

Artículo original

FACTORES RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL MICROFINANCIERA DE CAJA TACNA

Factors related to the microfinancial social responsibility of Caja Tacna

Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong¹

<https://orcid.org/0000-0002-4767-6046>

Recibido: 20/03/2023

Aceptado: 12/05/2023

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar los factores que mayor relación tienen con la Responsabilidad Social Micro financiera de la entidad financiera Caja Tacna. El presente estudio fue descriptivo exploratorio con un enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental de naturaleza transversal. La muestra fue censal de 100 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con preguntas de selección múltiple con escala de Likert. La confiabilidad del instrumento, fue de (0.96) con Alpha de Cronbach. Los resultados revelan que el factor que mayor relación tiene con la responsabilidad Social Micro financiera es el factor de la responsabilidad social. Se concluye con un nivel de confianza del 95% que los trabajadores de Caja Tacna consideran una adecuada política de Responsabilidad Social Micro financiera.

Palabras claves: Responsabilidad Social Microfinanciera, percepción empresarial, desempeño empresarial

Abstract

¹ Magíster en Administración de Empresas. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna – Perú.
rticlavilca@gmail.com

The objective of the study was to identify the factors that have the greatest relationship with the Micro-financial Social Responsibility of the financial entity Caja Tacna. The present study was exploratory descriptive with a quantitative approach. The design was non-experimental and cross-sectional in nature. The sample was a census of 100 workers. The survey technique was used, the instrument of which was the questionnaire with multiple choice questions with a Likert scale. The reliability of the instrument was (0.96) with Cronbach's Alpha. The results reveal that the factor that has the greatest relationship with Micro-financial Social Responsibility is the social responsibility factor. It is concluded with a confidence level of 95% that Caja Tacna workers consider an adequate Micro-financial Social Responsibility policy.

Keywords: Microfinance Social Responsibility, business perception, business performance.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial es un término que se pone en auge en una cultura financiera cambiante, las empresas de este rubro no solamente deben crecer a nivel rentable, sino que sea sostenible en el tiempo y sobre todo con un compromiso social y ambiental. Las tendencias internacionales dictan que las empresas deben poner esfuerzos en implementar la responsabilidad social, sin embargo, los recursos asignados muchas veces son pocos o nulos sobre todo en las micro financieras. El estado promueve también acciones relacionadas a la responsabilidad social como por ejemplo las certificaciones de huella de carbono. Asimismo, otros organismos internacionales como las propias Naciones Unidas (ONU), que mantienen un proyecto denominado Pacto Global de la ONU, en la cual manejan diez principios estrechamente relacionados con derechos humanos y, responsabilidad social. En el Perú, tal como se menciona, las micro financieras tienen un arduo camino por recorrer para adaptar la responsabilidad social empresarial tanto a su normativa interna, como en la cultura organizacional que actualmente no son bien percibidas por el público en general. El Sistema de Cajas Municipales a nivel nacional viene implementando políticas relacionadas al RSE con el apoyo de la Federación de Cajas Municipales, la cual brinda diversas alternativas de capacitación y acompañamiento en temas relacionados a créditos verdes, créditos para financiamiento de redes de agua y desagüe, entre otros que no se han creado con fines netamente rentables, sino de apoyo y responsabilidad social. En la Caja Tacna se tiene una política de gestión de responsabilidad social empresarial que está dentro del área de Planeamiento, mas no es una función exclusiva de un área independiente. No

obstante, se vienen desarrollando actividades relacionadas a este tema bajo un Plan Anual de RSE.

