

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**“MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL
SECTOR BANCARIO EN EL SALVADOR EN LA MATERIA DE PARTICIPACIÓN
ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:
VERÓNICA ELIZABETH MENDIZÁBAL HENRÍQUEZ
PAOLA ESTEFANY PONCE MEJÍA

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

NOVIEMBRE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : M.Sc. JUAN ROSA QUINTANILLA
VICERRECTORA ACADÉMICA : PhD. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO : M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
SECRETARIO GENERAL : LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA : LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO : M.Sc. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
SECRETARIO : LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA
DIRECTOR DE LA MAESTRÍA : M.Sc. JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
: M.Sc. JOSÉ FELIPE MEJÍA HERNÁNDEZ
: M.Sc. JONNY FRANCISCO MERCADO CARRILLO

NOVIEMBRE 2023
CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

Agradezco primeramente a Dios por darme fortaleza para seguir adelante y proveerme de todo lo necesario para lograr culminar este proyecto. A mi madre Estela Henríquez, que ya no vio la finalización de este sueño, pero sé que desde el cielo lo celebra. A mi pequeño hijo Gabriel que está viendo el sacrificio de mamá, que espero le sirva como ejemplo de superación y por soportar el tiempo y atención limitada que le di estos años. A mis compañeros de maestría; Paola Ponce, Madeline Ramos y Valeria Escobar que estuvimos juntas desde el inicio, por su amistad y sus conocimientos que fueron de mucha ayuda en cada materia y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron durante todo este tiempo.

Verónica Elizabeth Mendizábal Henríquez

A Dios Todopoderoso por brindarme la sabiduría, salud, fortaleza y vida para lograr culminar este proyecto tan importante. A mis amados padres: José Ponce y Ana Mejía, gracias por su amor, apoyo incondicional, paciencia, sus enseñanzas, por cuidarme y guiarme, a pesar de todas las adversidades siempre me dieron lo mejor. A mi querido hermano, Giovanni Ponce, por su paciencia para soportar todo este tiempo de estudio, además quiero agradecer a mi amado novio, Luis Gómez, gracias por su amor e inspiración, por ser mi refugio, apoyo, sus palabras me inspiran mucho. A mi amiga y compañera de tesis, Verónica Mendizábal, por su comprensión y apoyo desde el inicio de la Maestría, gracias por su amistad y consejos, es una persona excepcional. A mis compañeras de la Maestría, Madeline Ramos y Valeria Escobar porque hicieron más fácil todo este trayecto con su conocimiento, apoyo y consejos durante las largas jornadas de estudio, a mi querida amiga Teresa Rosa por brindarme su apoyo incondicional y a mi demás familia y amigos que de cierta manera me acompañaron en todo este proceso.

Paola Estefany Ponce Mejía

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes	1
Figura 1:	3
<i>Breve historia de la RSE en el mundo</i>	3
1.1.1 <i>Antecedentes de la RSE en El Salvador</i>	4
1.1.2 <i>Antecedentes del sistema bancario salvadoreño</i>	5
1.2 Definición del problema.....	7
1.3 Preguntas de investigación	8
1.4 Objetivos de investigación	8
1.5 Justificación del problema.....	9
1.6 Hipótesis de la investigación.....	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO O REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	11
2.1.1 <i>Actividades de RSE en el sector bancario en El Salvador</i>	11
2.1.2 <i>Dimensiones de la RSE del sector bancario</i>	15
2.1.3 <i>Importancia de la RSE en el sector bancario y la relación con la comunidad</i>	16
2.1.4 <i>Beneficios de la implementación de la RSE en instituciones bancarias</i>	19
2.2 Sistema bancario salvadoreño	20
2.2.1 <i>Definición del sistema bancario</i>	20
2.2.2 <i>Funcionamiento del sistema bancario</i>	21
2.3 Marco normativo y regulatorio	22
2.3.1 <i>Antecedentes de las normas ISO 26000</i>	26
2.3.2 <i>Implementación de ISO 26000:2010</i>	28
2.4 Indicadores de RSE a nivel general.....	29
2.5 Experiencias y mejores prácticas.	30
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Método de investigación	34
3.2 Tipo de investigación	34
3.3 Población y muestra	35

3.3.1	<i>Universo</i>	35
3.3.2	<i>Unidades de análisis</i>	36
3.3.3	<i>Muestra</i>	37
3.4	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	37
3.4.1	<i>Técnica</i>	37
3.4.2	<i>Instrumento</i>	38
3.4.3	<i>Procedimiento</i>	38
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		40
4.1	Presentación de los resultados.....	40
4.2	Comprobación y aceptación o rechazo de hipótesis.....	65
4.3	Propuesta.....	69
4.3.1	<i>Guía para la medición de responsabilidad social empresarial del sector bancario en la materia de participación activa y desarrollo de la comunidad</i>	69
4.4	Caso práctico.....	73
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		82
5.1	Conclusiones.....	82
5.2	Recomendaciones.....	83
Referencia Bibliográfica.....		84
ANEXOS.....		88

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Breve historia de la RSE en el mundo.....	3
Figura 2.	Construcción del Complejo Educativo Los Sánchez.....	33
Figura 3.	Proyecto de complejo educativo concluido.....	33
Figura 4.	Gráfico de figura 1: Cómo identifica la institución bancaria oportunidades de inversión social en la comunidad.....	41
Figura 5.	Gráfico de pregunta 2: Qué motiva a la institución a apoyar a los proyectos de RSE...42	
Figura 6.	Gráfico de pregunta 3: De las actividades de RSE realizadas en los últimos tres años marque los beneficiarios.....	43

Figura 7. Gráfico de pregunta 4: Cuáles considera los principales beneficios que la institución obtiene al realizar actividades de RSE.....	45
Figura 8. Gráfico de pregunta 5: Cuáles son los principios sobre los que su organización basa las actividades de RSE que realiza.....	46
Figura 9. Gráfico de pregunta 6: Qué tipos de actividades de RSE realiza su institución.....	48
Figura 10. Gráfico de pregunta 7: Qué actividades realizan los empleados de la institución en los proyectos de RSE.....	49
Figura 11. Gráfico de pregunta 8: Cuáles de estas actividades realiza el encargado de RSE de la institución.....	50
Figura 12. Gráfico de pregunta 9: A continuación, se mencionan algunos problemas que preocupan a las comunidades, en cada caso se le solicita marcar del 10 al 0 donde 10 es me preocupa mucho y 0 no me preocupa en lo absoluto.....	51
Figura 13. Gráfico de pregunta 10: Marque los criterios utilizados en las actividades de RSE que se proyectan a largo plazo.....	52
Figura 14. Gráfico de pregunta 11: Cuáles de los siguientes indicadores sociales para medir resultados considera que su institución aplica.....	53
Figura 15. Gráfico de pregunta 12: Menciones las herramientas de auto medición interna de RSE utilizadas por su institución para medir las actividades de RSE.....	54
Figura 16. Gráfico de pregunta 13: Una vez finalizada la actividad de RSE, marque aquellas diligencias realizadas como control posterior.....	55
Figura 17. Gráfico de pregunta 14: Mencione los principales medios por los cuales se realiza la divulgación de las actividades de RSE llevadas a cabo por la institución.....	57
Figura 18. Gráfico de pregunta 15: Qué situaciones han interferido o limitado el desarrollo de las actividades de RSE en los últimos 5 años.....	58
Figura 19. Gráfico de pregunta 16: A cuánto asciende la inversión que realiza la institución anualmente en actividades de RSE.....	59
Figura 20. Gráfico de pregunta 17: ¿Cuál es el porcentaje de presupuesto asignado de la empresa en temas de responsabilidad social/sostenibilidad?.....	60
Figura 21. Gráfico de pregunta 18: De dónde previenen los fondos invertidos.....	61
Figura 22. Gráfico de pregunta 19: Qué tipo de verificación de origen de fondos se realizan en caso de donaciones.....	62
Figura 23. Gráfico de pregunta 20: Del total del presupuesto (recursos propios y donaciones) mencione el porcentaje que se destina a las siguientes actividades.....	63

Figura 24. Gráfico de pregunta 21: Considera usted que es importante realizar la medición de RSE en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, del sector bancario en El Salvador.....	64
Figura 25. Tabla de distribución T Student.....	66
Figura 26. Presentación del proyecto de reforestación.....	73

INDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Grupos de interés de una empresa.....	19
Tabla 2 Leyes y normas que regulan las materias de desarrollo de RSE.....	22
Tabla 3 Tabla de frecuencia de variable dependiente.....	67
Tabla 4 Tabla de frecuencias de variable independiente.....	67
Tabla 5 Matriz de pilares estratégicos.....	70
Tabla 6 Matriz de indicadores cuantitativos.....	71
Tabla 7 Matriz de pilares estratégicos en caso práctico.....	74
Tabla 8 Reporte de gastos de proyecto de reforestación.....	77
Tabla 9 Información adicional del proyecto de reforestación.....	78
Tabla 10 Proyección de sobrevivencia de árboles plantados durante el proyecto.....	78
Tabla 11 Proyección de precios de insumos a utilizar.....	79
Tabla 12 Calculo de flujo de costos del proyecto de reforestación.....	80

RESUMEN EJECUTIVO

Durante los últimos años el tema de Responsabilidad Social Empresarial se ha hecho presente en los escenarios de muchas compañías y debido al desarrollo de las tecnologías de información se vuelve mucho más fácil conocer aquellas prácticas que generan una mejor reputación de las instituciones que las realizan, de igual forma este concepto se encuentra vinculado al desarrollo de las comunidades por las actividades que se deseen emprender, además de ello se conoce el papel que el sistema financiero juega en la economía de los países, donde se vuelve un intermediario de los que poseen los recursos excedentes hacia aquellos que necesitan recursos, es por ello que para este sector no es extraño darle una importancia razonada a la Responsabilidad Social Empresarial.

Por lo mencionado anteriormente se vuelve importante que dichas instituciones tengan herramientas que les permitan medir el impacto de las actividades de RSE que desarrollan y de esa manera sus estrategias puedan alinearse de mejor manera a su misión, visión, valores, modelos de negocio.

En los análisis de la situación actual se encontró que las instituciones bancarias realizan diversas actividades de RSE tales como educación financiera, construcción de escuelas, oferta de créditos con beneficios diferenciados, etc., estas actividades son anunciadas a través de diversos medios de comunicación, redes sociales, memorias de labores, sin embargo una vez finalizado esto no se presentan indicadores sobre el impacto que se ha generado en la comunidad, con este trabajo se pretende mostrar ejemplos de indicadores que pudiesen utilizarse, también se muestra cómo realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de los proyectos a realizarse para verificar que se encuentren alineados con la meta, visión de la empresa y que a su vez generan gran impacto en la economía y sociedad salvadoreña.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial en El Salvador se ha convertido en una práctica común en todos los sectores productivos, la mayoría se enfocan en la inversión para el desarrollo de la comunidad. Cuando se habla de responsabilidad social, se habla del compromiso que las compañías adquieren con la sociedad en general para contribuir con un mejoramiento en la calidad de vida de todas las partes interesada.

Por lo anterior, se realiza el presenta trabajo para proponer una guía de medición de la responsabilidad social empresarial en El Salvador que hace el sector bancario en materia de participación y desarrollo de la comunidad, la cual ayude a demostrar cualitativa y cuantitativamente que los proyectos desarrollados o por desarrollar benefician la economía salvadoreña.

En el capítulo 1, se hace un estudio sobre los antecedentes de la responsabilidad social empresarial en el mundo y también en El Salvador, la justificación de la investigación, los objetivos y la problemática detectada.

El capítulo 2 contiene la situación actual de la RSE en el país y el sistema bancario.

El capítulo 3, se aborda la metodología de la investigación aplicada, en la cual se especifica el tipo de investigación, población, muestra, variables y técnicas usadas para recopilar la información.

En el capítulo 4 se desarrolla la propuesta que permite reforzar la ejecución de las actividades de RSE, así como las conclusiones y recomendaciones efectuadas en base a la investigación realizada.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un compromiso que adquieren los agentes económicos públicos o privados, con el objetivo de contribuir a una sociedad más sostenible, más tolerante, más inclusiva, más justa, en definitiva, una sociedad mejor (Redacción Industrias & Negocios, 2020)

Se identifican cuatro etapas en el proceso de evolución histórica del concepto de responsabilidad social: germinación, surgimiento, desarrollo y proliferación. La primera etapa comprende los años 1930 a 1950, posterior a la Gran Depresión norteamericana, esto es el resultado de la implementación de prácticas laborales en favor del trabajador (seguros de salud, pensiones, entre otras) (Maguiña & Garrigan, 2016). En estos años, en Estados Unidos surgieron las primeras acciones relacionadas con responsabilidad social, cuando un grupo de inversionistas deciden no apoyar organizaciones cuyos productos y/o servicios afecten a la sociedad, por ejemplo, compañías de tabaco y alcohol.

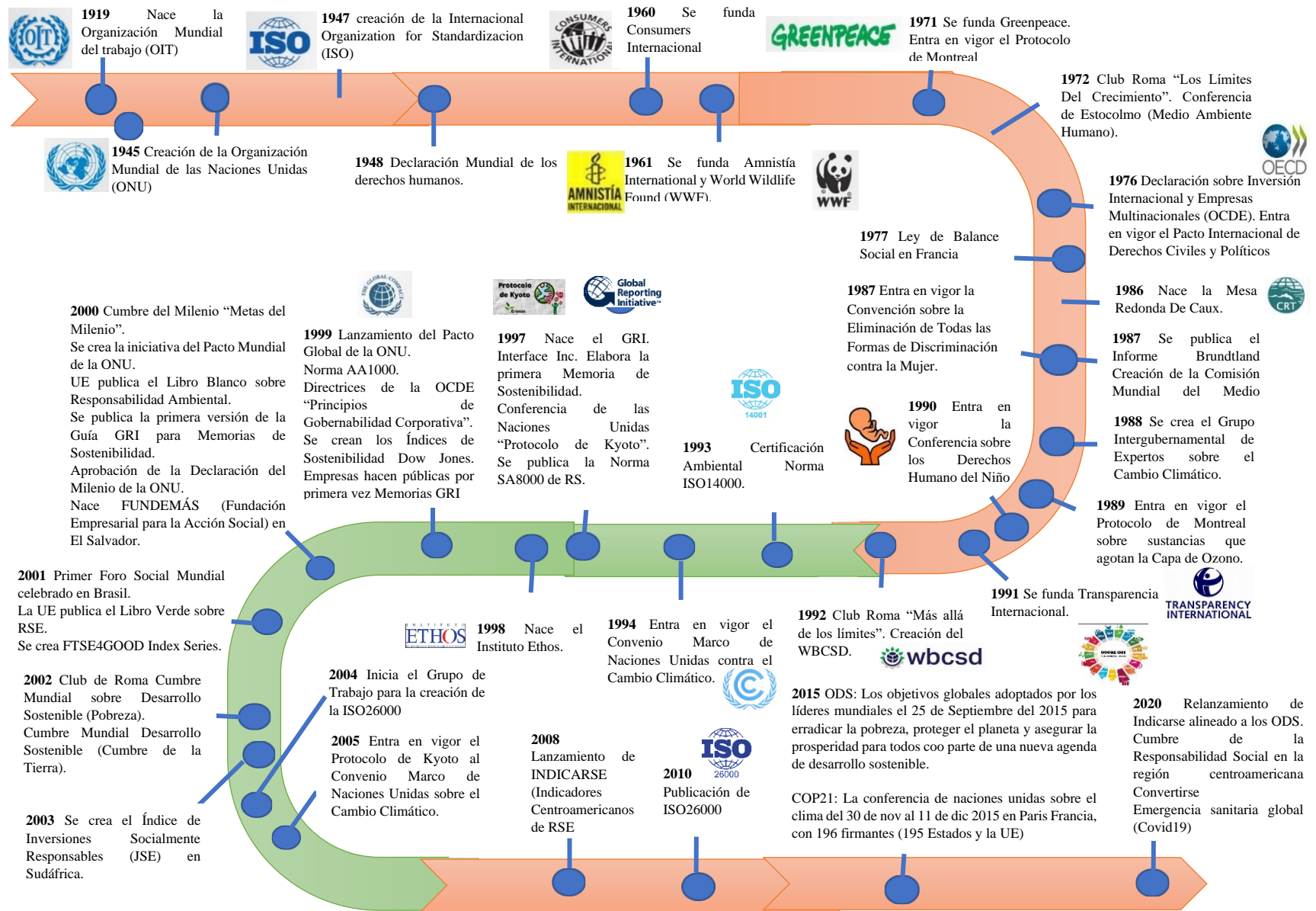
En la década de los 1960 se desarrolló la segunda etapa, fue un período de expansión y crecimiento en la formalización de la responsabilidad social. Esta etapa se desarrollaron algunos conceptos como: la responsabilidad social del empresario debe ser proporcional a su influencia social, las responsabilidades sociales van más allá de las obligaciones económicas o legales) (Maguiña & Garrigan, 2016).

La tercera etapa se desarrolló desde el año 1970 al 2000, empezando una proliferación de teorías y visiones de la RSE que dieron lugar a diferentes conceptos de la responsabilidad social. Esta etapa se enfocó en la capacidad de la empresa para responder a su entorno y a las demandas de la sociedad (Raufflet, et al. 2012)

Las décadas de 1980 y 1990 brindó un mayor desarrollo. Esta época se caracterizó por el incremento de la globalización, la liberalización del comercio y desregulación económica, la privatización de bienes públicos y el avance de las tecnologías de comunicación (Raufflet, et al. 2012). En esas décadas, por las condiciones de desregulación financiera, hubo una nueva crisis que involucró al sector bancario, específicamente los bancos de ahorro y préstamos (Savings and Loans o S&L), entre otros escándalos financieros, haciendo evidente las prácticas corporativas cuestionables, por ello se analizó la forma de gobierno de las instituciones bancarias y el comportamiento que las mismas tenían en acciones de RSE, esto llevó a reconocer que, el crecimiento económico también depende de buenas prácticas de RSE impulsando la adopción de estas actividades en el sector para ganar la confianza, credibilidad y lealtad de sus grupos de interés.

La última etapa, proliferación corresponde del 2000 al 2022, con la expansión y propagación a nivel empresarial y alrededor del mundo del concepto de responsabilidad social (Maguiña & Garrigan, 2016). Desde esos años, las prácticas de RSE se integran en las operaciones de las empresas; dando relevancia a la necesidad y beneficios de un comportamiento socialmente responsable, su importancia es tal que en 2004 el Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), agrega una categoría a las Normas ISO, Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000), la cual divide la RSE en 7 áreas o materias: Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, Prácticas Justas de operación, Medio ambiente, Asuntos de consumidores, y Participación activa y desarrollo de la comunidad, en el sector bancario las actividades de RSE principales son cuidado del medio ambiente y ayuda a la comunidad (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2010).

Figura 1:
Breve historia de la RSE en el mundo



Fuente: Elaboración propia, basado en curso Integración de la RSE e ISO26000 en su empresa

1.1.1 Antecedentes de la RSE en El Salvador

En El Salvador la RSE inició en el año 2000 a través de la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), organización sin fines de lucro, que nació el 25 de mayo del año 2000, con el objetivo de instaurar una organización dedicada a promover en el sector empresarial salvadoreño, la ejecución de prácticas de RSE para lograr la competitividad corporativa y a la vez apoyando el desarrollo económico y social sostenible en El Salvador (Fundación Empresarial para la Acción Social [FUNDEMAS], 2013).

Desde esa fecha más empresas de diferentes sectores se han ido integrando como socios de esta fundación, permitiéndoles incorporar estrategias, políticas y prácticas en beneficio de todas las partes interesadas por medio de medidas alineadas a su estrategia empresarial (FUNDEMAS, 2013)

Entre los principales socios se encuentran las instituciones bancarias privadas, de las que destaca Banco Agrícola el cual ha sido pionero en el país en el desarrollo de actividades de RSE con su programa “Manos Unidas”, programa con 19 años de trabajo que involucra a salvadoreños en Estados Unidos y su fin es el desarrollo de las comunidades en El Salvador (FUNDEMAS, 2013)

En la actualidad, las personas se han hecho más consciente de las necesidades que atraviesa el país y el consumo responsable de los recursos, este hecho obliga a las empresas de todo tipo a involucrarse en actividades de RSE, con la globalización y el desarrollo de las tecnologías de la comunicación se produce un ambiente en el que los consumidores tienen mayor acceso a la información sobre el quehacer empresarial demandando tanto a empresas, gobierno e instituciones información precisa y veraz sobre sus actividades de responsabilidad social empresarial, las cuales son valoradas por sus usuarios al momento de

elegirle para hacer uso de sus productos y servicios; esto incluye al sector bancario, los cuales han respondido incorporando las acciones de RSE como parte integral y fundamental de sus operaciones, fomentando entre otras cosas la ayuda a las comunidades en su desarrollo económico.

