

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN SCOTIABANK, SUCURSAL REAL PLAZA TRUJILLO, EN EL AÑO 2018

SOCIAL RESPONSIBILITY AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN SCOTIABANK, REAL PLAZA TRUJILLO BRANCH, IN 2018

Carlos A. Calmet Gresia¹
Sofía E. Toledo Castrejón²
Hugo Alpaca Salvador³

Recibido: 23 de agosto de 2019
Aceptado: 5 de setiembre de 2019

-
- 1 Estudiante Carlos Calmet Gresia - Universidad Privada Antenor Orrego, correo electrónico: ccalmetg1@upao.edu.pe
 - 2 Estudiante Sofía Toledo Castrejón - Universidad Privada Antenor Orrego, correo electrónico: stoledoc@upao.edu.pe
 - 3 Magister en Administración Hugo Alpaca Salvador – Docente, Universidad Privada Antenor Orrego, correo electrónico: halpacas@upao.edu.pe

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación causa efecto existente entre la responsabilidad social y el desarrollo organizacional de la entidad bancaria Scotiabank, sucursal Real Plaza, en el año 2018. Dentro de la metodología se trabajó con un diseño transaccional causal y con una población pequeña de veinte colaboradores, la cual se usó como muestra. Las técnicas empleadas fueron: la encuesta, entrevista, análisis documental y guía de observación. El estudio dentro de sus principales hallazgos muestra que existe una relación positiva entre la responsabilidad social de los colaboradores y el desarrollo organizacional.

Palabras claves: Responsabilidad social empresarial, desarrollo organizacional

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the social responsibility and the organizational development of the Scotiabank bank, Real Plaza branch, in 2018. The methodology worked with a causal transactional design and with a small population of 20 employees, which was used as a sample. The techniques used were: the survey, interview, documentary analysis and observation guide. The study within its main findings shows that there is a positive relationship between the social responsibility of employees and organizational development.

Keywords: Corporate social responsibility, Organizational development

I. Introducción

La responsabilidad social es un área importante que pretende buscar la excelencia en las empresas, atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos con la incorporación de las tres facetas del desarrollo sostenible: económica, social y medioambiental. Esto logra favorecer su consolidación, promueve su éxito económico y afianza su proyección de futuro. En la actualidad, las empresas no toman en cuenta esta responsabilidad social como un pilar importante para su crecimiento, lo que conlleva a generar una insostenibilidad en su entorno organizacional.

La presente investigación tuvo por objetivo mostrar la relación que existe entre la responsabilidad social empresarial por parte de los colaboradores de la entidad bancaria Scotiabank y su desarrollo organizacional. Para ello fue necesario evaluar los factores que involucran la responsabilidad social, considerar como la gerencia implementa el plan de responsabilidad social, medir el desarrollo organizacional y establecer cuánto afecta la responsabilidad social en el desarrollo organizacional en la entidad bancaria.

Este trabajo se sustenta bajo la perspectiva teórica de la tesis de Campos (2017) "Ecoeficiencia en el poder judicial como práctica de responsabilidad social en el Perú" cuyos principios fundamentales tienen que estar enfocados al cuidado del medio ambiente a través de prácticas de Ecoeficiencia, siendo un aspecto sumamente importante para tener en cuenta, dado que en la actualidad, los recursos así como el presupuesto son cada vez más escasos y lo que se requiere es justamente optimizarlos para generar un ahorro significativo. En dicha investigación se demuestra la importancia de poner en práctica la ecoeficiencia en entidades públicas o privadas, como parte de la responsabilidad social que se busca tener en ellas.

A lo cual la investigación formula el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la influencia de la responsabilidad social y el desarrollo organizacional en en Scotiabank, sucursal Real Plaza Trujillo, en el año 2018?

II. Material y métodos

Para la presente investigación se tomó como referencia una población que está constituida por veinte colaboradores entre directivos y otro personal. Esta misma población fue tomada como muestra al tratarse de un número pequeño de trabajadores

Para hallar los resultados se utilizó la técnica de encuestas y entrevista, que son método de recolección de datos. Las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores de la entidad bancaria Scotiabank y la entrevista al jefe de área para medir como el cumplimiento de los factores que rigen la responsabilidad social empresarial ha influido en el desarrollo organizacional de la entidad.

Las preguntas del cuestionario fueron de tipo cerrada y aplicadas en Escala Likert, con los métodos inductivos y analíticos.

Este trabajo de investigación corresponde a un diseño transaccional causal; este diseño describe relaciones causales entre las variables objeto de estudio.



