la educación superior en sociedades plurales... y ofrecer pautas para la formación de valores en el mundo universitario*” [30, p.17], además indican que: “*avanzar hacia un modelo de universidad que comparta la conveniencia de incorporar en sus programas de formación contenidos de aprendizaje relacionados con valores y actitud, requiere que en cada titulación se establezcan objetivos terminales referentes a lo ético y lo moral en sus diferentes etapas*” [30, p.18]. Por consiguiente, se considera que la ética profesional en la formación del universitario es fundamental (Agejas, Parada y Oliver [31]), e implica promoverle los valores éticos de la profesión que va a desempeñar, con su compromiso con la sociedad, lo que implica que las universidades incorporen en sus programas de formación contenidos de aprendizaje relacionados con ética y valores de manera transversal (Guerrero y Gomez [32]; Mendes, Ferreira, Miranda y de Oliveira [33]).

Con enfoque similar, Arbués [34] indica que existe la necesidad de formar ciudadanos éticos desde la educación superior, debiendo ser las universidades transmisores esenciales de valores en los estudiantes universitarios (Gardner [15], Navia y Hirsch [35], Ferrero y Rocchi [16]), velando por el bien común por encima de los intereses particulares; siendo útil disponer de contenidos transversales en las mallas curriculares, aunque con mecanismos pedagógicos adecuados.

Estudios sobre esta temática, presentan una profundidad generalmente exploratoria y aislada de un solo ente (una universidad), aunque ratifican la necesidad de la enseñanza transversal de ética. En el caso de Bolivia, la situación es peor ya que las investigaciones realizadas son limitadas. A continuación se presentan los casos analizados:

- a) **Estudio en Universidad de Málaga sobre los perfiles de los estudiantes:** Morales, Trianes e Infante [36], comentan del estudio⁷ con test y encuestas de valores éticos en universitarios y su incidencia en la adquisición de competencias solidarias, con muestra de 945 universitarios, con edades entre 18 y 57 años (carreras de Psicología y Educación), utilizando algoritmo bietápico con SPSS, con resultados consistentes medianamente, indicando la existencia de perfiles diferentes de valores éticos en estudiantes universitarios, siendo estos coherentes con otras investigaciones. Para estos autores, el citado estudio, fue realizado por la necesidad de desarrollar en estudiantes competencias transversales para la conducta ética profesional.
- b) **Estudio comparativo sobre valores éticos antes y después de la aplicación del Programa para fomentar la adquisición de competencias solidarias en estudiantes Universitarios de la Universidad de Málaga:** En función a los resultados de una investigación de la aplicación de un programa de innovación educativa PIE10-127⁸ con muestra incidental representativa mayor a la del estudio indicado en el inciso anterior en la misma universidad y carreras (4.103 universitarios, con edades también entre 18 y 57 años); Morales, Trianes y Casado [37] resaltan un favorable incremento de adquisición de competencias solidarias tras su aplicación, cuyas metodologías empleadas inciden positivamente en el rendimiento de los estudiantes universitarios; estableciéndose la necesidad de utilizar metodologías académicas para desarrollar en ellos valores y actitudes éticas⁹ de manera transversal.
- c) **Estudio sobre la Formación de estudiantes universitarios socialmente responsables:** Para Luquez, Fernandez y Bustos [38, p. 121]: “*La formación ética [...] requiere de largos procesos de aprendizaje y la práctica transversal de valores humanos*”. La investigación concluye que los estudiantes que participaron mostraron positivas manifestaciones axiológicas y espirituales inherentes al cumplimiento de roles.
- d) **Estudio de caso en la Universidad Autónoma de Baja California:** Con enfoque cualitativo con análisis de contenido y una muestra con submuestras no probabilísticas de 31 docentes recabando su opinión acerca de la formación en valores éticos en las áreas de conocimiento, la investigación realizada identificó los valores honestidad, responsabilidad y respeto como los principales a ser tratados como temas transversales a incorporarse a todas las asignaturas, debiendo privilegiarse la honestidad en la formación ética profesional. El estudio¹⁰ concluye indicando que existe una vinculación fuerte entre las competencias profesionales y los valores, si estos están ausentes la competencia será inadecuada en el contexto (Osuna, Luna [39]), debiendo existir compromiso de los entes académicos con el desarrollo moral de los universitarios.
- e) **Estudio entre el profesorado de las facultades de estudios empresariales de las Universidades españolas:** Esta investigación con encuesta a docentes de más de 30 entes académicos¹¹ de España, revela que a pesar del mayoritario interés de profundizar la formación de valores y ética de manera integral en las universidades, estos no perciben apoyo e interés de los entes universitarios entre otros, estableciéndose vital el apoyo de autoridades universitarias para tal efecto (Espinoza y Aldazabal [40]).
- f) **Diagnóstico de formación ética y moral en la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” Unidad académica de Cochabamba:** Investigación limitada y cualitativa, con muestra no probabilística de estudiantes (9 grupos focales, con 9 miembros de todas las carreras (excepto teología) y entrevista a 4 docentes de ética y moral, establece

⁷ El citado estudio consistió en una investigación de valores éticos en universitarios y su incidencia en la adquisición de competencias solidarias, con una muestra 945 universitarios de la Universidad de Málaga de las carreras de Psicología y Educación; utilizó un análisis de 2 conglomerados resultado de la aplicación del algoritmo bietápico emergente de la organización de los datos utilizando el paquete estadístico informático SPSS V.17. con 5 entradas.

⁸ Uno de los objetivos del estudio [37] fue *Analizar estadísticos descriptivos* mediante el paquete estadístico SPSS V.17, con medias y desviaciones típicas de la muestra en la evaluación de las variables de los cuestionarios.

⁹ Los mismos autores indican que en el programa participaron: “*Un grupo multidisciplinario de 24 profesores pertenecientes a 13 titulaciones de distintos ámbitos docentes que ha propuesto al alumnado de sus asignaturas determinadas actividades transversales educativas a favor de la solidaridad adaptadas a cada programación docente*” [37, p.96]. También establecen que para la Universidad de Málaga es relevante: “*fomentar en el alumnado la adquisición de competencias solidaria...considerando criterios de índoles ética y moral como parte de estas competencias transversales*” ([37, p.97].

¹⁰ Afirma la investigación [39] que existe una vinculación fuerte entre las competencias profesionales y los valores, si estos están ausentes la competencia será inadecuada en el contexto. que estos resultados podrían ser útiles para orientar las acciones educativas de la universidad para tener personas formadas con compromiso. Metodológicamente, la opinión de los docentes acerca de la formación en valores éticos en las áreas de conocimiento fue realizada con muestra de 31 profesores de ciencias naturales ingeniería y tecnología (con submuestras), mediante un cuestionario de preguntas abiertas sobre promover valores de ética y contenidos a ser enseñados.

¹¹ Encuesta respondida por 611 profesores, equivalente a 9% de tasa de respuesta en comunidades de España.

que, pese a que se tiene 7 asignaturas de ética y moral para sus carreras, los objetivos de estas carecen de precisión y no despiertan el interés de los estudiantes [41].

- g) **Investigación exploratoria de la Carrera de Gestión Pública de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca:** Un estudio del proceso enseñanza aprendizaje de la carrera de Gestión Pública en esta Universidad boliviana para identificar los rasgos más relevantes en la formación de valores éticos,¹² aunque con incompleto diseño metodológico, con entrevistas a docentes y alumnos, estableció la reducida importancia que tienen actualmente los valores éticos para los estudiantes, no siéndoles importante ser profesional y con valores, siendo más importante ganar dinero; considerando su necesidad de inserción, como eje transversal de enseñanza en todas las carreras (Díaz de la Cruz, Gómez y Melo [42]).
- h) **Estudio de caso Universidad Autónoma Juan Misael Saracho:** Para Dubravcic [43] el diagnóstico exploratorio¹³ con encuestas a estudiantes y entrevistas a docentes sobre la enseñanza de valores en las carreras de ingeniería de este ente académico, identificó la necesidad de formación en valores.

En el marco teórico del estudio ya mencionado de Morales, Trianes e Infante [36], se plantea la necesidad de conocer el papel de la universidad como el lugar en el que se adquieren y modifican valores y actitudes, sosteniendo que: “*la adecuación en valores debe merecer un lugar prioritario en toda sociedad avanzada también en el ámbito universitario*” [36, p.56]; además de afirmar que su propuesta es coherente con otros estudios (Martínez y Esteban [29]; Martínez, Buxarrais y Esteban [30]; Guerrero y Gómez [32], García [44]) en los que se aboga por un modelo similar, en la que: “*la evaluación de perfiles de valores éticos en estudiantes universitarios puede ser útil... para mejorar la adquisición de competencias solidarias*” [36, p.57].

Revisados el Plan de desarrollo Universitario del Comité ejecutivo de Universidades bolivianas públicas (CEUB) [45] y el Reglamento general de Universidades privadas de Bolivia [46], se establece que no se tiene *pensums* con formación transversal de ética¹⁴; lo que hace reflexionar sobre la necesidad de estudios al respecto en Bolivia con mayor profundidad de este contexto. Pereira [23], llega a conclusiones similares.