Como se ha mencionado, durante los últimos años los bancos desarrolla ciertas actividades de RSE, algunas encaminadas al cuidado del medio ambiente, por ejemplo, sembrando árboles, recolectando basura y liberando tortugas en playas, otra de las actividades que más ha tomado relevancia es la educación financiera, al revisar la información en sitios oficiales de cada entidad financiera se ha encontrado que la mayoría de las actividades son enfocadas en el desarrollo de habilidades de dueños de PYMES, empoderamiento de las mujeres y educación en niños y jóvenes; las actividades parecen ser de mucha utilidad para las personas/comunidades beneficiadas pues demuestran mucha gratitud y entusiasmo por aplicar lo aprendido.

1.1.2 Antecedentes del sistema bancario salvadoreño

El Sistema bancario salvadoreño tiene su origen en el año 1867, con las iniciativas de creación del Banco de El Salvador, cuyo primer intento fue fallido, fue hasta 1880 en el que empieza a funcionar el Banco Internacional de El Salvador, que tenía la facultad de emitir billetes de curso legal concediéndole tal derecho por 25 años. En 1898 ya funcionaban cinco bancos: Banco Internacional, Banco Salvadoreño, Banco Occidental, Banco Industrial y el Banco Agrícola Comercial. En 1934 se crea el Banco Central de Reserva, en ese mismo año se crea el Banco Hipotecario, en la década de los 60 se crean instituciones que proveen crédito para el desarrollo de nuevos sectores, tal es el caso del

Instituto Salvadoreño de Fomento Industrial y el Banco de Fomento Agropecuario. (Banco Central de Reserva [BCR], s.f.)

En los años de 1990 ocurre un gran cambio en la Banca salvadoreña, por la privatización de la misma, esto con la finalidad de convertir al sistema bancario en promotor de desarrollo económico y social, en 1993 los bancos que operaban en el país eran: Banco Agrícola Comercial, Banco de Comercio, Banco Cuscatlán, Banco de Desarrollo, Banco Salvadoreño y Banco Hipotecario además del Banco Capital (de capital extranjero) y Citibank N. A. (como sucursal del Banco Americano del mismo nombre) poco después fueron creados el Banco Promérica, el Banco Multivalores que se convirtió posteriormente en Banco Uno, Banco Americano y el Banco Credomatic. Más tarde Ahorromet se convirtió en Banco y se fusionó con Scotiabank. En el año 2001 sus operaciones se denominan en dólares de los Estados Unidos de América, con la entrada en vigencia de la ley de integración monetaria (BCR, s.f.)

La importancia del sistema bancario radica principalmente en su función de intermediación conectando los agentes económicos superavitarios con los agentes económicos deficitarios, de esta forma canaliza de manera eficiente el ahorro hacia la inversión, (BCR, 2021). Si bien es cierto que en los últimos años la estructura financiera se ha vuelto compleja, hasta llegar a dimensiones que sobrepasan la función de intermediación crediticia, es difícil considerar al sector bancario de un país aislado del sistema bancario global, es por ello que inclusive algunas instituciones pudieran tener sucursales en paraísos fiscales, tener fondos provenientes de narcotráfico, fraudes, corrupción, financiar empresas que explotan mujeres y niños y todo ello con el afán de maximizar sus rentabilidades.

1.2 Definición del problema

El sector bancario es de suma importancia como factor de desarrollo, debido a que este tipo de instituciones promueven la comercialización y la industrialización, brindando los recursos y apoyo financiero que necesiten la empresas, personas y/o instituciones para el logro de sus proyectos (BCR, s.f.), es por ello que dicho sector debe buscar todas las formas de llegar a todos los posibles usuarios de sus servicios como por ejemplo, haciendo uso de las tecnologías de la información, redes sociales, y realizando acciones de responsabilidad social empresarial que consideren los intereses y expectativas del mercado al que quieren llegar.

El concepto de responsabilidad social empresarial está estrechamente vinculado al concepto de desarrollo, como se menciona en el párrafo anterior, muchas de estas instituciones realizan diversas actividades, tales como sembrar árboles, recolectar basura y liberar tortugas en playas u otras como brindar educación financiera, sin embargo, en muchos casos no se da el seguimiento necesario para determinar el impacto que estas acciones tuvieron ya que no existe una herramienta financiera que permita medir y evaluar el impacto social y el de sus diferentes productos y negocios ya sea al banco u otras partes interesadas.

De la situación anteriormente descrita, se enunció el problema o razón de la investigación, el cual se planteó de la forma siguiente:

¿De qué manera se puede medir el impacto a la sociedad y economía salvadoreña de la responsabilidad social del sector bancario en materias de participación activa y desarrollo de la comunidad?

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué criterios son utilizados para seleccionar las actividades de responsabilidad social empresarial en el sector bancario?
- ¿Cuáles son las actividades de Responsabilidad Social realizadas por las instituciones del sector bancario en el país y a quienes involucra?
- ¿Qué actividades se realizan para medir los proyectos de RSE finalizados?
- ¿Cuánto invierte el sector bancario en actividades de RSE?

1.4 Objetivos de investigación

Objetivo General

- Calcular el impacto de las actividades de RSE en la sociedad y economía salvadoreña en materias de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario.

Objetivo específico

- Examinar la situación actual para determinar criterios utilizados para llevar a cabo actividades de responsabilidad social del sector bancario.
- Definir qué actividades se realizan posterior a la culminación de un proyecto de RSE
- Determinar la inversión que realizan los bancos privados en RSE
- Identificar los beneficios obtenidos por las empresas al implementar acciones de RSE.

1.5 Justificación del problema

El sistema bancario de El Salvador ha presentado grandes cambios, pasando a la nacionalización a finales de la década de los 70's, permaneciendo así por más de una década, en los 90's nuevamente entraron en una fase de fortalecimiento y privatización y para 1993 ya estaban operando algunos bancos privados. Para el año 2001 se incorporó al dólar como moneda nacional (BCR, s.f.). A la fecha estos últimos acontecimientos permanecen vigentes y la mayoría de los bancos en el país son de origen internacional y eso hace que cada institución tenga su comportamiento propio según la región en la que se desempeñan y adecuando de cierta forma a la realidad del país donde abre operaciones, un claro ejemplo de esto es la responsabilidad social empresarial que toma la institución, con la cual trata de demostrar y comunicar a todos los grupos de interés que son empresas interesadas en colaborar en el avance y desarrollo del país.

El presente trabajo pretende crear una cultura de responsabilidad social empresarial que tome en cuenta los roles sociales y económicos que poseen los bancos, agregando adicionalmente la medición del impacto que tienen las actividades que ya se desarrollan en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad.

La presente investigación contó con la información adecuada y suficientes consultas bibliográficas, además de ello la información del sector bancario por ser una entidad supervisada tienen como norma hacer pública toda la información concerniente a sus actividades.

En el aspecto social esta investigación proporciona una herramienta que ayuda a validar que las acciones de RSE que se están llevando a cabo en el país apoyan el desarrollo comunitario, por tanto, los beneficiarios son la población en general.

En el aspecto disciplinario, esta investigación contribuirá en otras investigaciones que se pudieran realizar del mismo tema, ya que actualmente es un tema que se abordó desde un enfoque de demostrar el impacto que generan las actividades de RSE en la economía salvadoreña.

1.6 Hipótesis de la investigación

- **Hipótesis Alternativa**

El impacto a la sociedad y economía salvadoreña de las actividades de RSE en las áreas de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario pueden ser medidas por medio de un instrumento diseñado para tal fin.

- **Hipótesis Nula**

El impacto a la sociedad y economía salvadoreña de las actividades de RSE en las áreas de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario no pueden ser medidas por medio de un instrumento diseñado para tal fin.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO O REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

2.1.1 Actividades de RSE en el sector bancario en El Salvador

A continuación, se detallan actividades que realizan los bancos privados en cuanto a la materia fundamental de ISO 26000 de participación activa y desarrollo de la comunidad.

Banco Agrícola. Es un banco salvadoreño fundado en el año 1955, es la entidad bancaria más importante de El Salvador y desde el 2006 se vuelve integrante del Grupo Bancolombia. (Banco agrícola, s.f.)

Manos Unidas por El Salvador. Con este programa Banco Agrícola demuestra el compromiso que posee con la comunidad invirtiendo en programas que mejoran la calidad de vida de las personas, el programa une la ayuda local y la de salvadoreños residentes en Estados Unidos con el único propósito de apoyar el desarrollo de las comunidades y centros educativos a través de la inversión social. (El Economista.Net, 26 de noviembre de 2018)

Programa “In-pactamos”. Banco agrícola acompaña a líderes emprendedores en el fortalecimiento de áreas estratégicas de sus empresas a través de capacitaciones y mentorías impartidas voluntariamente por altos ejecutivos del Banco Agrícola. (Banco agrícola, s.f.)

Ella es Líder. Plataforma de acompañamiento financiero y no financiero para mujeres emprendedoras y empresarias salvadoreñas. (Banco agrícola, s.f.)

Mi Banco. Banco 100% salvadoreño, inicia operaciones como Banco de los trabajadores de la educación en 1992 y en 1994 cambia a Banco de la pequeña y mediana empresa, en 2004 recibió la autorización de la SSF para captar depósitos del público y en

2009 cambian la denominación a Multi inversiones Mi Banco, como es conocido en la actualidad. (Mi Banco, s.f.)

Feria de Inclusión e innovación financiera. Trabajando en conjunto con el BCR, en el programa de educación financiera, se tiene como finalidad no solo bancarizar a las personas, sino educarlas sobre el uso adecuado y responsable de productos financieros para que puedan administrar bien sus recursos. (E&N Brand Lab, s.f.)

Banco Cuscatlán. Fundado en 1972 Tras décadas de una exitosa trayectoria en la región, en el año 2007 los accionistas de Banco CUSCATLAN de aquella época vendieron sus operaciones CitiBank y la legendaria marca desapareció del mercado salvadoreño. Nueve años más tarde, CitiBank da un giro a su estrategia para Latinoamérica y decide vender a Imperia Intercontinental S.A. su operación de El Salvador y los nuevos accionistas deciden recuperar y relanzar como Banco CUSCATLAN. (Banco Cuscatlán, s.f.)

Mujer Cuscatlán. Con este programa se brindan capacitaciones sobre temas de negocios a mujeres dueñas de PYME, así como financiamiento con condiciones diferenciadas que le proporcionen mayores oportunidades para el desarrollo de sus negocios. (Asociación Bancaria Salvadoreña [ABANSA], s.f.)

Ruta al éxito. Programa que da a conocer los productos y servicios financieros del banco, dirigido a jóvenes estudiantes de bachillerato y educación secundaria. (ABANSA, s.f.)

Sonriendo al futuro. Programa de educación financiera que brinda conocimientos a los asistentes en cuanto a finanzas personales con el objetivo de brindar mejores oportunidades de desarrollo. (ABANSA, s.f.)

ABank. La empresa salvadoreña Grupo Perinversiones, perteneciente al Grupo Salume, adquirió en junio de 2019, la participación mayoritaria de las acciones de Banco Azteca El Salvador, después de contar con las aprobaciones de la Superintendencia de Competencia del Sistema Financiero. (Forbes Staff, 2019)

Aprende y crece. A través de este programa ABank busca crear una cultura de educación financiera y de negocios, impulsando la inclusión financiera. (ABANK, s.f.)

Ayuda durante COVID-19. Se realizó una donación de 120 canastas solidarias para las comunidades La Coquerita, Cantón La Anona, La Herradura, La Paz (ABANK, 2020)

Banco Promérica. Inició operaciones en El Salvador, el 12 de enero de 1996 con el aporte de un grupo de accionistas, en la actualidad posee 48 puntos de atención, posicionándolo como uno de los bancos de mayor crecimiento. (Banco Promerica, s.f.)

Banca con Solidaridad. Programa orientado a velar por la salud y bienestar de los salvadoreños y lo hace por medio de donaciones de los clientes del banco; con este programa se ayuda a las siguientes instituciones: fundación actuar es vivir, cruz roja salvadoreña, cruz verde salvadoreña, corazones solidarios, aldeas infantiles SOS, hábitat para la humanidad. (Banco Promerica, s.f.)

Ser mujer es. Campaña que promueve el empoderamiento de las mujeres, reconociendo el aporte de las mujeres en la economía salvadoreña. (ABANSA, s.f.)

Donativo a personas de la tercera edad. Banco Promerica está comprometido con los sectores más vulnerables de la sociedad, niños, mujeres y personas mayores por esta razón realiza entrega de sillas de ruedas y otros implementos necesarios a hogares de ancianos. (ABANSA, s.f.)

Banco de América Central. Inicia operaciones en 1952 en Managua, Nicaragua. Para los 90's era el primer grupo financiero con presencia en toda la región centro

americana. Actualmente tiene su sede en Costa Rica y además posee sucursales en Panamá, República Dominicana, Bahamas y Estados Unidos. (BAC Credomatic, s.f.)

Aprendiendo BAC. Consiste en formar jóvenes estudiantes de los centros escolares de El Salvador en temas de educación financiera y cuidado del medio ambiente, a través de cursos en línea en su plataforma aprendiendo BAC Credomatic.com. (BAC Credomatic, s.f.).

Davivienda. En enero de 2012, las financieras HSBC Holding de Costa Rica, Honduras y El Salvador alcanzaron un acuerdo de venta con el Banco colombiano Davivienda, para fortalecer su presencia en la región. (Banco Davivienda Salvadoreño, s.f.)

Entrega de útiles escolares. Comprometidos con la niñez salvadoreña, Davivienda junto a Club Rotario Cuscatlán realizan entregas de útiles escolares a estudiantes de centros públicos del país. (Davivienda, 2017)

Apadrinamientos escolares. Programa que se ejecuta desde hace 7 años y se hace por medio de FEPADE; consiste en la capacitación de los maestros en temas de educación emocional, y la manera de comunicarse con los estudiantes con el fin de mejorar la calidad de vida de todos los participantes. (Davivienda, 2017)

Educación Financiera. Este programa ofrece educación financiera virtual a los clientes, por medio de una plataforma diseñada para tal fin, con el objetivo de mejorar la confianza de los clientes en el sistema financiero. (Davivienda, 2017)

2.1.2 Dimensiones de la RSE del sector bancario

Las acciones que realizan las empresas demuestran el compromiso que tienen con la sociedad, pues es consciente que sus decisiones y acciones tienen impacto en ésta.

Existen muchos autores que abordan el tema de la RSE y sus dimensiones, no existe un consenso que cite a las principales dimensiones por lo que en este documento se tomarán las dimensiones descritas por el “libro verde de la unión europea”.

2.1.2.1 Económica. La dimensión económica se enfoca en el incremento de los beneficios económicos que los accionistas obtienen, incrementando a su vez el valor de la empresa (Ceupe Magazine, s.f.); pero también en el impacto en el desarrollo y bienestar económico de la comunidad en que opera. Entre las actividades que desarrollan los bancos salvadoreños relacionadas a esta dimensión, se encuentran: capacitaciones de buenas prácticas de negocios, apoyo financiero a iniciativas que contribuyen al desarrollo económico de las mujeres, apoyo financiero y conocimientos empresariales a jóvenes emprendedores, inclusión y educación financiera para mujeres y público en general.

2.1.2.2 Social. Tiene en cuenta las relaciones de la corporación con las personas del exterior e interior, es decir los grupos de interés de la empresa: socios, empleados, proveedores, acreedores, accionistas, gobierno. (Ceupe Magazine, s.f.). Ejemplo de estas actividades en los bancos salvadoreños se encuentran: donativos de sillas de ruedas a hogar de ancianos, becas académicas para hijos de empleados y universitarias para estudiantes sobresalientes del sector público, donación de sangre por parte de empleados al banco de sangre de Cruz Roja Salvadoreña, reconstrucción de escuelas, apoyo al deporte y desarrollo de habilidades mediante torneos nacionales e internacionales.

2.1.2.3 Ambiental. Se centra en el impacto que han tenido sobre la naturaleza y la ecología y en el aprovechamiento de sus recursos. (Ceupe Magazine, s.f.). Ejemplo de estas actividades en los bancos salvadoreños se encuentran: Reforestación de manglar/seguro de vida verde y conservación de tortugas marinas, jornada de limpieza de playas y jornadas de reforestación de parques y bosques, inclusión de materiales y procesos en las construcciones de sus centros de operaciones que garanticen que las infraestructuras ofrezca calidad de vida, beneficio ambiental y rentabilidad económica a la institución y sus colaboradores, todo con el fin de reducir su huella ambiental.

2.1.3 Importancia de la RSE en el sector bancario y la relación con la comunidad

Debido a que las instituciones financieras (como todas las empresas) forman parte de la sociedad, es importante reforzar el vínculo que tiene con la comunidad, mediante acciones que propicien el desarrollo de esta. El desarrollo económico y social no solo beneficia a sus habitantes, sino a la institución misma y a la sociedad en general pues se logra un crecimiento mutuo.

Existen muchos programas de responsabilidad social realizados por entidades bancarias que fueron mencionados anteriormente; pero profundizando más en éstos para conocer los beneficios que aportan a las comunidades en cuanto a su desarrollo económico y social, se puede observar la importancia que tienen este tipo de acciones.

En los últimos años se habla mucho del empoderamiento de las mujeres, esto debido a que hay muchas mujeres que son cabezas de hogar. Según la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de la Dirección General de Estadística y Censos de El Salvador (Digestyc), en 2021, se contabilizan 754,155 mujeres como jefas de hogar, lo cual

corresponde al 39% del total de jefes de hogar en el país, esto significaría que 4 de cada 10 hogares tienen una jefatura femenina, aunado a esto, en el mercado laboral existe brecha salarial entre hombres y mujeres. Por esta razón es importante apoyar a las mujeres a que puedan sostener sus hogares de la mejor manera posible y esto es retomado por las instituciones bancarias, las cuales cuentan con programas de RSE encaminadas al apoyo de mujeres emprendedoras y empresarias, instituciones como Banco agrícola, Banco Hipotecario, BAC Credomatic tienen programas específicos para este fin, ofreciendo orientación a las participantes con temas como igualdad de género y empoderamiento. Empoderar a las mujeres para que participen con conocimientos en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica resulta fundamental para construir economías fuertes, establecer sociedades más justas, todo esto con el fin de mejorar la calidad de vida de sus familias y de las comunidades.

Otro grupo importante y vulnerable que las actividades de RSE apoyan son los jóvenes pues son quienes tomarán el control del país y su preparación es importante para el desarrollo económico y la reducción de la desigualdad en la sociedad.

Con el fin de incrementar las posibilidades que tienen los jóvenes de cambiar o mejorar su nivel socioeconómico también se desarrollan actividades de RSE que impacten en este sentido, por ejemplo:

Entregas de becas, algunos bancos como BAC Credomatic aportan el desarrollo de las comunidades y del país mediante el apoyo a estudiantes a nivel superior, la educación es la puerta principal para el desarrollo y progreso del país; estos proyectos son autosostenibles ya que existen productos financieros específicos que realizan aportes al fondo de becas.

Actividades deportivas, Instituciones como Banco Agrícola y Banco Hipotecario realizan actividades de RSE referentes al deporte, pues ven en el deporte una oportunidad de sacar a los jóvenes del riesgo de entrar en pandillas u otras actividades delictivas, aprender a ponerse metas y lograrlas, buscando oportunidades a futuro o internacionalmente, o simplemente divirtiéndose en actividades sanas, luego de sus estudios.

Proyectos orientados a facilitar la inserción laboral, con el fin de ayudar a los jóvenes a obtener el primer empleo a corto plazo y mejorar la calidad de vida de ellos y de sus familias, algunas instituciones bancarias tienen programas de formación en habilidades técnicas que los mismos bancos solicitan, como por ejemplo en el área de cajas.

Programas de apoyo a centros escolares, como aporte al desarrollo de las comunidades algunas instituciones realizan actividades de reconstrucción o remodelación de centros escolares, esto con el fin que los estudiantes puedan desarrollar sus actividades escolares en un mejor ambiente; pero además de esto algunos proyectos también proveen de equipos de cómputo, remodelación de los centros de cómputo y además promover una convivencia sana dentro de las escuelas; son programas integrales que ayudan a que el centro escolar crezca (se conoce que se ha logrado impacto en las matrículas de las escuelas en un 19%), que la oferta educativa mejore y que además los jóvenes estudiantes puedan crecer como personas, teniendo la oportunidad de recibir una buena formación.

Por tanto, la importancia que tiene la ejecución de actividades de RSE respecto a la relación que forman las instituciones con la comunidad se debe a que todos los grupos de interés valoran el compromiso de las empresas con la solución de los problemas de la sociedad donde operan y se espera que la empresa aporte a la solución de estos mediante acciones de RSE; con estas actividades las instituciones pueden incrementar la credibilidad

y confianza de parte de dichos grupos, esto beneficia a todos los involucrados, formando un equipo donde la buena relación existente ayuda al desarrollo económico y social de todas las partes.