Revisión de literatura

La idea de la responsabilidad social surge al considerar que la empresa en su actuación en la sociedad produce no sólo efectos económicos, sino también sociales. Desde esta perspectiva, se habla de actuación social de la empresa para significar el comportamiento empresarial orientado a producir menos daño y unos resultados más beneficiosos para la gente y sociedad (Wood, 1991a, p.68). La teoría sobre la actuación social de la empresa basa su legitimidad en la aceptación social de su actuación. La sociedad, en cierto modo, concede “licencia para operar” a la empresa, y la empresa existe por esa legitimidad social. En ese sentido, desde hace años, se viene afirmando que las instituciones empresariales deben moverse decididamente hacia la integración de los valores sociales en los mecanismos de toma de decisiones. Las empresas que vacilen o prefieran no entrar en el terreno de la responsabilidad social pueden encontrarse que paulatinamente naufraguen en el mar de la desaprobación pública (Davis, 1973, p.321; Wood, 1991b). En las investigaciones desarrolladas alrededor del tema de la RSE es importante tener en cuenta dos aspectos o componentes, por un lado, el concepto, sus transformaciones, sus relaciones con el contexto organizacional y, sus implicaciones en la problemática social (Crespo, 2009). Desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios de Responsabilidad Social Corporativa, contribuye sin duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Si lo que perseguimos es generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando la huella medioambiental de nuestra generación, pensando en las generaciones venideras, está claro que todos tenemos que mejorar los procesos para que así sea. Pero ¿cómo conseguir que así sea? La realidad demuestra que algunos Estados no tienen mucha intención de hacerlo o por lo menos son reticentes a que controlen las emisiones de gases invernaderos o la producción de residuos contaminantes reduzcan sus niveles de competitividad y pierdan cuota en el mercado global (Barrios,2004). Por otro lado, las empresas de forma progresiva implantan programas y actividades sobre la base de la Responsabilidad Social Empresarial, una estrategia justificada tanto por las actuales presiones procedentes de la sociedad como por los beneficios que obtienen en términos de reputación y de gestión de las relaciones con los stakeholders o grupos de interés (Barros et al., 2015). De acuerdo con lo anterior, las actividades de RSE deben estar ligadas a la estrategia de la empresa y a la gestión de las operaciones a lo largo de toda la cadena de valor. Finalmente, la RSE como parte de la estrategia empresarial, tiene involucrado implícitamente un proceso de toma de decisiones, en que, para el caso particular de la filantropía estratégica, la empresa se ve frente a muchas opciones donde realizan acciones de este tipo, pero sólo deben realizar aquellas que, en la práctica, agreguen valor y constituya una ventaja competitiva para sus operaciones. Con ello, las empresas deben tomar las decisiones correctas acerca de las acciones de RSE que integren la estrategia corporativa y focalizarse en aquellas actividades donde es más provechoso su aporte, y no tratar en sí de resolver todos los problemas que presente la sociedad (Cancino y Morales, 2008).

Metodología

La investigación es un estudio de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo de carácter transversal, orientado a establecer los factores que mayor relación tienen con la Responsabilidad Social Micro financiera. La investigación está basada en una muestra de trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. La muestra fue no aleatoria, y estuvo conformada por 100 trabajadores. En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con 13 ítems. El instrumento obtuvo (0.96) de confiabilidad con el método de Alpha de Cronbach. La información se procesó utilizando el software estadístico SPSS versión 24.0.

Resultados

1.- Análisis de los factores de la Responsabilidad Social Micro financiera

1.1.- Responsabilidad social

Los datos de la Tabla 1, muestra el orden de importancia de los ítems que describen el rol de la responsabilidad social en la Caja Tacna. Con la media más alta (3.77), los trabajadores perciben que la entidad financiera difunde promociones e información clara de sus productos y servicios. En el otro extremo con la media más baja, se revela que la empresa participa con poca relevancia a eventos locales enfocados en la protección del medio ambiente. Asimismo, se observa que el (24%) de los encuestados consideran que la empresa Caja Tacna siempre informa sobre sus productos y servicios promoviendo y desarrollando la responsabilidad social de la empresa. La responsabilidad social es el primer pilar para la sostenibilidad financiera. Todas las empresas del rubro tienen una competencia de apoyo a la sociedad con el simple hecho de dar un crédito. Al financiar un negocio, se fomenta su crecimiento y a su vez el crecimiento social.

Tabla 1

Descripción sobre la Responsabilidad Social

Ítems	Media	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Hay eventos de protección del medio ambiente.	2.83	7	24	28	27	14
Hay eventos dirigidos a tomar conciencia ambiental.	2.96	11	23	29	25	12
Se capacita a los clientes sobre su competencia.	3.28	20	25	29	15	11
Existe información sobre sus productos y servicios.	3.77	24	48	15	8	5
Contribuyen al desarrollo de las comunidades de su entorno.	3.31	14	28	37	17	4
Existe transparencia con su compromiso social.	3.58	23	34	28	8	7

Nota: Elaboración propia

1.2.- Responsabilidad económica

Los datos de la Tabla 2, muestra el orden de importancia de los ítems que describen el rol de la responsabilidad económica en la Caja Tacna. Con la media más alta (3.84), los trabajadores perciben que la entidad financiera tiene un compromiso en la bancarización y/o digitalización de personas al sistema financiero. En el otro extremo con la media más baja (2.92), se revela que la empresa financiera brinda poca importancia a las contribuciones económicas a la comunidad de su entorno. Asimismo, se observa que el (25%) de los encuestados consideran que la empresa Caja Tacna asume la responsabilidad económica de sus operaciones.