Si aplicamos la metodología de Administración Basadas en Evidencias (ABE) [51], se puede comentar que la prensa boliviana ha empezado hacer notar sobre esta problemática académica; como lo refleja Jerez [52] quien menciona una investigación básica de “*revisión virtual de los planes de estudio*” de las carreras universitarias que se ofrecen en Bolivia, concluyendo empíricamente que las universidades bolivianas no tienen “*programas de formación transversal y consistentes en ética*”. Incluso, de acuerdo con la Tabla 1, se puede observar que varias universidades bolivianas no disponen total o parcialmente de la carrera de ética en sus *pensums*.

De la revisión realizada, pese a que varios estudios señalan la importancia de la incorporación de manera transversal de programas de valores en la formación de profesionales, en Bolivia se evidencia la ausencia de programas transversales de educación en valores. Lo que pone en evidencia la importancia del modelo de comportamiento moral definido por J. Pfetter en la que los resultados económicos y el valor a largo plazo de una empresa u organización se ven favorecidos positivamente cuando cuenta con empleados con comportamientos éticos previamente adquiridos antes de su contratación (Alonso, Quiroga y Salvatierra [7]), en consonancia con la premisa de mitigación de RO por las EIFs por la calidad de la formación en valores de sus RRHH.

2.3 Costos indeseados en Estado de Resultados por conductas improcedentes - Riesgo Operativo (RO)

En GIR el Estado de Resultados refleja entre otros, eventos de riesgo traducido en gastos o costos indeseados emergentes de las conductas no éticas de funcionarios de EIFs que generan pérdidas económicas y no económicas (Fernández y Fernández [19], Tanase y Serbu [53], Montoya [12], Zeng *et al.* [54]). Las cuentas contables del Estado de Resultados acorde al Manual de Cuentas para Entidades Financieras son de uso obligatorio por parte de todas las EIFs que en el caso de Bolivia se encuentran bajo supervisión del ente regulador del Sistema Financiero [55], las cuales¹⁵

¹² El estudio [42] obtuvo como resultados: la reducida importancia que tienen actualmente los valores éticos en el proceso enseñanza aprendizaje. Para la mayoría de los estudiantes entrevistados, cuando salgan profesionales es muy importante ganar dinero y posteriormente desarrollarse profesionalmente, así como: “*no es importante ser profesional meritorio y con valores*”.

¹³ Se utilizó un estudio exploratorio con encuestas a docentes y estudiantes con muestra simple no estructurada: encuestas a 10% de estudiantes de la facultad y tecnología de la universidad y 9 directivos entrevistados. Con análisis de tipo inductivo y deductivo, se concluye [43] que debe haber un programa de formación posgradual sobre valores para docentes de ingeniería de la universidad citada.

¹⁴ Por tanto, no sorprende ver artículos de prensa como Opinión (3/03/2013) [47], El Deber (17/10/2017) [48] y La Razón (22/05/2018) [49] o El Vigía (06/02/2018); textualizando este último que: “*a muchos estudiantes no les genera interés [...] la ética profesional, y que [...] se les haga una materia de relleno [...] y que aplicarlo a la vida real no servirá de nada*” [50].

¹⁵ Para ASFI [55]: “*El Manual de Cuentas para Entidades Financieras (MCEF) es un compendio de normas que establece el registro, elaboración, presentación y publicación de los estados financieros, cuya aplicación es de uso obligatorio por parte de todas las entidades financieras que se encuentran bajo su control y supervisión*”.

permiten mostrar cómo se obtiene el resultado contable de ganancia o pérdida de un determinado periodo o gestión (Ronquillo, Aguilaoscho y Galeana [56]).

TABLA 1 - MATERIAS DE ETICA EN PENSUMS CARRERAS REQUERIDAS POR EIFS BOLIVIANAS (*) DE 17 UNIVERSIDADES BOLIVIANAS - GESTION 2020

Universidad / Núm Materia Ética	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Observaciones /Hallazgos	Tipo de Universidad	
UPB	1	1	1	N/A	1	1	1	1	1	1	N/A	N/A	1 materia de ética en todas las carreras de la Universidad sin excepción	Universidad Privada	
UNIFRANZ	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	N/A	N/A	0	Pensums sin materia de ética	Universidad Privada	
UCB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	N/A	N/A	4	N/A	1 materia de ética + 3 materias de formación cristiana en todos sus pensum	Universidad Privada
UNIVALLE	1	0	0	0	0	N/A	0	0	N/A	0	N/A	N/A	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
NUR	1	1	1	1	1	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1 materia de ética en todas las carreras de la Universidad sin excepción	Universidad Privada
UAGRM	0	1	0	0	0	2	0	0	N/A	0	N/A	0	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Pública
Simon Patiño	1	1	1	N/A	1	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1 materia de ética en todas las carreras de la Universidad sin excepción	Universidad Privada
UNICEN	0	0	0	0	0	1	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
Domingo Savio	0	0	0	N/A	0	0	N/A	0	0	N/A	N/A	N/A	0	Pensums sin materia de ética	Universidad Privada
La Salle	N/A	0	N/A	1	2	2	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0	No todas las carreras tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
UDABOL	0	0	N/A	1	1	1	N/A	0	0	N/A	N/A	N/A	0	No todas las carreras tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
UPAL	0	0	0	N/A	1	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
UMSS	0	0	1	0	1	N/A	0	0	N/A	0	N/A	0	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Pública
UMSA	2	1	N/A	N/A	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Pública
EMI	N/A	0	0	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	Pensums sin materia de ética	Universidad militar
UNITEPC	1	1	N/A	1	0	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	1	No todas las carreras tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada
UCATEC	0	0	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0	N/A	1	N/A	0	La mayoría de las carreras NO tienen materia de ética en su pensum	Universidad Privada

- 1) Administración de Empresas
- 2) Ing. Comercial
- 3) Ing. Financiera / Economica o afines
- 4) Contaduría Pública/ Auditoría
- 5) Derecho / Ciencias Jurídicas
- 6) Psicología Organizacional o afines

- 7) Ing. Industrial y Sistemas o afines
- 8) Ing. Sistemas Computacionales o afines
- 9) Marketing y Logística o afines
- 10) Ingeniería Informática o afines
- 11) Ing. Empresarial
- 12) Economía

(*) Se toma en cuenta a las principales carreras profesionales demandada por EIFs, habiendo otras requeridas por EIFs que no han sido objeto de análisis

Fuente: Elaboración propia en base a revisión de pensums de cada carrera observada.

Seminalmente, se considera que las siguientes cuentas contables detalladas en Tabla 2 son generadoras de una alta afección de RO por gastos indeseados, a causa de la no aplicación de conductas éticas actitudinales por funcionarios de las EIFs.

TABLA 2 - CUENTAS CONTABLES CON AFECCIÓN EN RO

43000000	CARGOS POR INCOBRABILIDAD Y DESVALORIZACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS
43100000	PÉRDIDAS POR INCOBRABILIDAD DE CREDITOS Y OTRAS CUENTAS
43101000	CARGOS POR PREVISIÓN ESPECÍFICA PARA INCOBRABILIDAD DE CARTERA
43102000	CARGOS POR PREVISIÓN GENÉRICA PARA INCOBRABILIDAD DE CARTERA POR FACTORES RIESGO ADICIONAL
43103000	CARGOS POR PREVISIÓN GENÉRICA PARA INCOBRABILIDAD DE CARTERA POR OTROS RIESGOS
43104000	CARGOS POR PREVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR
43105000	CARGOS POR PREVISIÓN PARA ACTIVOS CONTINGENTES
43106000	PÉRDIDAS POR VENTA DE CARTERA
43108000	PÉRDIDAS POR TRANSFERENCIA DE CARTERA EN PROCESOS DE TITULARIZACIÓN
43109000	CARGOS POR PREVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIAS PARA PÉRDIDAS FUTURAS AUN NO IDENTIFICADAS
43110000	CARGOS POR PREVISIÓN GENÉRICA CÍCLICA
43110000	CARGOS POR PREVISIÓN GENÉRICA POR EL EXCESO AL LÍMITE DE OPERACIONES DE CONSUMO NO DG
43120000	CARGOS POR PREVISIÓN PARA CUENTAS DE ORDEN
43400000	CASIGO DE PRODUCTOS FINANCIEROS (todas las Subcuentas)
44000000	OTROS GASTOS OPERATIVOS
44500000	GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS
Subcuenta	Solamente Subcuenta OTROS GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS
45000000	GASTOS DE ADMINISTRACION
45100000	GASTOS DE PERSONAL
45110000	DESHAUCIO
45119000	CAPACITACIÓN
45200000	SERVICIOS CONTRATADOS
45202000	SERVICIOS DE SEGURIDAD
45203000	ASESORÍA LEGAL EXTERNA
45204000	AUDITORÍA EXTERNA
45206000	CONSULTORÍAS CONTRATADAS
45300000	SEGUROS
45301000	ASALTO, ROBO Y FIDELIDAD
45399000	OTROS SEGUROS
45900000	OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
45901000	GASTOS NOTARIALES Y JUDICIALES
45910000	MULTAS ASFI

Fuente: Elaboración propia acorde Manual de Cuentas para Entidades Financieras ASFI.