2.1.4 Beneficios de la implementación de la RSE en instituciones bancarias

En el sector bancarios la responsabilidad Social Empresarial se ve determinada por los grupos de interés, los cuales son las partes interesadas y son aquellos individuos o grupos de individuos que obtienen ciertos beneficios de la organización y que pueden necesitar o son afectados por las actividades que realiza.

Tabla 1.

Grupos de interés de una empresa.

Grupo de interés interno	Grupo de interés externo
Gobierno corporativo	Proveedores
Accionistas	Clientes
Colaboradores	Corresponsales bancarios
	Comunidad
	Autoridades reguladoras
	ONG's
	Gobierno
	Medios de comunicación

Nota: Elaboración propia, basada en Raufflet et al 2012

Con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación muchos de estos grupos de interés perciben que la responsabilidad social no se limita a simples acciones sociales desarrolladas para la comunidad, sino que implica una orientación estratégica y operativa que considera sus intereses y expectativas.

Algunos beneficios pueden listarse de la siguiente forma:

- **Más productividad:** Uno de los principales recursos que debe considerar toda institución es su recurso humano, al crear ambientes laborales donde se beneficie este recurso, los empleados son más productivos en su día a día, a mediano y largo plazo crea retención del empleado, disminuyendo índices de rotación, costo por capacitación a nuevos empleados, costo por indemnizaciones inclusive atraer a aquellos buenos talentos dispuestos a trabajar con instituciones que compartan sus mismos valores.
- **Cientes leales:** Aquellos clientes que se sientan identificados con los valores, misión y visión del negocio se traduce en mayores ingresos, además que los mismos se vuelven promotores de la marca.
- **Mejor imagen y mayor credibilidad:** Las instituciones del sector bancario que se encuentran comprometidas con el bienestar de la sociedad ganan su respeto, genera confianza y credibilidad, proyectando una imagen pública que contribuye al logro de objetivos.
- **Ventaja competitiva:** La RSE agrega valor al consumidor, el cual puede ser emocional, valor social o funcional, contar con clientes leales es un activo intangible para las instituciones.

2.2 Sistema bancario salvadoreño

2.2.1 Definición del sistema bancario

El sistema bancario se concibe como el conjunto de instituciones (bancos) dedicadas a la intermediación financiera, en la Ley de Bancos (1999) define los bancos como “ aquellas instituciones que actúen de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y

colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, quedando obligados directamente a cubrir el principal, intereses y otros accesorios, para su colocación en el público en operaciones activas”.

2.2.2 Funcionamiento del sistema bancario

El sistema bancario salvadoreño ha sufrido de constantes cambios a lo largo de su historia, sin embargo, es un sector de suma importancia como motor de crecimiento económico, ya que sirve de intermediación financiera, de los sectores excedentarios a aquellos deficitarios, esto con el fin de contribuir a la estabilidad económica del país. (Banco Central de Reserva, s.f.)

Por tanto, el rol principal del sector bancario radica en la captación de fondos de entidades con exceso de fondos, con la figura de depósitos, para luego ser utilizados para el financiamiento de aquellos agentes que lo necesiten (préstamos), siendo la rentabilidad del banco la diferencia entre los intereses cobrados por los préstamos de los pagados a los ahorros.

Es tanta la importancia de este sector en la economía que cuenta con diferentes entidades para su supervisión y regulación, en ese sentido la Superintendencia del Sistema Financiero es la encargada de la Supervisión del sector bancario velando por el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones legales que sean aplicables; sin embargo no es quien dicta las leyes que deben cumplirse, esa función es propia del Banco Central de Reserva (BCR), quien se encarga de la realización y aprobación del marco normativo prudencial. (BCR, s.f.).

La existencia de un marco normativo internacional (NIIF), además del marco normativo local (Normas Prudenciales) y marco legal que se encuentra en constante revisión, normativa internacional, agregado a las certificaciones que cada banco pudiese tener, entre ellas ISO¹, cumplen el objetivo de obtener estándares que se ajusten a la realidad actual, denotando la importancia que dicho sector juega en la economía de los países; las normas ISO son guías técnicas que las entidades financieras pueden tomar como base para optimizar su gestión dando como resultado mejoras en el desempeño al realizar sus actividades, estas actividades incluyen las de responsabilidad social empresarial y para este fin, las entidades financieras aplican la norma ISO 26000 con el objetivo de integrar la RSE en todos los procesos y la cultura empresarial de la institución.

2.3 Marco normativo y regulatorio

Para el caso de El Salvador, la RSE no está regulada de manera tan explícita, además de considerarse una estrategia que nace por decisión propia de la institución y no una imposición del Estado, sin embargo, hay ciertas leyes y normas que regulan algunos aspectos de las áreas en donde se desarrolla cada actividad

Tabla 2.

Leyes y normas que regulan las materias de desarrollo de RSE.

Área de RSE	Ley o norma	Artículos relacionados
Gobernanza	Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero	Art.31 al art. 41
Derechos Humanos	Constitución de la República	Art. 1 al art. 70

¹ ISO (Organización Internacional de Normalización) reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado que apoyen la innovación y brinden soluciones a los desafíos globales.

Prácticas Laborales	Constitución de la República	Art. 37 al art. 52
	Código de trabajo	Art. 1 al art. 28; art. 36 al art. 368
	Ley de Seguridad e Higiene Industrial	Art. 1 al art.5,
	Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo	Ar.4, art 8 al art. 13, art. 19 al 64
	Ley nacer con cariño	Art. 1, art 5 al art. 7
Medio Ambiente	Ley de Protección del Medio Ambiente	Art. 1, art. 8 al 10, art, 15, art. 19 al 21, art. 32, art. 33, art. 42
Prácticas Justas	Ley de Libre Competencia	Art. 1, art. 25 al 26
	Códigos de ética Empresarial	Cada institución lo determina
Asuntos de consumidores	Ley de Protección al Consumidor	Art. 1, Art. 11, 12, 13, 15, 17 al art. 20
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Las donaciones no están reguladas directamente, pero tienen algunas consideraciones tributarias.	Art. 6 de la Ley Sobre el Impuesto Sobre la Renta Art. 146 del Código Tributario,

Nota: Elaboración propia

- **Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011, art. 31 al 40): Dicta las directrices que se deben considerar en la supervisión y regulación del Sistema Financiero, describiendo a los participantes del mismo, estableciendo facultades, obligaciones (entre las que destacan rendición

de cuentas, comportamiento ético, principio de legalidad, entre otros), sanciones, infracciones, requisitos para registro, entre otras.

- **Constitución de la República Financiero** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983, art. 1, hasta el art. 70): Es la ley fundamental que rige el país, en ella se establecen los derechos y deberes fundamentales de todos los ciudadanos salvadoreños.
- **Código de trabajo** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1972, art. 1 al 28 y art. 36 al 368): Establece los principales derechos y deberes de los trabajadores y patronos, además de las normas para contratación remuneración y terminación de contratos de trabajo, es decir regula todo lo relacionado a las relaciones laborales.
- **Ley de Seguridad e Higiene Industrial** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1956, art.1 al art. 5): Su principal objetivo es la promoción del más alto nivel de seguridad y salud de los trabajadores y patronos en su entorno laboral, de esa forma garantiza el respeto a la dignidad de las personas.
- **Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2010, art. 8 al 13 y Art. 19 al 64): Establece los principales requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo.
- **Ley nacer con cariño** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2021, art. 1, art. 5, art. 7): Esta ley busca defender los derechos de la niñez creando el marco legal para que la lactancia materna se lleve a cabo en n el lugar del trabajo.

- **Ley de Protección del Medio Ambiente** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1998, art. 1, art. 8 al 10, art, 15, art. 19 al 21, art. 32, art. 33, art. 42): Su principal objetivo es la conservación, protección y recuperación del medio ambiente el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones; así como también, normar la gestión ambiental, pública y privada y la protección ambiental como obligación básica del Estado.
- **Ley de Libre Competencia** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2004, art. 1, art. 25 y art. 26): Promueve, protege y garantiza la competencia de todos los agentes económicos para garantizar la eficiencia y bienestar en los consumidores como lo establecen los art. 1, art. 25 al 26
- **Ley de Protección al Consumidor** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005, art. 1, Art. 11, 12, 13, 15, 17 al art. 20): Protege los derechos del consumidor, ya sea persona natural o jurídica, con esta ley se crea la Defensoría del consumidor como institución encargada.
- **Códigos de ética Empresarial:** Cada Institución crea su propio código de ética empresarial y este es terminado por los principios, valores, misión, visión que posea.
- **Código Tributario** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2000, art. 1, art.146) Se establece que las entidades a las que se refiere el artículo 6 de la Ley sobre el Impuesto de la Renta están obligadas a informar toda donación que se efectuó.
- **Ley del Impuesto Sobre la Renta** (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1991, art. art. 6, literal C) : Excluye del pago del Impuesto sobre la renta a las corporaciones y

fundaciones de derecho público y las corporaciones y fundaciones de utilidad pública.

2.3.1 Antecedentes de las normas ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización (ISO) por sus siglas en inglés, según su página web, nace en 1946 con 46 miembros, es una organización internacional independiente y no gubernamental con una membresía de 167 miembros, en las que se reúnen expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado que apoyen la innovación y brinden soluciones a los desafíos globales (Organización Internacional de Normalización [ISO], s.f.)

Desde el 2004 se desarrolló un proceso de diálogo discusión multi-stakeholder para homologar en términos y “exigencias” que suponía para las organizaciones la adopción de la RS. Dicho proceso finalizó en noviembre del 2010 con la publicación de ISO 26000.

Según la misma Organización, ISO 26000 es "una guía que facilita orientación a las organizaciones (empresas, instituciones, ONG, universidades o gremios) sobre cómo operar de manera responsable. Es decir, cómo actuar de forma ética rindiendo cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés por los impactos positivos y negativos que generan sus actividades y decisiones." (ISO, s.f.)

ISO 26000 divide en siete materias fundamentales la responsabilidad social. El orden en el que la organización aborde estas 7 materias fundamentales y sus asuntos relacionados dependerá de la propia organización y de su situación o contexto concreto

(ISO, 2010). Todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias. Las materias en cuestión son:

1. Gobernanza
2. Derechos Humanos
3. Prácticas Laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de Operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Para este estudio, se centró en la materia: Participación activa y desarrollo de la comunidad, Esta materia va más allá de identificar a las partes interesadas, los impactos de la organización sobre la sociedad e involucrarse con ellos. Abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad e implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la misma y la mejora de la calidad de vida de una población (ISO, 2010)

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir incluyen (ISO, 2010):

- La creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas.
- El desarrollo tecnológico.

Los asuntos relacionados con esta materia son (ISO, 2010):

- Participación activa de la comunidad.

- Educación y cultura, participar en la mejora de la calidad de la educación y facilitar el acceso a ella por parte de los miembros de la comunidad.
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades, por medio decisiones de inversión e identificación de oportunidades de negocios.
- Desarrollo y acceso a la tecnología.
- Generación de riqueza e ingresos, apoyar programas de fortalecimiento de nuevos empresarios y emprendedores.
- Salud, promocionar estilo de vida saludable y prevención de enfermedades, además de facilitar el acceso a los servicios de salud.
- Inversión social.

También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local (ISO, 2010):

- Ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades.
- Promoviendo y preservando la cultura y las artes.
- Proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad.

2.3.2 Implementación de ISO 26000:2010

ISO 26000 no fue creada para fines de certificación, sino que está destinada a proporcionar la orientación necesaria sobre la responsabilidad social con el objetivo que las organizaciones contribuyan al desarrollo sostenible (ISO, s.f.)

Para implementar de forma correcta esta norma, se debe tener en cuenta la sociedad, el ambiente, la cultura, la política y la economía del país en el que se desenvuelve la organización, además de integrarse a sus actividades y estrategias de acción internas (ISO, 2010).

Son muchos los beneficios que se obtienen al aplicar esta norma, entre estos podemos mencionar: mejoras en la reputación e imagen, empleados más identificados con su institución incrementando el compromiso, la motivación y productividad, atrae talento humano y clientes.

¿Quiénes pueden utilizarla? Está diseñada para que pueda ser utilizada por organizaciones de todo tipo en los sectores públicos y privados, en países desarrollados y en vías de desarrollo, para empresas que inician a realizar actividades de RSE o las que ya tienen años realizándolas, empresas de todo tamaño, actividad o ubicación (ISO, 2010).

En El Salvador muchas empresas e instituciones bancarias utilizan la norma ISO 26000 como guía para realizar sus actividades de RSE, basándose en las 7 materias anteriormente descritas; entre estos podemos mencionar: Banco agrícola, Banco Hipotecario, Mi Banco, Banco Promérica, Banco de Fomento Agropecuario, Davivienda, Banco Cuscatlán, Abank, entre otros.

2.4 Indicadores de RSE a nivel general.

A nivel mundial existen guías que orientan los esfuerzos de todos los actores de un país para lograr un avance hacia un desarrollo sostenible. Las principales iniciativas son el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Pacto Global: Es una iniciativa voluntaria, en la que las empresas hacen un compromiso por alinear sus operaciones y estrategias con los diez principios en las áreas de medio ambiente, derechos humanos, estándares laborales y anticorrupción, así como contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Según United Nations Global Compact sus participantes ascienden a 9704 empresas en más de 161 países.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): En 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, integra 17 objetivos y 169 metas. Según Naciones Unidas (2016) esa agenda procura una transformación hacia la sostenibilidad social, económica y ambiental de los 193 estados adheridos. Es una guía para el trabajo de las organizaciones, constituye una oportunidad para Latinoamérica y el Caribe, debido a que se incluyen temas prioritarios como la reducción de las desigualdades, impulsa el crecimiento económico e inclusivo con trabajo decente, entre otros. Los ODS, ponen especial énfasis en frenar el ámbito de desigualdad, especialmente, en el ámbito económico.

Global Reporting Initiative (GRI): Tiene estándares para la elaboración de informes diseñados para que las organizaciones presenten información sobre sus impactos en la sociedad, economía y medio ambiente. Los estándares GRI se han desarrollado, principalmente, para utilizarse como un conjunto interrelacionado que ayude en la preparación de informes de sostenibilidad a las organizaciones de cualquier tipo, sector, tamaño o ubicación geográfica.

Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI): Es un índice mundial que valora las buenas prácticas de sostenibilidad de las empresas bajo criterios sociales, ambientales y económicos. Es un punto de referencia para aquellos inversores que toman en cuenta los criterios de Sostenibilidad en el momento de invertir en el mercado de valores.

2.5 Experiencias y mejores prácticas.

¿Qué es una buena práctica? Una buena práctica es una experiencia positiva, probada y replicada en contextos diversos y que, por consiguiente, puede ser recomendada como modelo. Merece ser compartida para que el mayor número de personas pueda

adaptarla y adoptarla (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación [FAO], 2023)

En El Salvador existe un premio anual para las empresas que realizan RSE llamado “Marca Positiva”, es un evento desarrollado por FUNDEMAS y USAID, con el cual se reconocen las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y tiene como objetivo destacar al sector empresarial por sus iniciativas innovadoras y que son de grandes beneficios para todos los interesados. Desde su lanzamiento, en 2014, este reconocimiento ha reunido a más de 100 proyectos de RSE de diferentes empresas, entre pequeñas, medianas y grandes y de diferentes partes del país y que en su totalidad han beneficiado a más de 3 millones de salvadoreños con una inversión superior a \$70 millones (Reyes, 2018).

Este premio se entrega en varias categorías:

- Público Interno: donde se promueven las mejores condiciones de trabajo por ejemplo balance trabajo-familia, no discriminación, entre otras
- Comunidad: orientada a programas de buenas prácticas desarrolladas en las comunidades en la cuales la organización genera un impacto a través de sus operaciones. Por ejemplo, la generación de ingresos, inversión social para el desarrollo, programas destinados a mejorar la salud y educación en sus comunidades de impacto.
- Medio Ambiente: buenas prácticas en cuanto a reducir y mitigar el impacto ambiental.

Previo a la pandemia Covid 19, se llevó a cabo la última entrega de estos premios y en la categoría Comunidad el premio fue para Banco agrícola por su programa Manos Unidas.

A continuación, se expone un resumen de un artículo presentado en un periódico en línea llamado Univo News en el año 2019. Proyecto muy exitoso y significativo pues logró la movilización del 100% de la comunidad tanto para culminarlo como para hacer uso de él.

La transformación educativa en los Sánchez en Chilanga, Morazán.

La comunidad de Los Sánchez, al igual que muchos lugares en el interior del país había sido olvidada y sus habitantes (hombres, mujeres y niños) se dedicaban a trabajar para cubrir sus necesidades del día. Con la llegada de la maestra Helen Jaqueline Sánchez las cosas empezaron a cambiar para la comunidad, solicitó una escuela para la comunidad y se le dieron 2 aulas; pero las necesidades académicas aumentaban año tras año. Usando sus recursos realizó un viaje a España en busca de ayuda y apoyo para la escuela, poco a poco reunió la ayuda y la escuela mejoró: aulas equipadas, cocina, etc.; sin embargo, la escuela impartía clases hasta 9º grado, por lo que la maestra (hoy directora del centro) gestionó el bachillerato con la dirección departamental en el año 2016.

Posteriormente, se reunieron todos los líderes de la zona, cerca de 200 familias de los cantones y caseríos aledaños, los cuales estuvieron de acuerdo en trabajar de manera voluntaria, fue entonces cuando la maestra emprendió un viaje a Estados Unidos para reunirse con los miembros de la comunidad que residen en ese lugar y darles a conocer el nuevo plan de mejoramiento educativo y también que estos se pudieran unir al proyecto.

Entonces, a través del programa Manos Unidas por El Salvador del Banco Agrícola y la Fundación para el Desarrollo Educativo Morazán en Acción (FUNDEMAC) se gestionó un monto de \$ 12,000.00 dólares, para construir aulas para bachillerato, para el año 2017 ya estaba aprobado; sin embargo, solicitó que el bachillerato fuese presencial, convirtiéndose directamente en un Complejo Educativo, lo cual fue aceptado en diciembre de ese mismo año.

Padres de familia, docentes y alumnos empezaron a unirse al trabajo, jalando arena, picando piedra, colocando hierro, como se puede ver en la figura 2; el proyecto fue inaugurado el 23 de agosto del 2018 y hoy cuenta con un Complejo Educativo equipado, con talleres de música, pintura y un centro de cómputo donde los estudiantes pueden desarrollarse dentro del área de tecnología, aulas amplias y cómodas con mobiliario, pupitres y pizarra nuevas, también hay dibujos hechos por los estudiantes, así como docentes capacitados y sobre todo apasionados por ver crecer la institución (Univo News, 2018), en la figura 3 se muestran algunas fotografías del centro escolar.

Figura 2.

Construcción del complejo educativo.



Nota: Padres de familia y comunidad unidos en la construcción del complejo educativo.

Fuente: Tomado de <https://univonews.com> (2018)

Figura 3.

Proyecto del complejo educativo concluido.



Nota: Fachada del centro escolar y centro de cómputo equipado.

Fuente: Tomado de <https://univonews.com> (2018)

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

La presente investigación se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo, el que según Hernández et al. (2014), se define como aquel que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p. 4).

El desarrollo fue realizado conforme los criterios del enfoque mencionado, utilizando herramientas de recolección de datos relacionadas a dicho enfoque, análisis matemático y estadístico para describir la situación actual de las RSE y probar la hipótesis propuesta en el capítulo 1.

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación se ha realizado por medio de diseño no experimental, debido a que se han estudiado las variables dependientes (Impacto en la sociedad y economía), sin influir en la variable independiente (actividades en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad), no existió manipulación, ni se tuvo control sobre las variables mencionadas, sino que se observaron y estudiaron las actividades que se realizan en el sistema bancario actualmente y sobre eso se basó el diseño del instrumento.

Además de eso, es un diseño transeccional pues, aunque la RSE en El Salvador inició desde el año 2000, la toma de datos fue en un momento específico. Además, se realizó un diseño transeccional exploratorio, pues pretendía tener un panorama completo del impacto de la RSE en materia de participación activa, ya que además de describir las acciones actuales de RSE, se mide el impacto en la sociedad y economía salvadoreña.

