

# Responsabilidad social en la gestión empresarial microfinanciera peruana

MAURO  
HUYARÁ  
HUYNACHO



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios

**Responsabilidad social**  
**en la gestión empresarial**  
**microfinanciera peruana**

INSTITUTO  
LATINOAMERICANO  
DE ALTOS ESTUDIOS

**Mauro Huayapa Huaynacho**

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

Contador Público Colegiado egresado de la Universidad Nacional del Altiplano; Magíster en Administración y Contabilidad, mención Auditoría y Tributación por la Universidad Alas Peruanas; también cuenta con estudios de Doctorado en Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Es docente principal y decano de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

**Responsabilidad social**  
**en la gestión empresarial**  
**microfinanciera peruana**

Mauro Huayapa Huaynacho

INSTITUTO  
LATINOAMERICANO  
DE ALTOS ESTUDIOS

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o una parte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-628-7532-01-4

© Mauro Huayapa Huaynacho, 2021

© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2021

Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra  
Cra. 18 # 39A-46, Teusaquillo, Bogotá, Colombia  
PBX: (571) 232-3705, FAX (571) 323 2181  
[www.ilae.edu.co](http://www.ilae.edu.co)

Diseño de carátula y composición: Harold Rodríguez Alba  
Edición electrónica: Editorial Milla Ltda. (571) 702 1144  
[editorialmilla@telmex.net.co](mailto:editorialmilla@telmex.net.co)

Editado en Colombia  
*Published in Colombia*

## Contenido

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO</b>	
EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	17
I. Preguntas de investigación	19
A. Pregunta general	19
B. Preguntas específicas	19
II. Objetivos de la investigación	20
A. Objetivo general	20
B. Objetivos específicos	20
<b>CAPÍTULO SEGUNDO</b>	
MARCO TEÓRICO	21
I. Responsabilidad social empresarial	23
II. Capital social	24
III. <i>Stakeholders</i>	28
<b>CAPÍTULO TERCERO</b>	
METODOLOGÍA	31
I. Tipo de investigación	32
II. Nivel de investigación	32
III. Diseño de investigación	32
IV. Sistema de variables	32
V. Población y muestra	33
VI. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	36

---

**CAPÍTULO CUARTO**

ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
I. Descripción e indicadores de naturaleza empresarial	40
II. Descripción de los indicadores de legalidad política	45
III. Descripción de los indicadores sociales	50
IV. Descripción de los indicadores económicos	60
V. Análisis, discusión e interpretación de resultados	68
A. Factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac	68
B. El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es la naturaleza empresarial	71
C. El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es lo legal y lo político	73
D. El nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es insignificante	76
E. El nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es bajo	79
Conclusiones	82
Recomendaciones	83

---

**BIBLIOGRAFÍA** 85

---

**ANEXOS** 89

## Índice de tablas

<b>TABLA 1.</b>	Operacionalización de variables	33
<b>TABLA 2.</b>	Empresas micro financieras en Apurímac	33
<b>TABLA 3.</b>	Cooperativas existentes en Apurímac	34
<b>TABLA 4.</b>	Muestra	36
<b>TABLA 5.</b>	Cumplimiento de acciones de responsabilidad social de las microfinancieras	40
<b>TABLA 6.</b>	Innovación de acciones de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	41
<b>TABLA 7.</b>	Impacto de la responsabilidad social empresarial de las micro financieras	42
<b>TABLA 8.</b>	Factores que impiden la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	43
<b>TABLA 9.</b>	Incidencia de la adecuada implementación de responsabilidad social en la gestión de las microfinancieras	44
<b>TABLA 10.</b>	Cumplimiento de normas legales sobre la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	45
<b>TABLA 11.</b>	Aprobación del Plan de responsabilidad social empresarial de las micro financieras	46
<b>TABLA 12.</b>	Evaluación del plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	47
<b>TABLA 13.</b>	Modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	48
<b>TABLA 14.</b>	Implementación del código de ética y conducta de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	49
<b>TABLA 15.</b>	Nivel de participación de las microfinancieras como organización social responsable	50
<b>TABLA 16.</b>	Calificación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	51
<b>TABLA 17.</b>	Calificación de los clientes de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	52
<b>TABLA 18.</b>	Aplicación interna de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	53
<b>TABLA 19.</b>	Aplicación externa de la responsabilidad social empresarial de las micro financieras	55
<b>TABLA 20.</b>	Condiciones del ambiente de trabajo y empleo de las micro financieras	56
<b>TABLA 21.</b>	Relación que existe entre las microfinancieras y los clientes de la empresa	57
<b>TABLA 22.</b>	Nivel de responsabilidad social empresarial aplicada a las microfinancieras	58
<b>TABLA 23.</b>	Evaluación de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva	60

<b>TABLA 24.</b>	Beneficio de la responsabilidad social empresarial en las microfinancieras	61
<b>TABLA 25.</b>	Calificación de la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	62
<b>TABLA 26.</b>	Calificación del ranking de sus operaciones de las microfinancieras	63
<b>TABLA 27.</b>	Evaluación de actividades y acciones realizadas por las microfinancieras	64
<b>TABLA 28.</b>	Evaluación de los pagos y beneficios a los trabajadores realizadas por las microempresas	65
<b>TABLA 29.</b>	Calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera	67
<b>TABLA 30.</b>	Contratación de los factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las microfinancieras	69
<b>TABLA 31.</b>	Estadístico de contraste de los factores socioeconómicos en la responsabilidad social empresarial	70
<b>TABLA 32.</b>	Naturaleza empresarial en la gestión de micro financieras	71
<b>TABLA 33.</b>	Estadístico de contraste de la naturaleza empresarial de las microfinancieras	72
<b>TABLA 34.</b>	Factor legal y político en la gestión de microfinancieras	74
<b>TABLA 35.</b>	Estadístico de contraste para los factores legales y políticos	75
<b>TABLA 36.</b>	Nivel ineficiente de gestión social de las microfinancieras	77
<b>TABLA 37.</b>	Estadístico de contraste: factor social	78
<b>TABLA 38.</b>	Bajo nivel de gestión económica de las microfinancieras	80
<b>TABLA 39.</b>	Estadístico de contraste de los factores económicos	81

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1.</b>	Cumplimiento de acciones de responsabilidad social de las microfinancieras	41
<b>FIGURA 2.</b>	Innovación de acciones de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	42
<b>FIGURA 3.</b>	Impacto de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	43
<b>FIGURA 4.</b>	Factores que impiden la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	44
<b>FIGURA 5.</b>	Incidencia de la adecuada implementación de responsabilidad social en la gestión de las microfinancieras	45
<b>FIGURA 6.</b>	Cumplimiento de normas legales sobre la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	46
<b>FIGURA 7.</b>	Aprobación del Plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	47
<b>FIGURA 8.</b>	Evaluación del plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	48
<b>FIGURA 9.</b>	Modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	49
<b>FIGURA 10.</b>	Implementación del código de ética y conducta de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	50
<b>FIGURA 11.</b>	Nivel de participación de las microfinancieras como organización social responsable	51
<b>FIGURA 12.</b>	Calificación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	52
<b>FIGURA 13.</b>	Calificación de los clientes de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	53
<b>FIGURA 14.</b>	Aplicación interna de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	54
<b>FIGURA 15.</b>	Aplicación externa de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	56
<b>FIGURA 16.</b>	Condiciones del ambiente de trabajo y empleo de las microfinancieras	57
<b>FIGURA 17.</b>	Relación que existe entre las microfinancieras y los clientes de la empresa	58
<b>FIGURA 18.</b>	Nivel de responsabilidad social empresarial aplicada a las microfinancieras	59
<b>FIGURA 19.</b>	Evaluación de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva	60
<b>FIGURA 20.</b>	Beneficio de la responsabilidad social empresarial en las microfinancieras	61
<b>FIGURA 21.</b>	Calificación de la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras	63

<b>FIGURA 22.</b>	Calificación del ranking de sus operaciones de las microfinancieras	64
<b>FIGURA 23.</b>	Evaluación de actividades y acciones realizadas por las microfinancieras	65
<b>FIGURA 24.</b>	Evaluación de los pagos y beneficios a los trabajadores realizadas por las microempresas	66
<b>FIGURA 25.</b>	Calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera	68
<b>FIGURA 26.</b>	Contratación de los factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las microfinancieras	69
<b>FIGURA 27.</b>	Distribución de probabilidad para el factor socioeconómico en la responsabilidad social empresarial	70
<b>FIGURA 28.</b>	Naturaleza empresarial en la gestión de microfinancieras	72
<b>FIGURA 29.</b>	Distribución de probabilidad para el factor naturaleza empresarial	73
<b>FIGURA 30.</b>	Factor legal y político en la gestión de microfinancieras	74
<b>FIGURA 31.</b>	Distribución de probabilidad para el factor legal y político	75
<b>FIGURA 32.</b>	Nivel ineficiente de gestión social de las microfinancieras	78
<b>FIGURA 33.</b>	Distribución de probabilidad para el factor social	79
<b>FIGURA 34.</b>	Bajo nivel de gestión económica de las microfinancieras	81
<b>FIGURA 35.</b>	Distribución de probabilidad para el factor económico	82

## Agradecimientos

- A los colegas y estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac por haber sido los que propulsaron el lograr presentar este trabajo de investigación y motivaron siempre en este sendero de la investigación y ser útil en el quehacer de la enseñanza y aprendizaje, ya que han sido sumamente prescindibles las sugerencias y críticas en referencia a este trabajo; y estar al servicio de la sociedad.
- A los compañeros y docentes de doctorado de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ya que ha sido de gran utilidad su apoyo en la culminación de mis estudios de Doctorado en Ciencias Empresariales.
- A mis asesores internos y externos, en especial al Dr. CONSTANTE JARA ORTEGA, Dr. WILSON JHON MOLLOCONDO FLORES y al Dr. JOSÉ YUBERTO VILCA CCOLQUE, quienes han sido los guías e impulsores indirectos del desarrollo y culminación de este trabajo de investigación; en particular agradezco a los docentes jurados que han evaluado, validado el contenido y analizado la defensa del presente trabajo, ya que esta Institución brinda facilidades para con los graduandos de postgrado, acción que contribuye al desarrollo intelectual y del conocimiento de la sociedad.



## Resumen

Los factores de responsabilidad social con incidencia en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac en Perú, generan empleo y servicios destinados al incremento del desarrollo sostenible de la región. Esta investigación es de tipo deductivo, de nivel descriptivo, diseño no experimental; una población conformada por los empresarios de las microfinancieras; una muestra constituida por 25 microfinancieras de la región Apurímac, en el año 2017; se utilizaron instrumentos de recopilación de datos como la observación, la encuesta y la entrevista. Se determinaron factores que no inciden en la gestión socio-económica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, debido a que la gestión es pésima en una valoración del 48% e irresponsable en un 36%, su gestión dice ser pésima e irresponsable en un 56%. El nivel de gestión es bajo, respecto a la responsabilidad social empresarial, en un 64%, conforme a la contrastación hipotética realizada. Para garantizar el desarrollo sostenible de las microfinancieras corresponde una acción concertada entre el gobierno nacional, regional y municipal para asumir una responsabilidad social empresarial sostenible entre los actores, como una ventaja competitiva para las microfinancieras de la región de Apurímac.



## Introducción

Las microfinanzas nacen como una alternativa para atender las necesidades de los sectores de menores recursos mediante préstamos a los emprendedores de la micro y pequeñas empresas -MYPES-, cuando el sistema financiero tradicional no los consideraba sujetos de crédito, contribuyendo a hacer realidad sus emprendimientos. Así mismo, las cajas y cooperativas apoyan al Estado en la tarea de encarar problemas sociales, como la generación de puestos de trabajo, distribución del poder económico, promover la innovación, entre otros, por lo que se consideran como agentes activos ante la lucha frente a la desigualdad económica y social en Perú.