Este es un factor clave que tiene su auge en la educación financiera a los clientes, no solamente se les debe financiar, sino también educar para que conozcan que productos contratar, cuáles son sus ventajas, tasas de costo efectivo anual, entre otros. Mientras más se acorte la brecha de asimetría de información que existe en la sociedad peruana, mejores decisiones tomarán los usuarios financieros.

Tabla 2
Descripción de la Responsabilidad Económica

Ítems	Media 3.50	Siempre	Casi siemp re	A veces	Casi nunca	Nunca
Se muestra compromiso en la bancarización y/o digitalización de personas al sistema financiero.	3.84	25	47	19	5	4
Existe preocupación por el desarrollo de sus clientes.	3.75	22	46	21	7	4
Brinda contribuciones económicas a la comunidad de su entorno.	2.92	9	20	37	22	12

Nota: Elaboración propia

1.3.- Responsabilidad ambiental

Los datos de la Tabla 3, muestra el orden de importancia de los ítems que describen el rol de la responsabilidad ambiental de la Caja Tacna. Los trabajadores que participaron del estudio perciben que la entidad financiera tiene un compromiso en el respeto al medio ambiente en sus procesos y operaciones. Lo revela la media mayor (3.30). En el extremo opuesto, la media menor (3.07), nos indica que la empresa financiera demuestra poco compromiso en sus actividades con el cuidado del medio ambiente. Asimismo, se observa que el (16%) de los encuestados consideran que existe responsabilidad ambiental de la empresa.

Si partimos de la premisa de que en nuestro país el grado de contaminación o generación de desechos va incrementándose en mayor proporción que la cultura del cuidado del medio ambiente y el reciclaje, entonces las empresas financieras, incluida

Factores relacionados con la responsabilidad social microfinanciera de Caja Tacna

la Caja Tacna, deben acondicionar sus productos y servicios también en la generación de conciencia ambiental. La responsabilidad ambiental parte desde el apoyo que pueda hacer la empresa a la sociedad con políticas de arborización, campañas de reciclaje, entre otros.

Tabla 3

Descripción de la Responsabilidad Ambiental

Ítems	Media	Siempre	Casi siem pre	A veces	Casi nunca	Nunca
	3.22					
Se promueve la conservación del entorno ambiental	3.28	16	27	36	11	10
Existe compromiso con el cuidado del medio ambiente.	3.07	14	24	24	31	7
Se demuestra respeto al medio ambiente en sus procesos y operaciones.	3.30	14	31	33	15	7
Se manifiesta abiertamente su respeto por el entorno ambiental	3.24	13	33	28	17	9

Nota: Elaboración propia

2.- Análisis inferencial

Comprobación de hipótesis 1

- H₀: La responsabilidad social y la responsabilidad social micro financiera, son independientes
- H₁: La responsabilidad social y la responsabilidad social micro financiera, son dependientes

Tipo de prueba

Chi cuadrado de Pearson

Regla de decisión

Para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza H₀

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la H₀

En la Tabla 4, se observa que el valor crítico de significancia es menor al 5%. (Sig. 0.000 < 5%), en consecuencia, se toma de la decisión de rechazar la H₀, con un nivel de confianza del 95% y se acepta la H₁. El resultado demuestra que existe evidencia estadística que la Responsabilidad Social y la Responsabilidad Social Micro financiera

son dependientes. Es decir, que existe relación entre la responsabilidad social y la práctica de la Responsabilidad Social Micro financiera.

Tabla 4

Prueba de Chi cuadrado de Pearson

	Prueba	Responsabilidad social
	Chi cuadrado	1209.095
Responsabilidad social micro financiera	Gl.	861
	Sig.	,000

Nota: Elaboración propia

Comprobación de hipótesis 2

- H₀: La responsabilidad económica y la responsabilidad social micro financiera, son independientes
- H₁: La responsabilidad económica y la responsabilidad social micro financiera, son dependientes

Tipo de prueba

Chi cuadrado de Pearson

Regla de decisión

Para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza H₀

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la H₀

En la Tabla 5, se observa que el valor crítico de significancia es menor al 5%. (Sig. 0.000 < 5%), en consecuencia, se toma de la decisión de rechazar la H₀, a un nivel de confianza del 95% y se acepta la H₁. El resultado demuestra que existe evidencia estadística que la Responsabilidad Económica y la Responsabilidad Social Micro financiera son dependientes. Es decir, que existe relación entre la responsabilidad económica y la práctica de la Responsabilidad Social Micro financiera en la Caja Tacna.