Donde:

X: Responsabilidad social empresarial

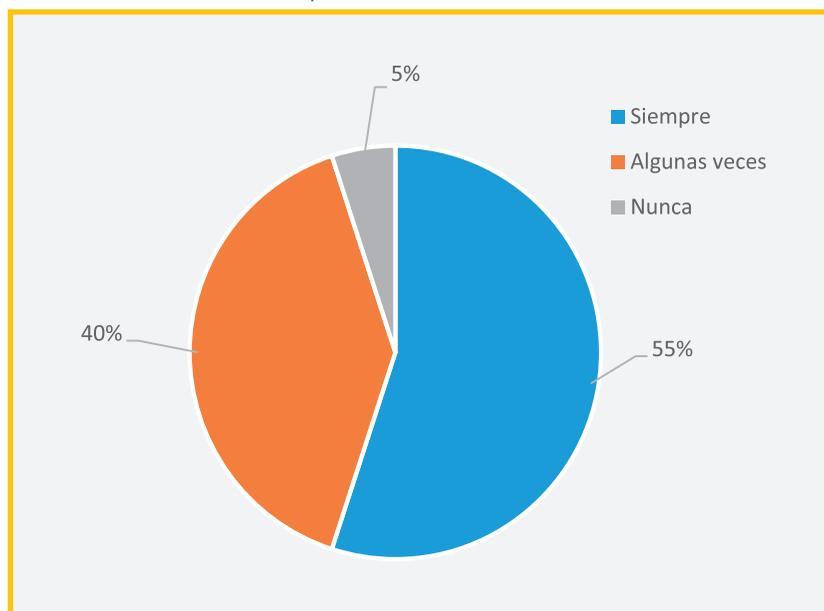
Y: Desarrollo organizacional

Los datos fueron analizados utilizando el Software Excel 2016 de Microsoft y se utilizó el programa de SPP vr. 24, principalmente para realizar las tabulaciones de las encuestas de acuerdo a sus preguntas y respuestas.

III. Presentación de resultados

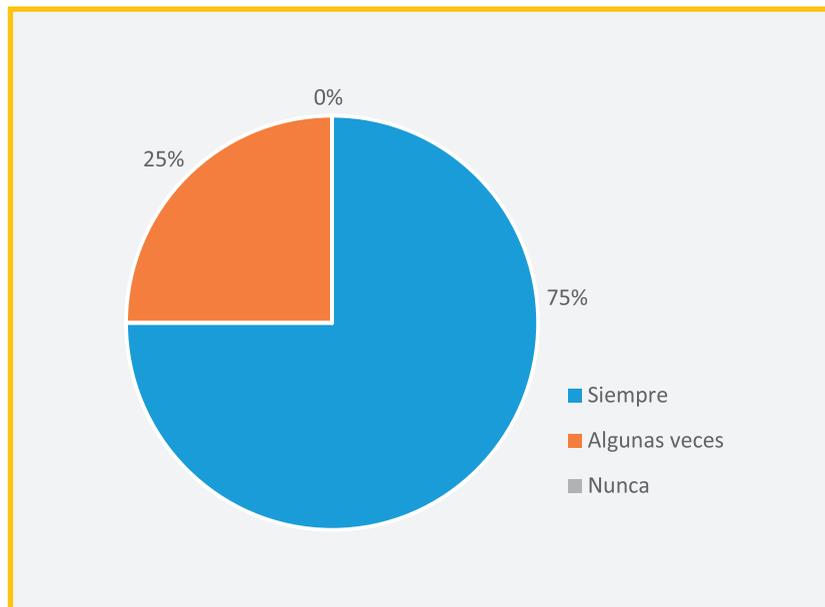
A continuación, se presenta los gráficos estadísticos, resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad bancaria Scotiabank sucursal Real Plaza Trujillo.

Figura 1. La responsabilidad social es una prioridad en la gestión empresarial de Scotiabank.



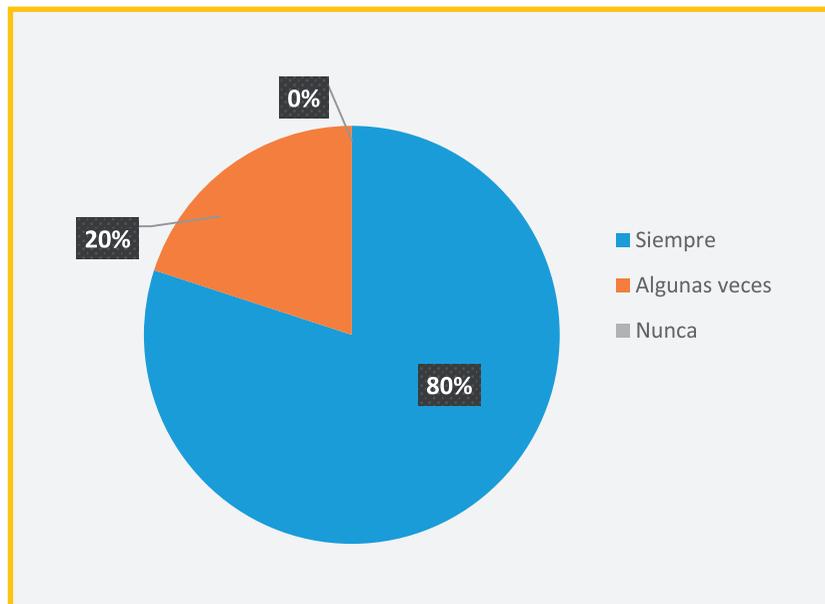
Se observa que la RSE es una prioridad en la gestión en un 55%, mientras que para un 40% lo es algunas veces y una mínima parte de los encuestados del 5% manifiesta que nunca.