El efecto de estos gastos indeseados se traduce en Riesgo Operativo (RO) en diversas EIFs con pérdidas superiores de cientos de millones de dólares (Anghelache y Olteanu [57], Coleman [11], Vasiliev *et al.* [58]), con sus implicancias económicas y sociales conexas, generándose pérdida de confianza por parte del consumidor financiero, en especial de

los ahorristas (Riesgo Reputacional), cierre de EIFs por presencia de riesgo de liquidez ante retiros de depósitos considerables y “corridas de dinero” masivas y en extremo crisis sistémica con afección a la economía de cualquier país. Por ende, RO del EIFs es de suma importancia para cualquier país, no siendo Bolivia la excepción dado el alto riesgo que ello conlleva como expone la Tabla 3.

TABLA 3 - RO EIFs ESTIMADO BOLIVIA POR ESCENARIOS DE RIESGO

Escenario de Riesgo para el Sistema de Intermediación Financiera	A Daño económico EIFs periodo 2009-2017 Riesgo Mínimo	B Daño económico de EIFs al Estado periodo 1987-1997 Riesgo Máximo	C Daño económico promedio A y B estimado latente Riesgo Intermedio
Total USD	6,770,724	1,000,000,000	503,385,362
Media anual USD	846,341	100,000,000	50,423,170
Media mensual USD	70,528	8,333,333	4,201,931

Fuente: Elaboración propia con base de datos Datax, Opinión (3/03/2013), El Deber (17/10/2017) y enfoque GIR.

3. MODELO Y PROPOSICIONES TEÓRICAS

Esta investigación tiene en su alcance la proposición de un modelo teórico presentado gráficamente en la figura 1, que resume la problemática de las relaciones y efectos con RO de: a) la no enseñanza de ética y valores en las universidades bolivianas, b) la poca importancia a test ética y valores en procesos de selección y c) conductas improcedentes con gastos indeseados en cuentas contables (Figura 1).

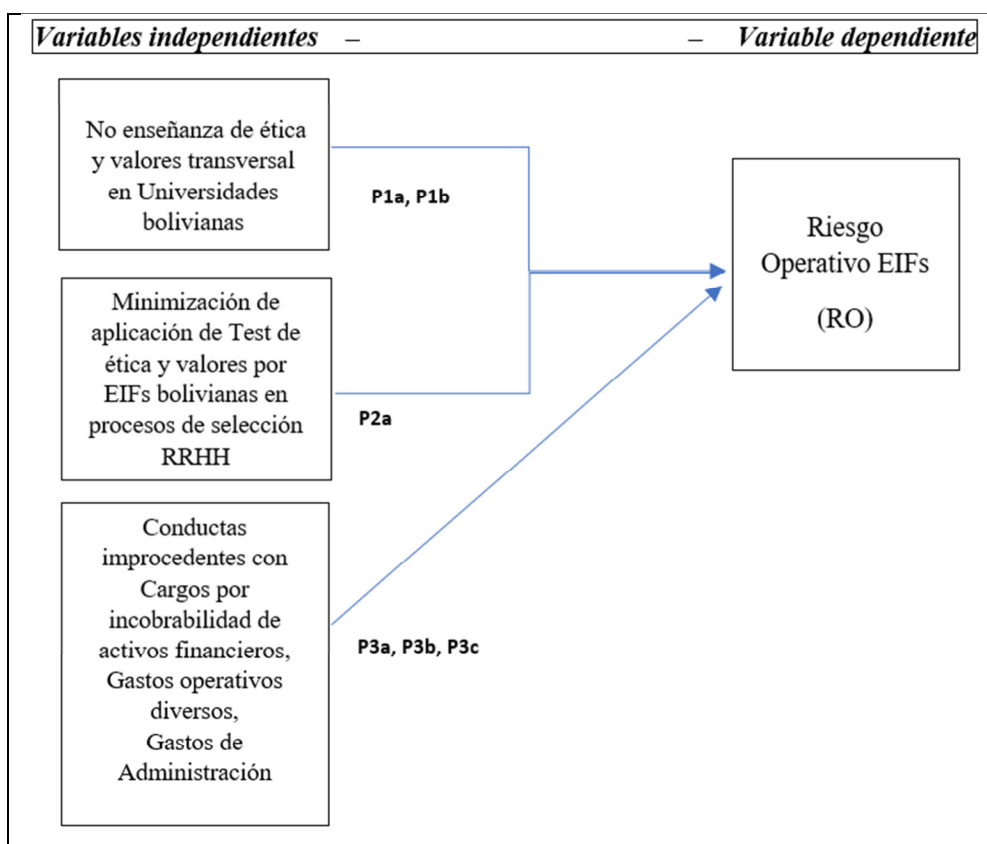


Figura 2 - Modelo Conceptual.

Fuente: Elaboración propia.

3.1 Formulación de Proposiciones (P1a, P1b, P2a, P3a, P3b, P3c)

Para contextualizar la problemática presentada, se formuló la siguiente pregunta: ¿Por qué un considerable número de profesionales (RRHH) que trabajan en EIFs de Bolivia, que han estudiado en universidades bolivianas, aplican

conductas antiéticas en el desempeño de sus funciones, generando Riesgo Operativo (RO)?. Según Arbeláez *et al.* [10], SBEF [59] y ASFI [9], los factores causales de Riesgo Operativo (RO) son: fallas de los procesos, en la tecnología, *en la actuación de la gente*, y también, debido a la ocurrencia de eventos extremos externos. Como se observa, aunque existen cuatro tipos de factores del RO de las EIFs; esta investigación propone y esta abocada exclusivamente a la actuación de las personas (RRHH) de las EIFs por el probable efecto de las siguientes variables explicativas.

- a) La no enseñanza de ética y valores transversal (al menos plenamente) en las Universidades Bolivianas, podría estar conformada por un grupo de *variables independientes* que podrían ser denominadas X1A y X1B.
- b) La minimización de aplicación y utilización de pruebas psicotécnicas de ética y valores en los procesos de selección de personal por las EIFs, podría estar conformada por un grupo de variables independientes que podrían ser denominadas X2A.
- c) Conductas improcedentes de funcionarios EIFs con gastos indeseados en cuentas contables del Estado de Resultados de EIFs: Cargos por incobrabilidad de activos, Gastos operativos diversos y Gastos de Administración, podría estar conformada por un grupo *variables independientes* que podrían ser denominadas Z1, Z2 y Z3, cuya justificación de su inclusión en el modelo se explica en el punto 4.2.2.

Puntualizando lo indicado, la variable dependiente “*Riesgo Operativo en EIFs por la aplicación de conductas improcedentes*”, se constituye en un EFECTO de varios factores causales¹⁶ como las variables explicativas definidas cuya descripción, caracterización de variables y formulación matemática, se detallan en punto 4 del documento; planteándose las siguientes proposiciones teóricas para afrontar el problema descrito.

3.1.1 RO por no enseñanza de Ética y Valores en Universidades bolivianas

Martínez, Buxarrais, y Esteban [30], Arbues [34], Espinoza y Aldazabal [40] y Ferrero y Rocchi [16] han considerado que la ética profesional en la formación del universitario es fundamental¹⁷, e implica promover los valores éticos de la profesión que ejercerá; implicando que las universidades incorporen en sus programas de formación contenidos de aprendizaje relacionados con ética y valores de manera transversal (Guerrero y Gomez [32]), que según Paccha y Paccha [60] concienticen al futuro profesional. Situación ausente en Bolivia según los estudios revisados en el punto 2. Para Ramírez [61] la ética y valores atraviesan transversalmente las diversas disciplinas profesionales; debiéndose tomar en cuenta que acorde ASFI [9], entre los factores causales de Riesgo Operativo (RO) esta la actuación de las personas (RRHH); por tanto, se formulan las siguientes proposiciones:

P1a: Aquellos estudiantes que han cursado materias relacionadas a ética y valores durante su formación en Universidades Bolivianas (X1a), podrían ocasionar menor Riesgo Operativo a EIFs del Sistema Financiero Boliviano (Y1).

P1b: Aquellos funcionarios EIFs que han cursado materias relacionadas a ética y valores durante su formación (X1b), ocasionan o han generado menor Riesgo Operativo (Y1).

3.1.2 RO por minimización de importancia a la Ética y valores por EIFs bolivianas en procesos de selección de personal

Para Sanchez, Alcaide [20], el éxito de las EIFs empieza con un riguroso proceso de selección que permita contar con los mejores profesionales, sin descuidar la importancia de la ética y valores en este proceso; cuya práctica es fundamental en el sector de intermediación financiero, empero esta minimizada por las EIFs.