En los siguientes capítulos se presentan elementos relacionados con la responsabilidad social empresarial, soportes como marco teórico y resultados que permiten evidenciar el fenómeno estudiado.

Como parte fundamental se hizo revisión documental de la población, seguido a esto se encuentran el problema de investigación y los objetivos que se propone alcanzar para dar respuesta al fenómeno y la justificación que aclara la importancia del abordar este tema.

Más adelante se diserta sobre el marco teórico, aquel que permite la sustentación teórica de las categorías abordadas de manera sencilla y objetiva. Recogiendo el marco financiero, los conceptos de capital social, *stakeholders*, entre otros.

El marco metodológico basado en el paradigma descriptivo diseño no experimental transeccional y el análisis de datos que describe la población, la muestra e instrumentos aplicados para la recolección de información.

Estructurado mediante el paradigma descriptivo no experimental transeccional o transversal, se disponen los resultados que hacen posible notar las particularidades de la responsabilidad social microempresarial en la región de Apurímac, realizando un análisis de datos que dan cuenta del fenómeno.

Por último, se presentan las conclusiones del estudio realizado con los aportes correspondientes y las proyecciones que se exponen como caminos potenciales para establecer estrategias que hagan posible extender el fenómeno de la responsabilidad social microempresarial a nivel nacional, además es un diagnóstico que permite otras investigaciones futuras.



## El problema y su importancia

Según FERNÁNDEZ, “la responsabilidad social se entiende como el compromiso con el que cuentan todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales. En general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global”<sup>1</sup>. Se señala que ello se da en el momento en que un sujeto, sea quien sea, en el lugar que se encuentre y el vínculo que llegue a tener con la organización, es socialmente responsable consigo mismo<sup>2</sup>, cuando procede mediante los valores de respeto, convivencia y tolerancia<sup>3</sup>. Además, es un sujeto colaborador, y sobre todo cumple con sus derechos y obligaciones. Al trasladar esta ética a una entidad se gestan los constructos de Responsabilidad Social Empresarial -RSE-.

- 1 RICARDO FERNÁNDEZ GARCÍA. *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*, Alicante, Edit. Club Universitario, 2009, p. 19.
- 2 YENNI VIVIANA DUQUE OROZCO, MARLENY DE LA MILAGROSA CARDONA ACEVEDO y JAIME ALBERTO RENDÓN ACEVEDO. “Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones”, en *Cuadernos de Administración*, vol. 29, n.º 50, 2013, pp. 196 a 206, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797009>].
- 3 ADELA CORTINA. *El mundo de los valores: ética mínima y educación*, Bogotá, Edit. El Búho, 1998.

Para el Foro de Expertos en RSE<sup>4</sup>, se toma en cuenta la sostenibilidad basándose en un procedimiento táctico e inclusivo en el que se identifiquen los distintos actores de la sociedad afectados por las actividades de la empresa. En cuanto a su desarrollo se deben sentar los caminos convenientes para alcanzar a identificar a los interesados de acuerdo a sus exigencias, desde un punto de vista planetario y se necesitan considerar criterios de responsabilidad en la labor que dañen a toda la organización y a toda su cadena de valor.

Para la International Organization for Standardization<sup>5</sup>, la responsabilidad social empresarial hace referencia a las acciones de una organización para hacerse cargo de la percepción de sus quehaceres en la sociedad y el medioambiente, donde son consistentes con las necesidades de la sociedad y el desarrollo sostenible; están referidas desde la moral, el seguimiento de las leyes y herramientas intergubernamentales aplicables, y forman parte de los ejercicios en desarrollo de la organización. La responsabilidad social se desarrolla a partir de brindar el cumplimiento de los requerimientos legales y éticos, lo cual hace posible generar valor para los *stakeholders*<sup>6</sup>. En esa perspectiva, se toma en cuenta la responsabilidad, de ser sostenible en el plano temporal (dimensión económica), es la justificación con la que cuenta la empresa por el simple hecho de existir.

El tema de investigación, comprende a todas las empresas microfinancieras existentes en la región de Apurímac que cuenta con una población de 404.190 habitantes según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI-. Apurímac está situado en el sector sureste de los Andes centrales. Limita por el norte con los departamentos de Ayacucho y Cuzco; por el sur con Arequipa; por el este con el departamento de Cuzco; por el oeste con el departamento de Ayacucho. Su altitud promedio es de 2.900 msnm. Sus coordenadas

- 
- 4 FORO DE EXPERTOS EN RSE. “Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España”, Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.
  - 5 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 26000 Social Responsibility*, ISO, 2010, disponible en [<https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>].
  - 6 ADRIANA AGUILERA CASTRO y DORIA PATRICIA PUERTO BECERRA. “Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social”, en *Revista Pensamiento y Gestión*, n.º 32, 2012, pp. 1 a 26, disponible en [<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3977>].

son  $13^{\circ} 10'$  de latitud sur y entre los meridianos  $73^{\circ} 45' 20$  y  $73^{\circ} 50' 44,5$  de longitud oeste.

El estudio a realizar es de actualidad, ya que la responsabilidad social empresarial y la gestión social y económica de las empresas microfinancieras para el mercado competitivo. Se ha considerado el estudio referente al año 2017, correspondiente a las empresas microfinancieras de la región de Apurímac.

Esta investigación tomó en cuenta a los directivos, funcionarios y/o propietarios de las empresas microfinancieras existentes en la región de Apurímac responsables de la gestión empresarial.

## **I. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### ***A. Pregunta general***

¿De qué manera los factores de responsabilidad social inciden en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, año 2017?

### ***B. Preguntas específicas***

- ¿Qué factores de responsabilidad social tienen mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac?
- ¿Cuál es el nivel de gestión social de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social empresarial?
- ¿Cuál es el nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social empresarial?

## **II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***A. Objetivo general***

Determinar los factores de responsabilidad social y su incidencia en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, año 2017.

### ***B. Objetivos específicos***

- Identificar el factor de responsabilidad social que tiene mayor incidencia en la gestión de las empresas microfinancieras de la región Apurímac.
- Determinar el nivel de gestión social de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac respecto a la responsabilidad social empresarial.
- Conocer el nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac respecto a la responsabilidad social empresarial.

## CAPÍTULO SEGUNDO

## Marco teórico

*Responsabilidad* en sus acepciones más generales significa lo siguiente: a) Cualidad de responsabilidad o de responder de alguna cosa o por alguien; b) Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asuntos determinados; y c) Capacidad existente en todo sujeto para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. *Social*, por su parte, quiere decir: a) Perteneciente o relativo a la sociedad, entendida como agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o algunos de los fines de la vida; b) Perteneciente o relativo a una compañía o sociedad, o a los socios o compañeros, aliados o confederados.

En un ejercicio de síntesis se puede decir que “responsabilidad social” es la capacidad existente en toda organización para reconocer las consecuencias de un hecho realizado de forma libre, respondiendo del mismo modo ante la sociedad en general y ante otras partes implicadas como podrían ser socios, compañeros, compañía o aliados<sup>7</sup>.

El concepto de responsabilidad social no es nuevo. Aunque como idea ya se le había tomado en cuenta en la primera parte del siglo xx, su estudio moderno tuvo como pionero a HOWARD R. BOWEN<sup>8</sup>, quien sugirió que las empresas deberían tener en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones. Desde el aporte de BOWEN hasta la actualidad, se puede observar que la responsabilidad social como corriente ha pasado por una primera etapa filosófica (década de 1960), seguida de una etapa en la que se especificaron las responsabilidades de las empresas y se trasladó el discurso filosófico a la gestión empresarial<sup>9</sup>, plantea una tercera etapa en la que se integra el discurso socialmente responsable a la dirección estratégica a través de la teoría de los *stakeholders* (década de 1980).

A partir de la década de 1990 ya no se considera la responsabilidad social empresarial como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que atraviesa de forma transversal a las diferentes áreas de la organización, tal como señala VALOR<sup>10</sup>. Así mismo, DRUKERT complementa este punto de vista afirmando que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”<sup>11</sup>.

La responsabilidad social es una postura ética permanente de las empresas en el mercado de consumo y en la sociedad. Mucho más que acciones sociales y filantropía, la responsabilidad social, en nuestro entendimiento, debe ser el supuesto y la base de la actividad empresarial y del consumo<sup>12</sup>. Abarca la preocupación y el compromiso con los impactos causados a los consumidores, medio ambiente y traba-

---

*de las empresas: evolución y límites*, 2013, disponible en [<https://universidadanahuacsur.wordpress.com/2013/10/16/la-teoria-de-la-responsabilidad-social-de-las-empresas-evolucion-y-limites/>].

- 8 Spokane, Washington, 27 de octubre de 1908 - Claremont, California, 22 de diciembre de 1989.
- 9 HAROLD KOONTZ y HEINZ WEIHRICH. *Administración: una perspectiva global*, México D. F., McGraw-Hill, 1998.
- 10 MAMEN VALOR. “Responsabilidad social de la empresa, marketing de relaciones y política de recursos humanos: el gasto social de las empresas”, en *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, n.º 6, 2001, disponible en [[http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/IX/5\\_Valoro.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/IX/5_Valoro.pdf)].
- 11 PETER FERDINAND DRUCKER. *La gestión en un tiempo de grandes cambios*, Barcelona, Edhasa, 1996, p. 198.
- 12 PHILIP KOTLER. *Fundamentos de marketing*, México, Prentice Hall, 1991.

jadores; los valores profesados en la acción práctica cotidiana en el mercado de consumo reflejada en la publicidad y en los productos y servicios ofrecidos; la postura de la empresa en búsqueda de soluciones para eventuales problemas; y, además, la transparencia en las relaciones con los involucrados en sus actividades.

La RSE corresponde como un camino estratégico que busca crear valor a las empresas, generando relaciones beneficiosas a largo plazo; son iniciativas de carácter voluntario y que por lo tanto deben superar los requerimientos legales y normativos; involucra una sostenibilidad que comprende tres elementos: el económico, el social y el ambiental; implica responsabilidad total para con todas las partes interesadas o *stakeholders* de la empresa, la RSE en organismos influyen en el actuar de la organizaciones, los elementos que coinciden en las propuestas se pueden enumerar así: la RSE corresponde con un camino estratégico que busca crear valor a las empresas, generando relaciones beneficiosas en el largo plazo<sup>13</sup>.

## I. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El capital social por medio del enfoque de responsabilidad empresarial se toma como un atributo intangible, que se genera de una serie de compromisos frente a sus *stakeholders*. Por tal razón, si una empresa aporta a la responsabilidad empresarial, podrá elaborar capital social en sus distintas áreas, de forma que se atenderá de manera óptima a su estrategia institucional.

En tanto lo anterior, la responsabilidad social de las empresas pasa por la estrategia institucional que manifiesta una organización. Ello debe ser considerado como un compromiso que las organizaciones obtienen con los distintos actores económicos de forma voluntaria, en favor del progreso social y medioambiental, vinculado con el campo económico, legal, ético y filantrópico.

La aplicación de la responsabilidad social en las empresas hace posible ampliar el constructo de responsabilidad empresarial. Dada esta

---

13 JAVIER SABOGAL AGUILAR. “Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad social empresarial”, en *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XVI, n.º 1, 2008, pp. 179 a 195, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90916113>].

circunstancia y desde la óptica de la estrategia<sup>14</sup>, se afirma que las empresas cuentan con las siguientes etapas de desarrollo:

*Responsabilidad institucional*: esta estrategia atiende a una compañía en un marco más grande, lo cual posibilita el papel que presenta la organización en tanto su situación legal, política o social. En este esquema, se está en la posibilidad o no de examinar a los grupos de interés. Cabe acotar que esta etapa de la estrategia se considera como la génesis de responsabilidad social.

*Responsabilidad corporativa*: advierte sobre los intereses más inmediatos con lo que cuenta la empresa en tanto el crecimiento, desarrollo y administración de las distintas formas de negocio. En ese contexto, la compañía es comprendida como un organismo generador de dinero, que consiente responder de manera apropiada a las necesidades más inmediatas de lo *stakeholders*.