Figura 2. Scotiabank cumple con programas eficientes y de impacto que demuestran su preocupación por el desarrollo social de sus áreas de influencia.



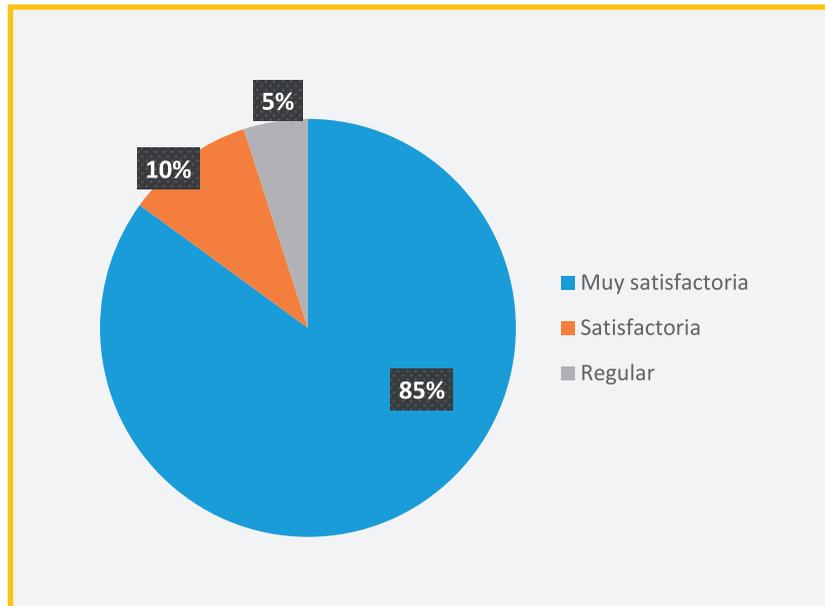
Para el 75% de la población, Scotiabank cumple con programas eficientes y se preocupa por el desarrollo en su área de influencia, mientras que para el 5% restante, solo lo hace algunas veces.

Figura 3. Programas establecidos de RSE realizados y aceptados de manera voluntaria por todos los colaboradores.



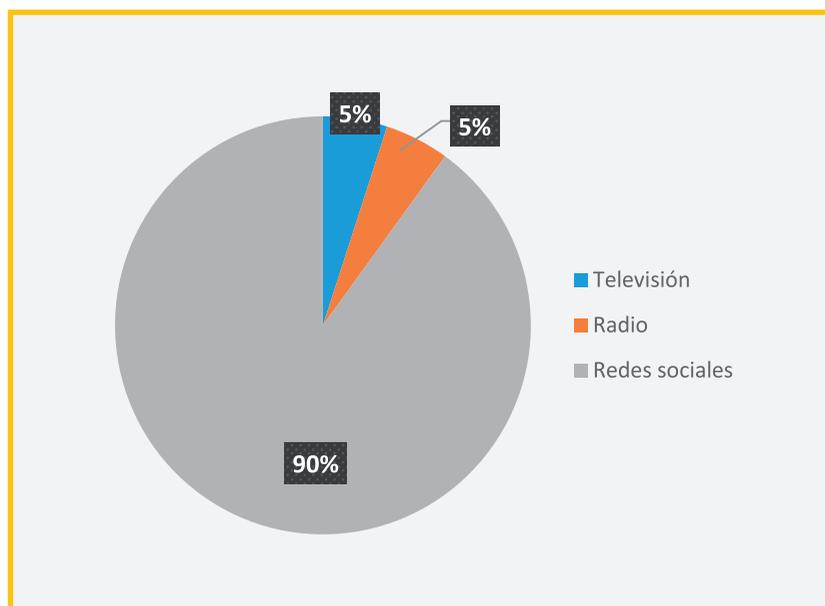
El 80% de la población realiza y acepta los programas de RSE establecidos por la empresa de forma voluntaria, a comparación de un 20% que opina que las acata solo algunas veces.