Esta minimización expone a disponer de funcionarios que cometen actos desleales, incluso delictivos provocando pérdidas cuantiosas a los bancos (Arcenegui, Martín, Obrero[21]; de Silva, Opatha y Gamage [18]; Jiménez [62]) ratificando la importancia de la ética y valores¹⁸ en los procesos de selección de RRHH. Por lo expuesto se formula la siguiente proposición:

¹⁶ Acorde a literatura y normativa GIR [9], [11], [12], [59], se aclara que los factores causales de RO presentan varias variables explicativas adicionales que no son objeto del alcance del estudio, delimitándose a la actuación de las personas.

¹⁷ Se ha delimitado en su alcance de la investigación lo enunciado en las proposiciones P1a, P1b y P2a, considerando la gran importancia que tiene la formación universitaria de ética y valores en la vida profesional de una persona para varios autores de la literatura revisada; no siendo parte del análisis del estudio la educación y transmisión de valores en la familia y la vida escolar.

¹⁸ En la investigación se ha delimitado que no es posible obtener información que separe a los funcionarios de EIFs que hayan tenido formación transversal de ética y valores de aquellos que no la han tenido y disponer de esta característica inherente; si bien vía encuestas podría preguntarse este dato, el resultado a obtenerse brindaría resultados no reales, dado que acorde a la literatura y evidencia revisada, en Bolivia no existe educación universitaria transversal de ética y valores. Asimismo, se debe tomar en cuenta que ASFI no dispone información del nivel de formación de exfuncionarios EIFs desvinculados por actos dolosos con daño económico.

P2a: A mayor grado de aplicación e importancia a los resultados de test de pruebas psicotécnicas de ética y valores en los procesos de selección de personal (X2a), se podría reducir comportamientos improcedentes y por ende generar menor Riesgo Operativo (Y1).

3.1.3 RO por conductas improcedentes de funcionarios EIFs

Como se indicó en el punto 2, el Estado de Resultados refleja entre otros, eventos de riesgo traducido en gastos o costos indeseados emergentes de las conductas no éticas que generan pérdidas económicas y no económicas (Montoya [12], Tanase y Serbu [53]); con una alta afección de RO por gastos indeseados en las cuentas contables detalladas en la Figura 1.

Considerando Polo et al. [8], Jimenez [62], Strucchi [63] y los enfoques de autores comentados en el punto 2, se puede entender entonces que el personal contratado por una EIFs que ha tenido formación universitaria transversal en ética y valores podría mitigar comportamientos improcedentes que generen gastos indeseados en las cuentas contables indicadas. Por lo tanto, se formula las siguientes proposiciones:

P3a: Menos gastos indeseados en cuentas contables de cargos por incobrabilidad de activos por conductas improcedentes (Z1), podrían ocasionar menor Riesgo operativo a EIFs del Sistema Financiero Boliviano (Y1).

P3b: Menos gastos indeseados en cuentas contables de cargos por Gastos operativos diversos por conductas improcedentes (Z2), podrían ocasionar menor Riesgo operativo a EIFs del Sistema Financiero Boliviano (Y1).

P3c: Menos gastos indeseados en cuentas contables de cargos de Gastos de Administración por conductas improcedentes (Z3), podrían ocasionar menor Riesgo operativo a EIFs del Sistema Financiero Boliviano (Y1).

4. METODOLOGÍA SUGERIDA PARA INVESTIGACIONES POSTERIORES

4.1 Objetivo y diseño de la Investigación

Considerando lo expuesto en el marco teórico, ante la débil profundidad, estructuración y análisis metodológico de las pocas investigaciones realizadas en Bolivia sobre la problemática planteada; la elaboración de este estudio tiene como objetivo en su alcance proponer las formulaciones teóricas ya expuestas para que coadyuven a establecerla importancia y necesidad de mitigar el Riesgo Operativo de insertar profesionales sin ética y valores al sistema de intermediación financiera boliviano, tanto desde la formación académica en las Universidades, como del reforzamiento metodológico en los procesos de selección de personal para las EIFs bolivianas, sirviendo para tal cometido de base seminal para posteriores estudios.

4.2 Instrumentos propuestos y participantes

En la recolección de datos se sugiere para las proposiciones P1a, P2a y P1b aplicar encuestas estructuradas sustentadas con muestras estadísticas representativas probabilísticas y no probabilísticas, según el contexto a ser investigado (Universidades y EIFs).

En las proposiciones P3a, P3b y P3c se ve pertinente utilizar información contable de ASFI, obtenida de una base de datos que contenga estos datos de un periodo prolongado de tiempo.

Con fines solo referenciales y no limitativos, para investigaciones empíricas futuras que consideren las proposiciones teóricas realizadas, se aclara el uso técnicas para recabar información¹⁹:

- a) Si se realizará un estudio enfocado a las proposiciones P1a, P2a y P1b, debería aplicarse una investigación de corte transversal mediante encuestas.
- b) Si se aplicase un estudio que aborde las proposiciones P3a, P3b y P3c, este podría ser realizado de manera longitudinal²⁰ solamente con información contable de base de datos ASFI a nivel sectorial por un periodo de tiempo

¹⁹ Se aclara que la investigación en todas las proposiciones tiene carácter “no experimental” ya que no se pretende influir sobre la variable independiente y no se persigue deliberadamente construir una situación como acontece en la investigación experimental.

²⁰ La investigación longitudinal permite recoger datos con observaciones repetidas a lo largo de un periodo de tiempo, sean años o décadas, de utilidad para analizar cambios o comportamientos a través de tiempo en variables o sus relaciones dentro una población específica.

representativo. Por ejemplo, datos de periodos mensuales contables desde el año 2002 hasta la gestión 2020, luego pueden actualizarse con información de 2 a 3 gestiones de análisis evolutivo.

4.2.1 Encuestas para medición proposiciones P1a, P2a y P1b

Para la medición de la problemática de la no enseñanza de ética y valores en Universidades Bolivianas y la medición de la poca importancia y aplicación de test de ética y valores que dan las EIFs bolivianas en sus procesos de selección de personal se propone emplear encuestas, cuya consistencia de escalas serían validadas con Alfa de Cronbach; pudiendo recopilarse datos de la siguiente manera:

- a) **Para la proposición P1a** se sugiere conceptualizar el RO en EIFs, con una pregunta de Encuesta para estudiantes universitarios: “¿Te interesaría trabajar en un banco u otra entidad de Intermediación financiera?”, puesto que se constituiría en un EFECTO de varias preguntas o variables explicativas de la citada encuesta. Por ejemplo. x1a1, x1a2, x1a3, x1a4, x1a5, x1a6, x1a7, x1a8, etc.

Esta encuesta cerrada podría basarse parcialmente en los trabajos de Morales, Trianes e Infante [36]; Morales, Trianes y Casado [37] y Pereira [23], con preguntas con ítems de opción múltiple y con uso de escalas con formato de respuesta tipo Likert (5 opciones); dirigida a estudiantes de las universidades bolivianas seleccionadas con muestreo probabilístico simple y estratificado (subpoblaciones carreras). Con este instrumento se podría conocer las expectativas laborales de estudiantes de las carreras que principalmente emplean las EIFs, que quieren trabajar en el sistema de intermediación financiera, e inferir RO por el grado de importancia que le dan a la ética y valores.

Complementariamente podría disponerse de otra encuesta de importancia de valores cerrada para apoyada parcialmente en los trabajos de Dubravcic [43], Osuna y Luna [39] y los valores de EIFs bolivianas, que podría tener 1 pregunta con 10 valores con uso de escala por grado de importancia, dirigida a estudiantes de las universidades privadas seleccionadas con muestreo estadístico simple y estratificado. Con este instrumento se podría conocer el grado de importancia que le dan a estos valores predefinidos, por parte de los estudiantes de las carreras que principalmente emplean las EIFs, que quieren trabajar en el sistema de intermediación financiera, así como realizar un análisis cualitativo complementario por la importancia que les dan a los principales valores para trabajar en el sistema financiero.

- b) **Para la proposición P1b** se podría conceptualizar el RO en EIFs con una pregunta de Encuesta similar a la de la anterior proposición²¹ pero diseñada para funcionarios de EIFs: “¿Te interesa trabajar en una entidad del Sistema de Intermediación financiera?”, puesto que se constituiría en un EFECTO de varias preguntas o variables explicativas de la citada encuesta. Por ejemplo (x1b1, x1b2, x1b3, x1b4, x1b5, x1b6, x1b7, x1b8, etc.

Esta encuesta cerrada para funcionarios de EIFs podría basarse parcialmente en el trabajo de Pereira [23], con preguntas, con ítems de opción múltiple y con uso de escalas con formato de respuesta tipo Likert (5 opciones); dirigida a funcionarios de EIFs bolivianas reguladas por ASFI, seleccionados con muestreo probabilístico o no probabilístico. Con este instrumento se podría conocer las expectativas laborales de empleados que han estudiado en universidades bolivianas que trabajan en EIFs, e inferir RO por el grado de importancia que le dan a la ética y valores.