*Responsabilidad de negocio*: la competitividad de la empresa se garantiza por la capacidad que presente la referida para crear, desarrollar o mantener una ventaja competitiva. Ello proviene de los mecanismos, ciencia y conocimiento, que la unidad aplica para fomentar el negocio.

*Responsabilidad funcional*: es la etapa en la que se emplean el total de actividades que garantizan la existencia de la organización. Por tanto, en esta área, prospera todo lo planeado en los niveles más elevados en la empresa. Abarca áreas como la logística, operaciones, comercialización y servicios de posventa.

## II. CAPITAL SOCIAL

Al considerar el vínculo existente entre la responsabilidad social y las distintas etapas de la estrategia, es pertinente hacer mención a la relación entre la responsabilidad empresarial y el capital social. En relación a ello, se inicia con los diferentes conceptos de capital social.

---

14 JOSÉ CABANELAS OMIL. *Dirección de empresas: bases en un entorno abierto y dinámico*, Madrid, Edit. Pirámide, 1997.

En este punto, AGUILERA y PUERTO<sup>15</sup>, PEÑA y SERRA<sup>16</sup> y CARROLL<sup>17</sup> coinciden sus puntos de vista en lo que respecta a la responsabilidad social de las empresas, lo que quiere decir que se siguen las responsabilidades económicas, legales, éticas y gregarias de aquellas, y se crea capital social. En palabras más directas y administrativas, la empresa tiene que esforzarse para generar ganancias, seguir la ley, ser ética y, a la misma vez, un ciudadano corporativo.

En lo que acontece al capital social, se puede indicar que existen autores como COLEMAN<sup>18</sup>, CHANG<sup>19</sup>, FIGUEROA<sup>20</sup>, NEWTON<sup>21</sup> y VON SCHNURBEIN<sup>22</sup>, que hacen mención al constructo referido desde distintas áreas de conocimiento. Sin embargo, tan solo PEÑA y SERRA<sup>23</sup> señalan una relación entre las distintas responsabilidades que presentan las empresas y la forma en que estas respuestas a los *stakeholders* alcanzan a obtener la generación de capital social.

El capital social alude a ciertos aspectos de la organización social, como la confianza, las normas y las redes, que mejoran la eficiencia

- 
- 15 AGUILERA CASTRO y PUERTO BECERRA. “Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social”, cit.
- 16 DAVID DANIEL PEÑA MIRANDA y ANTONI SERRA CANTALLOPS. “Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia”, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 21, n.º 6, 2012, pp. 1.456 a 1.480, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030006>].
- 17 ARCHIE B. CARROLL. “The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders”, en *Business Horizons*, vol. 34, n.º 4, 1991, pp. 39 a 48.
- 18 JAMES SAMUEL COLEMAN. *Fundamentos de teoría social*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 2011.
- 19 HEDY NAI-LIN CHANG. “Democracy, diversity and social capital”, en *National Civic Review*, vol. 86, n.º 2, 1997, pp. 141 a 147.
- 20 VERÓNICA DE LOURDES FIGUEROA HUENCHO. “Capital social y desarrollo indígena urbano: una propuesta para una convivencia multicultural. Los mapuches de Santiago de Chile” (tesis doctoral), Barcelona, Universitat Ramon Llull, 2007.
- 21 KENNETH NEWTON. “Social capital and democracy”, en *American Behavioral Scientist*, vol. 40, n.º 5, 1997, pp. 575 a 586.
- 22 GEORG VON SCHNURBEIN. “Managing organizational social capital through value configurations”, en *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 24, n.º 3, 2014, pp. 357 a 376.
- 23 PEÑA MIRANDA y SERRA CANTALLOPS. “Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia”, cit.

de la sociedad a través del impulso de acciones relacionadas. Ello se vincula de forma necesaria con la lógica de juegos, en la que el ganador es aquel que presenta relaciones maduras y estratégicas con otros colectivos humanos. De esta forma, se obtiene que se labore en unión con el fin de incrementar el capital social de una nación<sup>24</sup>.

Por otro lado, COLEMAN<sup>25</sup> comprende el capital social como un miembro activo de la productividad de una nación, lo que hace posible su enriquecimiento. En esa línea, pone como modelo a la confianza, en cuanto su nivel de presencia en los individuos, obtiene un horizonte de productividad que se encuentra por encima de la productividad de las personas. De esa forma, el autor se refiere a la diversificación del trabajo y el valor en cada integrante de los peldaños de la cadena productiva. Así mismo, se puede admitir que existen tres puntos que brotan del planteamiento del autor mencionado, a saber: las interacciones propias del enlace, la interdependencia y el nivel de dependencia entre ellos. A lo que debe añadirse la coordinación y cooperación.

Para PIERRE BORDIEU<sup>26</sup>, citado por FIGUEROA<sup>27</sup>, el capital social es una agrupación de los recursos reales o potenciales que se relacionan con la posesión de una red duradera de vínculos más o menos institucionalizados de interconocimiento y de interreconocimiento; o, en otras palabras, con la integración a un colectivo, como conjunto de agentes que no presentan tan solo características afines, sino que están enlazados de forma permanente y útil. Con ello, sobresale el hecho de que las asociaciones sustentadas en la confianza y de larga duración comprueban un desarrollo del capital social, lo cual permite establecer una red de relaciones de conocimientos que conduzcan al crecimiento y progreso de una sociedad.

- 
- 24 ICHIRO KAWACHI, BRUCE P. KENNEDY, KIMBERLY LOCHNER y DEBORAH PROTHROW-STITH. "Social capital, income inequality, and mortality", en *American Journal of Public Health*, vol. 87, n.º 9, 1997, pp. 1.491 a 1.498.
- 25 COLEMAN. *Fundamentos de teoría social*, cit.
- 26 Denguin, Francia, 1.º de agosto de 1930 - París, 23 de enero de 2002.
- 27 PIERRE BORDIEU, cit. en FIGUEROA HUENCHO. "Capital social y desarrollo indígena urbano: una propuesta para una convivencia multicultural. Los mapuches de Santiago de Chile", cit.

Para que se establezca el capital social, se tienen que tomar en cuenta las cuatro dimensiones brindadas por CARROLL<sup>28</sup>, AGUILERA y PUERTO<sup>29</sup> y PEÑA y SERRA<sup>30</sup>: económica, legal, ética y filantrópica.

*Dimensión económica:* considera la elaboración de bienes y servicios apreciados por la sociedad. Esto es posible por medio de la elaboración de productos que respondan a las urgencias del mercado, y la suficiencia que presentan las empresas para direccionar dicho valor, con la finalidad de que puedan cumplir sus compromisos. En este escenario, ingresa el accionista, debido a que es el más importante *stakeholder* que quiere que la empresa produzca valor, en la medida que obtiene de ella las remuneraciones que le competen por posicionar parte de su patrimonio al amparo de la compañía.

*Dimensión legal:* advierte que, durante su período de vida, las empresas tienen que estar de acuerdo a las leyes que rigen la nación en la que se desarrolla la actividad correspondiente. Aun cuando sean empresas internacionales tienen que cumplir los acuerdos de carácter global. Ello incluye el cumplimiento de forma y de fondo las leyes vinculadas con el comercio, tributo, medioambiente y escena laboral<sup>31</sup>.

*Dimensión ética:* consiste en accionar por el influjo de los valores, principios y normas que son normalmente reconocidas por la comunidad. De esta forma, es probable obtener un mayor beneficio colectivo, sin caer en costos que devengan en la quiebra de la compañía<sup>32</sup>.

*Dimensión filantrópica:* tiene que ver con las obligaciones que adquieren las empresas de índole voluntaria con organizaciones comunitarias o entidades sin fines de lucro, con el propósito de dar solución a inconvenientes que dañen a una colectividad específica.

La responsabilidad empresarial, en este respecto, es la parte sustancial de la estrategia institucional y, a la vez, es el punto de inicio para el

28 CARROLL. "The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders", cit.

29 AGUILERA CASTRO y PUERTO BECERRA. "Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social", cit.

30 PEÑA MIRANDA y SERRA CANTALLOPS. "Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia", cit.

31 SUMAN SEN y JAMES COWLEY. "The relevance of stakeholders theory and social capital theory in the context of CSR: an australian perspective", en *Journal of Business Ethics*, vol. 118, n.º 2, 2013, pp. 413 a 427.

32 HWAN-YANN SU. "Business ethics and the development of intellectual capital", en *Journal of Business Ethics*, vol. 119, n.º 1, 2014, pp. 87 a 98.

desarrollo de prácticas que terminan en la generación de capital social en relación de las dimensiones planteadas por CARROLL<sup>33</sup>, AGUILERA y PUERTO<sup>34</sup> y PEÑA y SERRA<sup>35</sup>. Cabe desatacar que los grupos de interés permanecen al tanto de las dimensiones del capital social. A su vez, están vinculados entre sí: se da algún nivel de dependencia. Por tanto, la creación de capital social es el resultado del grado de relevancia que proporciona la organización a los *stakeholders*, con respecto a sus requerimientos.

Por lo visto hasta el momento, se conoce que las responsabilidades empresariales provenientes de las organizaciones discurren desde las directrices estratégicas que integran la estrategia institucional, la objetivación de la misma se posiciona por la implementación de la estrategia corporativa hasta alcanzar el nivel funcional. De esta forma, se brindan las normas del capital social<sup>36</sup>.

### III. STAKEHOLDERS

Una empresa no puede ser generada solo como un medio para la elaboración de rentabilidades, inerte y abstracta. Ella debe comprenderse como un conglomerado de individuos que se relacionan entre sí, en el que suceden las propioceptividades de cada uno de ellos, en el que cada uno, de forma individual, pueda verse dañado por la toma de decisiones de una organización<sup>37</sup>. Estas personas que integran los distintos grupos de interés o *stakeholders* de la compañía, conviven en un contexto específico, en el que también se hallan los intervinientes, que son agentes, aunque igual influyen en las decisiones estratégicas.

Los *stakeholders* e intervinientes son influidos por la puesta en marcha de una estrategia en la organización. Los primeros son per-

- 
- 33 CARROLL. "The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders", cit.
  - 34 AGUILERA CASTRO y PUERTO BECERRA. "Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social", cit.
  - 35 PEÑA MIRANDA y SERRA CANTALLOPS. "Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia", cit.
  - 36 VON SCHNURBEIN. "Managing organizational social capital through value configurations", cit.
  - 37 AGUILERA CASTRO y PUERTO BECERRA. "Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social", cit.

sonas naturales o jurídicas que cuentan con alguna relación, ya sea directa o indirecta, pequeña o grande, en donde se puede ver cierto nivel de organización. Según lo anterior, los intervinientes son personas naturales que integran una sociedad. Con respecto a los grupos de interés, no dejan entrever sus ideas y no presentan una correcta organización, por tal razón, la impresión en la decisión de la empresa es ínfima.

El número de *stakeholders* e intervinientes tiene que ver con la clase de empresa y su vínculo con el medio, por lo que, con HILL y JONES<sup>38</sup>, la clasificación de estos grupos de interés se sustenta en el grado de relación y poder que se lleva a cabo sobre la empresa. Ello también se vislumbra en el planteamiento de AGUILERA y PUERTO, como se cita en MEDINA y SEVERINO<sup>39</sup>:

- *Grupos de interés principales*. Se encuentran los clientes de la empresa, los trabajadores de la entidad y los financistas capitales controladores.
- *Grupos de interés secundarios*. Este grupo está compuesto por los proveedores, los competidores, los financistas capitalistas no controladores y los financistas acreedores.
- *Indirectos*. Abarca diversas entidades, como ONG, grupos religiosos, centros de estudio, gobiernos y medios de comunicación.
- *Intervinientes*. Incluye a la comunidad en general y el medio ambiente.