3.3 Población y muestra

3.3.1 *Universo*

Una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2010). La población de esta investigación está compuesta por todas las entidades del sistema bancario privado salvadoreño (bancos privados, sociedades de ahorro y crédito y bancos cooperativos), las cuales según la SSF son:

- Abank
- BAC Credomatic
- Banco Agrícola
- Banco Atlántida
- Banco Azul
- Banco Cuscatlán
- Davivienda
- Banco Industrial
- Citibank
- Banco Promerica
- Credicomer
- Multi inversiones Mi Banco
- Apoyo Integral
- Constelación
- Gente
- BTS
- Banco Izalqueño de los trabajadores

- BANCOVI
- Primer Banco de los trabajadores

3.3.2 *Unidades de análisis*

Para la presente investigación se seleccionó únicamente a las instituciones que se encontró en sus sitios web oficiales que realizan actividades de RSE activamente (en el año 2023), que tienen proyectos enfocados en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad (se excluyen entidades que no se ha encontrado información en sus sitios oficiales de comunicación sobre actividades de RSE en el presente año) o que son socios de FUNDEMAS y basan el desarrollo de sus actividades en la norma ISO 26000, pues de ellas se obtuvo la información necesaria para cumplir con los objetivos principales de este trabajo:

- Abank
- Multi inversiones Mi Banco
- Banco Cuscatlán
- Banco Promerica
- BAC Credomatic
- Davivienda

3.3.3 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativa de la población. (Hernández et al., 2014).

En la presente investigación, debido a que la población es pequeña, las unidades de objeto o estudio son todas las que forman parte de la unidad de análisis.

Cuando la población es muy pequeña y el error tolerado es muy pequeño, prácticamente hay que tomar a toda o casi toda la población, con menos de 15 sujetos debemos incluir a toda la población. (Morales, 2012)

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para lograr los objetivos propuestos en la recolección de datos, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Reconocimiento sobre el tema en estudio: estudio de la situación actual de las instituciones de la muestra, por medio de información encontrada en sus sitios web oficiales, periódicos en línea reconocidos en el país y sitios web oficiales de instituciones relacionadas con el tema.

Diseño del instrumento: selección del instrumento a utilizar y formulación de preguntas en base a lo investigado previamente, orientadas en la solución de las preguntas de investigación realizadas en el capítulo 1.

3.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue el Cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir y su objetivo es obtener respuesta sobre las preguntas de investigación planteadas en el capítulo 1 (Hernández et al.,2014; Fresno, 2018).

El cuestionario consistió en 21 preguntas dirigidas a los gerentes o encargados de las actividades de RSE de las entidades bancarias que están dentro de la muestra.

Se elaboraron preguntas cerradas, de opción múltiple y algunas preguntas abiertas, estas últimas con el fin de enriquecer el conocimiento sobre el área y desarrollo de las actividades dentro de las instituciones.

3.4.3 Procedimiento

3.4.3.1 Procedimiento para la recolección de datos.

- Como primer punto luego de analizar la situación de la RSE se elaboró el instrumento.
- Para mejor comprensión de las preguntas por parte de las personas a encuestar, se verificó que las interrogantes estuvieran redactadas con un lenguaje comprensible y numerado correlativamente, además de revisar que no contuviera errores ortográficos o de redacción.
- Se establecieron los contactos con las personas encargadas de RSE en las instituciones de la muestra por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas y por medio de referencias de conocidos dentro de las instituciones.

- El cuestionario fue remitido por medio de dos vías, en unos casos el cuestionario fue enviado por medio del correo electrónico y en otros casos el cuestionario se llevó de manera presencial a la institución.
- Finalmente, se dio seguimiento a la contestación del formulario por medio de correos, llamadas telefónicas y visitas presenciales en la institución bancaria, no sin antes agradecer la ayuda e interés mostrado por las personas contactadas.

3.4.3.2 Procedimiento para procesar datos.

Una vez recolectada la información mediante el procedimiento anterior, se procedió a seleccionar la herramienta por medio de la cual se haría la tabulación de la información y creación de sus respectivos gráficos para su posterior análisis. En este caso se seleccionó el programa Microsoft Excel, por ser una herramienta diseñada para obtener cálculos estadísticos, además que la muestra de este estudio es pequeña; por lo que el programa seleccionado resultaba ser lo suficientemente eficiente para realizar los cálculos necesarios.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación fueron procesados mediante la utilización de hojas electrónicas de Excel, para consolidar, tabular y graficar las respuestas obtenidas para cada pregunta y luego se analizaron mediante interpretación de los resultados obtenidos.

4.1 Presentación de los resultados

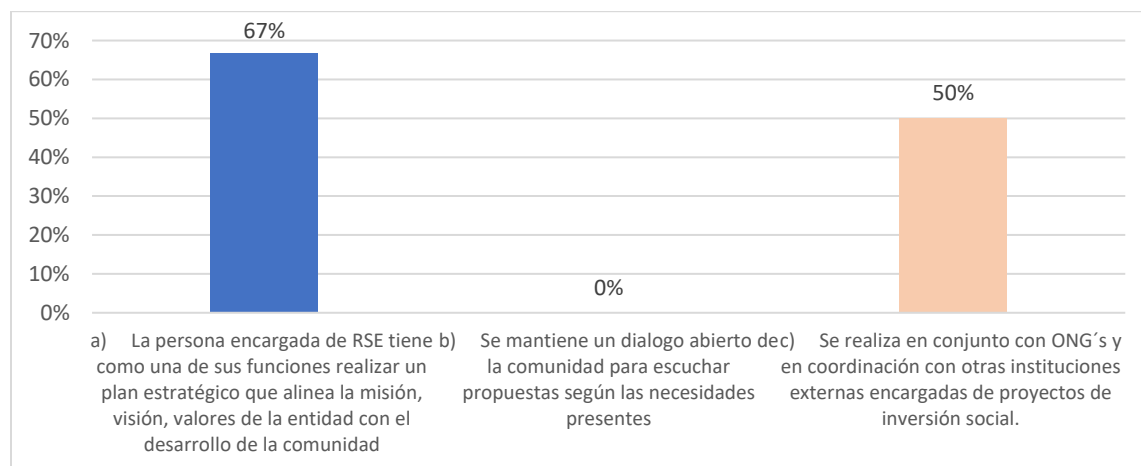
Se presentan las 21 interrogantes de manera individual, para cada una se presenta la tabla de frecuencias de los resultados por ítem, además de un gráfico que apoya la interpretación y análisis de resultado.

1. ¿Cómo identifica la institución bancaria oportunidades de inversión social en la comunidad?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) La persona encargada de RSE tiene como una de sus funciones realizar un plan estratégico que alinea la misión, visión, valores de la entidad con el desarrollo de la comunidad	4	67%
b) Se mantiene un dialogo abierto de la comunidad para escuchar propuestas según las necesidades presentes		
c) Se realiza en conjunto con ONG's y en coordinación con otras instituciones externas encargadas de proyectos de inversión social.	3	50%

Figura 4.

Gráfico de pregunta 1: Cómo identifica la institución bancaria oportunidades de inversión social en la comunidad.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

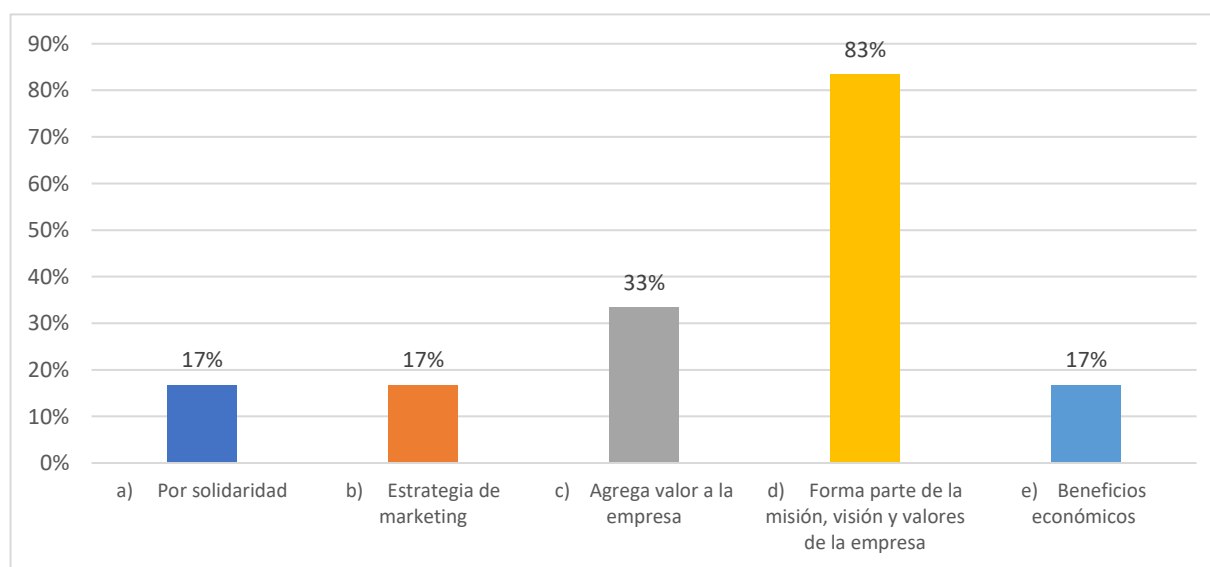
Con la pregunta No. 1 se pretenden conocer cuál es la manera en la que las instituciones bancarias obtienen la información para realizar actividades de RSE, destacando que es válido marcar más de una opción ya que al tener diferentes prioridades u oportunidades, las instituciones no se limitan a realizar una sola actividad de RSE, y en este caso, se observa que 4 instituciones de 6, marcaron que es en las que el encargado de RSE quien tiene como una de sus funciones realizar un plan estratégico, demostrando de esta forma la importancia de estas actividades y que no se dejan sin ninguna planificación, sino que se van alineando con la misión, visión, valores de la entidad; si las actividades son planificadas con anticipación, también es posible medirlas antes de realizarlas y de esta manera conocer el impacto a generar en la economía y sociedad.

2. ¿Qué motiva a la institución a apoyar los proyectos de RSE?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Por solidaridad	1	17%
b) Estrategia de marketing	1	17%
c) Agrega valor a la empresa	2	33%
d) Forma parte de la misión, visión y valores de la empresa	5	83%
e) Beneficios económicos	1	17%

Figura 5.

Gráfico de pregunta 2: ¿Qué motiva a la institución a apoyar a los proyectos de RSE



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

En la pregunta No. 2 se pretende determinar cuál es la motivación de las instituciones financieras para realizar actividades de RSE, ya que no es igual en todas, la mayoría (5 instituciones de 6) colocaron que es debido a que forma parte de la misión, visión y valores de la empresa, esto hace notar el compromiso que poseen con la comunidad las instituciones financieras, además de la importancia que tienen por la comunidad que les rodea. Si realizar las actividades forma parte de su planeación estratégica, el medir los resultados también debería

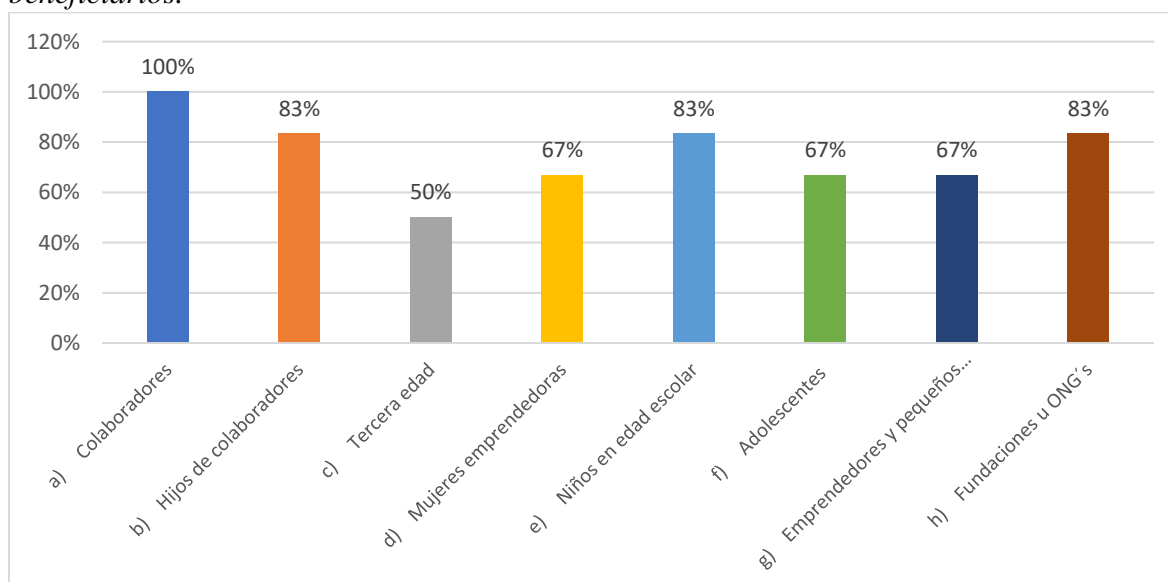
formar parte de ésta pues entre mayor impacto generen en la sociedad y economía, más contribuirá a la institución a alcanzar los objetivos trazados.

3. De las actividades de RSE realizadas en los últimos tres años marque los beneficiarios.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Colaboradores	6	100%
b) Hijos de colaboradores	5	83%
c) Tercera edad	3	50%
d) Mujeres emprendedoras	4	67%
e) Niños en edad escolar	5	83%
f) Adolescentes	4	67%
g) Emprendedores y pequeños empresarios	4	67%
h) Fundaciones u ONG's	5	83%

Figura 6.

Gráfico de pregunta 3: De las actividades de RSE realizadas en los últimos tres años marque los beneficiarios.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

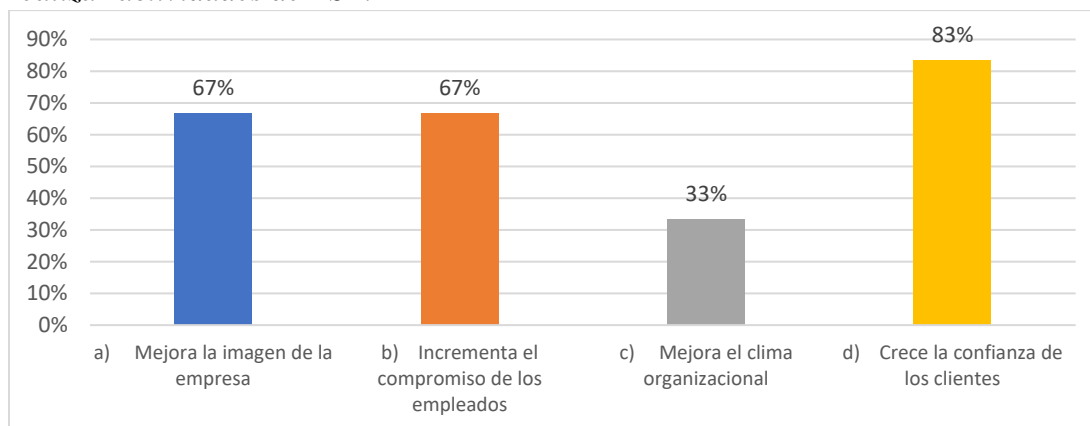
En el caso de la pregunta No. 3 se busca conocer cuál es la población objetivo de las actividades de RSE, tal como se muestra su población objetivo está ampliamente diversificadas: colaboradores, hijos de colaboradores, niños en edad escolar y adolescentes, las 6 instituciones apoyan a estos sectores, apostando mayormente por las generaciones futuras del país, además de apoyar a personal interno, otros de los sectores por los que se apuestan, (4 instituciones de 6 encuestadas), son las mujeres emprendedoras y pequeños empresarios mostrando que se están enfocando en el desarrollo de la economía de estos sectores ya sea a través de programas de capacitaciones o capitales semillas, igual cantidad de respuestas se tiene para las Fundaciones u ONG's; el sector menos favorecido para este caso son los adultos de la tercera edad ya que solamente 3 instituciones de 6 marcaron esta opción.

4. ¿Cuáles considera los principales beneficios que la institución obtiene al realizar actividades de RSE?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Mejora la imagen de la empresa	4	67%
b) Incrementa el compromiso de los empleados	4	67%
c) Mejora el clima organizacional	2	33%
d) Crece la confianza de los clientes	5	83%

Figura 7.

Gráfico de pregunta 4: Cuáles considera los principales beneficios que la institución obtiene al realizar actividades de RSE.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

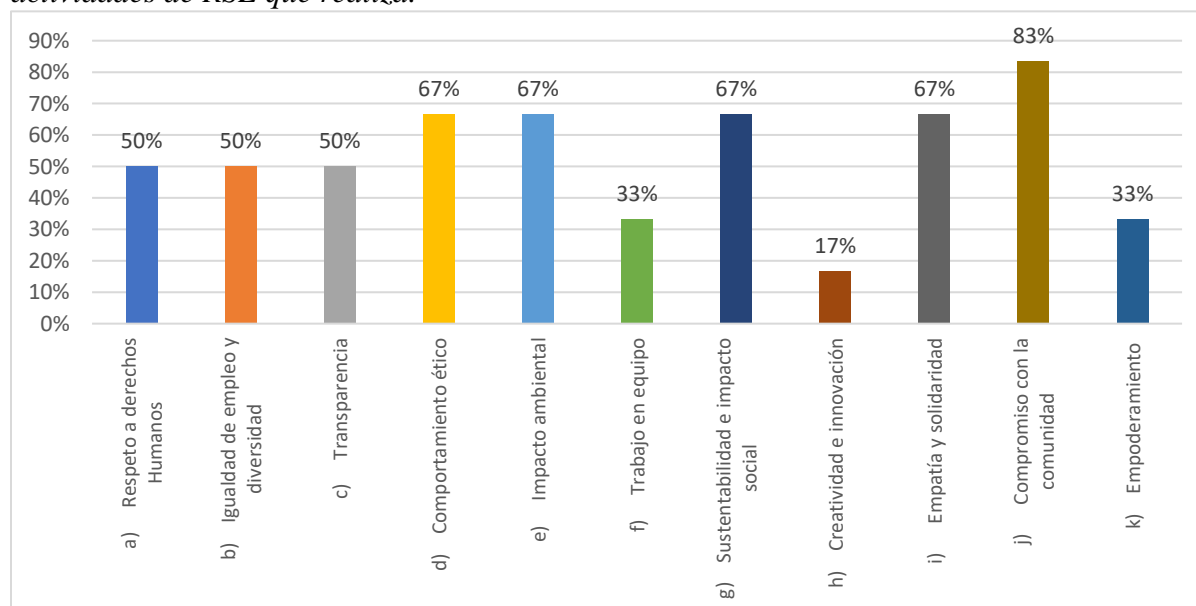
La pregunta No. 4 tiene una estrecha relación con la No. 2, ya que esta última muestra ¿Cuál es el motivo para llevar a cabo actividades de RSE? y la primera nos confirma que las instituciones reconocen que tienen algún tipo de beneficio al realizar actividades de RSE, 4 instituciones de 6 concuerdan que se mejora la imagen de la empresa, de igual forma incrementa el compromiso de los empleados y el crecimiento de la confianza de los clientes, (según la respuesta de 5 instituciones); la aprobación de estos sectores es muy importante, ya que empleados y clientes forman parte de la misma comunidad que las instituciones benefician con sus actividades de RSE.

5. ¿Cuáles son los principios sobre los que su organización basa las actividades de RSE realiza?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Respeto a derechos Humanos	3	50%
b) Igualdad de empleo y diversidad	3	50%
c) Transparencia	3	50%
d) Comportamiento ético	4	67%
e) Impacto ambiental	4	67%
f) Trabajo en equipo	2	33%
g) Sustentabilidad e impacto social	4	67%
h) Creatividad e innovación	1	17%
i) Empatía y solidaridad	4	67%
j) Compromiso con la comunidad	5	83%
k) Empoderamiento	2	33%

Figura 8.

Gráfico de pregunta 5: Cuáles son los principios sobre los que su organización basa las actividades de RSE que realiza.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

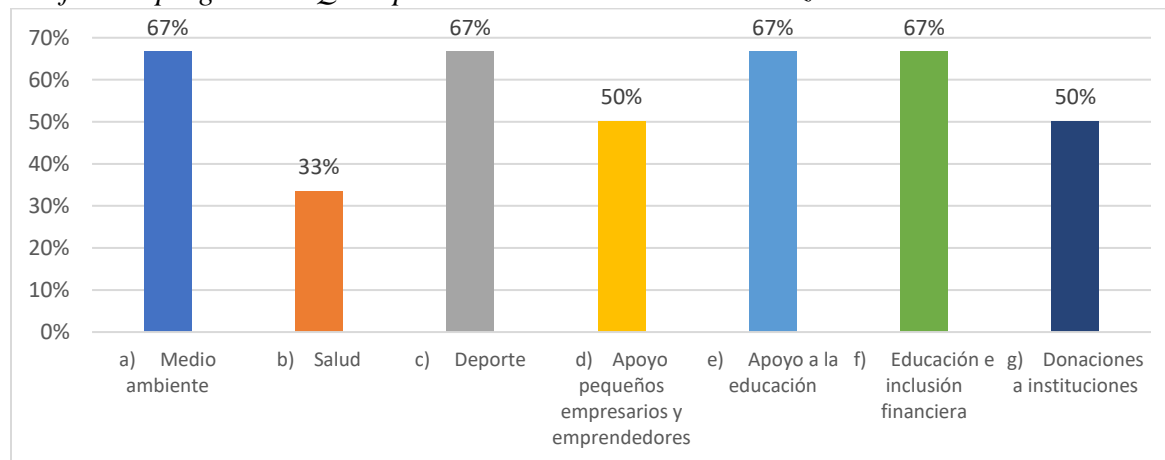
En la pregunta No. 5 se hace notar el alto grado de compromiso con la comunidad, ya que este es el principio es el que tuvo mayor número de respuestas (5 instituciones de 6), muy en concordancia con lo respondido por 4 instituciones, marcando los siguientes principios, Sustentabilidad e impacto social esto concuerda con la importancia del sistema financiero, ya que las mismas instituciones reconocen el rol que poseen en el crecimiento económico de las comunidades, además los principios de comportamiento ético, impacto ambiental, empatía y solidaridad fueron marcados por igual número de instituciones ya que se reconoce que complementan el compromiso que se posee con la comunidad, en menor cuantía, 3 instituciones marcaron los principios de respeto a los derechos humanos, igualdad de empleo y diversidad, transparencia, trabajo en equipo y empoderamiento son considerados para realizar actividades de RSE.

