

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE FINANCIAL PERFORMANCE OF BANKING INSTITUTIONS

Nohelia Yaneth Alfonso Villegas¹
José Manuel Hidalgo Espinoza²

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial es importante en el sector bancario porque permite una gestión ética y responsable, contribuye al desarrollo sostenible y es una exigencia para operar en los mercados. De allí que el artículo tiene como objetivo divulgar los resultados de una investigación sobre el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el desempeño financiero de las instituciones bancarias, se sustentó metodológicamente en una revisión de la literatura sobre la RSE en el sector bancario, que sirvió como base para la realización de un estudio empírico, de nivel descriptivo, que empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario de opción de respuestas dicotómicas (Si y No) de veinte ítems. La muestra estuvo constituida por la totalidad de empleados de la agencia 9 y 36 clientes de banca-empresa correspondientes al 30% de la agencia BNC 066 mediante un muestreo aleatorio. Se concluye que es positiva la implementación de la RSE por cuanto: (a) ayuda a mitigar el riesgo y genera beneficios financieros. (b) Influye en la reputación e imagen del banco. (c) Facilita el acceso a capital y brindar oportunidades para el crecimiento y la expansión del banco. (d) Implica la adopción de políticas y prácticas que abordan los riesgos ambientales y sociales, los cual al ser gestionados adecuadamente pueden evitar costos adicionales, como multas o demandas, todo cual impacta positivamente el desempeño financiero de las instituciones bancarias.

Palabras Clave: Desempeño Financiero, Instituciones Bancarias, Responsabilidad Social Empresarial

Abstract

Corporate Social Responsibility is important in the banking sector because it allows ethical and responsible management, contributes to sustainable development and is a requirement to operate in the markets. Hence, the article aims to disseminate the results of a research on the analysis of Corporate Social Responsibility in the financial performance of banking institutions, it was methodologically based on a review of the literature on CSR in the banking sector, which served as a basis for carrying out an empirical study, at a descriptive level, which used the survey as a data collection technique and as an instrument a questionnaire with a dichotomous response option (Yes and No) of twenty items. The sample consisted of all employees of agency 9 and 36 business banking clients corresponding to 30% of agency BNC 066 through random sampling. It is concluded that the implementation of CSR is positive because: (a) it helps mitigate risk and generates financial benefits. (b) It influences the reputation and image of the bank. (c) Facilitates access to capital and provides opportunities for growth and expansion of the bank. (d) It involves the adoption of policies and practices that address environmental and social risks, which when properly managed can avoid additional costs, such as fines or lawsuits, all of which positively impact the financial performance of banking institutions.

¹Postdoctora en Estudios de la Paz y Cooperación, en Investigación Transcompleja e Investigación, Doctora en Ciencias de la Educación, Magister en Derecho Laboral e Investigación Educativa, Abogada, Docente Universitaria UNES. Coordinadora Línea de Institucional Cultura de Paz UBA. Investigadora PEII "B". noheliay@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0002-6041-9140>

²Licenciado en Administración de Empresas. Especialista en Gerencia mención Negocios. Magister en Administración mención Finanzas. Docente UNES-UC. josehidalgo1978@gmail.com. <https://orcid.org/0009-0003-7749-773X>

Keywords: Financial Performance, Banking Institutions, Corporate Social Responsibility

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial se refiere a la integración voluntaria de aspectos sociales, ambientales, actividades comerciales y relaciones de una organización con todos sus grupos de interés. Específicamente, en el sector bancario, está referida al compromiso que asumen más allá de sus obligaciones legales y económicas, considerando el impacto que sus acciones tienen en la sociedad y el medio ambiente.

Lo cual implica que estos adopten prácticas y políticas que promuevan el bienestar de sus empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y el medio ambiente, mediante la implementación de programas de inclusión y diversidad, la adopción de prácticas laborales justas, la reducción del impacto ambiental de las operaciones, la promoción de la transparencia, la ética en los negocios, y la contribución al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operan. Por lo que se trata de un tema complejo estrechamente vinculado con el ejercicio de la ética y buenas prácticas en la gerencia contemporánea. Al respecto Páez (2022) afirma que:

La responsabilidad social en las empresas abarca todos los proyectos que puedan favorecer la comunidad en donde se desempeñan, también campañas de prevención dentro del sector y el impacto positivo que genera en el medio ambiente. En los últimos años se ha desarrollado la creciente práctica de que las organizaciones reciban calificaciones de terceros que validan su desempeño ético y la responsabilidad social específicamente, en torno a factores ambientales y sociales. Y esto es considerado como parte de su evaluación del potencial de inversión de las empresas, lo que brinda a las empresas un imperativo relacionado con el negocio para mejorar su desempeño ético.

En este orden de ideas, se observa que en los últimos años la tendencia ha sido desarrollar la práctica de que las organizaciones reciban calificaciones de terceros que validan su desempeño ético y la responsabilidad social específicamente, en torno a factores ambientales y sociales. Y esto es considerado como parte de su evaluación del potencial de inversión de las empresas, lo que

brinda a las empresas un imperativo relacionado con el negocio para mejorar su desempeño ético.

Algunos ejemplos específicos de las preocupaciones sociales y medioambientales que las empresas deben integrar en sus operaciones comerciales, de acuerdo con Zendesk (2023) y Romero (2018) incluyen: (a) prácticas que contribuyan a la preservación del medio ambiente, como reciclar productos, reducir emisiones y demostrar preocupación por el entorno; (b) promover la diversidad en su fuerza laboral, brindando oportunidades a grupos subrepresentados, como veteranos, refugiados y adolescentes; (c) contribución a la calidad de vida y desarrollo comunitario: invirtiendo tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que operan, contribuyendo a la calidad de vida y el desarrollo local; (d) estrecha colaboración con las partes interesadas, integrando preocupaciones sociales, medioambientales y éticas en sus operaciones y estrategias básicas, respetando los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores; (e) prácticas de consumo responsable en pro del desarrollo sostenible.