Tabla 5

Prueba de Chi cuadrado de Pearson

	Prueba	Responsabilidad social micro financiera
Responsabilidad económica	Chi cuadrado	681.278
	gl	492
	Sig (P)	,000

Nota: Elaboración propia

Comprobación de hipótesis 3

- H₀: La responsabilidad ambiental y la responsabilidad social micro financiera, son independientes
- H₁: La responsabilidad ambiental y la responsabilidad social micro financiera, son dependientes

Tipo de prueba

Chi cuadrado de Pearson

Regla de decisión

Para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Si Sig. < 0.05; entonces se rechaza H₀

Si Sig. > 0.05; entonces se acepta la H₀

En la Tabla 6, se observa que el valor crítico de significancia es menor al 5%. (Sig. 0.00 > 5%), en consecuencia, se toma de la decisión de rechazar la H₀, a un nivel de confianza del 95% y se acepta la H₁. El resultado demuestra que existe evidencia estadística que la Responsabilidad Ambiental y la Responsabilidad Social Micro financiera son dependientes. Es decir, que existe relación entre la responsabilidad ambiental y la práctica de la Responsabilidad Social Micro financiera en La de Caja Tacna.

Tabla 6
Prueba Chi cuadrado de Pearson

	Prueba	Responsabilidad social micro financiera
Responsabilidad ambiental	Chi gl Sig (P)	907.903 656 ,000

Nota: Elaboración propia

Conclusiones

- La empresa Caja Tacna, cumple con la responsabilidad social asegurando la sostenibilidad financiera. Al financiar un negocio, fomenta su crecimiento y a su vez el crecimiento social. Con un valor crítico de significancia menor al valor crítico teórico del 5%. (Sig.= 0.00 < 0.05), se concluye que la Responsabilidad Social tiene relación significativa con la Responsabilidad Social Micro financiera.
- Caja Tacna es una entidad financiera que cumple con el compromiso de promover la bancarización y la digitalización de personas al sistema financiero, brindando una educación financiera a los clientes, para que conozcan que productos contratar, cuáles son sus ventajas, tasas de costo efectivo anual. Con un valor crítico de significancia menor al valor crítico teórico del 5%. (Sig.= 0.00 < 0.05), se concluye que en la medida que Caja Tacna mejore las políticas de

Factores relacionados con la responsabilidad social microfinanciera de Caja Tacna

Responsabilidad Económica, mejorará también la calidad de la Responsabilidad Social Micro financiera.

- c) La empresa Caja Tacna, cumple con la responsabilidad ambiental asumiendo el compromiso de respeto al medio ambiente en sus procesos y operaciones. Apoya a la sociedad con políticas de arborización, campañas de reciclaje. Con un valor crítico de significancia menor al valor crítico teórico del 5%. (Sig.= 0.00 < 0.05), se concluye que en la medida que Caja Tacna mejore las políticas de Responsabilidad Ambiental, mejorará también la percepción de la Responsabilidad Social Micro financiera.

Referencias

- Barrios Pérez, V. E. (2004). ¿Son los bancos empresas especiales a los efectos de su regulación? *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, (2801), 21–36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=856408>
- Barros, M., Retamozo, M. y Gonzáles, D. (2015) Responsabilidad Social Empresarial. *Revista de Semilleros de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre Seccional Barranquilla*, 1.
- Cancino del Castillo, C. y Morales Parragué, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial* [Archivo PDF]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/122747>
- Crespo, F. (2009). *Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad social empresarial*. Universidad ICESI Cali.
- Davis, K. (1973) The Case for and against Business Assumption of Social Responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16, 312–322.
- Kingo, L. (5 de febrero de 2023). El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales. Naciones Unidas. Crónica ONU. <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales#:~:text=El%20Pacto%20Mundial%20de%20la%20ONU%20es%20la%20iniciativa%20por,y%20valores%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n>.
- Wood, D. J. (1991a). Toward improving corporate social performance. *Business Horizons*, 34(4), 68.