Figura 4. Manera como difunde sus programas de RSE la financiera Scotiabank



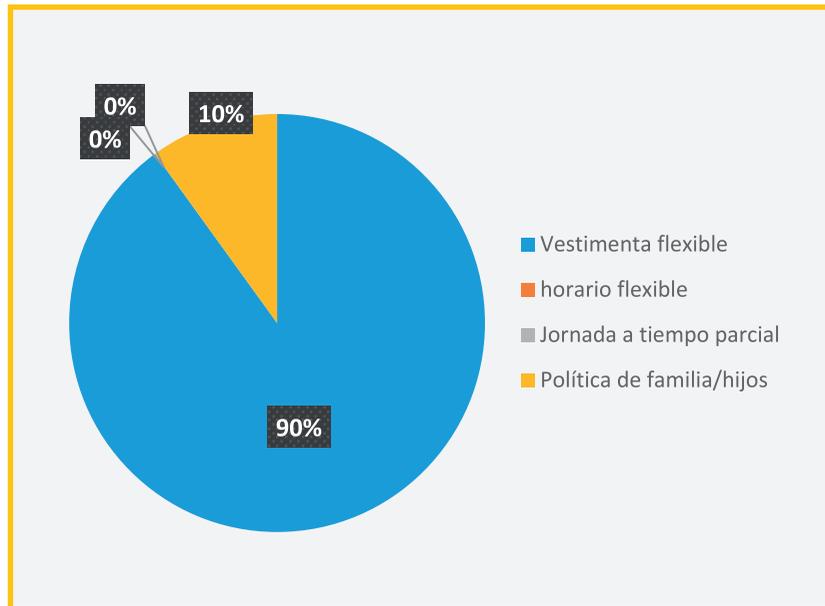
Se aprecia que el 85% de la población piensa que la entidad bancaria tiene una manera muy satisfactoria al momento de difundir sus programas de RSE, un 10% opina que solo es satisfactoria y por último el 5% dice que esta es de forma regular.

Figura 5. Medios más efectivos que dan a conocer las acciones de RSE de Scotiabank.



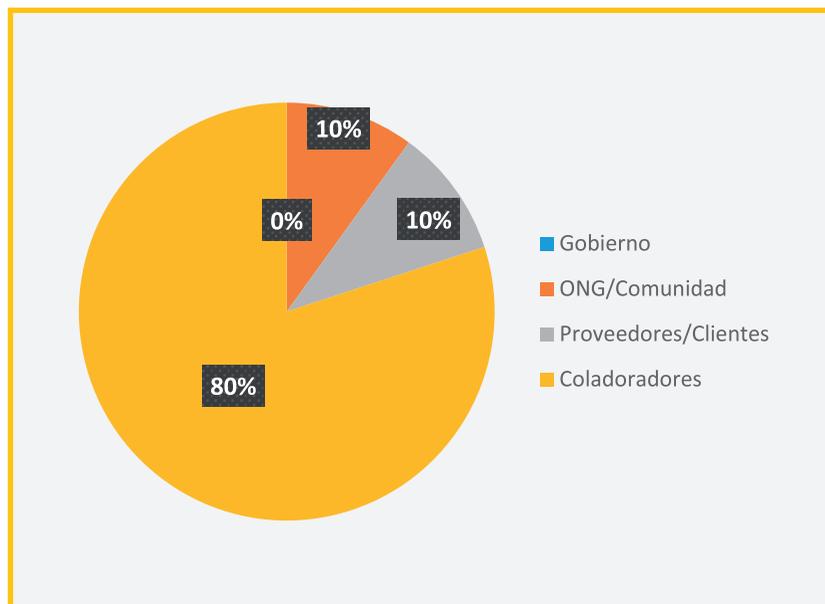
Para el 90% de la población el medio más efectivo para dar a conocer estas acciones es por las redes sociales, luego se reparte un 5% entre la televisión y radio.

Figura 6. Tipos de programas que ofrece para apoyar el equilibrio vida personal/trabajo.



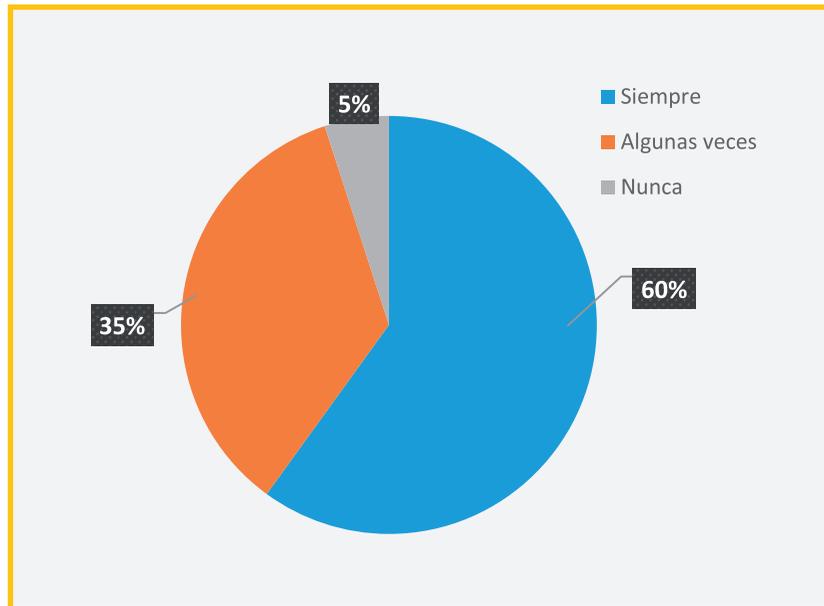
Se observa que el 90% de la población opina que el tipo de programa que aplica la entidad es la de ofrecerles una vestimenta flexible mientras que un 10% manifiesta que la entidad da oportunidades en lo que respecta a la política de familia e hijos.