Es importante referir que el impulso a la conciencia social tiene su principal manifestación en 1999 con el Pacto Global el cual es un conjunto de principios voluntarios que las empresas pueden adoptar, cuyos principios se sustentan en el Libro verde de la comisión de la Unión Europea en el cual se expresa de acuerdo a Redondo (2020) que la Responsabilidad Social Empresarial “implica el cumplimiento voluntario corporativo en la toma de medidas de carácter social y medioambiental en sus operaciones comerciales y con la sociedad civil” (p.42), es decir, la empresa va más allá de la obtención de rentabilidad económica teniendo en cuenta que tiene una responsabilidad con la sociedad con la que interactúa.

Como ejemplos específicos de las acciones que las empresas pueden tomar para ser socialmente responsables, UNIR (2022) menciona los siguientes: (a) Realizar donativos como apoyo a causas relacionadas con la sostenibilidad; (b) poner en marcha una política de reciclaje, mediante la reutilización de ciertos productos que han sido empleados en otras fases de producción; (c) organizar

actividades solidarias para financiar con la recaudación algún proyecto para la comunidad; (d) promover el uso racional de los recursos en la organización.

También mediante la (e) implementación de una política salarial justa e igualitaria para todos los colectivos que forman parte de la organización; (f) trabajar con proveedores comprometidos con la RSE; (g) la activación de políticas enfocadas a la integración de personas con discapacidad, que formen parte de colectivos vulnerables, en riesgo de exclusión social; (h) mejoramiento de las condiciones laborales para facilitar la conciliación personal y profesional a través de la implementación de reducción de horas extra, compatibilidad de turnos, flexibilidad de horarios, entre otros; (i) desarrollar la comunicación interna consultando a los trabajadores y comunicándoles las decisiones tomadas por los responsables de las diferentes áreas involucrándolos de esta manera en el trabajo y en la organización empresarial.

Cabe destacar que el sector bancario no ha sido ajeno a la penetración que ha tenido la RSE en la gestión de las organizaciones. Al respecto, Redondo (2020) enfatiza que la tendencia actual en el sector bancario “es la asunción de un nuevo modelo socioeconómico en el que el banco, ya no tiene como único objetivo la maximización de los beneficios, sino que adopta políticas de RSC en su gestión financiera” (p.9). Lo cual es particularmente relevante debido al alcance e impacto que tiene el negocio de la banca en la economía mundial.

Acota el precitado autor que, desde esta perspectiva, la función económica del banco, entonces, ya no se limita solamente a intermediar flujos gestionando adecuadamente riesgos financieros. Sino que también, gestionan riesgos sociales y medioambientales, conscientes cada vez más y en mayor medida, asumiendo las prácticas de responsabilidad social como una inversión sobre su desempeño, imagen y reputación en la creación de valor y sostenibilidad a largo plazo. Sin embargo, admite que aun en muchos países esta práctica de RSE bancaria aun no se encuentra totalmente arraigada.

Entre los avances que se evidencian en este sentido, se incorporan términos como “banca socialmente responsable”, del cual hacen parte los términos “banca ética” y “banca sostenible”. Al respecto, Redondo (2020) señala que a la “banca

ética” se le considera una actividad más del negocio bancario, dedicada a la concesión de créditos, en condiciones favorables, a la población con escaso nivel de desarrollo socioeconómico.

Por su parte, Malla et al (2021) acota que este tipo de entidades priorizan el compromiso social ante los resultados económicos, mediante el financiamiento de proyectos sociales, culturales y medioambientales que permitan mejorar el bienestar general de la población, organizaciones y empresas contribuyendo positivamente al desarrollo sostenible, sin que esto implique dejar de ser rentable en términos financieros.

Se tienen entonces que los bancos éticos ofrecen un nivel inusualmente alto de transparencia; e información más detallada para sus depositantes con respecto a dónde ha sido prestado el dinero, transparencia de la información y la colocación de activos, y cómo la política de la banca ética se basa en el supuesto de condiciones de riesgo asociadas con las mejoras en cuanto a la asignación de activos, sistemas alternativos de garantía. Cabe destacar, que la banca ética se diferencia de la banca tradicional en que prioriza el compromiso social sobre los resultados económicos.

En cuanto a la banca sostenible Malla et al (2021) señalan que se caracteriza por incorporar plenamente los principios de la RSE en el funcionamiento interno de la entidad bancaria, mediante el ofrecimiento de productos y servicios únicamente a clientes que tienen en cuenta el impacto ambiental y social de sus acciones.

Una parte de la banca sostenible es el préstamo responsable. Las normas que se utilizan para valorar este criterio son si los bancos tienen pantallas ambientales incluidas en sus políticas de préstamo y si llevan a cabo los controles ambientales de las empresas o proyectos de sus clientes.

En el caso de los bancos como empresa, son percibidos como modelos de negocios distintos a los demás sectores de la industria, debido a distintas variantes, su actividad se basa principalmente, en prestar diferentes servicios e invertir dinero, dirigiéndose a todo tipo de personas y proyectos, impactando directamente en la economía mundial.

Sin embargo, más allá de las regulaciones impuestas por las entidades

encargadas de velar por el buen funcionamiento del sistema bancario, la implementación de prácticas responsables dentro de la entidad permitirá un mejor desempeño de la misma y de sus operaciones. En este sentido se tiene que cumplir con los principios de RSE en el negocio bancario, comprende los procesos de captación, intermediación y colocación de activos financieros.