Cuando una empresa se encuentra en la capacidad de responder con adecuación a sus *stakeholders* primarios, secundarios e indirectos, así como tomar en cuenta a los intervinientes, es apta de crear capital social. Ello se mantiene en la percepción de bienestar que la empresa brinda a sus distintos agentes. Por esa razón, una organización tiene que agradar a los referidos. Por otro lado, se ve en la urgencia de re-

---

38 CHARLES W. L. HILL y GARETH R. JONES. *Administración estratégica: un enfoque integrado*, México D. F., McGraw-Hill, 2009.

39 ADRIANA AGUILERA CASTRO y DORIA PUERTO BECERRA, cits. en ALEX MEDINA GIACOMOZZI y PEDRO SEVERINO GONZÁLEZ. “Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas”, en *Contabilidad y Negocios*, vol. 9, n.º 17, 2014, disponible en [<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/10539>], p. 68.

para los requerimientos y necesidades de los *stakeholders* indirectos, para así, lograr alcanzar la cúspide de la producción de capital social.

Si se toma la misma clasificación de los *stakeholders* con respecto a las dimensiones propuestas por AGUILERA y PUERTO<sup>40</sup>, se puede deducir que hay grupos de interés que se conglomeran en la dimensión ética. A una organización que le concierne la generación de valor se sostiene de ello, porque permite el acceso al capital social, en la medida que este recurso abstracto se conoce cuando la organización se preocupa por todos los *stakeholders* de acuerdo con cada dimensión referida por CARROLL<sup>41</sup>.

---

40 AGUILERA CASTRO y PUERTO BECERRA. “Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social”, cit.

41 CARROLL. “The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders”, cit.

**CAPÍTULO TERCERO****Metodología**

Con la responsabilidad social empresarial se busca consolidar los compromisos para mejorar las prácticas existentes y promover nuevas iniciativas. De esta manera, se debe proponer el monitoreo del sector financiero en la región como parte de las actividades concernientes con el seguimiento, la evaluación y la información del sector empresarial, en especial de grupos de vigilancia social (gobiernos central, regional y local) de manera articulada con las organizaciones de la sociedad civil para promover un mayor impacto social en los grupos de interés y un mayor impacto económico en las entidades financieras.

El especialista en verdad creativo siempre está en búsqueda de soluciones e interrogantes existentes para que las entidades sepan integrar de forma adecuada la responsabilidad social empresarial -RSE- en su estrategia, y luego, tener grandes posibilidades en el nivel operativo de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico. En consecuencia, se puede pensar que la RSE debe incorporarse en la formulación de la estrategia empresarial debido a que es un factor clave para el éxito y aceptación futura de las empresas en la región de Apurímac, en específico a las que buscan financiamiento empresarial, ser competitivas en el mercado local, nacional e internacional, y alcanzar la calidad total que busca todo empresario.

## I. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Fue de tipo básica o pura, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico, específico e inmediato. Tuvo como meta crear un cuerpo de conocimientos teóricos sobre los fenómenos educativos, sin preopinarse de su aplicación práctica.

## II. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Fue descriptivo, pues revisa situaciones y eventos manifiestos de determinados fenómenos. A este respecto, HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BAPTISTA<sup>42</sup> señalan que los estudios explicativos tienen el interés de explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables.

## III. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó el diseño no experimental, transeccional-relacional y causal porque presenta como finalidad relacionar dos o más variables, se estudian tal y como están, es decir, que las variables dependientes se ponen a disposición del investigador. Por el mismo hecho se midieron y analizaron los factores y la correlación de variables causales. Se realizó en la región Apurímac y los elementos a investigar fueron las empresas microfinancieras.

## IV. SISTEMA DE VARIABLES

*Variable independiente:* Responsabilidad social empresarial

*Variable dependiente:* Gestión de empresas microfinancieras

---

42 ROBERTO HERNÁNDEZ SAMPIERI, CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO y MARÍA DEL PILAR BAPTISTA LUCIO. *Metodología de la investigación*, México D. F., McGraw-Hill, 2014.

**TABLA 1.** Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente:	Naturaleza empresarial	Estrategias
Responsabilidad social empresarial	Legalidad y político	Acciones
Variable dependiente:	Gestión social	Grupo de interés
		Filantropía
Gestión de empresas microfinancieras	Gestión económica	Capacidad
		Beneficio

## V. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por los empresarios microfinancieros de la región Apurímac, en el año 2017 (ver tablas 2 y 3).

**TABLA 2.** Empresas micro financieras en Apurímac

Financieras	
1	Crediscotia Financiera S.A.
2	Financiera Edyficar
3	Edpyme Pro Empresa
4	Edpyme Marcimex
5	Financiera ProMujer
6	Financiera TFC S.A.
7	Financiera Proempresa S.A.
8	Mi Banco
9	Crecer
10	Microcredito Abancay
11	Emprender
12	Financiera Nueva Visión

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito	
1	CMAC Arequipa
2	CMAC Piura
3	CMAC Cusco
4	CMAC Ica
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	
1	CRAC Credinka
2	CRAC Libertadores de Ayacucho
3	San Martín de Porras Ltda.
4	Los Andes de Cotarusi Aymaraes
5	Banmat SAC
6	Santiago Apostol de Talavera
Edpyme	
1	EDPYME Marcimex
	Cooperativas de Ahorro y Crédito
1	61 cooperativas

**TABLA 3.** Cooperativas existentes en Apurímac

N°	Cooperativas existentes en Apurímac	N°	Cooperativas existentes en Apurímac
1	Nueva Esperanza	27	Comerciantes Emprendedoras
2	Francisco I Ltda.	28	Los Chankas
3	Minka	29	Sudamericana
4	Fondo Agrario del Perú	30	Vincosur
5	Andinos Perú	31	Riquezas del Perú
6	El Tumi	32	Allincoop
7	Federación de los Mercados de Ayacucho	33	Mercados del Perú

8	Santa María Magdalena	34	De los Comerciantes del Perú
9	Coopeban	35	San Cristóbal
10	Llankasun Perú	36	Los Ind. Artesanos, Productores de Andahuaylas
11	Mi Banquito	37	Señor de Ilanya
12	Tupacoop	38	CAC Virgen de Caype
13	Casa Orgánica	39	CAC Santo Domingo de Guzmán Ltda.
14	Virgen de Cocharcas	40	CAC de los Comerciantes y Turismo - Coopcotur
15	Caja Nuestra Gente	41	CAC Señor de Socclaccasa
16	Caja Continental	42	CAC Choquequirao
17	Caja Popular del Perú	43	CAC Caja de Ahorro y Crédito Tamburco SAC
18	Creciendo Andahuaylas	44	CAC Abancay de Apurímac
19	Emanuel	45	CAC Bastidas de Abancay Ltda.
20	Emprender Apurímac	46	CAC Caja Continental
21	Chumbao	47	CAC Nueva Salvación
22	Hijos de Andahuaylas Ltda.	48	CAC Nueva Visión
23	José María Arguedas	49	Cooperativa Escolares Serv. Educ. Múlt. Virg. Mercades Ltda.
24	Transportistas del Sur	50	Cooperativa Agraria Cafetalera Valle de Incahuasi
25	Prosperando Juntos	51	Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda.
26	Sondor Pacucha		

La muestra estuvo constituida por 25 empresas microfinancieras del departamento de Apurímac, las cuales se sometieron a los instrumentos de investigación (ver tabla 4).

**TABLA 4. Muestra**

N°	Empresas microfinancieras en Apurímac
1	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa
2	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco S.A
3	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica
4	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura
5	Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A
6	Cooperativa de los Comerciantes del Perú
7	Cooperativa Comerciantes y Turismo Copcoturs
8	Cooperativa Los Andes de Cotarusi Aymaraes
9	Cooperativa San Cristóbal
10	Cooperativa San Pedro de Andahuaylas
11	Cooperativa Caja de Ahorro y Crédito Tamburco SAC
12	Cooperativa Popular del Perú
13	Cooperativa Virgen de Caype
14	Financiera Emprender
15	Financiera Crecer
16	Financiera Crediscotia S.A
17	Financiera Edificar S.A
18	Financiera Finacer
19	Financiera Mi Banco
20	Financiera Microcreditos Abancay
21	Financiera Nueva Visión
22	Financiera ProMujer
23	Financiera Proempresa S A
24	Financiera TFC S.A
25	Financiera Banmat SAC

## VI. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

La técnica de investigación se manifiesta mediante una observación directa, acudiendo principalmente a la encuesta. A su vez se tomaron en cuenta las entrevistas realizadas a trabajadores del sector microfinanciero de Apurímac. En resumen, se siguieron tres pasos:

- *Observación*: se utilizó para la recopilación de datos semi-primarios del personal de las microfinancieras, la observación permite el logro de la información en la circunstancia en que ocurren los hechos y no cuando ya pasaron.
- *Encuesta*: se aplicó al personal de las instituciones microfinancieras, las preguntas en forma escrita u oral, con finalidad de obtener información referente a responsabilidad social y gestión.
- *Entrevista*: se aplicó solo a un grupo selecto del personal de las microfinancieras mediante preguntas estructuradas, a las que debe responder el interrogado, ya que se preparó de antemano una guía de entrevista con preguntas que se formularon al informante.



**CAPÍTULO CUARTO****Análisis de resultados**

En este capítulo se presentaron los datos en tablas y figuras sobre la información obtenida, como resultado de la aplicación de las técnicas de recolección de datos; así mismo se realizó la contrastación de las hipótesis, conforme las variables e indicadores que se tomaron en cuenta, el factor responsabilidad social empresarial que se ha caracterizado en la gestión de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac.

Para el procesamiento y análisis se tuvo en cuenta los instrumentos de mayor importancia, como el cuestionario presentado en forma esquemática, el cual se desarrolló teniendo en cuenta la estadística, considerando el vínculo entre necesidades de información y datos, la selección del tipo de cuestionario, el contenido de preguntas y tipos de preguntas y un orden correlativo y agrupación.

La descripción de la investigación en este trabajo investigativo se ha realizado en base a las variables e indicadores tomados en cuenta en la operación de variables y conforme a la encuesta y guía de observación realizada para cada uno de ellos, y descritas por cada uno de la información recabada.

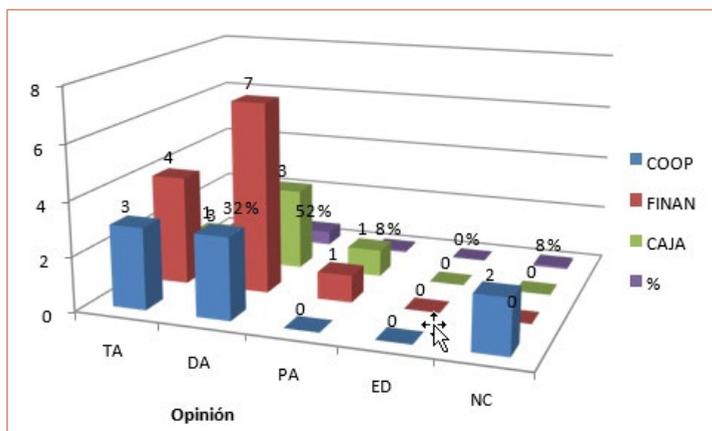
## I. DESCRIPCIÓN E INDICADORES DE NATURALEZA EMPRESARIAL

- ¿La innovación sobre acciones de responsabilidad social empresarial, de las empresas micro financieras es acorde a la necesidad de la comunidad?

**TABLA 5.** Cumplimiento de acciones de responsabilidad social de las microfinancieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	3	4	1	32%	8
DA	3	7	3	52%	13
PA	0	1	1	8%	2
ED	0	0	0	0%	0
NC	2	0	0	8%	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Conforme a la Tabla 5 elaborada gracias a la información obtenida de las encuestas realizadas a los responsables de las 25 empresas microfinancieras de la región de Apurímac, se tuvo una opinión del cumplimiento de acciones de responsabilidad social empresarial por las microfinancieras. Se sostuvo que se está totalmente de acuerdo en un 32% (TA), 52% de acuerdo (DA), mientras que un 8% está poco de acuerdo (PA) y no conoce (NC).