Figura 7. Las partes interesadas más influyentes en la estrategia corporativa de RSE.



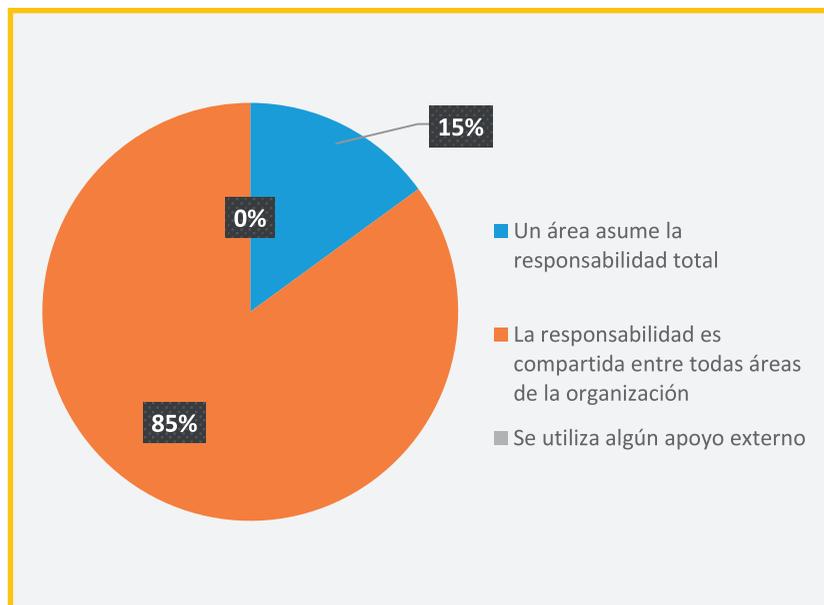
Para el 80% de la población, la parte más influyente en la estrategia corporativa de RSE en la financiera es por los colaboradores y luego se reparte el 10% entre ONGs/Comunidad y los proveedores o clientes.

Figura 8. Iniciativas para apoyar y minimizar los problemas en la comunidad donde operan.



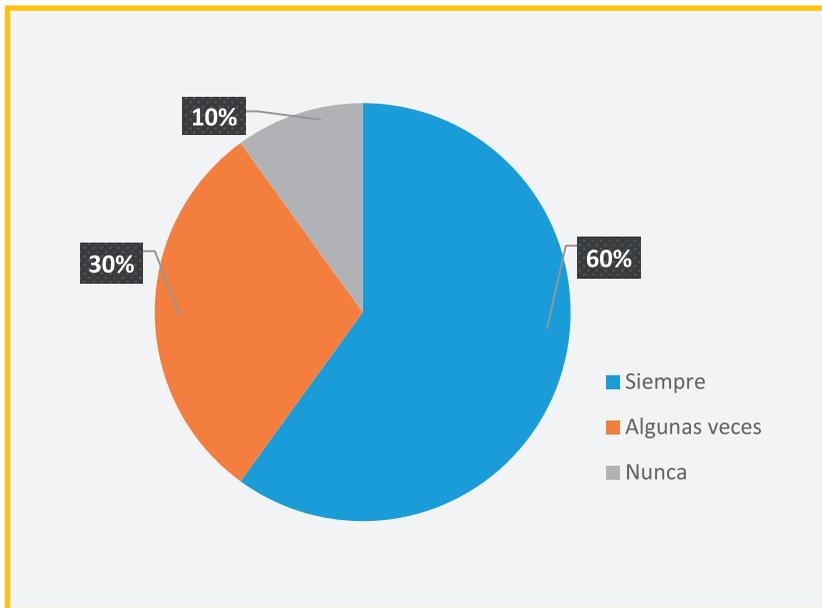
Se considera que el 60% de la población opina que siempre la entidad bancaria tiene iniciativas para reducir o apoyar en los problemas que se presentan en la comunidad donde operan, mientras un 35% manifiesta que solo lo hace algunas veces y una minoría de 5% opina que no tiene iniciativa.

Figura 9. Responsable de las labores de RSE de la financiera.