En este orden de ideas, Malla et al (2021) destaca que la RSE en el sector bancario “es una tendencia integral de negocio, generadora de valor, competitividad y sostenibilidad, la cual es tomada como un factor positivo que contribuye al desarrollo y crecimiento de la banca” (p.48)

En el caso específico de Venezuela, las organizaciones del sector bancario, ante las oscilaciones sociales están en la necesidad de asumir y desarrollar nuevas estrategias de negocios con miras a favorecer la inclusión de los distintos actores de la sociedad de una manera justa y transparente, romper las brechas existentes, cambiar la cultura organizacional e incluir a todos los sectores del país en una economía global.

Para así lograr tener un desempeño financiero exitoso, entendido, como la ganancia que permite obtener una cierta operación, el cual se calcula tomando la inversión realizada y la utilidad generada luego de un cierto periodo. Es decir, el desempeño financiero relaciona el lucro conseguido con los recursos empleados, este se puede medir mediante el rendimiento que implica el crecimiento, eficacia y eficiencia, así como el nivel de riesgo que comprende lo operativo, el crédito y la liquidez.

En lo que respecta a la RSE en la dimensión laboral. En el Balance Social (2020) hace referencia a que uno de los aportes más importantes de la banca ha sido: “la generación de empleo, pilar esencial de la responsabilidad social de las entidades”, discurso que se queda corto en estos tiempos donde se comprende que la generación de empleo más que una acción voluntaria es un requerimiento para poder desarrollar la actividad económica de cualquier organización.

En este sentido, se considera relevante la estabilidad, los beneficios sociales y la inversión en el equipo humano como indicadores que permiten identificar las prácticas laborales aplicadas para cumplir la estrategia de las entidades. Según

González & Arias (2020), durante el año 2020, el sector bancario incorporó por contrato a tiempo indeterminado a más del 88% de sus empleados. Del total de la plantilla, el 94% trabajan tiempo completo y el 47% tienen una antigüedad mayor a cinco años.

En este escenario se inserta el Banco Nacional de Crédito (BNC) Agencia 066 Maracay-Aragua, el cual tienen como misión: “Ofrecer a su clientela servicios y productos financieros de alto valor agregado con tecnología de punta, contando con un recurso humano capacitado, motivado y comprometido, generando el mejor beneficio a sus clientes, empleados y accionistas.”

No obstante, la citada Agencia no escapa de la crisis que atraviesa la economía venezolana, lo cual ha hecho que se hayan dejado en el pasado programas sociales internos y externos que contribuían con el mejoramiento de la calidad de la organización; presentando en su desempeño actual debilidades en lo que respecta a las acciones en programas sociales. A estos factores políticos - económicos que dificultan el desarrollo de la RSE en la agencia se añaden otros factores, internos en los que se debe trabajar para potenciar la sensibilización de la gerencia, así como el diseño de estrategias gerenciales que coadyuven en un mayor despliegue de la RSE.

A pesar de ello, en la actualidad la agencia realiza incipientes actividades de RSE de manera aislada, tales como: (a) campañas virtuales para concientizar a los empleados sobre el código de ética; (b) charlas semanales sobre higiene y seguridad labor; (c) atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas de la tercera edad y niños de la cuenta naranja, (d) visitas a los colegios para incentivar el ahorro desde la edad temprana y (e) campañas virtuales de concientización sobre enfermedades como el cáncer de seno, entre otras, todas ellas con una visión altruista y no de estrategia holística; pues en muchas ocasiones práctica la responsabilidad social como mecenazgo o filantropía empresarial, obviando así el aspecto creciente e importante en la industria bancaria internacional referente a las prácticas de RSE.

La situación señalada es ocasionada por la no ejecución de acciones de RSE, que le permita sensibilizar a la gerencia acerca de la realidad social y

ambiental en la que hoy por hoy las organizaciones están obligadas a enfrentar; así como a no plantearse estrategias gerenciales que desarrollen acciones de carácter social alineadas con los objetivos de negocio de la Agencia 066, en una práctica ganar-ganar, en estrecha vinculación con stakeholders, con una perspectiva de largo plazo introduciendo una dinámica innovadora que vaya más allá de lo exigido.

Todo lo anterior trae como consecuencia que la Agencia no tenga información fidedigna a corto plazo al momento de tomar decisiones estratégicas acerca del ámbito social, ni se conocen con exactitud cuáles son las actividades que se están llevando a cabo con el personal interno y comunidad, y cuál es el costo que le ha ocasionado, lo que en un largo plazo podría desestabilizar la situación financiera de dicha Agencia. Al mismo tiempo, al dejar de lado estas acciones e incentivos sociales se desmejora la motivación del personal a mediano plazo.

De allí que el artículo tiene como objetivo divulgar los resultados de una investigación sobre el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el desempeño financiero de las instituciones bancarias, obedeciendo a la estructura estándar normalizada de: Introducción, Revisión de la Literatura, Metodología, Resultados y Discusión, Conclusiones.

Revisión de la Literatura

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Malla et al (2021) la define como “un agente de cambio para el crecimiento y desarrollo del entorno y una nueva forma de actuación empresarial que busca el bienestar de los grupos de interés contribuyendo a la sostenibilidad” (p.1). Acotan los autores que durante los últimos años la RSE se ha convertido en una tendencia global donde las empresas a través de la aplicación de herramientas e instrumentos apropiados a sus necesidades han llevado a cabo acciones con transparencia y eficiencia respondiendo a los retos y oportunidades que se le presenten a la organización.

Por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, ya que solo no busca obtener calidad y productividad, sino que toma en consideración al medio ambiente, la

legislación laboral, entre otros aspectos que integran la responsabilidad ambiental e influyen en el conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial adoptados por la Administración con el objeto de lograr un equilibrio entre las dimensión económica, social y ambiental.

Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Bancario

Muchos han sido los bancos que en la actualidad han reconocido la importancia de la RSE dentro de su organización y han incorporado a su gestión prácticas ajustadas a este compromiso de la empresa, impactando de manera positiva en la sociedad, el medio ambiente y en sus propios negocios.

La Responsabilidad Social Empresarial en el sector bancario tiene una gran importancia, pues permite que el negocio de la banca se lleve a cabo de manera sostenible y afecte positivamente a una gran cantidad de personas, repercutiendo en el comercio, la industria y la economía mundial en general.

Metodología

Se sustentó metodológicamente en una en una revisión de la literatura sobre la RSE en el sector bancario, que sirvió como base para la realización de un estudio empírico, de nivel descriptivo, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de opción de respuestas dicotómicas (Si y No) de cuarenta ítemes, el cual se configuró considerando lo establecido en el código de ética e instrumentos jurídicos que deben ser conocidos por los actores del sector bancario inherentes a la RSE en el sector bancario, y fue validado a través del Juicio de Expertos, y obtuvo una confiabilidad mediante la fórmula de Kuder & Richardson 20. La muestra estuvo constituida por los 9 empleados y 36 clientes de banca -empresa correspondientes al 30% de la agencia BNC 066 mediante un muestreo aleatorio. Las técnicas de análisis de datos fueron cuantitativas, expresadas en tablas de frecuencia y gráficos de porcentaje y cualitativas a través del análisis de la información.

Resultados y Discusión

Tabla 1 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Código de Ética		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
Ítem	Denominación				

1	¿El código de ética del banco contemplan las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas?	38	84	7	16
2	¿El código de ética estimula la coherencia entre los valores y principios éticos del banco y la actitud individual de sus empleados?	15	33	30	67
Total			59		41

Se evidencia que el cincuenta y cincuenta nueve por ciento (59%) de los encuestados afirman que el código de ética del banco contemplan las partes interesadas como lo son: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas dos afirman que a veces controlan sus emociones frente a situaciones riesgosas, igual en cuanto al estímulo del código de ética referente la coherencia entre los valores y principios éticos del banco y la actitud individual de sus empleados, mientras el cuarenta y uno por ciento (41%) expreso lo contrario.

Ciertamente, las empresas hoy en día suelen adecuarse a las necesidades de los consumidores y lo que estos exigen, sin embargo, también están adaptándose a las necesidades que le exigen la comunidad y el medio ambiente y todo ello lo logran a través del cumplimiento de un código de ética para lo cual es importante reforzar los valores y la cultura dentro del clima organizacional, no solo consiste en tener un código de ética sino el éxito dependerá de la adecuada implementación del código.

Al respecto Lozano (2019) sostiene que un adecuado cumplimiento del código ético permite incrementar la fidelidad de los consumidores, la satisfacción de los trabajadores, la fidelidad de los inversores y sobre todo mejorar la credibilidad social y su legitimidad social. Por tanto, la responsabilidad social empresarial y la ética no es solo cuestión de modas, ni de rentabilidad sino de acciones para mejorar el mundo en el que se vive. Muchos profesionales y empresas han creado pautas éticas para lidiar con su propio entorno empresarial.

De hecho, un código de ética bien desarrollado puede ayudar a una empresa a: Prevenir las infracciones legales y reglamentarias, fomentar una mayor lealtad y

retención de los empleados, fomentar una mayor fidelidad y retención de clientes. Así como construir relaciones más fuertes con los proveedores y otros socios comerciales. Efectivamente, la ética empresarial es la expresión de la forma en la cual una empresa aplica valores éticos a su propio comportamiento. Sin embargo, esta no solo es relevante para la organización como un todo, sino también para cada uno de los individuos que hacen parte de ella.

		FRECUENCIAS			
Ítem	Denominación	Si	%	No	%
3	¿Conoce los artículos de la Ley del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores que están relacionados con la responsabilidad social empresarial?	10	22	35	78
4	¿Los directivos del banco dan a conocer los aspectos que contemplan la Ley de Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, ¿referidos a la responsabilidad social empresarial?	9	20	36	80
Total			21		79

Se observa que el setenta y nueve por ciento (79%) de los encuestados expresaron no conocer los artículos de la Ley del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores (LOTTT) que están relacionados con la responsabilidad social empresarial, así como tampoco los directivos del banco no dan a conocer los aspectos que contemplan la LOTTT, referidos a la responsabilidad social empresarial, mientras el veintiuno por ciento (21%) expreso conocer dichos aspectos.

En efecto, la LOTTT es uno de los pilares fundamentales del Sistema de Seguridad Social en Venezuela, en su artículo 17 indica: “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo. Los trabajadores y las trabajadoras sean o no dependientes de patrono o patrona, disfrutarán ese derecho y cumplirán con los deberes de la seguridad social conforme a esta ley. El trabajo del hogar es una actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social, de conformidad con la ley”. Por medio de este artículo esta ley se constituye

como una de las principales garantías de la seguridad social en la nación.

Indudablemente, a LOTTT tiene como objetivo proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y las trabajadoras como sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo; por lo cual establece las normas fundamentales relativas a las características de la legislación del trabajo; el deber de trabajar, el derecho al trabajo y la libertad de trabajo, las personas en el derecho del trabajo, la aplicación de las normas laborales y la prescripción de las acciones; regula el derecho al trabajo digno y productivo.

Concerniente a la responsabilidad social empresarial, esta se refiere a la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental; pues está es una forma de gestión empresarial que se basa en el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Por ello, la LOTTT establece que los patronos o empleadores tienen la obligación de cumplir con las normas laborales y de seguridad social establecidas en la ley.