Al igual que para la proposición P1a, complementariamente podría disponerse de la misma encuesta de importancia de valores cerrada apoyada parcialmente en los trabajos de Dubravcic [43], Osuna y Luna [39] y los valores de EIFs bolivianas, que podría tener 1 pregunta con 10 valores con uso de escala por grado de importancia, pero dirigida a personal de EIFs bolivianas reguladas por ASFI, seleccionados con muestreo probabilístico o no probabilístico. Con este instrumento se podría buscar conocer el grado de importancia que funcionarios de EIFs les dan a 10 valores predefinidos de uso en EIFs, así como realizar un análisis cualitativo complementario por la importancia que les dan a los tres principales valores para trabajar en el sistema financiero.

- c) **Para la proposición P2a** se podría conceptualizar el RO en EIFs, una pregunta de Encuesta para Gerentes, Subgerentes y Jefes de RRHH: “¿Grado de aplicación e importancia que le da a los resultados de test psicotécnicos de ética y valores que aplica su entidad en los procesos de selección de personal?”, ya que podría constituirse en un EFECTO de varias preguntas o variables explicativas de la citada encuesta. Por ejemplo x2a1, x2a2, xab3, xab4, etc.

La encuesta cerrada podría sustentarse parcialmente en el trabajo de Pereira [23], con preguntas con uso de escalas con formato de respuesta tipo Likert (5 opciones); dirigida a Ejecutivos, Gerentes, Subgerentes y/o Jefes de RRHH

²¹ Si bien las preguntas de las proposiciones P1a y P1b son prácticamente idénticas, en el primer caso están dirigidas a estudiantes universitarios que en general todavía no trabajan; mientras que en el segundo caso van orientadas a empleados de EIFs.

de EIFs reguladas por ASFI, seleccionados con muestreo no probabilístico. Con este instrumento se podría conocer el grado de importancia y aplicación que dan las EIFs bolivianas a los resultados de pruebas psicotécnicas de ética y valores en los procesos de selección de personal e inferir el RO.

Las encuestas sugeridas a ser aplicadas deberían trabajarse con muestras sobre poblaciones objetivo ya indicadas anteriormente, con adecuados niveles de representatividad muestral, confiabilidad y consistencia de los instrumentos; con aceptables o buenos grados de fiabilidad Alfa de Cronbach. Para ello, la cantidad de Universidades y EIFs pasibles a la aplicación de este instrumento de recolección de datos, podría referencialmente tener como parámetro mínimo representativo a 2 antes de formación y 2 antes del sistema financiero.

4.2.2 Base de datos utilizada para Medición Proposiciones P3a, P3b y P3c – Justificación de la caracterización de variables Z

En la medición de las proposiciones P3a, P3b y P3c se plantea conceptualizar el RO en EIFs, el Estado de Resultados mensual de las EIFs reguladas del Sistema de Intermediación Financiero Boliviano, caracterizando las conductas improcedentes (Z1, Z2, Z3)²² como los gastos mensuales no deseados que se expresan en las cuentas contables que fueron detalladas en el recuadro 3. Esta caracterización se justifica si se considera como se expuso en el punto 2.3 que en GIR el Estado de Resultados de una EIFs refleja eventos de RO por EFECTO de comportamientos antiéticos no deseados de los RRHH.

Para esta medición se puede utilizar las bases de datos que genera la empresa Datax²³ mediante su herramienta Analyze, específicamente de sus cubos de información de ASFI, estando disponibles como datos específicos los gastos mensuales consolidados del sistema de intermediación financiero boliviano en cuentas contables específicas, incluida la cuenta contable del Estado de Resultados por periodos de tiempo representativos de varias gestiones²⁴. El modelo estadístico para utilizar y las consideraciones para evitar problemas empíricos se explican en el siguiente punto.

4.3 Modelos y formulaciones - Análisis de Datos

Acorde a la caracterización de variables de los puntos 4.2.1 y 4.2.2, Y1 podría estar en función del grado de afección que le generan el grupo de variables denominadas X1, X2, Z1, Z2 y Z3. Por tanto, podría aplicarse la función lineal matemática $Y=f(X1)$, $Y=f(X2)$, $Y=f(Z1)$, $Y=f(Z2)$, $Y=f(Z3)$; con varias regresiones lineales múltiples, además de análisis de conglomerados Bietápico.

Complementariamente, por la fenomenología que representa la problemática que denota el artículo, a la medición del efecto RO explicado, se podría realizar análisis cualitativo de la estadística descriptiva e información obtenida de las encuestas propuestas.

Por consiguiente, a fin de validar las proposiciones teóricas expuestas con fines enunciativos y no limitativos, se podría utilizar métodos de modelación estadística y de análisis cualitativo expuestos en la Tabla 4.

Los datos obtenidos mediante encuestas podrían ser cargados y procesados mediante programa estadístico informático SPSS, primero a través de un análisis de datos por conglomerados bietápico²⁵ como en el estudio de Morales, Trianes e

²² Se caracteriza las conductas improcedentes de funcionarios EIFs como:

Z1 (Z1A: Cargos por previsión específica para incobrabilidad de cartera, Z1B: Cargos por previsión genérica para incobrabilidad de cartera por factores de riesgo adicional, Z1C: Cargos por previsión genérica para incobrabilidad de cartera por otros riesgos, Z1D: Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar, Z1E: Cargos por previsión para activos contingentes, Z1F: Pérdidas por venta de cartera, Z1G: Pérdidas por transferencia de cartera en procesos de titularización: Cargos por provisiones voluntarias, Z1I: Cargos por previsión genérica voluntarias para pérdidas futuras aun no identificadas, Z1J: Cargos por previsión genérica cíclica, Z1K: Cargos por previsión genérica por el exceso al límite de operaciones de consumo no debidamente garantizadas, Z1L: Cargos por previsión para cuentas de orden, Z1LL: Castigo de productos por cartera, Z1M: Castigo de productos por otras cuentas por cobrar, Z1N: Castigo de productos por inversiones temporarias, Z1O: Castigo de productos por inversiones permanentes financieras). **Z2** (Z2A: Otros gastos operativos diversos). **Z3** (Z3A: Desahucio, Z3B: Capacitación, Servicios contratados, Z3C: Servicios de seguridad, Z3D: Asesoría legal externa, Z3E: Auditoría Externa, Z3F: Consultorías Contratadas, Seguros, Z3G: Asalto, robo y fidelidad, Z3H: Otros seguros, Z3I: Gastos notariales y judiciales, Z3J: Multas ASFI).

²³ Datax Bolivia SRL, es una empresa boliviana, dedicada principalmente al procesamiento de datos estadísticos.

²⁴ Por ejemplo, si se utilizara estos datos estadísticos por un periodo de tiempo, desde enero 2002 hasta abril 2019, se dispondrá de 208 datos mensuales de cada variable.

²⁵ El análisis de conglomerados es una técnica multivariante que agrupa variables de un archivo de datos en función de la similitud que se presente entre ellos, aplicable cuando se desea estudiar un conjunto de relaciones interdependientes sin hacer distinción entre variables dependientes e independientes. [36], [64].

El Conglomerado Bietápico es útil para estudios con una gran cantidad de personas y opera con variables cualitativas y cuantitativas [64]. Se realiza en dos etapas, según Celini [65] en la primera una muestra de unidades primarias es seleccionada de la

Infante [36], considerando el enfoque de Rubio-Hurtado y Vilà-Baños [64] y por un análisis de regresión lineal múltiple²⁶, incluida estadística descriptiva, complementada con análisis cualitativo de investigación de fenomenología.

TABLA 4 – MÉTODOS DE MODELACIÓN SUGERIDOS

Proposición	Modelos utilizados	Aclaración Modelo - Formulación
P1A	Análisis cualitativo Conglomerado Bietápico Regresión Lineal Múltiple	Análisis Estadística descriptiva - Fenomenología Herramienta para análisis de conglomerados $Y1 = f((x1a1, x1a2, x1a3, x1a4, x1a5, x1a6, x1a7, \dots))$
P1B	Análisis cualitativo Regresión Lineal Múltiple	Análisis Estadística descriptiva - Fenomenología $Y1 = f(x1b1, x1b2, x1b3, x1b4, x1b5, x1b6, x1b7, \dots)$
P2A	Análisis cualitativo Conglomerado Bietápico Regresión Lineal Múltiple	Análisis Estadística descriptiva - Fenomenología Herramienta para análisis de conglomerados $Y1 = f(x2a1, x2a2, x2a3, x2a4, x2a5, \dots)$
P3A	Regresión Lineal Múltiple	$Y1 = f(z1A, z1B, z1C, z1D, z1E, z1F, z1G, z1H, z1I, z1J, z1K, z1L, z1LL, z1M, z1N)$
P3B	Regresión Lineal Múltiple	$Y1 = f(z2A)$
P3C	Regresión Lineal Múltiple	$Y1 = f(z3A, z3B, z3C, z3D, z3E, z3F, z3G, z3H, z3I, z3J)$
	Análisis Cualitativo de Investigación de Fenomenología	Análisis Estadística descriptiva - Fenomenología Análisis Pensums carreras empleadas por EIFs de 17 Universidades bolivianas.