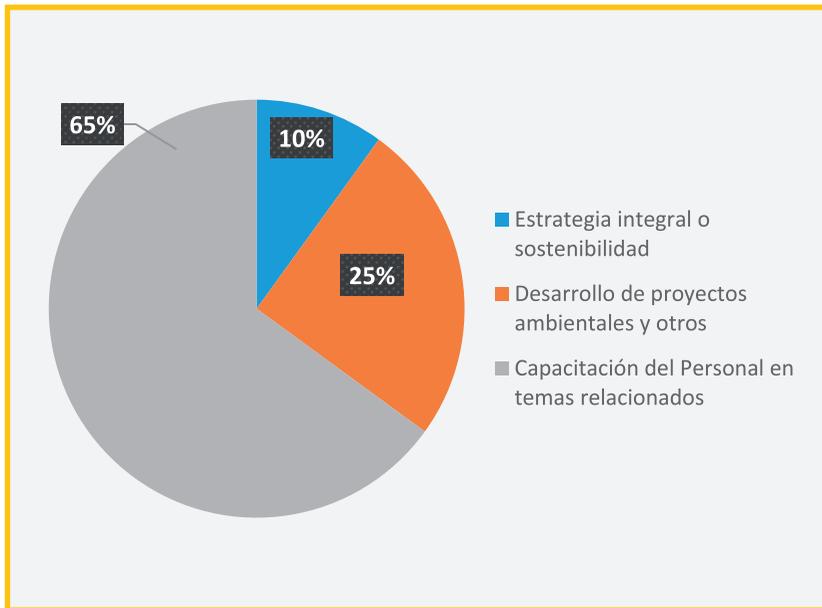
Se puede observar que el 85% de la población opina que la responsabilidad se da entre todas las áreas de la organización, mientras que un 15% opina que esta responsabilidad recae en una sola área de la financiera.

Figura 10. Sinergia entre los trabajadores para logro de las metas.



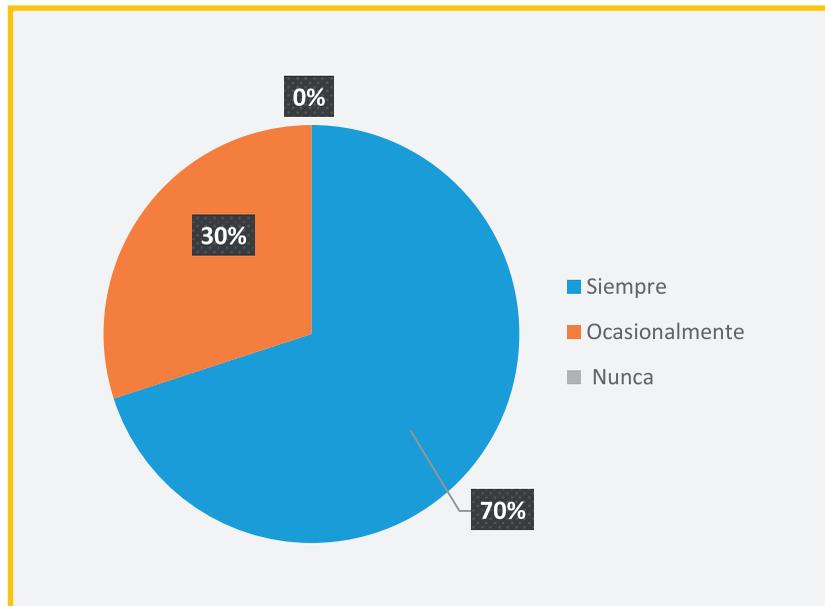
El 60% de la población opina que siempre existe una sinergia entre los colaboradores para el logro de las metas en la entidad bancaria y el 30% dice que solo se da algunas veces, por último, está el 10% que opina que nunca se da.

Figura 11. Inversión anual para RSE.



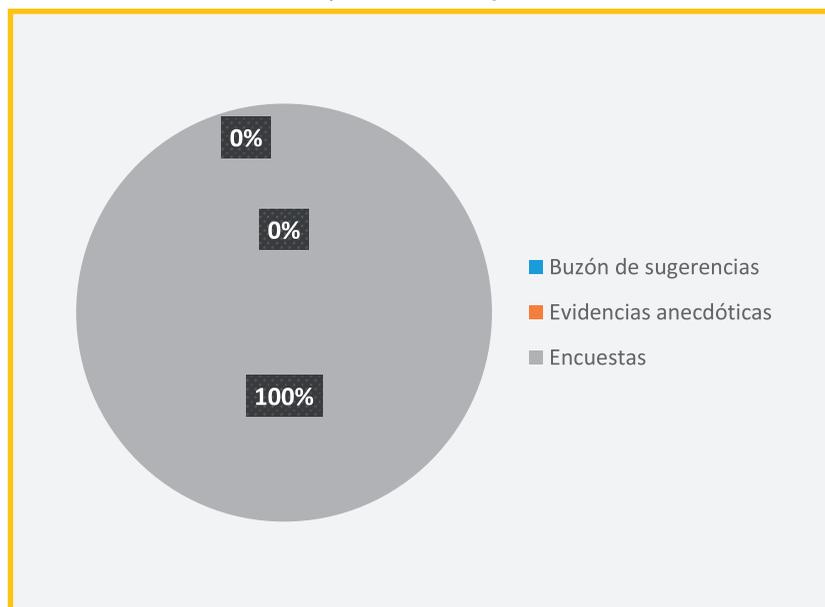
El 65% de la población opina que la inversión se aplica para capacitaciones del personal, el 25% manifiesta que este se ocupa para el desarrollo de proyectos ambientales y otros, y finalmente el 10% considera que se invierte en una estrategia integral.

Figura 12. Evaluación y medición de programas en la RSE.