6. ¿Qué tipos de actividades de RSE realiza su institución?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Medio ambiente	4	67%
b) Salud	2	33%
c) Deporte	4	67%
d) Apoyo pequeños empresarios y emprendedores	3	50%
e) Apoyo a la educación	4	67%
f) Educación e inclusión financiera	4	67%
g) Donaciones a instituciones	3	50%

Figura 9.

Gráfico de pregunta 6: *Qué tipos de actividades de RSE realiza su institución.*



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

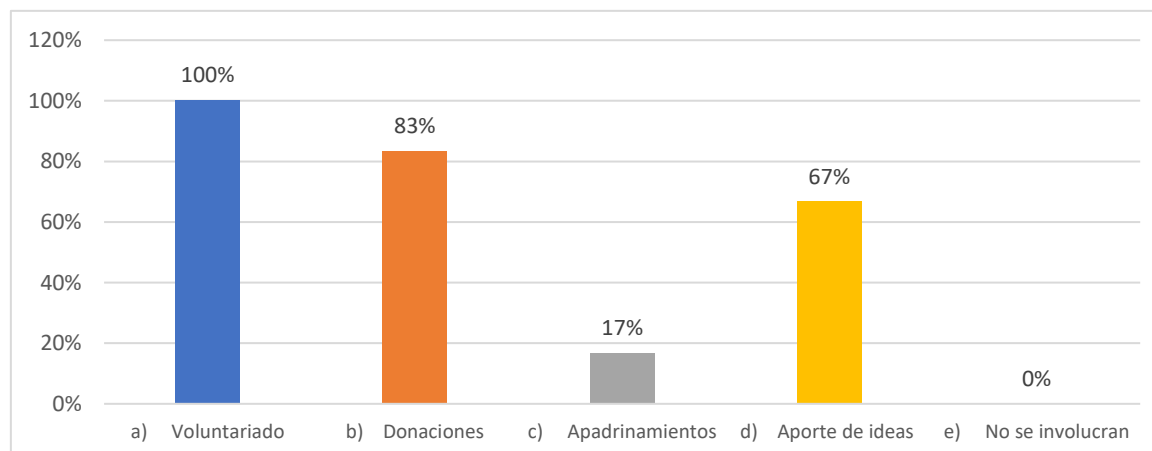
La pregunta No. 6 tiene como objetivo determinar cuáles son las actividades de RSE que se realizan, 4 instituciones de 6 encuestadas se enfocan en deporte, esto concuerda mucho con la población objetivo (pregunta No. 3) los niños y adolescentes, apoyando este criterio las actividades de apoyo a la educación, cuya población objetivo son los niños. Las actividades de medio ambiente y educación e inclusión financiera también fueron marcados por igual número de instituciones, ya que estos también son considerados dentro de los principios que se toman en cuenta, en menor cuantía salud, apoyo a pequeños empresarios y emprendedores, las donaciones también son consideradas como parte de las actividades que se llevan a cabo 3 instituciones

7. ¿Qué actividades realizan los empleados de la institución en los proyectos de RSE?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Voluntariado	6	100%
b) Donaciones	5	83%
c) Apadrinamientos	1	17%
d) Aporte de ideas	4	67%
e) No se involucran	0	0%

Figura 10.

Gráfico de pregunta 7: *Qué actividades realizan los empleados de la institución en los proyectos de RSE.*



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

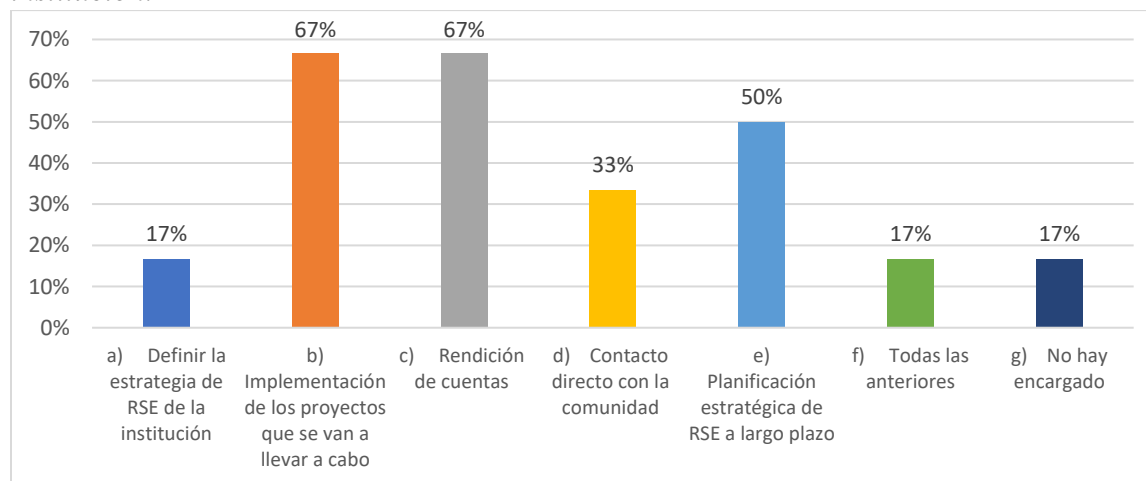
Como se observa el compromiso de los empleados no solamente se limita a la observación de las actividades realizadas por la institución, sino que también se vuelven actores en las actividades de RSE que se realizan, ya que todas las instituciones marcaron esta opción, además 5 instituciones de 6 marcaron la opción de aportes como donaciones, pero su participación no solo incluye estas actividades ya que 4 instituciones afirman que son los mismos empleados quienes aportan ideas de las actividades que podrían realizarse, solamente 1 institución participa también en apadrinamientos.

8. ¿Cuáles de estas actividades realiza el encargado de RSE de la institución?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Definir la estrategia de RSE de la institución	1	17%
b) Implementación de los proyectos que se van a llevar a cabo	4	67%
c) Rendición de cuentas	4	67%
d) Contacto directo con la comunidad	2	33%
e) Planificación estratégica de RSE a largo plazo	3	50%
f) Todas las anteriores	1	17%
g) No hay encargado	1	17%

Figura 11.

Gráfico de pregunta 8: Cuáles de estas actividades realiza el encargado de RSE de la institución.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

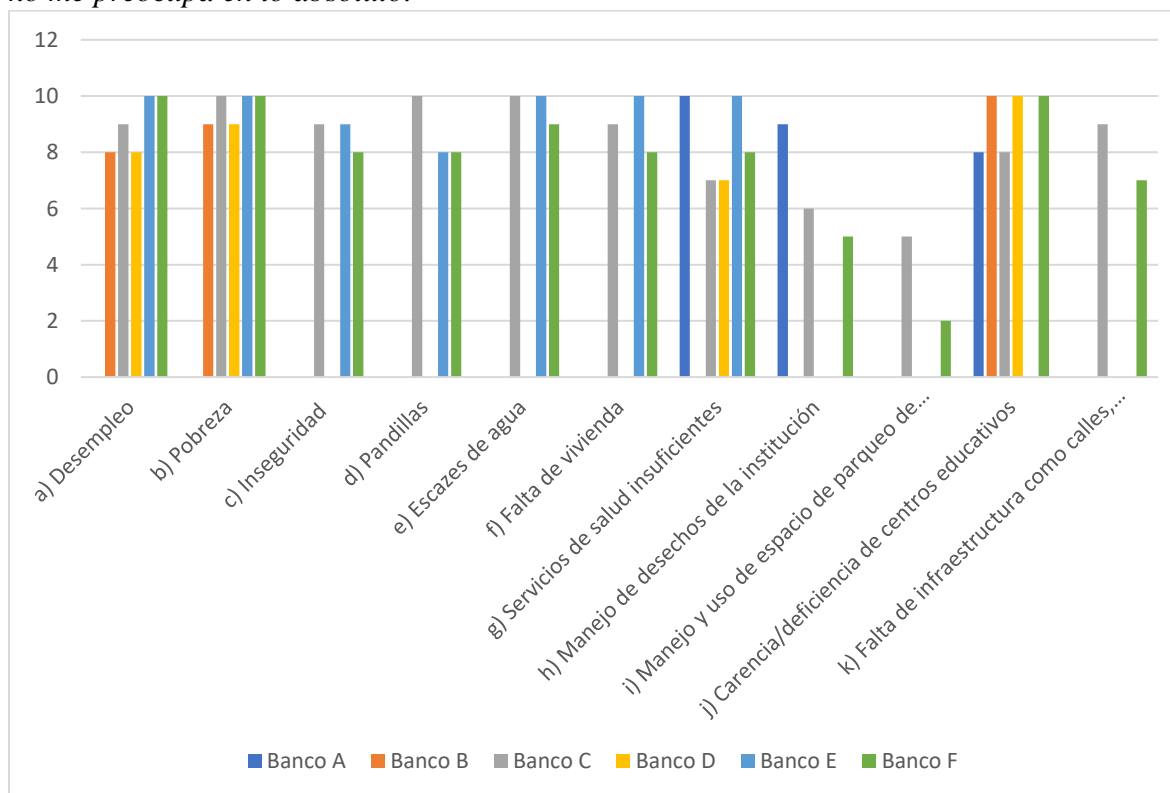
En la pregunta No. 8 solamente una institución afirma que no se posee encargado de RSE en la institución (mientras en otras es tarea compartida por diferentes áreas), esto demuestra que para las instituciones las prácticas de RSE son de suma importancia que poseen inclusive una persona encargada para llevarla a cabo, dentro de las actividades que mayormente realiza son: Implementación de los proyectos que se van a llevar a cabo, Planificación estratégica de RSE a largo plazo y Rendición de cuentas, lo que enmarca la importante labor de dicho empleado, ya que se encuentra considerado en todo el proceso desde la planificación hasta la rendición de cuentas para lo que utilizan únicamente indicadores elaborados por ellos mismos como cantidad de beneficiados, árboles plantados, personas que han asistido, etc.

9. A continuación, se mencionan algunos problemas que preocupan a las comunidades, en cada caso se le solicita marcar del 10 al 0 donde 10 es me preocupa mucho y 0 no me preocupa en lo absoluto.

RESPUESTAS	Banco A	Banco B	Banco C	Banco D	Banco E	Banco F
a) Desempleo		8	9	8	10	10
b) Pobreza		9	10	9	10	10
c) Inseguridad			9		9	8
d) Pandillas			10		8	8
e) Escasez de agua			10		10	9
f) Falta de vivienda			9		10	8
g) Servicios de salud insuficientes	10		7	7	10	8
h) Manejo de desechos de la institución	9		6			5
i) Manejo y uso de espacio de parqueo de la institución			5			2
j) Carencia/deficiencia de centros educativos	8	10	8	10		10
k) Falta de infraestructura como calles, puentes, etc			9			7

Figura 12.

Gráfico de pregunta 9: A continuación, se mencionan algunos problemas que preocupan a las comunidades, en cada caso se le solicita marcar del 10 al 0 donde 10 es me preocupa mucho y 0 no me preocupa en lo absoluto.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

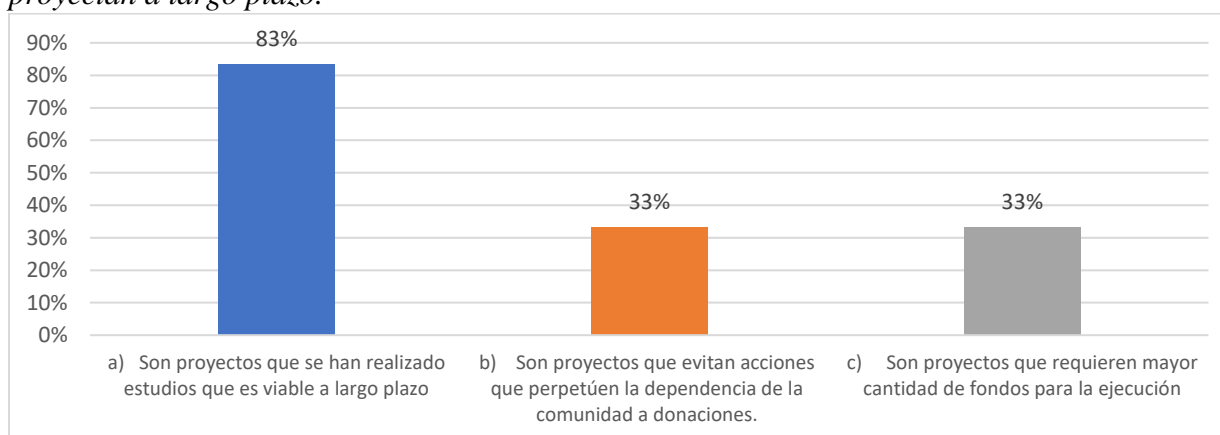
Esta pregunta se hizo con la finalidad de conocer en qué problema se enfocan más las instituciones para realizar sus prácticas de RSE. La respuesta que más tuvo puntuaciones es la carencia de centros educativos, seguidos de la pobreza, el desempleo y servicios de salud insuficiente. Esto tiene sentido al observar los proyectos que usualmente se observan que se realizan en el país: Reconstrucción de centros escolares, apoyos a empresarios y emprendedores, apoyo a centros de salud.

10. Marque los criterios utilizados en las actividades de RSE que se proyectan a largo plazo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Son proyectos que se han realizado estudios que es viable a largo plazo	5	83%
b) Son proyectos que evitan acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad a donaciones.	2	33%
c) Son proyectos que requieren mayor cantidad de fondos para la ejecución	2	33%

Figura 13.

Gráfico de pregunta 10: Marque los criterios utilizados en las actividades de RSE que se proyectan a largo plazo.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

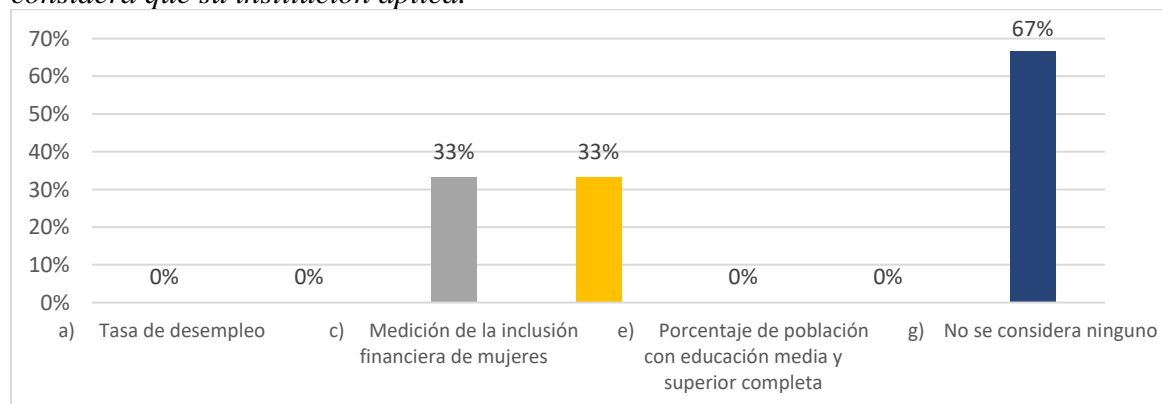
La pregunta No. 10 ayuda a comprender un poco qué criterios se consideran en los proyectos de largo plazo, 5 instituciones de 6 encuestadas, afirman que son los que tienen un estudio de viabilidad, además de eso también se busca que la comunidad beneficiada no dependa siempre de dicha actividad de RSE, sino que con el tiempo pueden ser independientes y tener su propio desarrollo, igual cantidad de instituciones (2), tienen la consideración de aquellos proyectos que requieren mayor cantidad de fondos para la ejecución.

11. ¿Cuáles de los siguientes indicadores sociales para medir resultados considera que su institución aplica?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Tasa de desempleo	0	0%
b) Ingresos promedio por familia	0	0%
c) Medición de la inclusión financiera de mujeres	2	33%
d) Tasa de participación femenina en la fuerza laboral	2	33%
e) Porcentaje de población con educación media y superior completa	0	0%
f) Disminución/Incremento de la violencia		0%
g) No se considera ninguno	4	67%

Figura 14.

Gráfico de pregunta 11: Cuáles de los siguientes indicadores sociales para medir resultados considera que su institución aplica.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

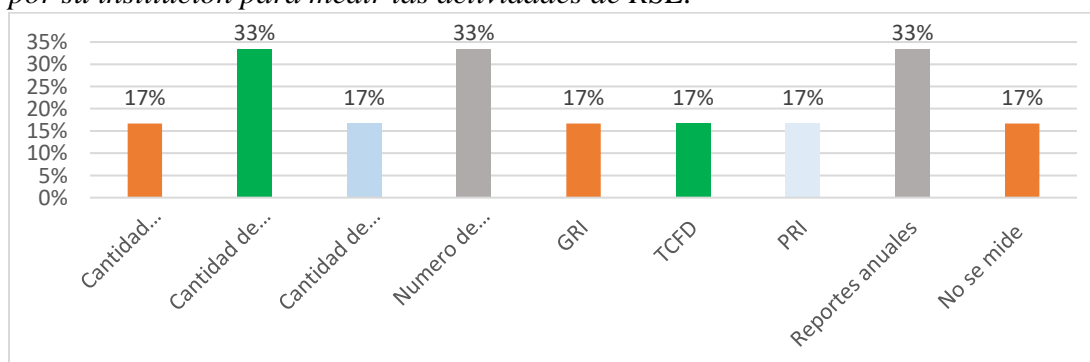
Esta interrogante se realizó con el fin de conocer si las instituciones midan de cierta forma el impacto que sus acciones causan en la sociedad, por ejemplo si se realizan proyectos de construcción de escuelas el indicador a monitorear podría ser el porcentaje de la población con educación media y superior completa, este indicador debería verse incrementado en el departamento/municipio donde se realizó el proyecto y es posible conocerlo mediante la encuesta de hogares de propósitos múltiples; pero 4 instituciones de 6 encuestadas contestaron que no dan seguimiento a estos indicadores de país, solamente 2 indicaron que si lo hacen.

12. Mencione la o las herramientas de auto medición interna de RSE utilizadas por su institución para medir las actividades realizadas.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cantidad Voluntariado	1	17%
Cantidad de beneficiados	2	33%
Cantidad de árboles sembrados	1	17%
Numero de capacitados	2	33%
GRI	1	17%
TCFD	1	17%
PRI	1	17%
Reportes anuales	2	33%

Figura 15.

Gráfico de pregunta 12: Menciones las herramientas de auto medición interna de RSE utilizadas por su institución para medir las actividades de RSE.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

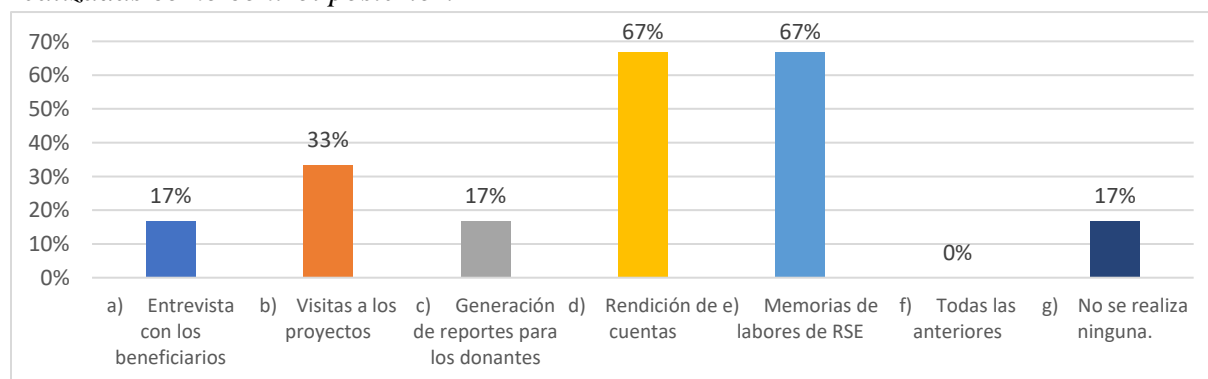
Esta pregunta, de naturaleza abierta se hizo de esta manera para conocer si las instituciones realizan mediciones de sus actividades y de realizarlas, que clase de indicadores o herramientas están utilizando para tal fin; 2 instituciones de 6 mencionaron utilizar indicadores como la cantidad de beneficiarios, Numero de capacitados. Solamente una institución mencionó herramientas que le ayudan a realizar sus informes de RSE y que le ayudan a controlar el grado de avance y cumplimiento de sus iniciativas de RSE; estas herramientas les ayudan a medir la gestión y desempeño de áreas como: economía, medio ambiente, sociedad, etc. De igual forma, solamente una institución no mide de ninguna forma las actividades que realizan.