Tabla 3 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
5	¿El banco cuenta con programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, tal como lo señala la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social?	6	13	39	87
6	¿El banco realiza jornadas de promoción de la salud de los trabajadores y de un ambiente de trabajo seguro y saludable, tal como lo establece la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social?	6	13	39	87
Total			13		87

Se observa que el ochenta y siete por ciento (87%) de los encuestados expresaron que el banco no cuenta con programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, tal como lo señala la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, ni realiza jornadas de promoción de la salud de los trabajadores y de un ambiente de trabajo seguro y saludable, y solo el trece por ciento (13%) dio que sí.

Efectivamente, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social tiene como objetivo crear el sistema de seguridad social, establecer y regular su rectoría, organización, funcionamiento y financiamiento, la gestión de sus regímenes prestacionales y la forma de hacer efectivo el derecho a la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación. Por tanto, la responsabilidad social empresarial es un concepto que se refiere a la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental. En este sentido, dicha Ley puede ser vista como una herramienta para que las empresas puedan cumplir con su responsabilidad social empresarial al garantizar el derecho a la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación.

Se tienen entonces, que en referencia a la dimensión jurídica el BNC Agencia 066, no está cumpliendo de manera efectiva al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, pues la mayoría de sus indicadores tuvo una tendencia negativa, pues el cumplimiento jurídico es una parte importante de la RSE, puesto que esta se refiere a la responsabilidad de las empresas de operar de manera ética y sostenible, y de contribuir al desarrollo económico y social. Además, el acatamiento jurídico es una parte importante de la RSE porque las empresas tienen la responsabilidad de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. También, este cumplimiento puede ayudar a prevenir problemas legales y financieros para las empresas; pues una organización que no cumple con las leyes laborales pudiera enfrentar multas y sanciones financieras. Además, el incumplimiento de las leyes ambientales puede resultar en daños ambientales y multas financieras. Por lo tanto, el cumplimiento jurídico es importante para proteger a las empresas de problemas legales y financieros.

Tabla 4 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Acciones		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
7	¿El banco aplica estrategias para que sus clientes sean personas con “conciencia ambiental”?	5	11	40	89
8	¿El banco diseña estrategias referidas a la sensibilización y educación ambiental?	5	11	40	89
Total			11		89

Los datos muestran que el ochenta y nueve por ciento (89%) de los encuestados indicaron que el banco no aplica estrategias para que sus clientes sean personas con “conciencia ambiental”, ni diseña estrategias referidas a la sensibilización y educación ambiental, solo un cinco por ciento (5%)9 indico que sí. Por lo tanto, se infiere que el BNC Agencia 066, no esta desarrollando acciones referidas a la conciencia, sensibilización y educación ambiental, aspecto esto que pudiera generar una imagen poco favorable del banco y en financiamiento de proyectos sociales.

Efectivamente, la educación ambiental es el proceso a través del cual se educa a la sociedad para que tome conciencia sobre la realidad global del planeta, sobre la relación del ser humano entre sí y con la naturaleza y de los problemas que surgen de esta relación y sus consecuencias, así como las causas que llevan a ellos; y esta tiene como objetivo fomentar la conciencia y sensibilidad ante el ambiente y los desafíos ambientales, el conocimiento y entendimiento del ambiente y los desafíos ambientales, y las actitudes de preocupación por el ambiente y de motivación por mejorar o mantener la calidad ambiental.

En este sentido, en cuanto a las finanzas éticas la Revista Valor Social de las Finanzas Éticas (2023) plantea que, para un banco, estas pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente, ya que los entes financieros pueden financiar proyectos que tienen un impacto negativo en el medio ambiente, como la construcción de centrales eléctricas que queman combustibles fósiles. Sin embargo, también pueden financiar proyectos que tienen un impacto positivo en el medio ambiente, como la construcción de parques eólicos o solares, entre otros.

Tabla 5 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Crecimiento		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
9	¿Los directivos del BNC informan a sus empleados acerca de los resultados del índice de crecimiento?	9	20	36	80
10	¿Las acciones sociales del BNC contribuyen al incremento del índice de crecimiento?	20	44	25	56
Total			32		68

Señala que el sesenta y ocho por ciento (68%) de los encuestados opinaron que los directivos del BNC Agencia 006 no informan a sus empleados acerca de los resultados del índice de crecimiento, así como las acciones sociales no contribuyen al incremento del índice de crecimiento, mientras el treinta y dos por ciento (32%) indico que sí. Por tanto, se infiere que los directivos del BNC Agencia 066, no se estaría gestionando asertivamente el indicar de desempeño referido al crecimiento, pues dicho índice es una medida que se utiliza para evaluar el rendimiento de un banco, y la responsabilidad social empresarial es un concepto que se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas con respecto a la sociedad y el medio ambiente; por ello esta se ha convertido en un tema importante en el mundo empresarial y financiero.

Al respecto, Bracamonte, y Valderrama, (2021) señalan que la relación entre el índice de crecimiento de un banco y la RSE es que los bancos que tienen una alta calificación en RSE tienden a tener un mejor desempeño financiero. Esto se debe a que los bancos que son socialmente responsables son más propensos a tener una buena reputación y atraer a más clientes. Además, los bancos socialmente responsables también son más proclives a tener empleados felices y comprometidos, lo que puede mejorar la productividad y reducir la rotación de empleados.

