



## Responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias privadas de la ciudad de Pilar

Nidia Liliana Ortiz Espínola

[nilianaorti@gmail.com](mailto:nilianaorti@gmail.com)

Universidad Nacional de Pilar

Pilar –Paraguay

### RESUMEN

La investigación estudia la manera en que las entidades bancarias privadas de la ciudad de Pilar ejercen la responsabilidad social empresarial, con el objetivo de determinar las actividades que llevan a cabo dentro de su gestión, para lo cual busca identificar sus políticas, distinguir sus prácticas y determinar sus objetivos. Para ello se procede a realizar un estudio de tipo descriptivo, no experimental, con muestreo probabilístico, con combinación de enfoques cualitativo y cuantitativo. Se concluye que las entidades bancarias privadas que presentan sucursales en la ciudad de Pilar, cuentan con políticas, prácticas y objetivos enmarcados dentro de la responsabilidad social empresarial, pero no se enfatizan en la misma medida que en las sucursales metropolitanas.

*Palabras clave:* responsabilidad social; políticas; prácticas; objetivos.

Correspondencia: [nilianaorti@gmail.com](mailto:nilianaorti@gmail.com)

Artículo recibido 29 noviembre 2022 Aceptado para publicación: 29 diciembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Ortiz Espínola, N. L. (2023). Responsabilidad social empresarial de las entidades bancarias privadas de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 11250-11258. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4196](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4196)

## Corporate social responsibility of private banking entities in the city of Pilar

### ABSTRACT

The research studies the way in which private banking entities in the city of Pilar exercise corporate social responsibility, with the aim of determining the activities they carry out within their management, for which it seeks to identify their policies, distinguish their practices and determine your goals. For this, a descriptive, non-experimental study is carried out, with probabilistic sampling, with a combination of qualitative and quantitative approaches. It is concluded that the private banking entities that have branches in the city of Pilar have policies, practices and objectives framed within corporate social responsibility, but they are not emphasized to the same extent as in the metropolitan branches.

*Keywords:* social responsibility; policies; practices; objectives.

## 1- INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global. Este punto se refiere al compromiso moral que asume la empresa u organización, ya sea privada o pública, para con la sociedad, teniendo en cuenta que obtiene un beneficio o lucro de esta última. (Schulze Lepe & Capriotti Peri, 2010)

Las empresas tienen que asegurarse de que sus actividades empresariales fundamentales sigan añadiendo valor y se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz. Las empresas necesitan también un entorno propicio que las respalde caracterizado, entre otras cosas, por la existencia de mercados abiertos, reglamentados, previsibles y no discriminatorios, y una economía exenta de corrupción y con una buena gobernanza. (Wojtarowski Leal, Silva Rivera, Piñar Alvarez, & Negrete Ramírez, 2016)

La Responsabilidad corporativa refleja los principales intereses que posee la empresa en relación con el crecimiento, desarrollo y administración de las diferentes líneas de negocio. En ese marco, la empresa es entendida como un ente generador de dinero, que permiten responder adecuadamente a los requerimientos y las necesidades de los stakeholders. (Medina Giacomozzi & Severino González, 2014)

Martínez, 2016, expresa que la implementación de la RSE está orientada a impactar de modo favorable en la comunidad tanto interna como externa, en un esfuerzo por mejorar las condiciones del entorno, sin enfocarse en soluciones inmediatas o aisladas. El compromiso de la gerencia, implícito en este tipo de responsabilidad, trasciende a la cúpula administrativa de la empresa y, por esta razón, no es asociable con un estilo específico de gestión. La RSE no es homologable a una política filantrópica. (Martínez Velasco, 2016)

Hoy en día se habla más de la empresa que de ninguna otra institución social. Esta relevancia procede, sin duda, de su papel como célula del organismo social especializada en los procesos de producción y distribución de la riqueza. El impacto que tienen las empresas en la sociedad es una de las razones por las que tiene tanta relevancia la cuestión de la responsabilidad social. La RSC no es un objetivo a lograr, sino un camino a recorrer, un itinerario que conduce a la sostenibilidad a largo plazo de

la empresa y de la sociedad. Este itinerario se concreta en la estrategia de la empresa como vehículo de puesta en acción de los valores en las políticas. (Licandro, 2022)

Para convertirse en motor de la supervivencia a largo plazo, la RSC debe estar presente en la toma de decisiones desde el más alto nivel jerárquico de la organización hasta el inferior o, dicho de otra forma, debe incorporarse a la dinámica de la empresa como sistema de gestión. El criterio de responsabilidad debe aplicarse en cada decisión, del mismo modo que se aplican los de eficacia, rentabilidad o cualquier otro. No es, por tanto, adecuado considerar que la RSC es ámbito propio de un departamento u otro, sino que es un criterio transversal. Por esta razón es esencial el diálogo y el consenso respecto al mismo y, si fuera necesaria, la implantación de sesiones de formación y sensibilización al respecto. (Pérez Espinoza, Cacibel Espinoza Carrión, & Peralta Mocha, 2016)