Fuente: Elaboración propia.

Para la organización y análisis de la información obtenida de las cuentas contables de la base de datos de Datax, podrían ser cargados a Excel para su posterior procesamiento con el programa estadístico STATA con un análisis de regresión lineal múltiple, incluida estadística descriptiva correspondiente. Debiendo con especial énfasis, considerar para las proposiciones con el grupo de variables Z, el uso de variables instrumentales para eliminar problemas de endogeneidad, aplicando test de Hausman u otros afines para corregir los sesgos que podrían emerger en el modelaje aplicado (Delboy [66], Ceballos [67]).

5. CONCLUSIONES

5.1 Discusión – Hallazgos

Ante la evidencia expuesta en la revisión de la literatura y observaciones de campo de la problemática presentada en Bolivia y resumida en el modelo de la Figura 2, se considera consistente a nivel teórico las proposiciones realizadas que se sintetizan en que:

- (a) Si una persona no ha recibido durante su proceso de formación universitaria, educación en valores y trabaja en una EIF, podría tener comportamientos improcedentes que generen eventos de riesgo operativo y consecuentemente pérdidas a las EIFs del Sistema financiero boliviano.
- (b) Un adecuado proceso de selección de personal en EIFs bolivianas, que con la debida importancia incorpore pruebas psicotécnicas en valores, podría reducir la presencia de comportamientos improcedentes y la probabilidad de eventos de riesgo operativo.
- (c) Funcionarios de EIFs bolivianos cuyos comportamientos reflejan ciertos valores fruto de haber recibido educación universitaria en ética y valores, podrían tener menos comportamientos improcedentes y por ende menor probabilidad de generar RO.

población, como ser estudiantes universitarios, empleados de EIFs, etc., que a su vez se dividen en unidades más pequeñas llamadas unidades secundarias; en la segunda, sólo una parte de las unidades secundarias situadas en cada unidad primaria es observada.

El trabajo propone un análisis por conglomerados biétápico, considerando como se mencionó en la literatura revisada que existen estudios realizados como el de la Universidad de Málaga aplicado a través de encuestas de valores éticos en universitarios de algunas carreras y su incidencia en la adquisición de competencias solidarias, a fin de desarrollar en estudiantes competencias transversales para su conducta ética profesional. Para la proposición P1A el análisis por conglomerados bietápico con SPSS podría permitir ver agrupaciones o clústers de los estudiantes encuestados según sus expectativas y motivaciones para trabajar en EIFs, pudiendo eventualmente manifestarse la existencia o no de un clúster mayoritario de personas que generen RO. Para la proposición P1B el mismo análisis con SPSS permitirá observar lo mismo de agrupaciones de los funcionarios EIFs encuestados.

²⁶ Regresión lineal múltiple con método de Mínimos Cuadrados, con Correlación Pearson y estadística descriptiva general y métodos cuantitativos de micro econometría complementarios que puedan ser necesarios como Probit y Logit.

- (d) Por tanto, la educación transversal de ética y valores en las Universidades, además de procesos de selección de RRHH con la debida implementación e importancia a los resultados de los test de ética y valores podría ser beneficiosa y necesaria, no solo para el sistema de intermediación financiero boliviano; sino también para todas las unidades económicas de cada sector de la economía de cualquier país, no solo Bolivia.

5.2 Expectativa de hallazgos específicos en investigaciones futuras

Se considera que estudios empíricos posteriores que se sustenten y o continúen la línea investigativa del modelo teórico formulado con las proposiciones propuestas podrían generar los siguientes resultados:

- (a) Se evidencie que una gran cantidad de estudiantes de universidades bolivianas de varias carreras de las que las EIFs realizan contrataciones de personal, sí les interese trabajar en el sistema financiero, constituyéndose en un sector altamente atractivo para los profesionales formados en universidades bolivianas como indica Pereira [23]. Sin embargo, gran parte de estos estudiantes encuestados, podrían no manifestar interés en aplicar valores éticos actitudinales provechosos para sí mismos y su sociedad, situación podría generar alto “Riesgo operativo” al sistema financiero boliviano. Lo que podría sugerir como Dubravcic [43] y Ferrero y Rocchi [16] denotar, una carencia en la formación de valores éticos en las universidades no solo de estudiantes, sino también de los docentes (en estos últimos para enseñar principios éticos para resolver dilemas morales).
- (b) Se manifieste que, si bien existiría un alto interés mayoritario de trabajar en una EIF, se observe en los estudiantes encuestados mayoritaria prelación del beneficio personal económico en concordancia con Restrepo, Ocampo y Gomez [22], poco interés de trabajo con enfoque de servicio, bajo conocimiento real del rol de la ASF, desconocimiento de la clase de funcionarios que deben trabajar en una EIF y moderado o nulo interés para trabajar en situaciones de alta exigencia; pudiendo evidenciarse similar situación con funcionarios de EIFs.
- (c) Se pueda sustentar y sugerir que las personas con mayor formación académica con materias de ética y valores podrían tener más inculcados los valores de honestidad y responsabilidad, infiriendo cierta concordancia con hallazgos de Osuna y Luna [39] y Guerrero y Gomez [32]. De hecho, dado lo observado en el recuadro 2 en relación con los hallazgos de la revisión de pénsums de carreras profesionales que generalmente emplean las EIFs en 17 universidades bolivianas, se podría ratificar la inminente necesidad de existencia de las materias de ética en la currícula de las carreras profesionales que brindan las universidades bolivianas.
- (d) Se tenga como hallazgo que los docentes y jefes de carrera denoten en gran medida, su desconocimiento de la inexistencia de educación transversal con ética y valores en el sistema educativo universitario boliviano, así como que los gerentes subgerentes y jefes de RRHH de las EIFs encuestadas, podrían mostrar bajo conocimiento y/o importancia de lo que aplica o no su entidad para tal cometido, evidenciando el descuido de este componente del proceso de selección de RRHH, en concordancia con Sanchez y Alcaide [20]; Arcenegui, Martin, Obrero [21] y Jimenez [62].
- (e) Para la proposición P1a, los resultados del análisis por conglomerados bietápico podrían denotar agrupaciones de los estudiantes encuestados con una calidad aceptable o robusta del modelo, sugiriendo la existencia de un clúster mayoritario de estudiantes universitarios que estudian en Universidades bolivianas, que tendrían interés en trabajar en EIFs y estarían más enfocados en su beneficio personal económico y no en el servicio a la sociedad. En el caso de la proposición P2a, este mismo análisis podría manifestar agrupaciones de personal EIFs encuestados, con una calidad aceptable o robusta, con un clúster mayoritario de funcionarios de EIFs, que si bien podrían conocer la clase de persona que debe trabajar en una EIF, también darían prelación a su beneficio personal económico.
- (f) En todas las proposiciones, los resultados estadísticos de correlación a obtenerse podrían exponer positivamente la existencia de grados de asociación de varias variables independientes con RO, así como que los resultados del modelo de regresión múltiple y sus pruebas de validación realizadas podrían sugerir, que RO podría estar determinado por la no enseñanza de ética a estudiantes universitarios y la minimización de aplicación de test de ética y valores en procesos de selección de EIFs.

En síntesis, los resultados a obtenerse podrían ser consistentes con los estudios de Morales Trianes y Casado [37]; Morales, Trianes e Infante [36], Osuna y Luna [39]; Diaz de la Cruz, Gómez y Melo [42] y Espinoza y Aldazabal [40] en la necesidad de formar valores transversalmente en las universidades (Cobo [27]; Mauri [21]; Martinez y Esteban [29]; Martinez, Buxarrais y Esteban [30]; Arbués [34]; Luquez, Fernandez y Bustos [38]; Ramirez [61]; Paccha y Paccha [60]; así como denotar la importancia de la formación universitaria del personal seleccionado por EIFs infiriendo de Calleja [13], Polo *et al.* [8], Jimenez [62] y Strucchi [63]; pudiendo sugerirse la importancia de brindar formación ética en cada carrera universitaria que mitigue RO por conductas improcedentes en EIFs.

Por consiguiente, sujeto a los resultados a obtenerse mediante investigaciones futuras, se estima que las proposiciones teóricas formuladas podrían guardar consistencia con la literatura revisada y por ende con el modelo conceptual (figura

1) propuesto, mismo que por su parcial carácter seminal brindaría un aporte a la literatura académica y empresarial, en particular del Sistema Universitario y del Sistema de intermediación financiero.

5.3 Limitaciones, Investigación futura y Conclusiones finales

Si bien se considera que la presente investigación teórica ha superado las deficiencias de profundidad que tienen los pocos estudios realizados en Bolivia de esta temática, el estudio se considera todavía limitado y responde a un contexto de Bolivia y no necesariamente de otros países, considerando que no ha sido objeto de su alcance.