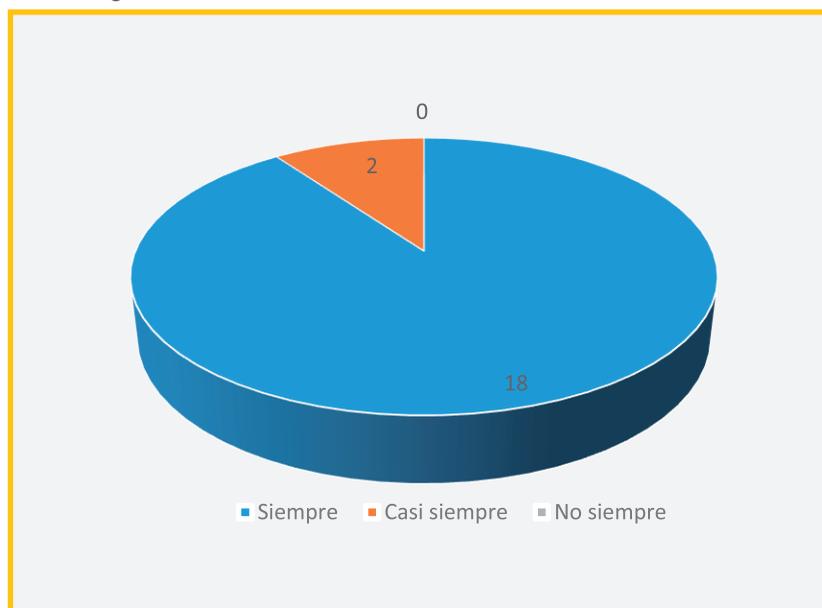
Se puede observar que el 70% de la población considera que siempre se realizan evaluaciones en los programas de RSE, mientras que el 30% opina que se realizan ocasionalmente.

Figura 13. Métodos para evaluar programas de equilibrio de vida personal/trabajo.



En este apartado el 100% de la población confirma que siempre se está dando una evaluación al programa de vida personal/trabajo el cuál se realiza anualmente.

Figura 14. Redistribución al esfuerzo realizado en Scotiabank.



Se puede apreciar que el 90% de la población sí siente que siempre se le es retribuido en proporción al esfuerzo que realiza en la entidad bancaria mientras que el 10% opina que se da casi siempre.

IV. Discusión de resultados

Para lograr determinar la influencia de la responsabilidad social en la entidad bancaria Scotiabank sucursal Real Plaza en el año 2018, según los resultados cuantitativos y cualitativos; y según la prueba chi – cuadrado, se demuestra que existe una influencia significativa, dado que $P < 0.05$, quedando demostrada la hipótesis que existe una influencia significativa quedando demostrada la hipótesis. Como antecedentes, según Pazos (2006), en su tesis "Influencia del programa de responsabilidad social campaña Ponte Corazón-junio 2005 en la imagen institucional del Banco de Crédito del Perú SAA", da como conclusión que en el año 2005, la influencia del programa de responsabilidad social Campaña "Ponte Corazón" en la imagen institucional del BCP, en la provincia de Trujillo, es altamente significativa, lo cual es positivo, debido a que los clientes califican como Excelente el apoyo que el BCP brinda a la Campaña y debido también que el BCP proyecta una buena imagen ante sus clientes de Banca Consumo y Banca Negocios, y una Excelente imagen ante sus clientes de Banca Exclusiva.

De acuerdo con las teorías anteriores podemos decir que la RS tiene como prioridad a las personas y sus condiciones de trabajo, para que así la empresa pueda obtener un desarrollo sostenible tomando en cuenta los beneficios que generará en lo económico, social y sobre todo en el medioambiente y en cuanto al desarrollo organizacional se basa, en como una organización puedan ser flexibles a cambios dentro y fuera, es decir, puedan adaptarse a nuevos desafíos que aparezcan.

Para evaluar los factores que involucran la responsabilidad social en la entidad bancaria Scotiabank sucursal Real Plaza Trujillo tuvimos acceso al plan estratégico de responsabilidad social de la entidad bancaria Scotiabank del sector La Libertad. Donde

vimos que tienen las siguientes dimensiones: Clientes, gobierno interno, empleados, comunidad y medio ambiente. Como antecedentes tenemos, según Ortiz (2009), en su tesis "La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX", la autora declara que es importante tener en cuenta que hace algunos años las empresas ayudaban a lo social por medio de la filantropía por donación, la cual consistía en aportar con los impuestos exigidos por el gobierno y este se encargaba de solucionar los problemas sociales. Tomando en cuenta la posición teórica de Milton Friedman (1970) están circunscritas a su trabajo: "The social responsibility of business is to increase its profits" donde establece que la responsabilidad social debe recaer directamente en los individuos en sí, y no en las empresas propiamente, es decir, establece que la responsabilidad social entendida como una forma de generar bienestar más allá de las fronteras de la empresa no corresponde en ningún caso una obligación para la empresa ni tampoco un beneficio para ella. Por eso hemos visto que en nuestra figura n°3 nos indica que la parte o el factor más influyente en la responsabilidad social empresarial con un 80% vienen hacer los colaboradores.