Castaño, 2011, menciona que la empresa está llamada a retribuir a la sociedad por los beneficios recibidos de ella y si en ese camino da la oportunidad a sus colaboradores de participar en dicha misión, estaría logrando un clima de construcción colectiva y muy seguramente el aumento de la productividad, del compromiso y del sentido de pertenencia. (Castaño Gonzalez, 2011)

Hasta este momento se ha visto que la RSE tiene una presencia significativa en la cultura empresarial de la sociedad actual, sin embargo a simple vista pareciera que el mundo de los valores y el mundo de los números son cuestiones inconexas, en este sentido, hay una tendencia creciente de instituciones que orientan sus políticas conforme a criterios, no sólo económicos, sino también éticos, sociales y ambientales. (Saavedra, 2011, p. 32).

Dentro de estas instituciones está el sector financiero, considerado como uno de los pioneros en cuanto a la incorporación de la RSE, y uno de los más interesantes para su estudio, dada su influencia en el sistema económico y su acumulación de experiencias y acciones en esta materia. (Saavedra, 2011)

Existen políticas bancarias sobre sostenibilidad, evento que demuestra que cuando estas organizaciones involucran un compromiso socialmente responsable, a sus prácticas, a sus actividades y a su filosofía, entonces se convierte en entidades, cuyo enfoque está enlazado con el desarrollo sostenible, que se encuentra relacionado con la capacidad que tiene la empresa de gestionar de manera sustentable la relación entre

los recursos económicos, sociales y ambientales aplicados a la realización de su actividad, así, ser sustentable a nivel económico implica que existe una renta superior al capital invertido; a nivel medio ambiental, las actividades empresariales no afectan negativamente el medio ambiente y a nivel social, corresponde con que las organizaciones logren devolver a la comunidad lo que esta recibe de ella, en otras palabras aportando valor social, capital social y desarrollo. (Saavedra, 2011, p. 34).

Afirma Beaumont (como se citó en De la Haza, 2010): “Las empresas bancarias a nivel mundial constituyen seguramente uno de los sectores más regulados. Su justificación, en muchos casos, es de orden legal y económico: está fundada en que los bancos administran el ahorro del público y en que son vías que llevan adelante la política monetaria, por lo que para operar deben contar con una licencia de la autoridad pública. (p. 325). (De la Haza Barrantes, 2010)

Los bancos, al igual que una empresa financiera, una caja municipal de ahorro y crédito, de crédito popular, rural, una pymes o una cooperativa de ahorro y crédito; son empresas de operaciones múltiples, conocidas también como banca universal, mixta o multibanca. Ello responde al criterio de la unificación de los servicios financieros con la finalidad de que se otorguen al cliente a través de una sola entidad. (De la Haza Barrantes, 2010)

Se considera que la empresa posibilita no solo el recurso pecuniario sino también el técnico, es decir, que actúa tanto durante la producción como durante la comercialización y el consumo. Los estándares emanados de estas empresas de operaciones múltiples comprenden criterios diversos: capital mínimo, principios en materia de negocios y seguros, lavado de activos, gobierno corporativo, protección al consumidor financiero, principios contables y de auditoria, normas de control, supervisión y conglomerado financiero, entre otros. (De la Haza Barrantes, 2010)

Las razones que impulsan la investigación están ligadas a la creciente competencia entre las entidades del sector bancario, que ha llevado a la habilitación de sucursales en varios departamentos del país. Las sucursales de las entidades bancarias de la ciudad de Pilar: Interfisa banco, Visión banco, Banco continental, Banco familiar, en el sector privado, brindan productos y servicios similares entre sí, que se adaptan a las crecientes necesidades del mercado. Pero existe un punto en el cual pueden diferenciarse y

sobresalir frente a sus competidores, es referente a la responsabilidad social empresarial.

Los objetivos del estudio son determinar las actividades que llevan a cabo las entidades bancarias privadas para la gestión de su responsabilidad social empresarial, para lo cual busca identificar sus políticas, distinguir sus prácticas y determinar sus objetivos.

La hipótesis plantea que las entidades bancarias privadas que presentan sucursales en la ciudad de Pilar, cuentan con políticas, prácticas y objetivos enmarcados dentro de la responsabilidad social empresarial, pero no se enfatizan en la misma medida que en las sucursales metropolitanas.

## **2- METODOLOGÍA**

El trabajo de investigación se lleva a cabo en la ciudad de Pilar, capital del departamento de Ñeembucú, los instrumentos de recolección de datos, cuestionarios y guías de entrevistas, son aplicados a entidades bancarias privadas de la ciudad de Pilar, específicamente Interfisa Banco, Visión Banco, Banco Familiar y Banco Continental, periodo 2017-2018. Para la muestra fue seleccionada las cuatro entidades bancarias del sector privado que presentan una sucursal en la ciudad de Pilar, que constituyen el 100% de la población. El diseño utilizado es no experimental, transversal, con una combinación de enfoques cualitativo y cuantitativo.