13. Una vez finalizada la actividad de RSE, marque aquellas diligencias realizadas como control posterior.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Entrevista con los beneficiarios	1	17%
b) Visitas a los proyectos	2	33%
c) Generación de reportes para los donantes	1	17%
d) Rendición de cuentas	4	67%
e) Memorias de labores de RSE	4	67%
f) Todas las anteriores	0	0%
g) No se realiza ninguna.	1	17%

Figura 16.

Gráfico de pregunta 13: Una vez finalizada la actividad de RSE, marque aquellas diligencias realizadas como control posterior.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

Esta pregunta se realizó considerando que los proyectos de RSE (los beneficios) deberían continuar indefinidamente para conseguir la mayor cantidad de beneficiarios posibles y el impacto sea mayor tanto en la sociedad como para la empresa. Por ejemplo, la siembra de árboles, ¿crecen o mueren al cabo de unos meses? Educación financiera, ¿las personas en realidad comprendieron y aplican lo aprendido?

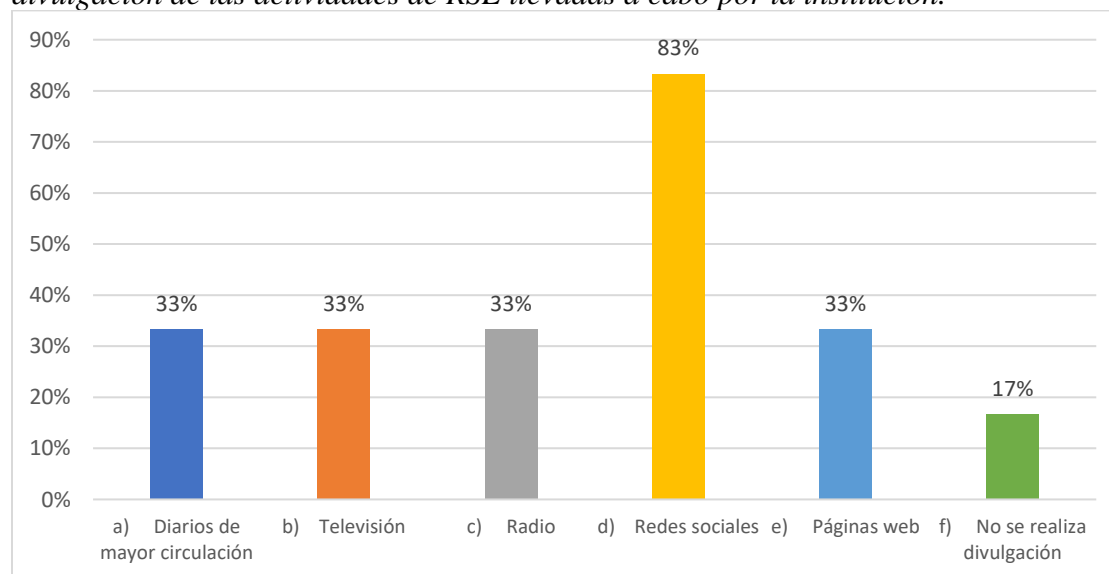
De las instituciones, 4 de 6 menciona que realizan memoria de labores y rendición de cuentas, 2 instituciones mencionan visitar los proyectos, solo un encuestado manifiesta realizar entrevistas y un encuestado mencionó que no hacen seguimiento; por lo que es poco probable que posterior a la culminación del proyecto conozcan si el proyecto fue exitoso y perdurara beneficiando la mayor cantidad de personas posibles en la comunidad.

14. Mencione los principales medios por los cuales se realiza la divulgación de las actividades de RSE llevadas a cabo por la institución

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Diarios de mayor circulación	2	33%
b) Televisión	2	33%
c) Radio	2	33%
d) Redes sociales	5	83%
e) Páginas web	2	33%
f) No se realiza divulgación	1	17%

Figura 17.

Gráfico de pregunta 14: Mencione los principales medios por los cuales se realiza la divulgación de las actividades de RSE llevadas a cabo por la institución.



Fuente:

Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

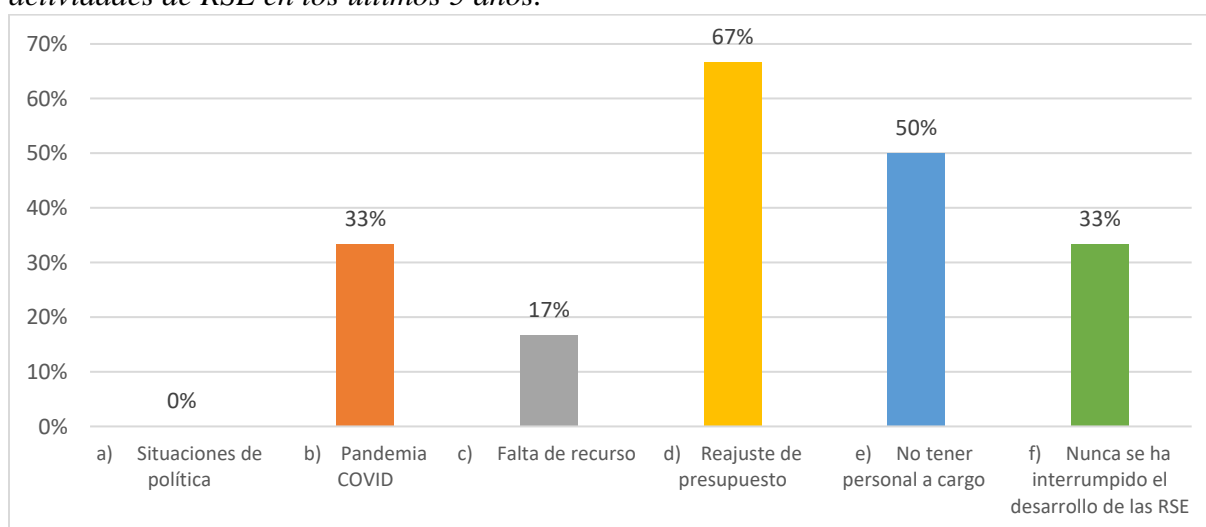
La comunicación de la RSE es muy importante, ya que permite que los grupos de interés conozcan las prácticas realizadas. Como era de esperarse; para llegar a la mayor cantidad de personas posibles con esta información, 5 instituciones de 6 afirman hacer uso de las redes sociales, seguido de los medios tradicionales, esto también podría deberse a que los medios tradicionales implican mayor costo, además que la población ha disminuido su uso a través de los años.

15. ¿Qué situaciones han interferido o limitado el desarrollo de las actividades de RSE en los últimos 5 años?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Situaciones de política	0	0%
b) Pandemia COVID	2	33%
c) Falta de recurso	1	17%
d) Reajuste de presupuesto	4	67%
e) No tener personal a cargo	3	50%
f) Nunca se ha interrumpido el desarrollo de las RSE	2	33%

Figura 18.

Gráfico de pregunta 15: Qué situaciones han interferido o limitado el desarrollo de las actividades de RSE en los últimos 5 años.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

Esta pregunta se realizó para conocer qué variables podrían afectar el desarrollo normal de las actividades de RSE. Según los encuestados nunca se han detenido, el mayor obstáculo es el reajuste o recortes de presupuesto. Las actividades de RSE se han vuelto tan importantes que, de existir obstáculos, únicamente han modificado el presupuesto y disminuido la cantidad de

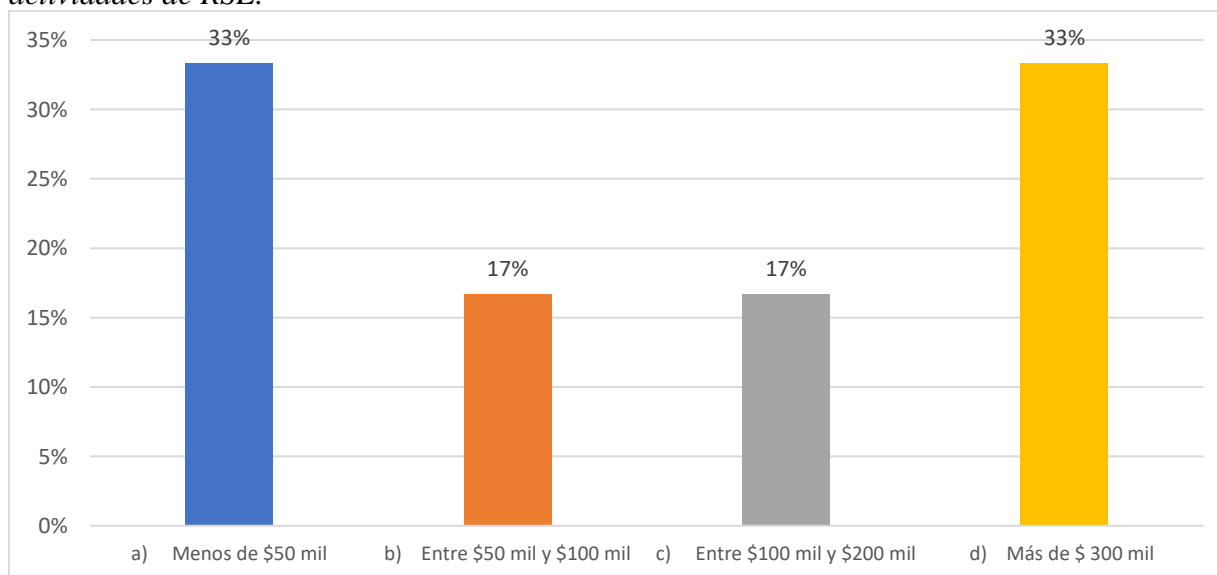
proyectos y beneficiados, volviendo más importante medir detalladamente cada proyecto a implementar.

16. ¿A cuánto asciende la inversión que realiza la institución anualmente en actividades de RSE?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Menos de \$50 mil	2	33%
b) Entre \$50 mil y \$100 mil	1	17%
c) Entre \$100 mil y \$200 mil	1	17%
d) Más de \$ 300 mil	2	33%
TOTAL	6	100%

Figura 19.

Gráfico de pregunta 16: A cuánto asciende la inversión que realiza la institución anualmente en actividades de RSE.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

Esta interrogante se agrupó los montos por rangos para que las instituciones se sintieran más confiadas de brindar la información; en términos generales y según las respuestas de los encuestados se puede observar que la cantidad invertida es proporcional al tamaño de la

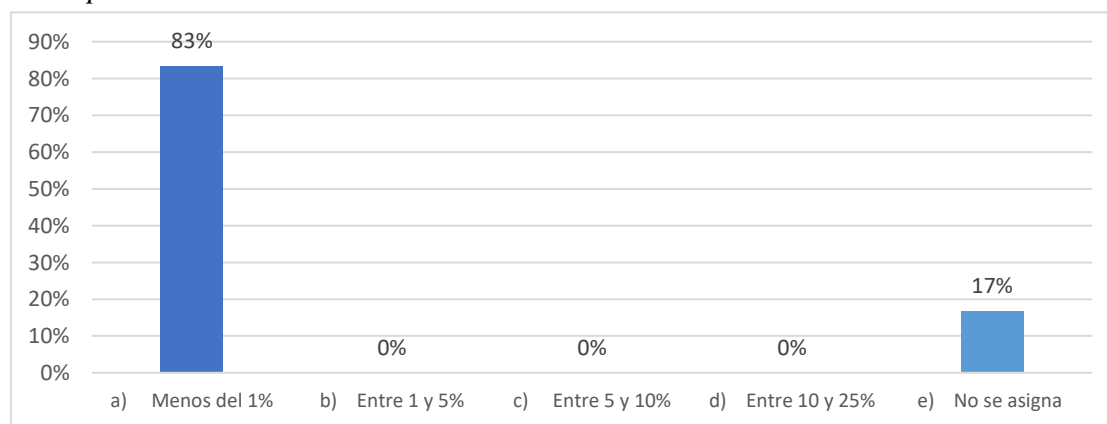
institución, e igualmente proporcional al tamaño de los proyectos desarrollados, así como los beneficios e impacto que éstos generan a la sociedad y economía salvadoreña.

17. ¿Cuál es el porcentaje de presupuesto asignado de la empresa en temas de responsabilidad social/sostenibilidad?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Menos del 1%	5	83%
b) Entre 1 y 5%	0	0%
c) Entre 5 y 10%	0	0%
d) Entre 10 y 25%	0	0%
No se asigna	1	17%
TOTAL	6	120%

Figura 20.

Gráfico de pregunta 17: ¿Cuál es el porcentaje de presupuesto asignado de la empresa en temas de responsabilidad social/sostenibilidad?



Fuente:

Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

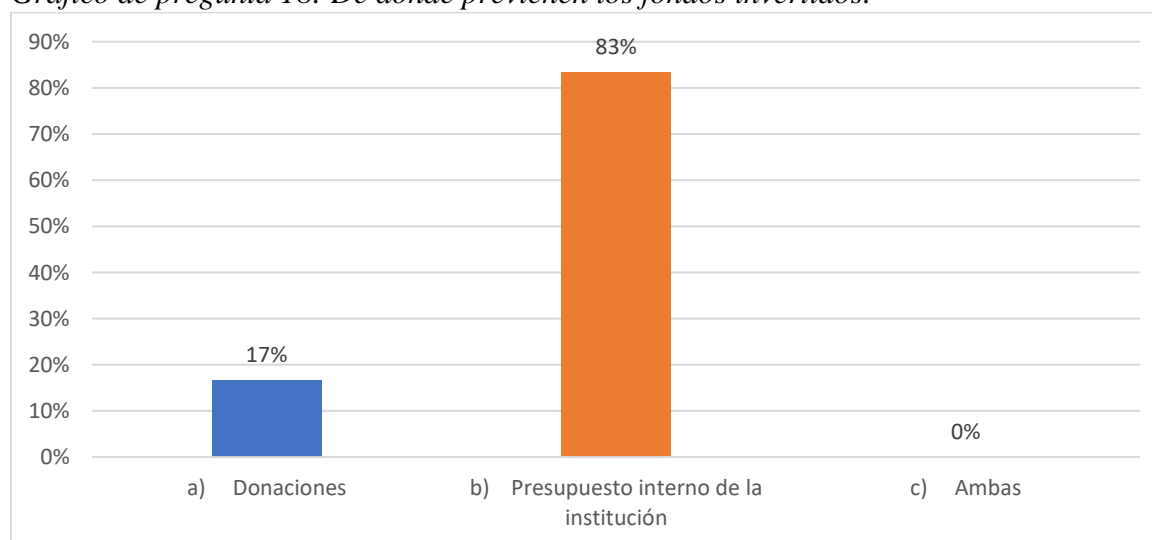
En esta interrogante todos los encuestados coinciden que represan menos del 1%. Esta asignación de recursos debería ser vista como una inversión, pero debido a que su retorno y beneficios económicos son poco visible pues no hay herramientas de medición, las empresas en general podrían verlo como un gasto y es por esta razón el bajo porcentaje asignado.

18. ¿De dónde previenen los fondos invertidos?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Donaciones	1	17%
b) Presupuesto interno de la institución	5	83%
c) Ambas	0	0%
TOTAL	6	100%

Figura 21.

Gráfico de pregunta 18: De dónde previenen los fondos invertidos.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

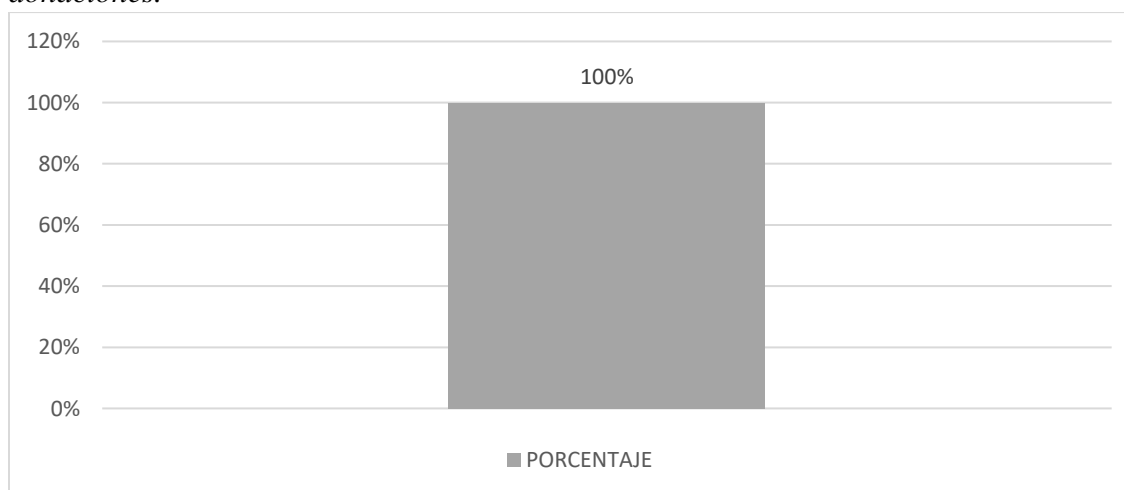
Esta pregunta se realizó para conocer el origen de los fondos que las instituciones tienen para realizar sus actividades de RSE, ya que podría usar diversas fuentes, desde donaciones o como se vio en preguntas anteriores, como parte de sus presupuestos, del total de instituciones encuestadas 5 instituciones indican que los fondos utilizados para proyectos de RSE son recursos propios de la institución y solo una utiliza donaciones, ninguna tiene ambas fuentes; por esta razón la medición del impacto de las actividades debería tener mayor importancia ya que se está trabajando directamente con sus fondos.

19. ¿Qué tipo de verificación de origen de fondos se realiza para el caso de donaciones?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
N/A, todos los encuestados es presupuesto interno	0	0%
	6	100%
	0	0%
TOTAL	6	0%

Figura 22.

Gráfico de pregunta 19: Qué tipo de verificación de origen de fondos se realiza para el caso de donaciones.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

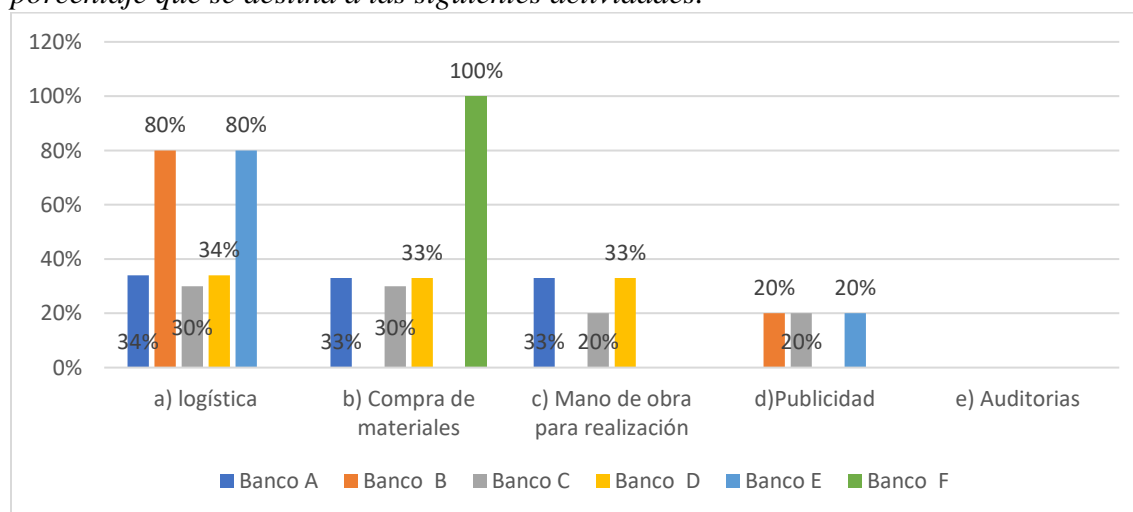
Cabe destacar que ninguna institución realiza verificación de fondos, ya sea porque usan fondos propios, como se detalla en la pregunta 18 o porque las donaciones provienen de sus mismos empleados, por tanto, no hay necesidad de realizar algún procedimiento de verificación.

20. Del total del presupuesto (recursos propios y donaciones) mencione el porcentaje que se destina a las siguientes actividades.