**FIGURA 1.** Cumplimiento de acciones de responsabilidad social de las microfinancieras

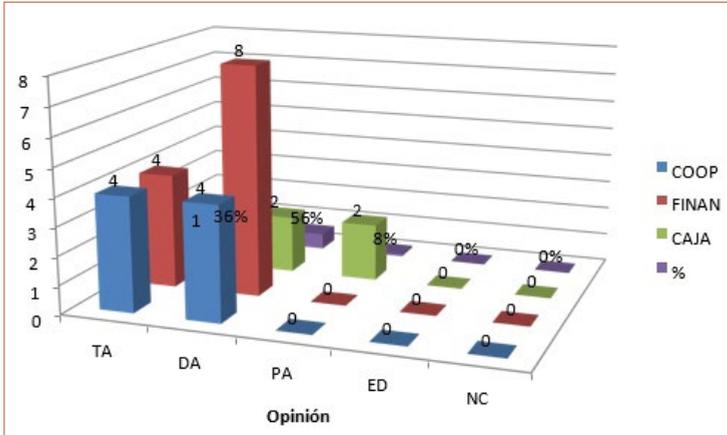
– ¿La innovación sobre acciones de responsabilidad social empresarial es acorde a las necesidades de la población?

**TABLA 6.** Innovación de acciones de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	4	4	1	36%	9
DA	4	8	2	56%	14
PA	0	0	2	8%	2
ED	0	0	0	0%	0
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Conforme a la Tabla 6, se mostraron los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios o responsables de las 25 microfinancieras: de acuerdo (DA) en un 56%, totalmente de acuerdo (TA) en un 36%, poco de acuerdo (PA) en un 8%. Con ello se concluyó que el 100% estuvo a favor de las acciones de la responsabilidad social empresarial confirmando la necesidad de la comunidad de formar parte de la actividad financiera de las micro y pequeñas empresas. Así mismo, se sostiene que las microfinancieras presentan un 0% en desacuerdo y no conocen del tema, lo que es corroborado en la Figura 2.

**FIGURA 2.** Innovación de acciones de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

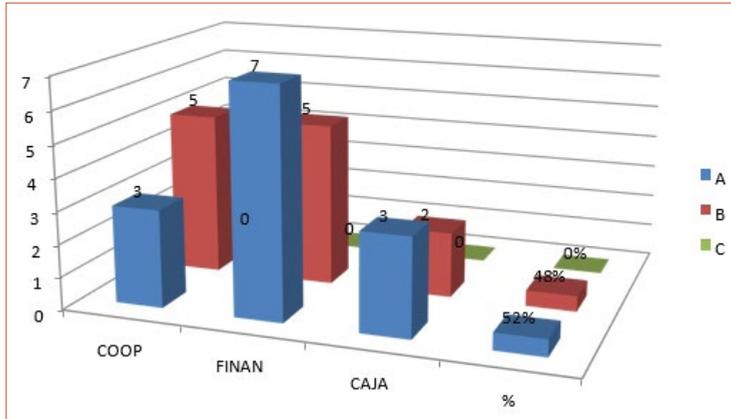


– ¿La responsabilidad social empresarial que realiza las empresas microfinancieras tiene mayor impacto en el factor económico, social o ambiental?

**TABLA 7.** Impacto de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Alternativa	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
A. Económico	3	7	3	52%	13
B. Social	5	5	2	48%	12
C. Ambiental	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 7, se tuvo la afirmación de 13 encuestados que señalaron que la responsabilidad social empresarial que se da tiene mayor impacto el factor económico conforme a la siguiente figura que representó el 52% de las microfinancieras. Por otro lado, 12 encuestados, que representaron el 48%, sostuvieron que impacta en el factor social; sin embargo, se señala que el factor ambiental no impacta en la comunidad.

**FIGURA 3.** Impacto de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

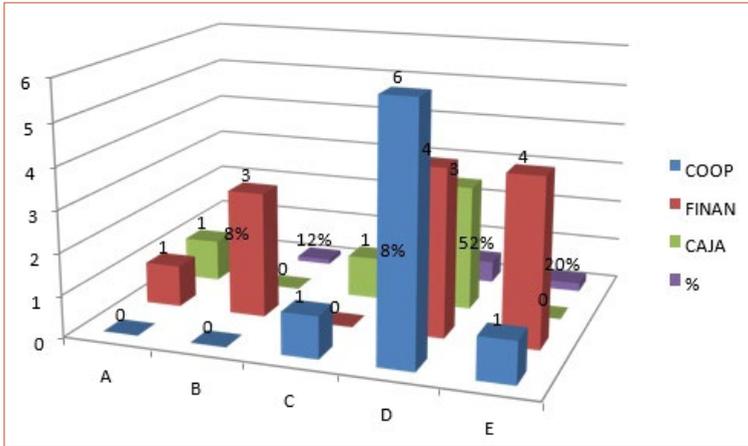
– ¿Qué factor no permite la implementación adecuada de la responsabilidad social empresarial de la microfinancieras?

**TABLA 8.** Factores que impiden la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Alternativa	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
A. Empresarial	0	1	1	8%	2
B. Socioambiental	0	3	0	12%	3
C. Legal	1	0	1	8%	2
D. Político	6	4	3	52%	13
E. Financiero	1	4	0	20%	5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 8, sobre qué factor impide la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras: 13 indicaron que el factor político, cinco el factor financiero, el factor socio-ambiental con tres encuestados, y compartiendo el mismo resultado de dos encuestados, el factor empresarial y legal, lo que se corrobora en la Figura 4 que se representa porcentualmente en 52%, 20%, 12%, 8% y 8%, respectivamente.

**FIGURA 4.** Factores que impiden la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



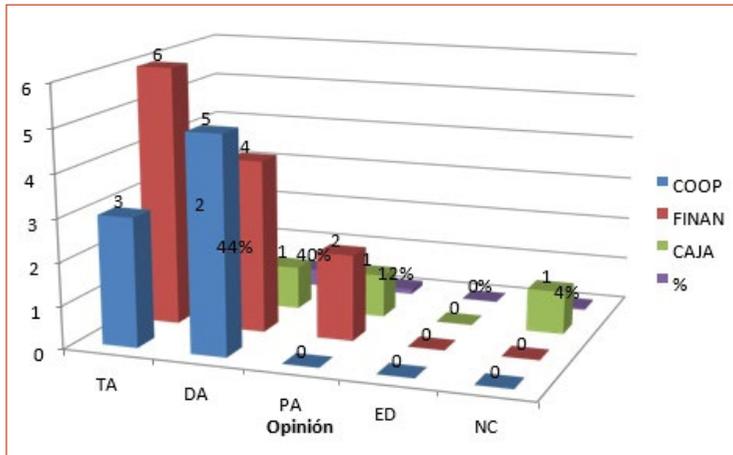
– ¿Cree usted que la adecuada implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras incidiría de manera favorable en su gestión?

**TABLA 9.** Incidencia de la adecuada implementación de responsabilidad social en la gestión de las microfinancieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	3	6	2	44%	11
DA	5	4	1	40%	10
PA	0	2	1	12%	3
ED	0	0	0	0%	0
NC	0	0	1	4%	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 9, se tuvo que está totalmente de acuerdo (TA) un 44%; de acuerdo (DA) un 40%, poco de acuerdo (PA) un 12%. Con ello se llegó a determinar que el 96% de los encuestados cree que la implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras de la región de Apurímac sí incide de manera favorable en su gestión, lo que se corrobora en la Figura 5, así como que solo el 4% no conoce del tema conforme la información obtenida de las micro y pequeñas empresas financieras.

**FIGURA 5.** Incidencia de la adecuada implementación de responsabilidad social en la gestión de las microfinancieras



## II. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE LEGALIDAD POLÍTICA

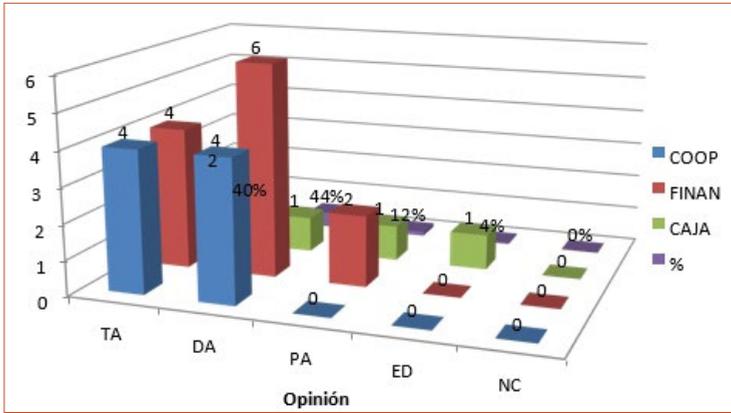
– ¿Las empresas microfinancieras cumplieron con las normas legales sobre responsabilidad social empresarial?

**TABLA 10.** Cumplimiento de normas legales sobre la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	4	4	2	40%	10
DA	4	6	1	44%	11
PA	0	2	1	12%	3
ED	0	0	1	4%	1
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 10, diez encuestados están totalmente de acuerdo (TA), 11 de acuerdo (DA) y tres poco de acuerdo (PA). Por otro lado, solo uno estuvo en desacuerdo (ED), y conforme a la Figura 6, se tuvo que la opinión fue favorable en un 96%, en donde el 40% estuvo totalmente de acuerdo (TA), 44% de acuerdo (DA), 12% poco de acuerdo (PA) y 4% en desacuerdo, es decir, que no cumplen con las normas legales de la responsabilidad social empresarial.

**FIGURA 6.** Cumplimiento de normas legales sobre la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

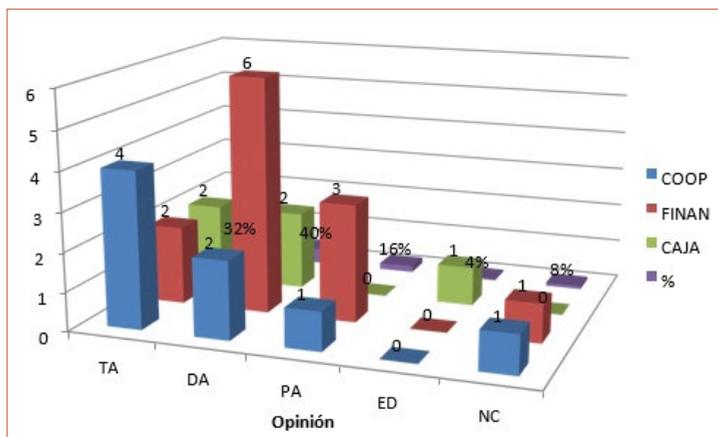


– ¿El plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras es aprobado por alguna entidad pertinente?

**TABLA 11.** Aprobación del Plan de responsabilidad social empresarial de las micro financieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	2	3	2	28%	7
DA	3	6	0	36%	9
PA	1	2	3	24%	6
ED	1	0	0	4%	1
NC	1	1	0	8%	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

La Tabla 11 reflejó que, de los encuestados, siete están totalmente de acuerdo (TA), nueve de acuerdo (DA) y seis poco de acuerdo (PA). Por otro lado, conforme a la Figura 7, porcentualmente está totalmente de acuerdo (TA) el 28%, de acuerdo (DA) el 36% y poco de acuerdo (PA) el 24%. Ascendiendo al 88%, que opinan de manera favorable que sí hay una instancia que aprueba el plan de responsabilidad social empresarial, de los cuales el más simbólico es la financiera que representa a seis encuestados que opinaron estar de acuerdo, tres totalmente de acuerdo (TA) y uno no conoce (NC). Así mismo, el 12% del total de encuestados no aprueba el plan.