El tipo de investigación utilizado es descriptivo, ya que a través del mismo se logra la identificación, distinción y determinación de las políticas, prácticas y objetivos de las entidades bancarias en la ciudad de Pilar. Se utilizan como técnicas de recolección y producción de datos a encuestas, entrevistas y observación aplicadas a Funcionarios de las entidades bancarias, gerentes y encargados operativos.

## **3- RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la Tabla 1 se observa que el 100% de las Entidades Bancarias dispone de un sistema o política de Responsabilidad Social Empresarial, entendiendo a la RSE como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global

**Tabla 1**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	100%
NO	0	0%
Total	40	100%

En la Tabla 2, se observa el resultado de la opinión de los 40 funcionarios de las entidades bancarias de la ciudad de Pilar, con relación a las actividades de responsabilidad social empresarial que las entidades bancarias de la ciudad de Pilar llevan a cabo dentro de su gestión, determinándose que el 100% de los mismos señalan que las empresas bancarias cuentan con líneas de acción con relación a la preservación, conservación y defensa del medio ambiente, promoción de la educación y la cultura y la consolidación de un sistema de capacitación y actualización permanente del personal que presta servicios dentro de las entidades, con proyección a un óptima atención al cliente.

**Tabla 1**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Medio Ambiente	40	100%
Educación	40	100%
Capacitación del personal	40	100%

En la Tabla 3 se determina que las entidades bancarias, persiguen a través de las Políticas de Responsabilidad Empresarial, la consecución de los objetivos relacionados principalmente al bienestar de la Sociedad, es decir, a brindar respuestas a las manifestaciones de la cuestión social dentro de la comunidad, como así también a al logro de una ventaja competitiva con relación a las demás empresas del mismo ramo e igualmente a la satisfacción de los grupos de interés.

**Tabla 3**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Obtener ventaja Competitiva	11	27%
Bienestar Social	22	55%
Satisfacción de los Stakeholders	7	18%
Otros	0	0%
Total	40	100%

Por su parte, de la aplicación de las entrevistas a los Responsables o Directivos de las Entidades Bancarias han mencionado que las Políticas más resaltantes que enmarcan el Sistema de Responsabilidad Empresarial, las mismas se basan en respuestas a cuestiones de índole social como la mitigación de la pobreza, a través con alianzas estratégicas con otras organizaciones, de educación, inclusión de personas con discapacidades; emprendedurismo, protección y defensa del medio ambiente, promoción de los derechos humanos, como así mismo, capacitación al personal que presta servicios dentro de las instituciones.

#### 4- CONCLUSIONES

La implementación de la RSE está orientada a impactar de modo favorable en la comunidad tanto interna como externa, en un esfuerzo por mejorar las condiciones del entorno, sin enfocarse en soluciones inmediatas o aisladas. El compromiso de la gerencia, implícito en este tipo de responsabilidad, trasciende a la cúpula administrativa de la empresa y, por esta razón, no es asociable con un estilo específico de gestión.

La Responsabilidad Social Empresarial es un camino que efectivamente, estas instituciones bancarias están recorriendo, con el propósito de lograr sus objetivos que se resumen en los siguientes ejes: Gestión Sostenible, Protección al Medio Ambiente, Fomento de la Educación, Sostenibilidad y Competitividad Empresarial, Calidad de Vida de la sociedad y de sus funcionarios, Bien Común, Productividad, Lealtad del Cliente, Acceso a Mercados y Credibilidad. Si continúan por este itinerario, será posible lograr la sostenibilidad a largo plazo.

#### 5- LISTA DE REFERENCIAS

- Castaño Gonzalez, E. (2011). Comunicar la Responsabilidad Social, una opción de éxito empresarial poco explorada. *Revista Lasallista de Investigación, volumen 2.* , 179-185. Obtenido de Recuperado de <http://www.repository.lasallista.edu.com>
- De la Haza Barrantes, A. (2010). Los Bancos y la Responsabilidad Social como medición del éxito. . *Consejo Nacional de Ciencias, Tecnología e Innovación.* , 325-332. Obtenido de Recuperado de <http://concytec.gob.pe>
- Licandro, O. D. (2022). Análisis de la relación entre aplicación de la Responsabilidad Social y existencia de gerentes para liderarla. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.* doi:10.18004/riics.2022.junio.41

- Martínez Velasco, J. A. (2016). La gestión estratégica de la responsabilidad social en las pyme venezolanas. *Universidad y Empresa*. doi: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133010>
- Medina Giacomozzi , A., & Severino González, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. *Contabilidad y Negocios* . Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/10539>
- Pérez Espinoza, M. J., Cacibel Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha , B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de versión On-line ISSN 2218-3620
- Saavedra, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las Finanzas. *Cuadernos de Administración, volumen 2, p. 39-54*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es>.
- Schulze Lepe, F., & Capriotti Peri, P. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Recuperado de <http://www.bidireccional.net>
- Wojtarowski Leal, A., Silva Rivera, E., Piñar Alvarez, M. A., & Negrete Ramírez, J. A. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico*. México. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.008>