De hecho, los estudios empíricos que vayan a continuar y puedan validar o no el modelo trazado, deberán ser realizados o estar apoyados con un número representativo entes jurídicos, sugiriéndose como mínimo aplicarlo con 2 universidades y 2 EIFs aplicadas, empero siendo recomendable hacerlo en lo posible en la mayor parte de las Universidades bolivianas y la mayor parte de la EIFs bolivianas reguladas por ASFI, con su consecuente mayor representatividad muestral y posible reforzamiento de robustez en las proposiciones planteadas.

Asimismo, si bien el estudio ha delimitado que no ha sido parte de su análisis la transmisión de valores en el núcleo familiar, esta situación limita la consideración del efecto moderador que tiene la familia en las conductas de las personas, aspecto que podría ser tratado en investigaciones futuras.

No obstante, las limitaciones comentadas y que necesariamente se debe esperar los resultados de investigaciones futuras que den validez o no a las proposiciones planteadas, se dispone con el presente documento de un estudio teórico más completo que los existentes en Bolivia sobre la temática abordada, mismo que puede coadyuvar a sentar conciencia de la necesidad de mitigar el Riesgo Operativo de insertar profesionales sin ética y valores al sistema de intermediación financiera boliviano, tanto desde la formación académica en las Universidades, como del reforzamiento metodológico en los procesos de selección de personal para las EIFs bolivianas; además de permitir inferir que la educación transversal de ética y valores en las Universidades podría ser beneficiosa y necesaria, para los entes naturales o jurídicos de todos los sectores de la economía de cualquier país, no solo Bolivia.

Considerando la contribución a la literatura académica, la educación universitaria y el sistema financiero boliviano; es recomendable que los resultados del estudio puedan estar a disposición de autoridades de universidades y EIFs bolivianas, así como de sus entes gremiales y ASFI, como base para investigaciones futuras.

REFERENCIAS

- [1] M. Oviedo, M. Castellanos, A. Riquelme y J. Garcia del Junco, “La relación entre aprendizaje organizacional y los resultados en la Administración Pública”, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 23, pp. 1-10, 2014.
- [2] J. Garcia del Junco y J.M. Bras, “Satisfacción profesional y compromiso organizativo: un meta-análisis”, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 17, no. 3, pp. 61-78, 2008. ISSN 1019-6838
- [3] F. Hernández y I. Peña, “Efectividad de la estrategia de Recursos Humanos: Modelo integrador de la Teoría de recursos y capacidades y la Teoría del comportamiento en las entidades financieras de la economía social”, *REVEESCO*, no. 94, pp. 27-58, 2008. ISSN: 1885-8031
- [4] P. Zegarra, “Aplicación del Sistema Integral de gestión y administración (BMS) al Sector Salud”, *UPB-Investigación&Desarrollo*, no. 4, pp- 107-117, 2004. ISSN 1814-6333
- [5] P. Zegarra, “El enfoque basado en Competencias”, en *sesiones DREA UPB, ago-2018*.
- [6] J. Garcia del Junco, “Nuevos Enfoques de la TGA y la ABE”, en *sesiones DREA UPB, ago-2018*.
- [7] H. Alonso, E. Quiroga y J.M. Salvatierra, “Modelos de comportamiento como marco de análisis del objetivo empresarial”, *Ciencias Administrativas Revista Digital*, año 3, no. 6, pp. 69-81, 2018. ISSN 2314-3738. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651382007>
- [8] S. Polo, R. Estrada, L. Legoterra, M.A. Ruiz , R. Parra, M. Saavedra *et al.*, *Importancia de los valores para el ejercicio ético de la profesión*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2010. ISBN: 978-607-482-120-8
- [9] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), *Recopilación de Normas para Servicios Financieros*, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://www.asfi.gob.bo/index.php/norm-serv-fina-norm/recopilacion-de-normas.html>
- [10] J.C. Arbelaez, L.C. Franco, C. Betancur, J.G. Murillo, P.A. Gallego, V.M. Henao *et al.*, “Riesgo Operacional: Reto actual de las entidades financieras”, *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, vol. 5, no. 9, pp. 97-110, 2006.
- [11] R. Coleman, *Operational Risk*. Department of Mathematics Imperial College London. pp. 1-14, 2011. DOI: 10.1002/9780470400531.eorms0591. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/227576075>

- [12] R. K. Montoya. *Estrategia, Factores y Eventos de Riesgo Operacional*. e-learning Alide www.alidevirtual.org, 2012.
- [13] E. Calleja, “Dirección Ética por valores”, *Capital Humano*, no. 263, mar. 2012.
- [14] A. Greenspan, *The Crisis*. Brookings Papers on Economic Activity, pp. 201-261, 2018.
- [15] H. Gardner, *Five Minds for the future*. Boston, EEUU: Harvard Business School Press, 2007.
- [16] I. Ferrero y M. Rocchi, “Wall Street y la (ir) relevancia de la ética. La formación del carácter de los analistas financieros”, *Revista de Responsabilidad Social de la empresa*, no. 26, pp. 101-123, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6235022>
- [17] P. Ruiz, R. Martínez, “Supervisor Role Modeling, Ethics-Related Organizational Policies, and Employee Ethical Intention: The Moderating Impact of Moral Ideology”, *Journal of Business Ethics*, vol. 102, no. 4, pp. 653-668, 2011. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/227255572>
- [18] V. de Silva, H. Opatha y A. Gamage, “Does Ethical Orientation of HRM Impact on Employee Ethical Acctitude and Behavior? Evidence from Sri Lankan Commercial Banks”, *International Business Research*, vol. 11, no. 1, pp. 217-219, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.5539/ibr.v11n1p217>
- [19] J. Fernández y S. Fernández, “La Ética y los Controles en las empresas”, *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, no 6, 2001. [En línea]. Disponible en: http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/IX/6_ernandez-Sanguino0.pdf
- [20] E. Sánchez y F. Alcaide, “Los Recursos Humanos, el futuro de la banca”, *Capital Humano*, no. 167, pp. 34-46, jun. 2003. [En línea]. Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/fbanca_jun2003.pdf
- [21] J. Arcenegui, J. Martín y V. Obrero, “Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles”, *Cuadernos de Contabilidad*, vol. 16, no. 42, pp. 625-660, 2015. [En línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.cc16-42.pmpg>
- [22] K. Restrepo, J.Z. Ocampo y D. Gomez, “Una interpretación ética de las crisis financieras”, *En Contexto, Tecnológico de Antioquia*, vol. 7, no. 10, 2019. ISSN:2346-3279
- [23] M. Pereira, “No aplicación de Valores Actitudinales por profesionales de Entidades Financieras (EIFs) y estudiantes que estudian carreras de Ing. Financiera u otras afines que desean trabajar en EIFs”, (Proyecto de artículo científico de Diplomado). *Universidad Católica Boliviana, Cochabamba, Bolivia*, 2014.
- [24] Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, *Resumen de las reformas de Basilea III*, 2017. ISBN 978-92-9259-121-2. [En línea]. Disponible en: https://www.bis.org/bcbs/publ/d424_hlsummary_es.pdf
- [25] C. Echeverría, “Educación Ética: ¿Normas o Virtudes? ¿Qué giro debe tomar la enseñanza de la ética en la formación de universitarios solidarios?”, *Pers. Bioét.*, vol. 17, no. 2, pp. 151-167, 2013. ISSN 0123-3122. [En línea]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/832/83230691002.pdf>
- [26] F. Esteban, T. Mellen y M.R. Buxarrais, (2014) “University lecturers’ Conceptions of ethics and citizenship education in the European Higher Education Area: a case study”, *Universities and knowledge society journal*, vol. 11, no. 3, pp. 22-31. [En línea]. Disponible en: <http://doi.doi.org/10.7238/rusc.v11i3.1778>
- [27] J. Cobo, “Universidad y ética profesional”. *Revista Interuniversitaria*, no. 15, pp. 259-276, 2003. ISSN 1130-3743
- [28] M. Mauri, “La enseñanza universitaria de la Ética”, 2017. [En línea]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/113790>
- [29] M. Martínez y F. Esteban, “Una propuesta de formación ciudadana para el EEES”. *Revista Española de Pedagogía*, no. 230, pp. 63-84, 2005.
- [30] M. Martínez, M.R. Buxarrais y F. Esteban, “La Universidad como espacio de aprendizaje ético”, *Revista Iberoamericana de educación*, no. 29, 2002. [En línea]. Disponible en: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a01.htm>
- [31] J.A. Agejas, J.L. Parada y I. Oliver, “La enseñanza de la ética profesional en los estudios universitarios”, *Revista Complutense de Educación*, vol. 18, no 2, pp. 67-84. 2007.
- [32] M.E. Guerrero y D.A. Gomez, “Enseñanza de la ética y la educación moral, ¿permanecen ausentes de los programas universitarios?”, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 15, no. 1, pp. 122-135, 2013. [En línea]. Disponible en: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/338/542>
- [33] N. Mendez, R. Ferreira, J.J. de Miranda, C. Rodríguez de Oliveira, “Los Fraudes corporativos y la formación de contadores: Un análisis de los currículos de los cursos de ciencias contables”, *Revista Ambiente Contábil*. 9(1), pp. 97-116, 2017. ISSN 2176-9036. Disponible en: <https://ojs.ccsa.ufrn.br/index.php/contabil/issue/view/84>
- [34] E. Arbues, “Presente y Futuro de la Educación para la ciudadanía en Europa”, *TESI (Universidad Salamanca)*, vol. 15, no. 4, pp. 85-106, 2014.
- [35] C. Navía y A. Hirsch, “Ética profesional en estudiantes de postgrado en dos universidades mexicanas”, *Revista electrónica de investigación educativa*, vol. 17, no. 1, pp. 100-115, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/495>
- [36] F. Morales, M. Trianes y L. Infante, “Perfiles de valores éticos en estudiantes universitarios”, *Aula Abierta*, vol. 41, no. 2, pp. 55-66, 2013. ISSN: 0210-2773
- [37] F. Morales, M. Trianes y A. Casado, “Eficacia de un programa para fomentar la adquisición de competencias solidarias en estudiantes universitarios”, *European Journal of Education and Psychology*, vol. 6, no. 2, pp. 95-104, 2013. ISSN: 1888-8992