**FIGURA 7.** Aprobación del Plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

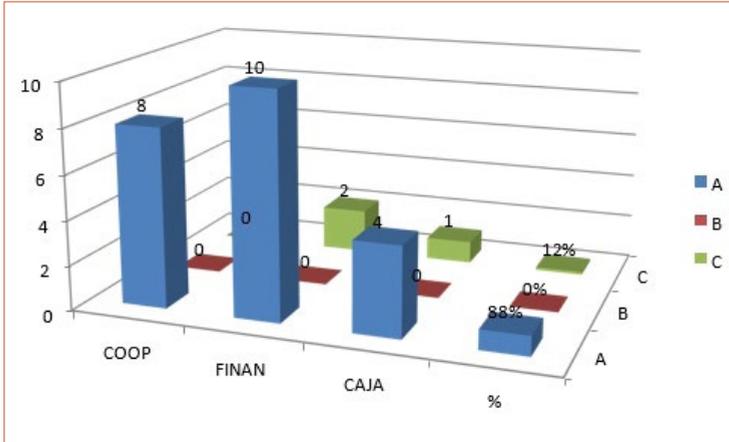
– ¿El plan de responsabilidad social empresarial se viene evaluando de forma anual para su permanente actualización?

**TABLA 12.** Evaluación del plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Alternativa	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
A. Directa	8	10	4	88%	22
B. Fundación	0	0	0	0%	0
C. Terceros	0	2	1	12%	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

En la Tabla 12, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial lo realiza el 88% de forma directa, el 12% a través de terceros y 0% por medio de fundación. De la Figura 8, se observó que diez financieras, ocho cooperativas y cuatro cajas cumplen de manera directa, dos financieras y una caja cumplen mediante terceros. Teniendo en cuenta que las cooperativas son organizaciones sin fines de lucro, las cooperativas de ahorro y crédito tomarán una doble misión: se tomará una doble evaluación del alcance y sostenibilidad de las referidas con respecto a sus socios y trabajadores.

**FIGURA 8.** Evaluación del plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



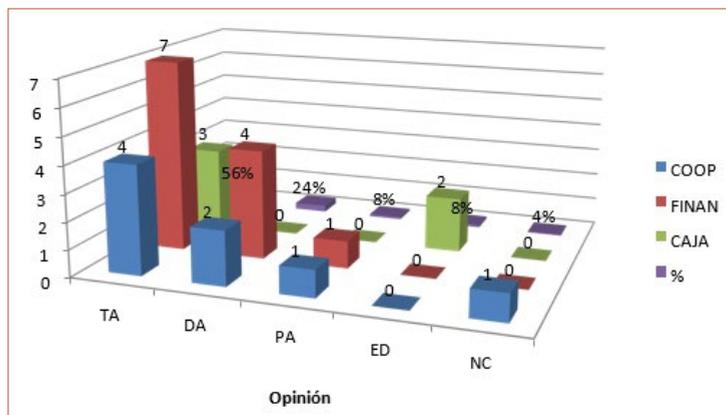
– ¿La empresa microfinanciera ha implementado un código de ética y de conducta para sus diferentes acciones de responsabilidad social empresarial?

**TABLA 13.** Modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Opinión	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
TA	4	7	3	56%	14
DA	2	4	0	24%	6
PA	1	1	0	8%	2
ED	0	0	2	8%	2
NC	1	0	0	4%	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

La Tabla 13 puso de manifiesto que el 56% está totalmente de acuerdo (TA), el 24% de acuerdo (DA), el 8% poco de acuerdo (PA), alcanzando una opinión favorable del 88%. Así mismo, está en desacuerdo (ED) un 8%, y no conocen (NC) un 4%. Lo anterior se pudo corroborar en la Figura 9.

**FIGURA 9.** Modalidad de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



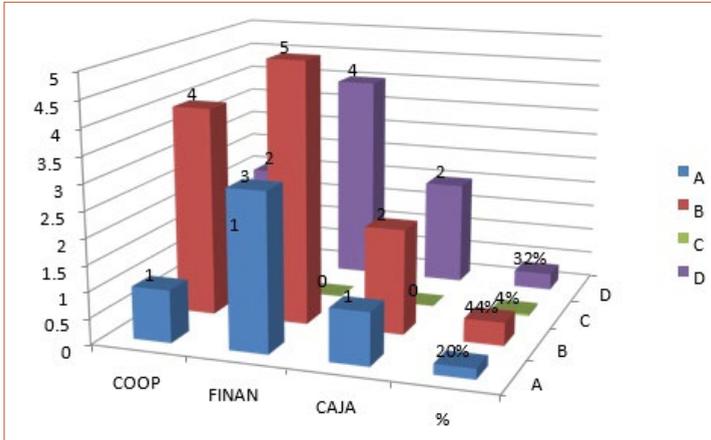
– ¿El tipo de responsabilidad social que mayormente se ha adaptado en las microfinancieras es la filantrópica, la ética, la legal o la económica?

**TABLA 14.** Implementación del código de ética y conducta de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Alternativa	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
A. Filantrópica	1	3	1	20%	5
B. Ética	4	5	2	44%	11
C. Legal	1	0	0	4%	1
D. Económica	2	4	2	32%	8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 14, el tipo de responsabilidad social empresarial adaptados a las microfinancieras son: filantrópica 20%, ética 44%, legal 4% y económica 32%. Así mismo, se observó en la Figura 10 que tres financieras, una cooperativa y una caja señalan a la filantrópica; cinco financieras, cuatro cooperativas y dos cajas, señalan la ética; una cooperativa señala la legal; y cuatro financieras, dos cooperativas y dos cajas señalan la económica. En definitiva, se tuvo que el tipo de responsabilidad social más importante es la ética, que asciende a un 44% del total de financieras.

**FIGURA 10.** Implementación del código de ética y conducta de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



### III. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES SOCIALES

– ¿Cómo calificaría el nivel de participación de la empresa microfinanciera como organización social responsable?

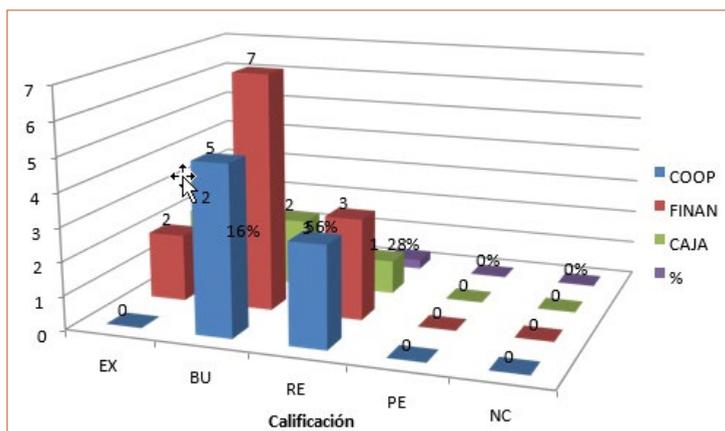
**TABLA 15.** Nivel de participación de las microfinancieras como organización social responsable

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
Excelente	0	2	2	16%	4
Bueno	5	7	2	56%	14
Regular	3	3	1	28%	7
Pésimo	0	0	0	0%	0
No conoce	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 15, se respondió a la calificación de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce. De la cual, se tuvieron los siguientes resultados: excelente con cuatro, bueno con 14 y regular con siete. En tanto la Figura 11, los resultados, porcentualmente, se ven de esta forma: excelente 16%, bueno 56% y regular 28%. Con ello se pudo concluir que el 100% de las microfinancieras encuestadas son responsables. A su vez, es conveniente tener en cuenta que se calificaron dos

financieras y dos cajas como excelente; siete financieras, cinco cooperativas y dos cajas califican bueno; tres cooperativas, tres financieras y una cooperativa califican regular.

**FIGURA 11.** Nivel de participación de las microfinancieras como organización social responsable

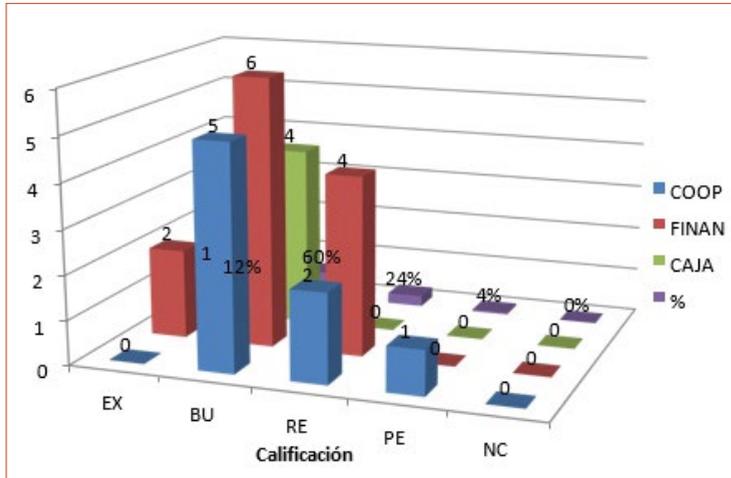


– ¿Cómo calificaría la responsabilidad social empresarial aplicada como modelo de gestión empresarial de las microfinancieras?

**TABLA 16.** Calificación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
Excelente	0	2	1	12 %	3
Bueno	5	6	4	60 %	15
Regular	2	4	0	24 %	6
Pésimo	1	0	0	4 %	1
No conoce	0	0	0	0 %	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 16, se tuvo que tres calificaron de excelente, 15 bueno, seis regular y uno pésimo. Por otro lado, de la Figura 12 se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente 12%, bueno 60%, regular 24% y pésimo 4%. Por otro lado, se califican a dos financieras, el 12%, califican excelente; seis financieras, cinco cooperativas y cuatro cajas, el 60%, califican bueno; dos cooperativas y cuatro financieras, el 24%, califican regular.

**FIGURA 12.** Calificación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

– ¿Cómo califican los clientes sobre la responsabilidad social empresarial asumido y practicada por la microfinanciera?

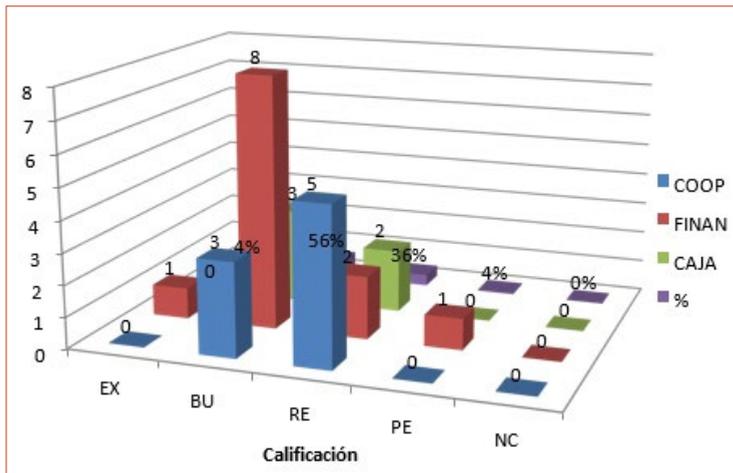
**TABLA 17.** Calificación de los clientes de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
Excelente	0	2	1	12%	3
Bueno	5	6	4	60%	15
Regular	2	4	0	24%	6
Pésimo	1	0	0	4%	1
No conoce	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

De la tabla 17, respecto a las calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, se tuvieron los siguientes resultados: excelente (EX) uno, bueno (BU) 14, regular (RE) nueve y pésimo (PE) uno, de las financieras encuestadas. Por otro lado, conforme se observó en la Figura 13, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 4%, bueno (BU) 56%, regular (RE) 36% y pésimo (PE) 4% de la microfinancieras encuestadas. Así mismo, una financiera califica excelente; ocho financieras, tres cooperativas y tres cajas, califican bueno (BU); cinco cooperativas, dos financieras y dos cajas, califican regular

(RE); y una financiera, califica pésimo. En general, califican los encuestados que los clientes sobre la responsabilidad social empresarial asumida y practicada por las microfinancieras de manera favorable, ascendiendo al 96%, y un 4% desfavorable.