RESPUESTAS	BANCO A	BANCO B	BANCO C	BANCO D	BANCO E	BANCO F
a) logística	34%	80%	30%	34%	80%	
b) Compra de materiales	33%		30%	33%		100%
c) Mano de obra para realización	33%		20%	33%		
d) Publicidad		20%	20%		20%	
e) Auditorias						
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 23.

Gráfico de pregunta 20: Del total del presupuesto (recursos propios y donaciones) mencione el porcentaje que se destina a las siguientes actividades.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

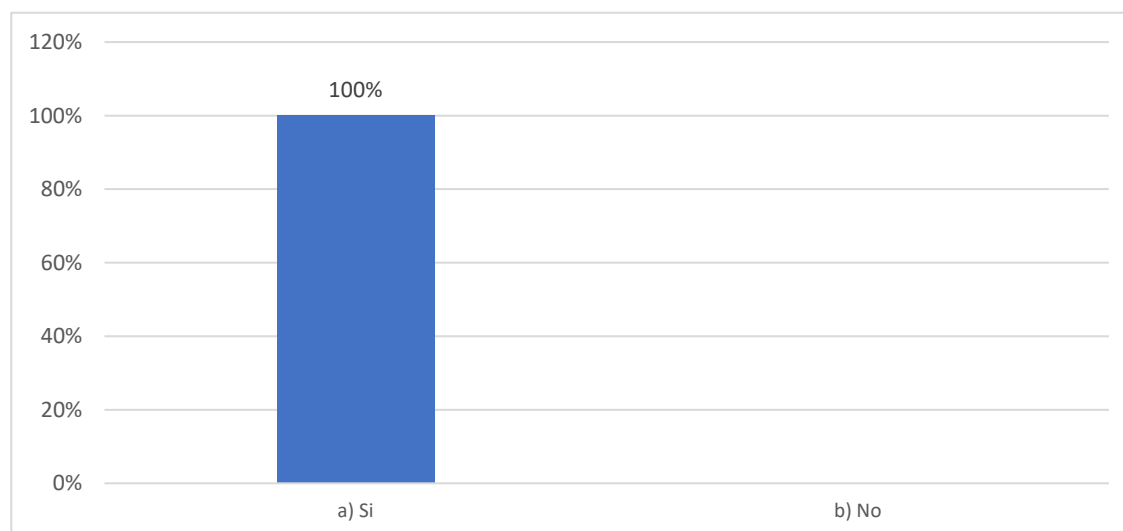
El presupuesto asignado para actividades de RSE, todos los encuestados manifestaron que la mayor parte es utilizada para la logística, seguido de la compra de materiales y en último lugar en publicidad, ya que con redes sociales es mínima la inversión en esta actividad.

21. ¿Considera usted que es importante realizar la medición de RSE en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, del sector bancario en El Salvador?

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Si	6	100%
b) No	0	0%
TOTAL	6	100%

Figura 24:

Gráfico de pregunta 21: Considera usted que es importante realizar la medición de RSE en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, del sector bancario en El Salvador.



Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos en encuesta.

La medición de la responsabilidad social es importante para el desarrollo del país, pero también es importante para el crecimiento de la misma empresa, todos los encuestados opinan que es muy importante realizar la medición y conocer el impacto que ésta causa tanto dentro de la institución como en la sociedad en general.

4.2 Comprobación y aceptación o rechazo de hipótesis

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada en el capítulo 1.6, se utilizó la distribución de probabilidad t de student. Se considera una muestra grande cuando $n \geq 30$, en el caso de la presente investigación $n=6$ por lo que es considerada una muestra pequeña y por esta razón resulta adecuado la aplicación de la distribución mencionada (Bonilla, 2005, p. 129)

La hipótesis por evaluar es la siguiente:

Hi: El impacto a la sociedad y economía salvadoreña de las actividades de RSE en las áreas de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario pueden ser medidas por medio de un instrumento diseñado para tal fin.

El modelo estadístico para la distribución t student, utiliza la formula siguiente:

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{p \cdot q \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Donde:

P1= Frecuencia relativa de la variable independiente

P2=Frecuencia relativa de la variable dependiente

p=Variabilidad positiva (porcentaje de aceptación)

q=Variabilidad negativa (porcentaje de rechazo)

n1=Frecuencia absoluta de la variable independiente

n2=Frecuencia absoluta de la variable dependiente

El resultado de la formula o Z, es comparado con el estadístico Z calculado que define el área de aceptación en la distribución normal de t student, a partir de los siguientes parámetros:

α = Margen de error, 5% para proyectos de investigación.

NC = Nivel de Confianza

$$NC = 1 - \alpha = 95\%$$

$$GL = \text{Grado de Libertad de la población } n = (6) \quad GL = n - 1 = 6 - 1 = 5$$

La tabla t student para los parámetros dados, indica el siguiente valor para el estadístico Z calculado en 2.57, como se observa en la tabla siguiente:

Figura No 25.
Tabla de distribución T Student

Valor de t para un intervalo de confianza de Valor crítico de t para valores de P de número de grados de libertad	90%	95%	98%	99%
	0.10	0.05	0.02	0.01
1	6.31	12.71	31.82	63.66
2	2.92	4.30	6.96	9.92
3	2.35	3.18	4.54	5.84
4	2.13	2.78	3.75	4.60
5	2.02	2.57	3.36	4.03
6	1.94	2.45	3.14	3.71
7	1.89	2.36	3.00	3.50
8	1.86	2.31	2.90	3.36
9	1.83	2.26	2.82	3.25
10	1.81	2.23	2.76	3.17
12	1.78	2.18	2.68	3.05
14	1.76	2.14	2.62	2.98
16	1.75	2.12	2.58	2.92
18	1.73	2.10	2.55	2.88
20	1.72	2.09	2.53	2.85
30	1.70	2.04	2.46	2.75
50	1.68	2.01	2.40	2.68
∞	1.64	1.96	2.33	2.58

Fuente: <https://estadisticaeninvestigacion.wordpress.com/distribucion-t-de-student/>

La variable dependiente (Impacto en la sociedad y economía) está definida por la pregunta No 12, en la cual de manera abierta se preguntaba cuáles son las herramientas que se utilizan para la medición de la RSE en la institución. En la cual solamente 1 institución menciona usar herramientas o guías para medir el impacto; las demás mencionan utilizar indicadores propios como conteo de beneficiados.

Tabla 3.*Tabla de frecuencias de variable dependiente.*

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Usan herramientas financieras	1	17%
No usan herramientas financieras	5	83%

Nota. Elaboración propia en base a resultados de encuesta

La variable independiente (actividades en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad) está definida por la pregunta No 6, en la se ponían varias opciones de ejemplos de proyectos de RSE y donde se muestra que la mayoría de las actividades realizadas por las instituciones son actividades en apoyo al desarrollo de la comunidad (deporte, apoyo a la educación escolar y educación e inclusión financiera)

Tabla 4.*Tabla de frecuencias de variable independiente*

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Actividades de desarrollo de la comunidad (salud, educación, apoyo a emprendedores, donaciones)	5	83%
Otras (medio ambiente, deportes)	5	83%

Nota. Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Aceptación o Rechazo de Hipótesis

Con lo anterior expuesto se pueden encontrar los valores para el cálculo de z:

$P1 = \text{Frecuencia relativa de la variable independiente} = 0.83$

$P2 = \text{Frecuencia relativa de la variable dependiente} = 0.17$

$p = \text{Variabilidad Positiva (porcentaje de aceptación)} = 6/12 = 0.5$

$q = \text{Variabilidad Negativa (porcentaje de rechazo)} = 1 - 0.5 = 0.5$

$n_1 = \text{Frecuencia absoluta de la variable independiente} = 1$

$n_2 = \text{Frecuencia absoluta de la variable dependiente} = 5$

Calculando Z en Excel = $(0.83 - 0.17) / \text{RAIZ}((0.5 * 0.5) * (1/1 + 1/5))$

$Z = 1.2049896$

Considerando que la hipótesis es aceptada siempre y cuando:

$$-Z_c \leq Z \leq +Z$$

Sustituyendo el valor de Z encontrado, $-2.57 \leq 1.2049896 \leq +2.57$

Por tanto, se cumple la condición que da por aceptada la hipótesis: El impacto a la sociedad y economía salvadoreña de las actividades de RSE en las áreas de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario pueden ser medidas por medio de un instrumento diseñado para tal fin.

4.3 Propuesta

4.3.1 Guía para la medición de responsabilidad social empresarial del sector bancario en la materia de participación activa y desarrollo de la comunidad

Como se ha visto anteriormente, los encargados de la RSE tienen preparación académica no relacionada a las Ciencias Económicas, por tanto, este documento tiene como objetivo detallar los pasos a seguir para la implementación de la guía de medición de Responsabilidad Social Empresarial basándose en un análisis cualitativo externo con los pilares estratégicos complementándose con el análisis cuantitativo utilizando para ello algunas métricas financieras.

Metodología para la implementación

La guía se ha configurado para hacer del conocimiento los principales elementos y pasos o etapas para el desarrollo de ésta. A continuación, se describen las etapas del proceso:

1- Análisis cualitativo: Con este análisis se debe describir de manera cualitativa, el impacto de las actividades de RSE realizadas por el sector bancario en la sociedad y economía salvadoreña. Dicho análisis se realiza con la matriz de pilares estratégicos

Los pilares estratégicos son una herramienta que pretende analizar el ambiente tanto interno como externo y cuya finalidad es evaluar los componentes presentes y así estructurar sus próximas estrategias, lo principal es analizar y determinar de manera exhaustiva aquellas particularidades o aspectos que tiene al alcance la organización mediante el proyecto a implementar.

Lo mejor de esta herramienta es que se logra visualizar fácilmente los factores que ayuden a fortalecer la toma de decisiones de un proyecto, así es como la misma matriz mostrará lo que la empresa representa o lo que desea representar.

Tabla 5.

Matriz Pilares estratégicos.

Modelo Financiero	Entorno
<p>Incluir aspectos relacionados al modelo financiero del proyecto, entre ellos se puede destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento • Riesgo 	<p>Se hace el análisis del entorno donde se va a desarrollar el proyecto se consideran factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No. de empresas que han realizado alguna actividad de RSE en dichas comunidades • Estudios socioeconómicos de los lugares con mayores niveles de pobreza realizados por instituciones tales como PNUD, BCR, a través de la Encuesta de Hogares de Usos Múltiples.
Modelo de Negocio	Sinergias
<p>Este apartado es de suma importancia ya que el proyecto a desarrollar debe considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión de la institución financiera • El tipo de campaña de marketing. • Equipo involucrado (Colaboradores) 	<p>Para este punto, es necesario considerar algunos de los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación con otras instituciones financieras. • Cooperación con ONG's.

Nota. Elaboración propia

2- Análisis cuantitativo: En este apartado se debe hacer un análisis numérico de algunos indicadores, considerando realizar una medición inicial es decir antes de comenzar el proyecto y una medición posterior es decir vez concluido el mismo.

Tabla 6.

Matriz de indicadores cuantitativos.

No.	Tipo	Nombre	Descripción	Fórmula
1	Social	Tasa de asistencia/inasistencia escolar	El porcentaje de incremento en la asistencia escolar con respecto al año anterior	Tasa de asistencia año actual-tasa de asistencia año anterior
2	Social	Años de escolaridad promedio	Incremento en los años de escolaridad promedio actual con respecto al año anterior	Años de escolaridad promedio actual-años de escolaridad promedio año anterior
3	Social	Porcentaje de hogares con acceso a servicios básicos según área geográfica	Incrementos en los niveles de acceso a los servicios básicos	Porcentaje de hogares con acceso a servicios básicos año actual menos años anterior
4	Social	No. de espacios públicos de esparcimiento aperturados	Aumento en el No. de espacios públicos de esparcimiento aperturados	No. de espacios públicos aperturados año actual menos No. de espacios años anterior
5	Social	Cantidad de familias beneficiadas	Mide la cantidad de familias que han recibido beneficios con el proyecto	No. De familias beneficiadas por el proyecto
6	Económico	Empleos generados	Mide la cantidad de empleos generados directa o indirectamente con la implementación del proyecto	No. De empleos generados en la zona

7	Interno	Porcentaje de inversión	Mide el incremento en el porcentaje de inversión	inversión en RSE/ Utilidades
8	Interno	Inversión en RSE vs No. de beneficiarios	Mide la relación entre el monto de inversión y el No. de beneficiarios	Inversión en RSE vs No. de beneficiarios
9	Interno	Beneficios netos	Describe los beneficios que se obtendrán del programa	Los beneficios netos del programa son los beneficios que se obtendrán con el programa menos los beneficios que se obtendrán sin el programa menos los costos de ambos escenarios
10	Interno	Costos	Es el costo del proyecto	Monto desembolsado
11	Interno	Valor Presente Neto del Programa (VPN)	Se trae el valor presente del programa a una tasa de descuento de proyectos sociales del 12 %	Descontando los flujos de beneficios netos calculados a la tasa de descuento estándar para proyectos del 12%.
12	Interno	Tasa Interna de Retorno (TIR).	Mide la rentabilidad de una inversión	Se debe igualar el valor actual neto (VAN) de la inversión a cero luego despejar la tasa de interés cumpla esa condición.

Nota. Elaboración propia

Nota: los indicadores pueden variar a discreción del proyecto a ejecutarse.

4.4 Caso práctico

Figura 26.

Presentación del proyecto sobre reforestación



Caso práctico sobre reforestación de área natural protegida, departamento de La Paz

Los recursos naturales son parte fundamental para el crecimiento económico y el desarrollo social de un país. En El Salvador muchas instituciones del sector bancario realizan sus acciones de RSE enfocadas en la protección del medio ambiente. Este caso trata sobre un

proyecto RSE que consiste en reforestar un área recuperada dentro de un área natural protegida; sembrando 700 árboles el primer año de intervención de la institución, para los posteriores 4 años dar seguimiento al mantenimiento de los árboles plantados, así como la sustitución de los árboles que no logren sobrevivir.

Un total de 2,790 m² del área recupera, fueron reforestadas por un equipo de 52 voluntarios, entre las especies con las que se reforestó la zona están: Cortés blanco, maquilishuat, conacaste y caoba.

El área natural protegida consta de 800 m² aproximadamente y se ubica en el departamento de La Paz. Está compuesta por una montaña con 3 ecosistemas, un bosque dulce, una zona de transición y un bosque salado.

Análisis cualitativo

Tabla 7.

Matriz de pilares estratégicos.

Modelo Financiero	Entorno
<p>Para el desarrollo del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El financiamiento del proyecto de reforestación es parte del presupuesto de la institución bancaria que lo desarrolla, el cual esta detallado en la sección cuantitativa de este documento. <p>Para el mantenimiento del área protegida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Estado salvadoreño debe asegurar una fuente sostenible en el tiempo para el financiamiento de las áreas naturales protegidas, a través de la creación de un fideicomiso u otro mecanismo con fondos de diversas fuentes (de multas y litigios ambientales ganados por el Estado, donaciones del público, cooperación y otros) • El área protegida puede ser autosostenible por medio de la apertura al público y comercialización de los productos de las áreas destinadas para este fin. (huertos, vivero, agricultura) 	<ul style="list-style-type: none"> • Árboles para el Salvador es una iniciativa del presente gobierno, a través del MARN, como un compromiso para aumentar la cobertura forestal de nuestros bosques y proteger los recursos naturales del país ante los cambios climáticos. • El programa se enfoca en atender Áreas Naturales Protegidas (ANP) que debido a la degradación de sus tierras por incendios forestales o malos usos de las personas. • La zona protegida intervenida ha tenido cierta degradación en su flora y fauna generada por la situación socioeconómica de los pobladores de la zona que han desarrollado inadecuadas prácticas agrícolas incluso dentro del ANP y se han registrado saqueos ilícitos de recursos como tala de árboles para la venta de la madera.

Modelo de Negocio	Sinergias
<p>Para el desarrollo del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforestación y mantenimiento de área protegida se lleva a cabo por la institución en el marco de la realización de sus actividades de RSE. <p>Para el mantenimiento del área protegida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforestación y mantenimiento de área protegida por diversas instituciones privadas y públicas en el marco de la realización de sus actividades de RSE. • Empezar iniciativas basadas en opciones de turismo especializado como ecoturismo, tours de botánica, entre otros. • Por su potencialidad y colindancia con ecosistemas de playa pueden fácilmente desarrollarse alternativas turísticas de forma sostenible. • Impulsar el desarrollo de productividad agrícola con prácticas amigables con el medio ambiente. <p>Desarrollo de huertos caseros en las comunidades.</p>	<p>Para el desarrollo del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participan todos los empleados de la institución que quieran ser parte del proyecto de manera voluntaria. • Alianza con el MARN quien se encargó de donar los 700 árboles, <p>Para el mantenimiento del área protegida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con el ministerio de educación que implementen visitas a estudiantes con fines educativos • Alianzas con el ministerio de turismo para dar a conocer y promocionar el lugar. • Alianza con el ministerio de agricultura y ganadería para la capacitación de las comunidades que habitan en la zona.

Nota. Elaboración propia.

Análisis cuantitativo

Análisis social

En este apartado se deben tomar en consideración los indicadores relacionados al proyecto sobre reforestación; en este caso se han considerado indicadores relacionados al medio ambiente y generación de empleo, su finalidad es demostrar que el proyecto proporciona beneficios a la sociedad y economía salvadoreña.

Cantidad de áreas protegidas en El Salvador:

En El Salvador se han identificado 128 áreas naturales protegidas con potencial de ser integradas en el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

INDICADORES RELACIONADOS AL PROYECTO SOBRE REFORESTACIÓN

Cantidad de árboles sembrados: 700

Cantidad de árboles sobrevivientes luego del primer año: Se estima que luego del primer año sobreviven en promedio el 70% de árboles plantados (según datos estimados por la institución que lleva a cabo el proyecto), por lo que se espera el siguiente año llevar 700 árboles y con estos sustituir la cantidad no sobreviviente y realizar nuevas plantaciones.

Cantidad de área cubierta: 2,790 m²

Tiempo total del proyecto: 5 visitas, iniciando en 2023.

INDICADORES RELACIONADOS A BENEFICIOS INDIRECTOS**Generación de empleos:**

Si el área protegida abre al público, esto traería consigo la creación de diversos empleos con los residentes de dicha área, tales como:

- Guarda parques
- Personal encargado del mantenimiento del área.
- Guías turísticos y de atención al público.
- Personal para construcción de la zona permitida para visitantes.

- **Incremento en la fauna de la zona:** Existen 77 especies en peligro de extinción según la unidad ecológica ambiental en El Salvador, entre los cuales están aves, y otras especies que podrían hacer de la zona intervenida su lugar de vivienda.
- Según la Unidad Ecológica Ambiental (UNES,2019) menciona que 20 especies de reptiles, 40 de aves y 17 de mamíferos (77 en total) se encuentran en peligro de extinción en El Salvador.

Análisis cuantitativo:

Análisis financiero:

El enfoque de evaluación utilizado es costo/eficiencia ya que los costos pueden ser identificados, medidos y valorados; en cambio los beneficios pueden identificarse, pero no pueden valorarse, tales como: mejoras en la calidad del aire, restaurar hábitat de vida silvestre y mitigación del cambio climático.

Tabla 8.

Reporte de gastos en actividad de reforestación junio de 2023

Refrigerios				
Cantidad	Presentación	Descripción	Precio unitario	Precio total
13	Paquete de 7 U	Papas Sabritas	\$2.95	\$38.35
87	Unidades	Croissant de jamón	\$1.59	\$138.33
8	Paquete de 12 U	Galleta oreo	\$3.98	\$31.84
Total				\$208.52
Precio por refrigerio				\$2.40

Hidratación				
Cantidad	Presentación	Descripción	Precio unitario	Precio total
87	Botella 600 ml	Gatorade surtido	\$1.06	\$92.52
Total				\$92.52
Precio por hidratación				\$1.06

ITEM	Precio unitario	Cantidad	Costo total
Transporte			
Servicio de transporte en coaster	\$197.75	3	\$593.25
Subtotal de transporte			\$593.25
Alimentación			
Hidratación	\$1.06	87	\$92.52
Refrigerio	\$2.40	87	\$208.80
Subtotal alimentación			\$301.32
Otros insumos			
Arboles	\$ -	700	\$ -
Subtotal de otros insumos			\$ -

Tabla 9.*Información adicional del proyecto*

Área intervenida (m2)	2790
Personas voluntarias	52
Costo por metro cuadrado intervenido	\$0.32
Costo por voluntario	\$0.17

Supuesto:**Tabla 10.***Sobrevivencia de árboles plantados, luego del primer año.*

Porcentaje de sobrevivencia	
Año	Porcentaje
Año 1	70%
Año 2	85%
Año 3	85%
Año 4	85%

Nota: Según datos del Consejo Nacional de Sustentabilidad y Vulnerabilidad CONASAV

Para el cálculo de los precios de fertilizantes y refrigerios se ha tomado en cuenta la inflación proyectada.