- [38] P. Lúquez, O. Fernández y C. Bustos, "Formación ética del estudiante universitario socialmente responsable", *Omnia Año 20 Universidad del Zulia*, no. 2, pp. 120-134, 2014. ISSN: 1315-8856 Depósito legal pp 199502ZU2628
- [39] C. Osuna y E. Luna, "Valores Éticos en la Formación Universitaria de las Áreas de Ciencias Naturales e Ingeniería y Tecnología, en el contexto de la sociedad del Conocimiento", *Formación Universitaria, La Serena*, vol. 4, no. 5, pp.29-36, 2011. [En línea]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062011000500005>
- [40] M. Espinoza y M.E. Aldazabal, "Ética y responsabilidad social en la formación superior empresarial: presente y futuro", *Revista de dirección y administración de empresas - Universidad del país Vasco*, no. 24, pp. 1-20, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://ojs.ehu.es/index.php/rdae/article/view/19131>
- [41] V. Romero, "Diagnóstico sobre la enseñanza de la ética y la moral en la Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Cochabamba", *Revista del Departamento de Ciencias Sociales y Humanas Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, vol. 1, no. 1, pp.119-130, segundo semestre 2009.
- [42] A. R. Díaz de la Cruz, E.L. Gómez y A. Melo, "La importancia de los valores éticos para la administración pública: un estudio exploratorio", *Researchgate*, 2016. [En línea]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/305642035_la_importancia_de_la_educacion_en_valores_eticos_para_la_administracion_publica_un_estudio_exploratorio_a_importancia_da_educacao_en_valores_eticos_para_a_administracao_publica_um_estudo_exploratorio
- [43] A. Dujbravic, "La enseñanza de valores en las carreras de Ingeniería de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho", *Revista Ventana Científica, Tarija*, vol. 6, no 10, nov. 2015. [En línea]. Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102015000200002&script=sci_arttext
- [44] J. García. "Formar ciudadanos europeos (Ed.)", *Revista Española de Educación Comparadas y Artes*, vol. 14, pp. 414-415, 2008.
- [45] CEUB, "Plan Nacional de Desarrollo Universitario", pp. 156-193. 2018. [En línea]. Disponible en: http://www.ceub.edu.bo/academica/documentos/normas/Matriz_Estrategica_PNDU.pdf. [Accedido: 20-sep-2018]
- [46] *Bolivia: Reglamento general de universidades privadas, 12 de diciembre de 2012*. [En línea]. Disponible en: <https://www.lexivox.org/norms/BO-RE-DSN1433.html>. [Accedido: 20-sep-2018]
- [47] R. Quenellata, "Fondo protegerá a ahorristas en caso de quiebras financieras", *Opinión (Bolivia)*, 3-mar-2013. [En línea]. Disponible en: <http://www.opinion.com.bo/opinion/articulos/2013/0303/noticias.php?id=87825>
- [48] M. Melendres, "Responsabilizan a la ASFI por fraude del Banco Unión", *El Deber (Bolivia)*, 17-oct-2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.eldeber.com.bo/economia/Responsabilizan-a-la-ASFI-por-fraude-del-Banco-Union-20171017-0005.html>
- [49] Y. Flores, "En 2017 se reportaron 59 casos de robo a bancos en Bolivia", *La Razón (Bolivia)*. 22-may-2018. [En línea]. Disponible en: http://www.la-razon.com/economia/pasado-reportaron-casos-robo-bancos_0_2933106663.html
- [50] S. García, "La ética profesional y el papel de las universidades en la sociedad actual", *El Vigía*, 6-feb-2018. [En línea]. Disponible en: <https://www.elvigia.net/columnas/2018/2/6/tica-profesional-papel-universidades-sociedad-actual-295321.html>
- [51] J. García del Junco, "La administración basada en la evidencia como método de enseñanza". *ACIMED La Habana*, vol. 17, no. 6. Jul-2008. ISSN-1024-9435
- [52] A. Jerez, "La competencia ética en la formación profesional", *El País*, 16-jul-2015. [En línea]. Disponible en: <https://www.elpaisonline.com/index.php/editorial/item/178971-la-competencia-etica-en-la-formacion-profesional>
- [53] R. Tanase y R. Serbu, "Operational Risk and E-Banking", *Bulletin of the Transilvania University of Brasov Series V: Economic Sciences*, vol. 3, p. 52, pp. 327-334, 2010.
- [54] X. Zeng, S. El Ghoul, O. Guedhami y C. Kwok, "Collectivism and corruption in bank lending", *Journal of International Business Studies*, no. 4, pp. 363-390, 2013. [En línea]. Disponible en: www.jibs.net
- [55] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), *Manual de Cuentas para Entidades Financieras*, 2018. [En línea]. Disponible en: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/manual/T02.pdf>
- [56] D. Ronquillo, D. Aguilasocho y Galeana, E. "Factores financieros que determinan la rentabilidad de los Bancos que operan en México. Mercados y Negocios", vol. 1, no. 38, p.p. 23-44. 2018. Disponible en: <http://revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/7156/pdf>
- [57] G. Anghelache y A. Olteanu, "The Operational Risk – Comparative Analysis", pp. 51-55, 2009. [En línea]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/46567567>
- [58] I. Vasiliev, P. Smelov, N. Klimovskih, M. Shevashkevich y E. Donskaya, "Operational Risk Management in A Commercial Bank", *International Journal of Engineering & Technology*. 7(4.36), pp. 524-529, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://www.sciencepubco.com/index.php/ijet/article/view/24130>
- [59] Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras Bolivia (SBEF), *Guías para la Gestión de Riesgos*, La Paz, Bolivia: Intendencia de Estudios y Normas, 2008.
- [60] M. Paccha y E. Paccha, "Valores éticos y cultura ambiental en la educación superior", *Alternativas*, vol. 18, no. 3, pp. 67-74. 2017. ISSN:1390-1915.
- [61] N. Ramirez, "Finanzas de Organizaciones: los valores éticos en el proceso de enseñanza-aprendizaje", *FACES*, vol. 19, no. 40-41, pp. 111-135, 2013. [En línea]. Disponible en: <http://nulan.mpd.edu.ar>

- [62] D. Jimenez, "La ética y los valores como herramienta en los procesos de selección de personal", *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Edición 42*, vol. 11, no. 2, pp.38-44, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/>
- [63] E. Strucchi, "Ética de la evaluación de honestidad en los procesos de búsqueda y selección de personal". *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 8, pp.27-37, 2001. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es>
- [64] M.J. Rubio-Hurtado y R. Vilà-Baños, "El análisis de conglomerados bietápico o en dos fases con SPSS", *Reire. Revista d'Innovació i Recerca en Educació (Universitat de Barcelona)*, vol. 10, no. 1, pp. 118-126. 2017. [En línea]. Disponible en: <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2017.10.11017/20151>
- [65] J. M. Cellini, "Muestreo Bietápico", *Slidetodoc*, 2021 [en línea]. Disponible en: <https://slidetodoc.com/muestreo-bietpico-muestreo-por-conglomerados-de-una-etapa/> . [Accedido: 28-dic-2021]
- [66] M. Delboy, "Econometría Clásica II", en *sesiones Diplomado en Métodos Cuantitativo UPB, ene-2021*
- [67] O. Ceballos, "Principios básicos de microeconomía y del uso de variables instrumentales para la inferencia causal", *Análisis Económico*, vol. 34, no 86, 2019. ISSN: 0185-3937, e-ISSN:2448-6655 [En línea]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-66552019000200219&script=sci_abstract