Tabla 6
Distribución de Frecuencia y Porcentaje Eficacia

		FRECUENCIAS			
Ítem	Denominación	Si	%	No	%
11	¿El directivo del BNC informa a sus empleados acerca de los resultados del indicador de eficacia?	9	20	36	80
12	¿La gestión de responsabilidad social del BNC contribuye a la rentabilidad sobre el patrimonio?	20	44	25	56
Total			32		68

Se observó que un sesenta y ocho por ciento (68%) de los encuestados manifestaron que el directivo del BNC no informa a sus empleados acerca de los resultados del indicador de eficacia, e igualmente que la gestión de responsabilidad social del BNC no contribuye a la rentabilidad sobre el patrimonio, mientras un treinta y dos por ciento (32%) indico que sí. Se infiere entonces que el BNC Agencia

066, no estaría desarrollando una adecuada gestión de los riesgos y oportunidades.

Al respecto Cueva, (2012) plantea que la eficacia de una institución bancaria en la aplicación de la responsabilidad social empresarial puede tener un impacto positivo en la sociedad y en la competitividad del banco, por cuanto la responsabilidad social empresarial en banca se refiere a la gestión adecuada de los riesgos, oportunidades e impactos que dicha actividad tiene en la sociedad.

Es importante destacar que el BNC Agencia 066, presenta un enfoque instrumentalista de responsabilidad social empresarial, donde dicho enfoque hace énfasis en la dimensión económica y consideran a la empresa como un instrumento para la creación de riqueza, siendo esta su única responsabilidad, es decir, las actividades sociales tienen sentido cuando permiten lograr ganancias. En este sentido, Santana (2010) afirma que “la empresa no abandona el carácter competitivo que le asigna la conquista de mercados, ya que el discurso de la responsabilidad social se torna en una ventaja competitiva” (p.45).

Por ello, esta postura se concentra en estudiar las distintas actividades sociales que permiten cumplir de forma adecuada con los objetivos de creación de riqueza empresarial, es decir, las empresas buscarán desarrollar acciones socialmente responsables siempre que las actividades se encuentren articuladas a la obtención de mayor rendimiento y rentabilidad para sus propietarios o accionistas.

Tabla 7 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Eficiencia		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
Ítem	Denominación				
13	¿Las acciones de responsabilidad social ayudan a la rotación del inventario?	15	33	30	67
14	¿La gestión de responsabilidad social ejecutada por el BNC incrementa el índice de rotación de cartera?	25	56	20	44
Total			45		55

Respecto al indicador eficiencia el cincuenta y cinco por ciento (55%) de los encuestados, dijeron que las acciones de responsabilidad social no ayudan a la rotación del inventario, y de igual forma indicaron que la gestión de responsabilidad social ejecutada por el banco no incrementa el índice de rotación de cartera, y el cuarenta y cinco por ciento indico lo contrario. Se puede decir, entonces que el BNC

Agencia 066, estaría dejando de aprovechar un costo de oportunidad en el indicador eficiencia.

En este sentido, Tello, y Rivera, (2016) señalan que la gestión de responsabilidad social ejecutada por un banco puede incrementar el índice de rotación de su cartera de clientes al mejorar la imagen y reputación del banco en la sociedad y en el mercado. Esto puede atraer a nuevos clientes y retener a los actuales. Además, la gestión de responsabilidad social puede mejorar la satisfacción del cliente al demostrar que el banco se preocupa por el bienestar de la sociedad y del medio ambiente. Esto puede aumentar la lealtad del cliente y reducir la probabilidad de que cambien a otro banco.

Además, los resultados obtenidos permiten deducir que el banco analizado pudiera no estar considerando la importancia del indicador de eficiencia financiera en su gestión empresarial, pues este es una medida que relaciona los ingresos obtenidos con los gastos o los activos necesarios para conseguir dichos ingresos. Por tanto, este indicador permite evaluar qué tan eficiente es el banco para generar beneficios con sus recursos. En efecto la ratio de eficiencia es un indicador de eficiencia financiera que mide por la capacidad de una entidad financiera para generar ingresos con sus recursos; una ratio de eficiencia bajo indica que la entidad está utilizando sus recursos de manera más eficiente.

Tabla 8 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Operativo		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
Ítem	Denominación				
15	¿Las acciones de responsabilidad social empresarial desarrolladas por el BNC, incrementan el riesgo operativo?	24	53	21	47
16	¿Las contribuciones de responsabilidad social emprendidas por el BNC, podrían generar pérdidas como resultado de procedimientos?	32	71	13	29
Total			62		38

Señala que el sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados indicaron que las acciones de responsabilidad social empresarial desarrolladas por el BNC, incrementan el riesgo operativo, así como las contribuciones de responsabilidad

social emprendidas podrían generar pérdidas como resultado de procedimientos, y el otro treinta y ocho por ciento (38%) dijo no. En atención a los resultados se infiere que los directivos no están gestionando asertivamente el indicador operativo, pues los indicadores operativos son una herramienta que permite medir el desempeño de la empresa en términos de eficiencia y eficacia en la consecución de sus objetivos. En el contexto de la responsabilidad social empresarial, los indicadores operativos pueden ser utilizados para medir el nivel de riesgo que asume la empresa en relación con su compromiso social.

Al respecto; Rodríguez y Venegas (2010) esbozan que el indicador operativo en un banco es un indicador clave de rendimiento que se utiliza para supervisar y evaluar la eficiencia de las operaciones diarias de una institución financiera. También, los indicadores operativos ayudan a la dirección a identificar qué estrategias operativas son efectivas y cuáles inhiben a la empresa. Por ejemplo, un indicador operativo que puede ser utilizado para medir el nivel de riesgo en la RSE es el porcentaje de empleados que reciben capacitación en temas relacionados con la RSE. Otro indicador podría ser el porcentaje de proveedores que cumplen con los estándares éticos y ambientales establecidos por la empresa. Es importante destacar que los indicadores operativos no son los únicos indicadores que se utilizan para medir el desempeño en RSE. Existen otros tipos de indicadores, como los financieros, ambientales y sociales.