Tabla 11.*Proyección de precios de insumos*

Proyección del aumento de la inflación	
Año 1 (2024)	2.10%
Año 2 (2025)	1.70%
Año 3 (2026)	1.70%
Año 4 (2027)	1.70%

Nota: Datos según proyecciones de Statista

<https://es.statista.com/estadisticas/1190057/tasa-de-inflacion-el-salvador/>

Otros Supuestos:**Voluntarios:**

Se mantiene el número de voluntarios (52) y la cantidad de refrigerios y bebidas.

Costo de árboles:

No hay ya que han son donados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)

Transporte de los árboles:

Los árboles son donados y llevados por el MARN hasta el lugar donde serían sembrados.

Tasa de descuento social: 12%

Según datos de CEPAL para la región.

Tabla 12.
Cálculo de flujo de costos

	Inversión Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Árboles plantados	700	700	700	700	700
Arboles sobrevivientes año 1		490	490	490	490
Arboles sobrevivientes año 2			416	416	416
Arboles sobrevivientes año 3				353	353
Arboles sobrevivientes año 4					300
Total de arboles	700	1190	1606	1959	2259
Arboles a aplicar fertilizante		490	906	1259	1559
Cantidad de fertilizante por árbol (lb)	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
Cantidad total de fertilizante a utilizar (lb)		196	362.4	503.6	623.6
Precio por libra	\$ 1.12	\$ 1.14	\$ 1.16	\$ 1.18	\$ 1.20
Costo de fertilizante		\$ 24.13	\$ 421.46	\$ 595.62	\$ 750.09
Servicio de transporte en Toyota Coaster	\$ 593.25	\$ 605.71	\$ 616.01	\$ 628.94	\$ 642.15
Hidratación	\$ 92.52	\$ 94.46	\$ 96.07	\$ 97.70	\$ 99.36
Refrigerio	\$ 208.80	\$ 213.18	\$ 16.81	\$ 220.49	\$ 24.24
Total de costos	\$ 894.57	\$ 1,137.49	\$ 1,350.34	\$ 1,542.76	\$ 1,715.84

Costos del programa	0	1	2	3	4
	-\$ 894.57	-\$ 1,137.49	-\$ 1,350.34	-\$ 1,542.76	-\$ 1,715.84
Total costos		-\$ 1,137.49	-\$ 1,350.34	-\$ 1,542.76	-\$ 1,715.84
VPN	-\$4,280.65				

Conclusiones de los análisis cuantitativos y cualitativos:

Se recomienda realizar este proyecto sobre reforestación de la zona del área protegida. A pesar de tener VPN negativo; éste se compensa con los beneficios que obtendrá el medio ambiente y las comunidades aledañas tales como:

- Recuperación del medio natural para las diferentes especies de flora y fauna nativas de la zona.
- Oportunidad para el desarrollo de investigación de los recursos naturales.
- Preservación de la biodiversidad y los procesos biológicos de la zona.
- Promover y fomentar la conservación, recuperación y uso sostenible de los recursos naturales.
- Construcción de espacios comunitarios para el desarrollo de turismo ecológico.
- Protección de especies en peligro de extinción.

Agregado a ello, muchas instituciones participan en reforestar zonas del área protegida, con esto se están formando sinergias que incrementan la cantidad de zonas reforestadas y con ello también aumentan los beneficios sociales y medio ambientales.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- A. Las instituciones del sector financiero realizan una gran diversidad de actividades de RSE, sin embargo, no se hace uso de una herramienta financiera, generando desconocimiento sobre la gestión del presupuesto asignado para las actividades de RSE, además que el uso de la ésta puede proporcionar información relevante antes de realizar un proyecto y puede indicarle a la institución si es conveniente o no realizar un programa de RSE determinado.
- B. La falta del uso de indicadores sociales de país limita la visibilidad a las instituciones para el conocimiento del impacto social y económico de sus actividades de RSE en la sociedad salvadoreña y con la medición de éstos se puede mejorar la forma en que se desarrollan las actividades de RSE.
- C. Medir la RSE a través de indicadores financieros creados para tal fin se vuelve una tarea fundamental para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales trazados, por lo que la información cuantitativa podría proporcionar información relevante para conocer la gestión de los proyectos y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- D. Los indicadores de RSE puede ayudar a diseñar y planificar actividades vinculas con las actividades de RSE y de esta manera generar procesos de mejora continua.

5.2 Recomendaciones

- A. La clara presentación, difusión y explicación de los resultados de las actividades de RSE puede abrir la posibilidad de gestionar donaciones con los grupos de interés.
- B. Se recomienda realizar análisis previo a cada iniciativa de RSE. Conocer el entorno y los resultados que se pueden obtener con el desarrollo de éstos, podría mejorar la calidad de los proyectos e incrementar el impacto en la sociedad y economía salvadoreña, así como determinar la cantidad de recursos económicos y humanos a utilizar.
- C. El área de RSE es diferente en cada institución, por lo que establecer una guía de medición como la propuesta en este documento, apoyaría la toma de decisiones; por medio de esta guía se identifica qué medir y cómo medirlo, pero además brinda el proceso de cómo realizarlo convirtiéndose en una herramienta generadora de información fundamental para la correcta toma de decisiones basadas en las expectativas de las partes interesadas.
- D. Se recomienda que todo el proceso previo a la realización de un proyecto de RSE sea de conocimiento de todos los involucrados en el desarrollo de los mismos; realizar un proceso de indagación de las necesidades en las comunidades para conocer los problemas y buscar soluciones sostenibles, implementación de guía propuesta para conocer cualitativa y cuantitativamente el impacto que dichas soluciones(proyectos) generaran y con estos resultados establecer un presupuesto ajustado a los resultados obtenidos.

Referencia Bibliográfica

- ABANK. (7 de mayo de 2020). *Por una cuarentena justa*.
<https://www.facebook.com/ABANKsv/posts/como-parte-de-nuestra-responsabilidad-social-en-abank-seguimos-ayudando-a-las-pe/1832483946899227/>
- Asociación Bancaria Salvadoreña. (septiembre 2023). *Acciones bancos miembros*.
<https://abansa.net/rse-bancos-miembros/2/>
- Banco agrícola. (septiembre de 2023). *Inpactamos El Salvador*
<https://www.bancoagricola.com/inpactamos-el-salvador>
- Banco agrícola. (septiembre de 2023). *Ella es lider*
<https://www.bancoagricola.com/ella-es-lider>
- BAC Credomatic. (septiembre de 2023). *Sobre nosotros*.
<https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/sobre-nosotros>
- BAC Credomatic. (septiembre de 2023). *Educación financiera*.
<https://www.baccredomatic.com/es-sv/nuestra-empresa/educacion-financiera>
- Banco Central de Reserva (s.f.) El Sistema Financiero Funcionamiento, Estructura y funciones de los Integrantes y Mercado Financieros.
https://www.bcr.gob.sv/documental/https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/Sistema_Financiero_funciones_e_integrantes_para_web_julio_2021.pdf
- Banco Central de Reserva (s.f.) ¿Cuál es el rol del sistema financiero en el crecimiento económico de El Salvador?
<https://www.bcr.gob.sv/funciones/#:~:text=El%20Banco%20Central%20tiene%2C%20entre%20sus%20responsabilidades%20principales%2C,cumplimiento%20a%20lo%20establecido%20en%20su%20Ley%20Org%C3%A1nica.>
- Banco Cuscatlán. (septiembre de 2023). *Nosotros*
<https://www.bancocuscatlan.com/nosotros>
- Banco Davivienda Salvadoreño. (septiembre de 2023). *Historia*
<https://ir.davivienda.com/historia/>
- Banco Davivienda Salvadoreño. (2017). *Memoria de labores 2017*
<https://www.davivienda.com.sv/Api-portalDavivienda/media/bma19.pdf>

- Banco Promerica. (septiembre de 2023). *Quienes somos*.
<https://www.promerica.com.sv/quienes-somos/historia/>
- Banco Promerica. (septiembre de 2023). *Banca con solidaridad*.
<https://www.promerica.com.sv/quienes-somos/banca-con-solidaridad/>
- Bonilla, G. (2005). *Estadística II Métodos prácticos de inferencia estadística*. UCA Editores.
- Ceupe Magazine. *Responsabilidad Social Empresarial: dimensiones y grupos de interés*
<https://www.ceupe.com/blog/responsabilidad-social-empresarial.html>
- Código de Trabajo Asamblea Legislativa de El Salvador 31 de julio de 1972
<https://www.bing.com/ck/a?!&p=f660a5b805e19b83JmltdHM9MTY5NTI1NDQwMCZpZ3VpZD0wNzc5ZGU1Mi0wYzNjLTY4ZDIzMmJkMC1jZTQwMGQ1MDY5NDUmaW5zaWQ9NTE3OQ&ptn=3&hsh=3&fclid=0779de52-0c3c-68d2-2bd0-ce400d506945&psq=codigo+de+trabajo+pdf&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cudHJhbnNwYXJlbnNpYS5nb2Iuc3YvaW5zdG10dXRpb25zL2dkLXVzdWx1dGFuL2RvY3VtZW50cy8xOTIyODAvZG93bmxvYWQ&ntb=1>
- Código Tributario, Asamblea Legislativa de El Salvador, 22 de septiembre de 2000
https://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC5810_Codigo_Tributario.pdf
- Constitución de la Republica de El Salvador Asamblea Legislativa de El Salvador, 16 de diciembre de 1983
https://www.tse.gob.sv/laip_tse/documentos/leyes/constitucion_de_la_republica_de_el_salvador.pdf
- Estrategia y negocios Brand Lab. (30 de marzo de 2023). *Multi Inversiones Mi Banco refuerza Su presencia en El Salvador con nuevo Centro Financiero*
<https://www.estrategiaynegocios.net/eyn-brandlab/multi-inversiones-mi-banco-refuerza-su-presencia-en-el-salvador-con-nuevo-centro-financiero-PC12898733>
- Forbes Staff. (26 de agosto de 2019). *Abank inicia operaciones en El Salvador*
<https://forbescentroamerica.com/2019/08/26/abank-inicia-operaciones-en-el-salvador>
- Fresno C., C. (2018). *Metodología de la investigación*. El Cid Editores
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Maguiña, P. (Ed.). (2016). *Empresas Responsables y Competitivas. El desafío de hoy*. Perú. CENTRUM PUCP. Edit. Pearson.
- Marcial Córdoba; adaptador Francisco Toro López. (2011), *Formulación y evaluación de proyectos*. Ecoe Ediciones.

Mi Banco. (septiembre de 2023). *Quienes somos*
https://mibanco.com.sv/quienes_somos/historia/

Morales V., P. (2012). *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales*. Universidad Pontificia Comillas.

Lepkowski M., J., Tucker, C., Brick, M., Leeuw, E., Japoc, L., Lavrakas, P., Link, M. y Sangster, R. (2010). *Reseña de "Advances in Telephone Survey Methodology"*. Reis. Revista Española de Investigaciones sociológicas.
<https://www.redalyc.org/pdf/997/99717150008.pdf>

Ley de Bancos, Asamblea Legislativa de El Salvador, 30 de septiembre de 1999
<https://ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Financieras/Ley%20de%20Bancos.pdf>

Ley del impuesto sobre la Renta, Asamblea Legislativa de El Salvador, 12 de diciembre de 1991
http://www7.mh.gob.sv/downloads/pdf/DC5101_19_Ley_de_Impuesto_sobre_la_Renta.pdf

Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, Asamblea Legislativa de El Salvador, 05 de mayo de 2010
<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/84122/93331/F1699923541/SLV84122.pdf>

Ley de Libre Competencia, Asamblea Legislativa de El Salvador, 23 de diciembre de 2004
<https://www.bing.com/search?q=Ley+de+Libre+Competencia++pdf&qsn=&form=QBR&sp=-1&lq=0&pq=ley+de+libre+competencia++pdf&sc=5-29&sk=&cvid=C7242D1D641B42BDA6E930F5189ACC6C&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>

Ley nacer con cariño, Asamblea Legislativa de El Salvador, 23 de agosto de 2021
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/6D905592-E040-4C27-86E1-7DC704C9B3E1.pdf>

Ley de Protección del Medio Ambiente, Asamblea Legislativa de El Salvador, 04 de mayo de 1998
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/marn/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion>

Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de El Salvador, 8 de septiembre de 2005
<https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2021/09/Ley-de-Proteccion-al-Consumidor-AL.pdf>

Ley de Seguridad e Higiene Industrial Asamblea Legislativa de El Salvador, 13 de junio de 1956
https://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC5133_53_Ley_sobre_Seguridad_e_Higiene_del_Trabajo.pdf

Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, Asamblea Legislativa de El Salvador, 20 de febrero del 2011

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ssf/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion#:~:text=Ley%20de%20Supervisi%C3%B3n%20y%20Regulaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20Financiero,Superintendencia%20del%20Sistema%20Financiero%20Actualizado%20a%20julio%202019>

Organización Internacional de Normalización. (2010). *Guía de responsabilidad social* (ISO 26000). (Norma número 26000)

Organización Internacional de Normalización (s.f.) sobre nosotros.

<https://www.iso.org/about-us.html>

Raufflet, E., Lozano, J-F., Barrera, E., Garcia, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México. Edit. Pearson.

Restituto Sierra Bravo. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. International Thomson Editores Spain Paraninfo, S, A.

Reyes, M. (2018, agosto 14). Fundemas lanza convocatoria para premio “Marca Positiva”. *El Diario de Hoy*.

<https://historico.elsalvador.com/historico/509487/fundemas-lanza-convocatoria-para-premio-marca-positiva.html>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA**

Cuestionario sobre medición de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del sector bancario en la materia de participación activa y desarrollo de la comunidad

El objetivo de la presente investigación es medir el impacto de las actividades de RSE en la sociedad y economía salvadoreña en materias de participación activa y desarrollo de la comunidad realizadas por el sector bancario.

INDICACIONES:

Solicitamos su valiosa colaboración de contestar objetivamente cada una de las preguntas considerando las actividades realizadas en la institución donde usted labora; subrayando una o más respuestas donde considere conveniente y complementando las interrogantes. Agradecemos de antemano su colaboración y le garantizamos confidencialidad en la información que nos proporcione.

1- ¿Cómo identifica la institución bancaria oportunidades de inversión social en la comunidad?

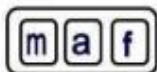
- a) La persona encargada de RSE tiene como una de sus funciones realizar un plan estratégico que alinea la misión, visión, valores de la entidad con el desarrollo de la comunidad
- b) Se mantiene un dialogo abierto de la comunidad para escuchar propuestas según las necesidades presentes
- c) Se realiza en conjunto con ONG's y en coordinación con otras instituciones externas encargadas de proyectos de inversión social.

2- ¿Qué motiva a la institución a apoyar los proyectos de RSE?

- a) Por solidaridad
- b) Estrategia de marketing
- c) Agrega valor a la empresa
- d) Forma parte de la misión, visión y valores de la empresa
- e) Beneficios económicos

3- De las actividades de RSE realizadas en los últimos tres años marque los beneficiarios.

- a) Colaboradores
- b) Hijos de colaboradores
- c) Tercera edad
- d) Mujeres emprendedoras
- e) Niños en edad escolar
- f) Adolescentes
- g) Emprendedores y pequeños empresarios
- h) Fundaciones u ONG's



- 4- ¿Cuáles considera los principales beneficios que la institución obtiene al realizar actividades de RSE?**
- a) Mejora la imagen de la empresa
 - b) Incrementa el compromiso de los empleados
 - c) Mejora el clima organizacional
 - d) Crece la confianza de los clientes
 - e) Lo vemos como el inicio y el fin de la empresa, es reimaginar la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos.
- 5- ¿Cuáles son los principios sobre los que su organización basa las actividades de RSE realiza?**
- a) Respeto a derechos Humanos
 - b) Igualdad de empleo y diversidad
 - c) Transparencia
 - d) Comportamiento ético
 - e) Impacto ambiental
 - f) Trabajo en equipo
 - g) Sustentabilidad e impacto social
 - h) Creatividad e innovación
 - i) Empatía y solidaridad
 - j) Compromiso con la comunidad
 - k) Empoderamiento
- 6- ¿Qué tipos de actividades de RSE realiza su institución?**
- a) Medio ambiente
 - b) Salud
 - c) Deporte
 - d) Apoyo pequeños empresarios y emprendedores
 - e) Apoyo a la educación
 - f) Educación e inclusión financiera
 - g) Donaciones a instituciones
- 7- ¿Qué actividades realizan los empleados de la institución en los proyectos de RSE?**
- a) Voluntariado
 - b) Donaciones
 - c) Apadrinamientos
 - d) Aporte de ideas
 - e) No se involucran



- 8- ¿Cuáles de estas actividades realiza el encargado de RSE de la institución?**
- Definir la estrategia de RSE de la institución
 - Implementación de los proyectos que se van a llevar a cabo
 - Rendición de cuentas
 - Contacto directo con la comunidad
 - Planificación estratégica de RSE a largo plazo
 - Todas las anteriores
 - No hay encargado
- 9- A continuación se mencionan algunos problemas que preocupan a las comunidades, en cada caso se le solicita marcar del 10 al 0 donde 10 es me preocupa mucho y 0 no me preocupa en lo absoluto**
- 10__ Desempleo
 - 10__ Pobreza
 - 9__ Inseguridad en las calles y transporte público
 - 8__ Pandillas
 - 10__ Escasez de agua
 - 10__ Falta de vivienda
 - 10__ Servicios de salud insuficientes
 - Manejo de desechos de la institución
 - Manejo y uso de espacios de parqueo de la institución
 - Carencia/deficiencia de servicios educativos
 - Falta de infraestructuras como calles, puentes, muros de contención etc.
- 10- Marque los criterios utilizados en las actividades de RSE que se proyectan a largo plazo.**
- Son proyectos que se han realizado estudios que es viable a largo plazo
 - Son proyectos que evitan acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad a donaciones.
 - Son proyectos que requieren mayor cantidad de fondos para la ejecución
- 11- ¿Cuáles de los siguientes indicadores sociales para medir resultados considera que su institución aplica?**
- Tasa de desempleo
 - Ingresos promedio por familia
 - Medición de la inclusión financiera de mujeres
 - Tasa de participación femenina en la fuerza laboral
 - Porcentaje de población con educación media y superior completa
 - Disminución/Incremento de la violencia
 - No se considera ninguno



12- Mencione la o las herramientas de auto medición interna de RSE utilizadas por su institución para medir las actividades realizadas:

_____ Indicadores en todas las áreas del
banco _____

13- Una vez finalizada la actividad de RSE, marque aquellas diligencias realizadas como control posterior

- a) Entrevista con los beneficiarios
- b) Visitas a los proyectos
- c) Generación de reportes para los donantes
- d) Rendición de cuentas
- e) Memorias de labores de RSE
- f) Todas las anteriores
- g) No se realiza ninguna.

14- Mencione los principales medios por los cuales se realiza la divulgación de las actividades de RSE llevadas a cabo por la institución:

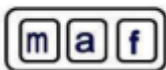
- a) Diarios de mayor circulación
- b) Televisión
- c) Radio
- d) Redes sociales
- e) Páginas web
- f) No se realiza divulgación

15- ¿Qué situaciones han interferido o limitado el desarrollo de las actividades de RSE en los últimos 5 años?

- a) Situaciones de política
- b) Pandemia COVID
- c) Falta de recurso
- d) Reajuste de presupuesto
- e) No tener personal a cargo
- f) Nunca se ha interrumpido el desarrollo de las RSE

16- ¿A cuánto asciende la inversión que realiza la institución anualmente en actividades de RSE?

- a) Menos de \$50 mil
- b) Entre \$50 mil y \$100 mil



- c) Entre \$100 mil y \$200 mil
- d) Más de \$ 300 mil

17- ¿Cuál es el porcentaje de presupuesto asignado de la empresa en temas de responsabilidad social/sostenibilidad?

- a) Menos del 1%
- b) Entre 1 y 5%
- c) Entre 5 y 10%
- d) Entre 10 y 25%
- e) No se asigna
- f) No tengo el dato a la mano

18- ¿De dónde previenen los fondos invertidos?

- a) Donaciones
- b) Presupuesto interno de la institución
- c) Ambas

19- ¿Qué tipo de verificación de origen de fondos se realiza para el caso de donaciones? (Especifique) _____ N/A _____

20- Del total del presupuesto (recursos propios y donaciones) mencione el porcentaje que se destina a las siguientes actividades:

- a) Logística _____
- b) Compra de materiales _____
- c) Mano de obra para la realización _____
- d) Publicidad _____ 20 _____
- e) Auditorías _____
- f) Ejecución de proyectos como tal _____ 80

21- ¿Considera usted que es importante realizar la medición de RSE en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, del sector bancario en El Salvador?

- a) Si
- b) No