**FIGURA 13.** Calificación de los clientes de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



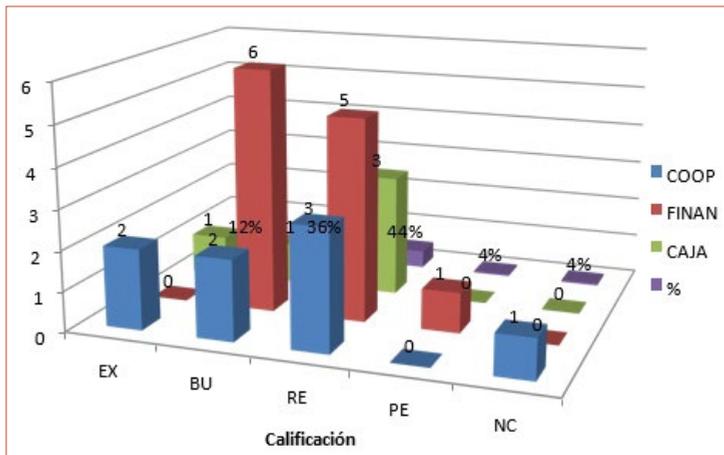
– ¿Cómo consideraran la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma interna que practica la microfinanciera?

**TABLA 18.** Aplicación interna de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	2	0	1	12%	3
BU	2	6	1	36%	9
RE	3	5	3	44%	11
PE	0	1	0	4%	1
NC	1	0	0	4%	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

De la Tabla 18, respecto las calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) tres, bueno (BU) nueve, regular (RE) 11, pésimo (PE) uno y no conoce (NC) uno. Conforme se observa la Figura 14, se tiene porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 12%, bueno (BU) 36%, regular (RE) 44%, pésimo (PE) 4% y no conoce (NC) 4%. Por otro lado, se observan dos cooperativas y una caja califican con excelente (EX); seis financieras, dos cooperativas y una caja, califican con bueno (BU); cinco financieras, tres cooperativas y tres cajas, califican con regular (RE). Consideran los encuestados la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma interna que practican las microfinancieras de manera favorable, ascendiendo al 92%; una financiera, pésimo y una cooperativa no conoce. Por lo tanto, habría un 8% que consideraría la aplicación de la responsabilidad social empresarial, de forma interna, es desfavorable.

**FIGURA 14.** Aplicación interna de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

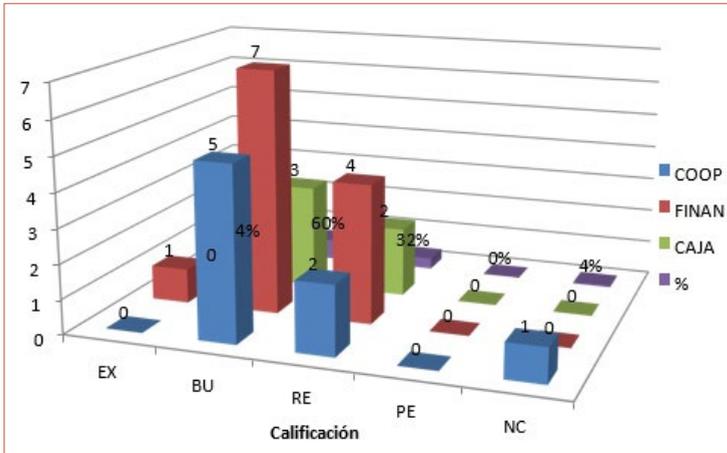


– ¿Cómo considerara la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma externa que practica la microfinanciera?

**TABLA 19.** Aplicación externa de la responsabilidad social empresarial de las micro financieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	1	0	4%	1
BU	5	7	3	60%	15
RE	2	4	2	32%	8
PE	0	0	0	0%	0
NC	1	0	0	4%	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 19, respecto a las calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) uno, bueno (BU) 15, regular (RE) ocho y no conoce (NC) uno. De las financieras encuestadas, y conforme se observó en la Figura 5, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 4%, bueno (BU) 60%, regular (RE) 32% y no conoce (NC) 4%. Así mismo, se califica a una financiera como excelente (EX); siete financieras, cinco cooperativas y tres cajas califican con bueno (BU); cuatro financieras, dos cooperativas y dos cajas califican con regular (RE). De tal forma se manifestaron los encuestados de la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma externa que ponen en práctica las microfinancieras, favorablemente, ascendiendo al 96% y una cooperativa que no conoce representaría el 4%.

**FIGURA 15.** Aplicación externa de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

– ¿Cómo examinaría la condición de ambiente de trabajo y empleo de la microfinanciera?

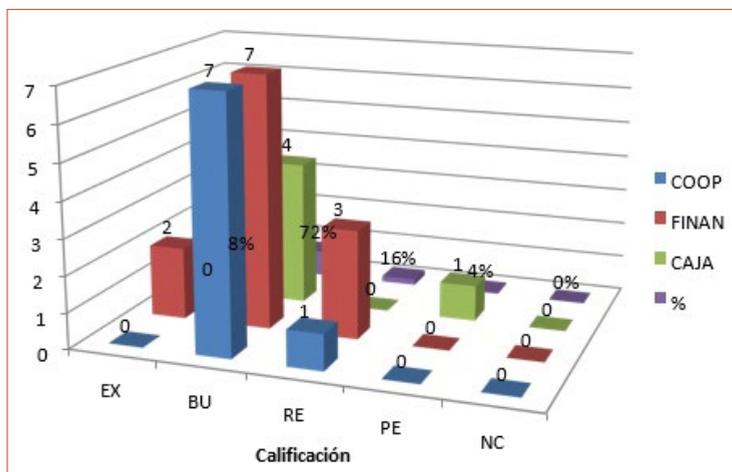
**TABLA 20.** Condiciones del ambiente de trabajo y empleo de las micro financieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	2	0	8%	2
BU	7	7	4	72%	18
RE	1	3	0	16%	4
PE	0	0	1	4%	1
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la tabla 20, teniendo las calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) dos, bueno (BU) 18, regular (RE) cuatro y pésimo (PE) uno. Conforme se observó en la Figura 16, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 8%, bueno (BU) 72%, regular (RE) 16% y pésimo (PE) 4%. Así mismo, se observa en la misma figura, que califican a dos financieras como excelente (EX); siete financieras, siete cooperativas y cuatro cajas, califican con bueno (BU) y tres financieras y una cooperativa, califican con regular (RE). Por último, examinaron los encuestados la condición de ambiente de trabajo y empleo de la

microfinanciera de manera favorable, ascendiendo al 96% y una cooperativa como pésimo, que vendría a representar el 4%.

**FIGURA 16.** Condiciones del ambiente de trabajo y empleo de las microfinancieras



– ¿Cómo apreciaría la relación existente entre la microfinanciera y los clientes de la empresa?

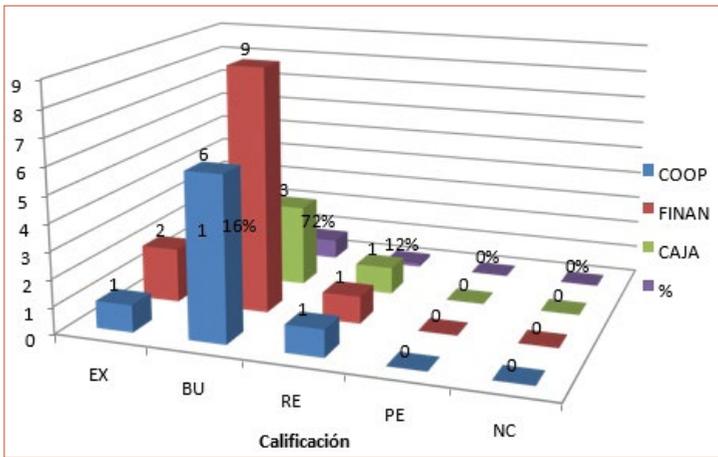
**TABLA 21.** Relación que existe entre las microfinancieras y los clientes de la empresa

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	1	2	1	16%	4
BU	6	9	3	72%	18
RE	1	1	1	12%	3
PE	0	0	0	0%	0
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Al respecto, según la Tabla 21, teniendo las calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, se tienen los siguientes resultados: excelente (EX) cuatro, bueno (BU) 18 y regular (RE) tres. Conforme se observó en la Figura 17, se tuvo porcentualmente los siguientes valores: excelente (EX) 16%, bueno (BU) 72% y regular (RE) 12%, de las microfinancieras encuestadas. A su vez, se observa que se califican

a dos financieras, una cooperativa y una caja como excelente (EX); nueve financieras, seis cooperativas y tres cajas, califican con bueno (BU); una financiera, una cooperativa y una caja, con regular (RE). Apreciarían los encuestados la relación existente entre las microfinancieras y los clientes de la empresa, como favorable, ascendiendo al 100%.

**FIGURA 17.** Relación que existe entre las microfinancieras y los clientes de la empresa



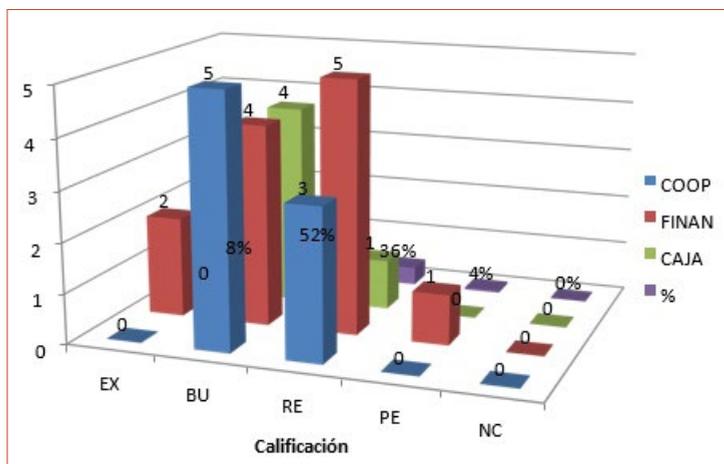
– ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial aplicada por la empresa al que representa?

**TABLA 22.** Nivel de responsabilidad social empresarial aplicada a las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	2	0	8%	2
BU	5	4	4	52%	13
RE	3	5	1	36%	9
PE	0	1	0	4%	1
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

De la Tabla 22 se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) dos, bueno (BU) 13, regular (RE) nueve y pésimo (PE) uno. Conforme se observó en la Figura 18, se tuvo porcentualmente los siguientes valores: excelente (EX) 8%, bueno (BU) 52%, regular (RE) 36% y pésimo (PE) 4%. A su vez, se observa que califican a dos financieras con excelente (EX); cuatro financieras, cinco cooperativas y cuatro cajas califican con bueno (BU); cinco financieras, tres cooperativas y una caja califican con regular (RE). Por otro lado, califican los actores organizacionales, que el nivel de responsabilidad social empresarial aplicada por la empresa a la que representa de manera favorable, 96%, y una financiera la califican como pésima (PE), que vendría a representar el 4%.

**FIGURA 18.** Nivel de responsabilidad social empresarial aplicada a las microfinancieras



#### IV. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES ECONÓMICOS

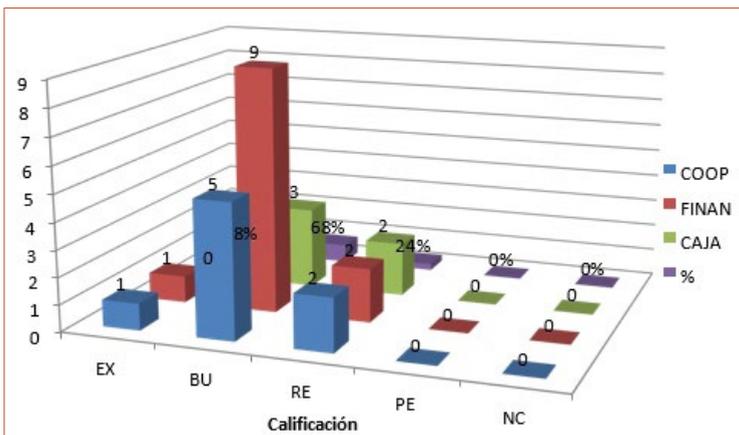
- ¿Cómo evaluaría la responsabilidad social empresarial utilizada como instrumento de ventaja competitiva frente a las demás empresas microfinancieras?