Para considerar como la gerencia implementa el plan de responsabilidad social en la entidad bancaria Scotiabank sucursal Real Plaza Trujillo usamos la técnica de la entrevista para saber cómo es la promoción y aplicación de la responsabilidad Social. Mediante la implementación del programa Scotiabank Ecoeficiente, se creó conciencia ambiental entre todos colaboradores a nivel nacional, fomentando entre ellos prácticas de reciclaje y concientizándolos sobre el uso y disminución del consumo de energía, agua y papel. En este objetivo nos basamos en el plan estratégico de responsabilidad social que tiene la entidad bancaria para La libertad. Obtenemos un resultado en la figura n°12 que indica que un 70% siempre está midiendo y evaluando sus programas de RSE.

Para medir el desarrollo organizacional en la entidad bancaria Scotiabank sucursal Real Plaza Trujillo aplicamos la técnica de guía de observación donde nuestros ítems de evaluación fueron: Trabajo en equipo, reporte a jefe inmediato, capacidad de resolución de problemas y optimización de tiempo. Donde todos los aspectos antes mencionados dieron resultado positivo para la entidad bancaria.

Como antecedentes, según Mendoza (2014), en su tesis "Desarrollo organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Carsa", actualmente las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas, sufren una serie de problemas relacionados con el desempeño humano, con el acondicionamiento de sus necesidades y las empresas e instituciones, unidas a los mecanismos que éstas proporcionan para 76 lograr un grado de motivación adecuada a un desempeño laboral exitoso y productivo.

Tomando en cuenta que el desarrollo organizacional se concentra en la solución de problemas, se capacita a los participantes para que identifiquen y solucionen problemas, en lugar de que solo las analicen teóricamente. De acuerdo con la teoría presentada anteriormente podemos decir que las empresas puedan obtener buenos resultados por parte de sus trabajadores es importante considerar la capacitación, para que ellos puedan identificar y solucionar problemas, formando personal con valores éticos evitando así la realización de malas prácticas.

Como antecedente a Silva (2014), en su tesis "El desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio, como herramientas fundamentales para asegurar la competitividad de las organizaciones", En este escenario los procesos empresariales se encuentran condicionados por un conjunto de factores claves que actúan sinérgicamente como son: la innovación, el conocimiento de empresas, adopción de formas flexibles de estructura organizacional, comunicación y desarrollo organizacional, los cuales se conciben como parte importante de la transformación que asegura el desarrollo

de la habilidad para identificar e interpretar el tipo de cambio que necesita realmente cada organización.

Considerando según McGuire (1963, p. 144), sustenta que "la idea de responsabilidad social supone que la corporación no solamente tiene obligaciones económicas y jurídicas, sino también ciertas responsabilidades a la sociedad que van más allá de estas". Si bien es cierto las corporaciones no solo se deben basar en las obligaciones económicas que pueda a ver en la empresa, si se habla de Responsabilidad social empresarial como su mismo nombre lo dice va dirigido a la sociedad por lo tanto busca generar un bien a la sociedad, a los mismos colaboradores y el beneficio propio.

V. Conclusiones

La responsabilidad social según la prueba chi cuadrado existe una influencia significativa en el desarrollo organizacional de la entidad bancaria Scotiabank.

El nivel de la responsabilidad social muestra nos da a conocer que si hay un alto grado de cumplimiento en las actividades de responsabilidad social de la entidad.

La responsabilidad social trae como consecuencia mejoras en el desempeño del desarrollo organizacional. Debido a que la empresa desarrolla diversas acciones de responsabilidad social de manera interna que forman parte de sus operaciones, también desarrolla actividades que proyectan beneficios hacia la comunidad que contribuyen al desarrollo organizacional.

VI. Referencias bibliográficas

- Silva (2014), en su tesis "El desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio, como herramientas fundamentales para asegurar la competitividad de las organizaciones" Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia.
- Pazos (2006), en su tesis "Influencia del programa de responsabilidad social campaña Ponle Corazón-junio 2005 en la imagen institucional del Banco de Crédito del Perú SAA" Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.
- Ortiz (2009), en su tesis "La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX" Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.
- Campos (2017), en su tesis "Ecoeficiencia en el poder judicial como práctica de responsabilidad social en el Perú" Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Mendoza (2014), en su tesis "Desarrollo organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Carsa" Universidad Nacional de Trujillo, Chepén-Perú.
- Paredes (2013), en su tesis "La comunicación interna y la responsabilidad social empresarial en Hot N´ tender El Aquarium E.I.R.L.-Tarma" Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma-Perú.
- Rodríguez (2015), en su tesis "Influencia del desarrollo organizacional en la gestión del capital intelectual humano administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo" Universidad Nacional de Trujillo.

- Ortiz (2009), en su tesis "La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX" Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.
- Newtom, Margulies y Anthony P. Raia, "Desarrollo organizacional: valores, proceso y tecnología". Editorial Diana, México.