Tabla 9
Distribución de Frecuencia y Porcentaje Crédito

		FRECUENCIAS			
Ítem	Denominación	Si	%	No	%
17	¿El BNC corre el riesgo de sufrir pérdidas derivadas de los planes de responsabilidad social empresarial?	18	40	27	60
18	¿Al conceder una contribución de responsabilidad social, se estudia la viabilidad financiera?	38	84	7	16
Total			62		38

El sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados expresaron que el BNC Agencia 066, corre el riesgo de sufrir pérdidas derivadas de los planes de responsabilidad social empresarial, así como al conceder una contribución de

responsabilidad social, se estudia la viabilidad financiera, y el treinta y ocho por ciento (38%) dijo lo contrario. Estos resultados hacen deducir que la Agencia analizada considera el nivel de riesgo en el otorgamiento de créditos a sus clientes tanto internos como externos, aspecto esto que contribuye de manera positiva a la gestión empresarial del BNC.

De acuerdo a Vives (2022) el riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. Los riesgos financieros, también conocidos como riesgos de crédito o riesgos de insolvencia, están estrechamente relacionados con los riesgos económicos.

En cuanto a la responsabilidad social empresarial, se refiere a la capacidad que tiene una empresa para responder a los efectos que sus acciones tienen sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. Por tanto, esta implica desarrollar su negocio con el fin de obtener réditos económicos y así, satisfacer las necesidades de sus clientes y empleados, pero también considerando el impacto social y ambiental de sus actividades. De allí, que el crédito puede ser un factor importante en la responsabilidad social empresarial ya que puede afectar tanto a la empresa como a sus contrapartes. Por ello, cuando se trata de Responsabilidad Social Empresarial es necesario considerar no solo los aspectos económicos sino también los sociales y ambientales de las actividades empresariales.

Tabla 10 Distribución de Frecuencia y Porcentaje Información Financiera		FRECUENCIAS			
		Si	%	No	%
19	¿Se utiliza la información financiera para la toma de decisiones?	45	100	0	0
20	¿La información financiera, permite hacer un seguimiento a los comportamientos financieros del banco?	45	100	0	0
Total			100		0

Señalan que el ciento por ciento (100%) de los encuestados son de la opinión

que el banco para la toma de decisiones, utiliza la información financiera, así mismo, esta permite hacer un seguimiento a los comportamientos financieros del BNC Agencia 066. Los resultados permitir deducir que esto favorece la gestión empresarial del BNC, pues la información financiera que deriva de las actividades de responsabilidad social que realiza el banco es importante para los stakeholders y debe presentarse de manera sustancial a través de la información que produce la contabilidad. De ahí que, el reconocimiento e inclusión de la responsabilidad social en la información financiera de las entidades es necesario para informar a los grupos de interés y usuarios internos y externos sobre el impacto de sus prácticas de responsabilidad social empresarial

Por tanto, la información financiera y contable que rinde cuentas de la responsabilidad social, debe permitir que el BNC Agencia 066., presente estados financieros con base en hechos reales desde un ámbito social, económico y ambiental, para informar a los stakeholders sobre el impacto de las prácticas de RS y presentar estados financieros con base en hechos reales desde un ámbito social, económico y ambiental.

En este sentido, González, H. (2010) indica que la información contable que dé cuenta de la responsabilidad social, debe permitir que la empresa u organización divulguen la información financiera, social y ambiental que consideren pertinente para que los usuarios de la misma llamados stakeholders puedan tomar decisiones tanto de inversión, pertenencia o consumo, con base en las características de una empresa socialmente responsable. Por ello, toda empresa que quiera ser competitiva en el futuro, no sólo debe pensar en conseguir beneficios económicos, sino que además tendrá que conciliar su labor productiva con políticas que actúen en beneficio de la comunidad donde interviene, basándose en principios de respeto a los derechos humanos, al medio ambiente y a la sociedad en general, en virtud de las demandas sociales y expectativas que se tienen de las organizaciones y entidades económicas.

Conclusiones

Se constató que dicha institución no está ejecutando un desempeño eficaz

referido al cumplimiento de responsabilidad social empresarial pues los indicadores de las dimensiones jurídicas y socio-ambiental, fueron ubicados en tendencias negativas con significativos porcentajes. Hecho este, que no favorece el éxito de la gestión empresarial de la institución analizada; pues los grandes retos que tiene la sociedad por ser socialmente responsable más que tener responsabilidad social, pasan por la lucha contra la pobreza, la sostenibilidad del medio ambiente, la igualdad entre géneros y la educación básica universal; esto plantea desafíos a las empresas y organizaciones.

Se identificaron dimensiones como rendimiento con sus respectivos indicadores tales como crecimiento, eficacia y eficiencia, y estos tuvieron una tendencia porcentual negativa significativa, lo que implica que la agencia estudiada corre el riesgo de entorpecer el proceso de evaluar la solidez y eficiencia de la agencia, así como no ayudar a los inversores a obtener mayores ganancias, pues el rendimiento financiero es una medida de la eficiencia con la que el banco utiliza sus recursos para generar ganancias.

Respecto a la dimensión nivel de riesgo, donde se analizó sus indicadores como fueron: operativo, crédito y liquidez, se pudo constatar que hubo una tendencia favorable significativa de los mismos, por tanto, el BNC Agencia 066 está enfocada a priorizar el nivel de riesgo en sus inversiones, y la inversión social no escapa de ello; ya que el riesgo financiero es importante porque permite conocer las consecuencias que determinada inversión puede incidir sobre las finanzas de banco. Al asumir ciertos riesgos, la Agencia podría tener un mejor desempeño y, por tanto, generar mejores ingresos, lo que conduce a su crecimiento y expansión. Además, la rentabilidad financiera está relacionada con el riesgo, la liquidez y la rentabilidad de los activos; cuanto mayor sea el riesgo, mayor será la rentabilidad que se exija al activo.

Se pudo confirmar por medio del análisis de las dimensiones social y financiera, junto a sus indicadores tales como: bienestar de los empleados, calidad de vida, ética corporativa, desarrollo sostenible, nuevos productos financieros e información financiera, que hubo una propensión hacia lo positivo, significando esto que si hay una relación real entre la RSE y el desempeño financiero

Efectivamente, los resultados de este estudio demuestran que si hay una relación positiva entre responsabilidad social empresarial y desempeño financiero en el BNC Agencia 066; puesto que la responsabilidad social empresarial se consolida como fuente de ventaja competitiva y herramienta de protección en momentos de crisis, y dota de mayor estabilidad financiera a la institución al incorporarla como núcleo de su estrategia de negocio. Indudablemente, los entes financieros cuando son responsables socialmente o, también llamadas empresas sostenibles, realizan una óptima gestión del circulante, cumplen con sus objetivos de rentabilidad financiera y de solvencia, teniendo en cuenta el impacto de sus actividades financieras en el entorno social donde se encuentran.

Por consiguiente, la responsabilidad social empresarial, el desarrollo sostenible y finanzas, son herramientas útiles y eficaces para mejorar el modelo productivo de una empresa, dado que articula los criterios de eficiencia, sostenibilidad, prosperidad y ganancia con el añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, entre otros, como también establece una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sea grandes o pequeñas. Diferentes estudios demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad lo que se refleja directamente en los resultados.

Es así como la responsabilidad social empresarial contribuye de manera directa al desarrollo sostenible, aportando ventajas que benefician significativamente no solo a las empresas financieras, sino a la sociedad y el medio ambiente ya que mejora la calidad de los bienes y servicios finales, apuesta por el progreso social, aumentan los niveles de satisfacción en los clientes, se genera lealtad y fidelidad en los usuarios, se exigen mejoras en las prácticas de RSE en las operaciones de proveedores, se incrementan la productividad y rentabilidad de la empresa, se toma conciencia de los impactos ambientales, se generan incentivos a la reducción de los niveles de contaminación de la empresa, se promueve un medio ambiente sostenible en el tiempo; también construye buenas relaciones con instituciones estatales y organizaciones y con ella se promueve el desarrollo de la innovación fomentando la eficiencia.

Supremamente, a las empresas les afecta todo lo humano, ya que estas son un entramado de relaciones, tanto internas como externas. Por tanto, esta incentivada de orientación social les exige, a ellas, a sus dirigentes y en concreto al área de gestión humana correspondiente, realizar la debida respuesta coordinada y organizada; y la RSE Interna resulta ser ese tipo de respuesta.

Referencias

- Acosta, G. (2018). **Responsabilidad Social Empresarial: Inclusión Financiera en el Sistema Bancario Privado Ecuatoriano.** Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959548007/html/>
- Bracamonte, N. y Valderrama, L. (2021) **Responsabilidad social bancaria y su influencia en la competitividad.** Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/352013082>
- Concha, A.; Valdés, L. (2005) **Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial. La Semana Económica. No. 523,** Bogotá.
- Cueva, S. (2012). **Inclusión social y servicios financieros: una interesante oportunidad. Inclusión Financiera: Aproximaciones teóricas prácticas,** 13-16. Disponible en: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>
- González, H. (2010). **E-Stakeholders: Una aplicación de la teoría de los stakeholders a los negocios electrónicos. Estudios Gerenciales,** Enero-Marzo, 39-57.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial Número 38.236 Caracas, martes 26 de julio**
- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012). **Gaceta Oficial N° 37.600 de fecha 30 de diciembre.**
- Ley Orgánica del Trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (LOTTT) (2012). **Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo.**
- Libro Verde (2003). **El espíritu empresarial en Europa.** Comisión de la Comunidad Europea.
- Lozano, F. (2019). **Responsabilidad Social Corporativa de grandes y pequeñas empresas, exigencia moral.** España. Disponible en: <https://www.intered.org/es/participa/noticias/responsabilidad-social-corporativa-de-grandes-y-pequenas-empresas-exigencia-moral>.
- Malla, C, Vega, S, Salcedo, V. y Sotomayor, J. (2021). **Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero del Ecuador durante el período 2016 – 2019.** Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273777>
- Manzanares, B. (2013). **Responsabilidad Social de la Empresa: Tendencias Mundiales.** Madrid: Cátedra en Análisis de la Responsabilidad Social de la Empresa. Departamento de Economía y Administración de Empresas. Campus de la Berzosa.
- Páez, N. (2022) en una publicación en **Lemontech Blog** <https://blog.lemontech.com/etica-responsabilidad-empresarial/>
- Redondo, J. (2020). **La responsabilidad social en el sector bancario análisis a**

nivel internacional. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=286353>

Revista Valor Social de las Finanzas Éticas (2023). Las Finanzas Éticas de la Economía Solidaria. disponible: <https://valorsocial.info/category/finanzas-eticas/>.

Robbins, S. (2012): **Comportamiento Organizacional.** Prentice Hall. México.

Rodríguez, A. y Venegas, F. (2010) **Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operativa de la Banca Comercial en México.** Problemas del Desarrollo.

Romero, C. (2018). **La responsabilidad social empresarial: instrumento de mejora y competitividad empresarial y territorial.** Disponible en: <https://www.linkedin.com/>

Unir (2022). **Acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): ventajas y ejemplos.** Disponible en: <https://mexico.unir.net/>

Zendesk (2023). **Qué es la responsabilidad social empresarial y cómo elaborar tu estrategia.** Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/>