**TABLA 23.** Evaluación de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	1	1	0	8%	2
BU	5	9	3	68%	17
RE	2	2	2	24%	6
PE	0	0	0	0%	0
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Según la Tabla 23, se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) dos, bueno (BU) 17 y regular (RE) seis. Así mismo, de la Figura 19 se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 8%, bueno (BU) 68% y regular (RE) 24%. Se observa, además, en la misma figura, que califican a una cooperativa y dos financieras con excelente (EX); nueve financieras, cinco cooperativas y tres cajas con bueno (BU); dos financieras, dos cooperativas y dos cajas con regular (RE).

**FIGURA 19.** Evaluación de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva



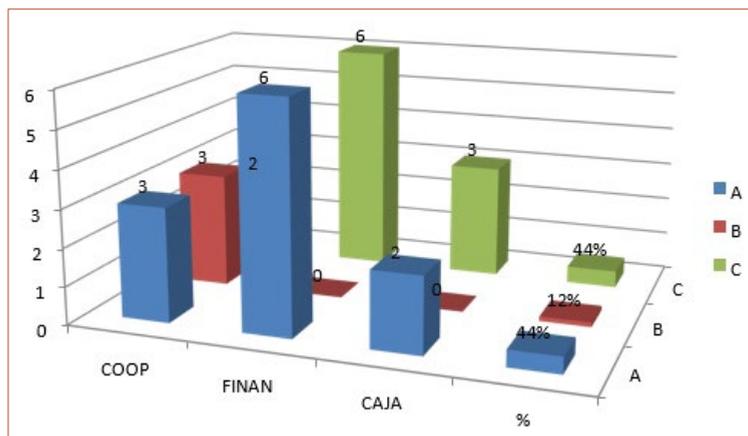
– ¿Cuál cree ser el beneficio de la responsabilidad social empresarial de su empresa?

**TABLA 24.** Beneficio de la responsabilidad social empresarial en las microfinancieras

Alternativa	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
A. Mejora el desempeño financiero	3	6	2	44%	11
B. Reduce los costos operativos	3	0	0	12%	3
C. Mejora la imagen y reputación	2	6	3	44%	11
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

En la Tabla 24 se observó que 11 entrevistados creen que la responsabilidad social empresarial mejora el desempeño financiero, tres que reduce los costos operativos y 11 que mejora la imagen y reputación. Por otro lado, como se percibió en la Figura 20, el 44% opina que la responsabilidad social empresarial mejora el desempeño financiero, el 12% que reduce los costos operativos y el 44% que mejora la imagen y reputación. Así mismo, en la misma figura, se nota que: seis financieras, tres cooperativas y dos cajas mejoran el desempeño financiero; tres cooperativas señalan que reducen el costo operativo y; seis financieras, tres cajas y dos cooperativas señalan que se mejora la imagen y reputación.

**FIGURA 20.** Beneficio de la responsabilidad social empresarial en las microfinancieras



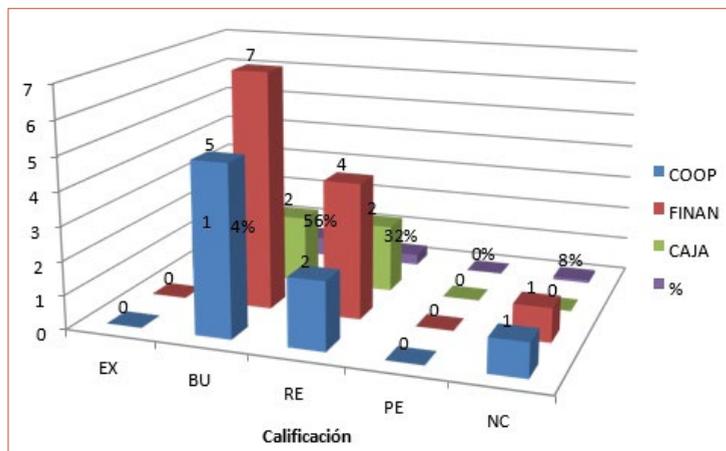
– ¿Cómo calificaría la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de su empresa?

**TABLA 25.** Calificación de la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	0	1	4%	1
BU	5	7	2	56%	14
RE	2	4	2	32%	8
PE	0	0	0	0%	0
NC	1	1	0	8%	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Conforme a la Tabla 25, teniendo en cuenta los calificativos bueno, regular, pésimo y no conoce, se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) uno, bueno (BU) 14, regular (RE) ocho, y no conoce (NC) dos de las financieras encuestadas. Conforme se observó en la Figura 21, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 4%, bueno (BU) 56%, regular (RE) 32% y no conoce 8% de la microfinancieras encuestadas. Se observa, además, que se califica a una caja como excelente (EX); siete financieras, cinco cooperativas y dos cajas califican con bueno (BU) y; cuatro financieras, dos cooperativas y dos cajas califican con regular (RE). Por otro lado, conforme califican los actores organizacionales, la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de la empresa a la que se representa, señalan que es favorable, ascendiendo al 92% y; una cooperativa y una financiera no conocen el tema, que vendría a representar el 8%.

**FIGURA 21.** Calificación de la inversión económica en la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras



– ¿Cómo calificaría el ranking de sus operaciones?

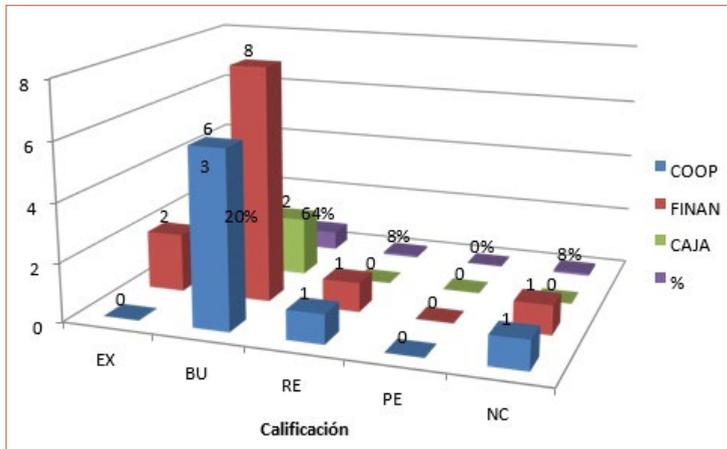
**TABLA 26.** Calificación del ranking de sus operaciones de las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	2	3	20%	5
BU	6	8	2	64%	16
RE	1	1	0	8%	2
PE	0	0	0	0%	0
NC	1	1	0	8%	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Teniendo en cuenta la interrogante: ¿cómo calificaría el ranking de sus operaciones?, se elaboró la Tabla 26 con los calificativos de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, de los que se tiene los siguientes resultados: excelente (EX) cinco, bueno (BU) 16, regular (RE) dos, y no conoce (NC) dos. Conforme se observó la Figura 22, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 20%, bueno (BU) 64%, regular (RE) 8% y no conoce (NC) 8%. Por otro lado, se califican a tres cajas y dos financieras con excelente (EX); ocho financieras, seis cooperativa y dos cajas califican con bueno (BU) y; una financiera y una cooperativa califican con regular (RE). Por último, califican los actores organizacionales, que el ranking de operaciones de las empre-

sas a la que representan, de manera favorable, ascendiendo al 92%, y una cooperativa y una financiera no conocen el tema, que vendría a representar el 8%.

**FIGURA 22.** Calificación del ranking de sus operaciones de las microfinancieras



– Evaluación de las condonaciones, premios, promociones de tasas de interés a los clientes de las microfinancieras.

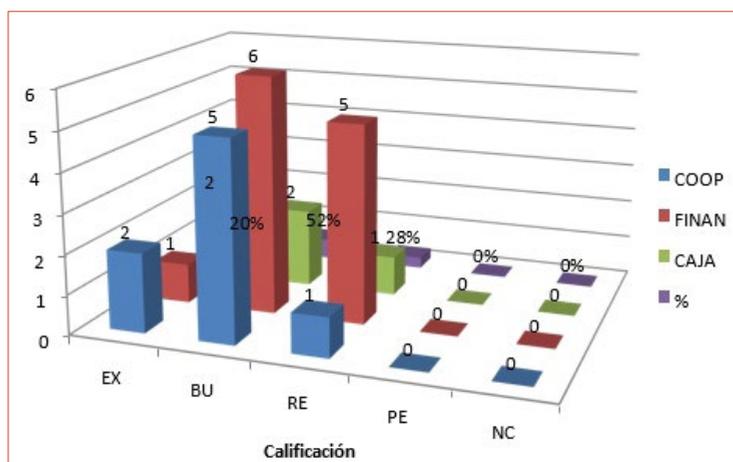
**TABLA 27.** Evaluación de actividades y acciones realizadas por las microfinancieras

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	2	1	2	20%	5
BU	5	6	2	52%	13
RE	1	5	1	28%	7
PE	0	0	0	0%	0
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Al respecto de la evaluación de las condonaciones, premios, promociones de tasas e intereses a los clientes que realizan la microfinancieras se elaboró la Tabla 27, con calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce, de la que se tuvo los siguientes resultados: excelente (EX) cinco, bueno (BU) 13 y regular (RE) siete. Así mismo, conforme se observó en la Figura 23, se tuvo porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 20%, bueno (BU) 52% y regular

(RE) 28% de las microfinancieras encuestadas. A su vez, de la misma figura, se califica a dos cajas, dos cooperativas y una financiera con excelente (EX); seis financieras, cinco cooperativas y dos cajas, califican con bueno (BU) y; cinco financieras, una cooperativa y una caja con regular (RE). Por otro lado, conforme la evaluación de las condonaciones, premios, promociones de tasas e intereses a los clientes hubo un índice favorable que ascendió al 100% de empresas microfinancieras en la región de Apurímac.

**FIGURA 23.** Evaluación de actividades y acciones realizadas por las microfinancieras



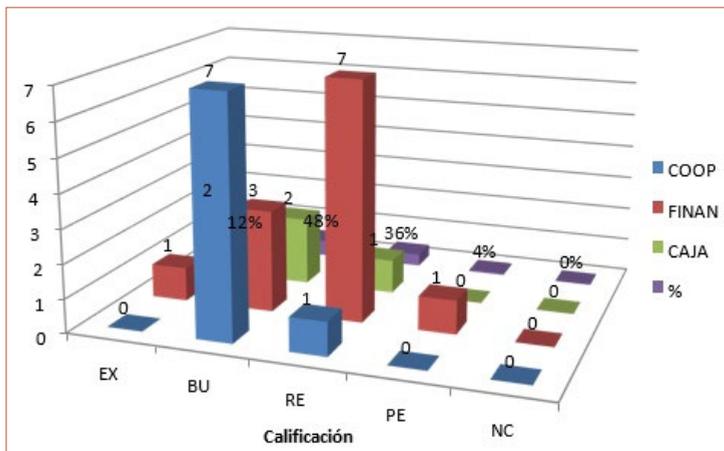
– Evaluación de los pagos o promoción de horas extras, bonificaciones, subvención, ascensos o nombramiento a sus trabajadores que realiza la micro financiera

**TABLA 28.** Evaluación de los pagos y beneficios a los trabajadores realizadas por las microempresas

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	0	1	2	12%	3
BU	7	3	2	48%	12
RE	1	7	1	36%	9
PE	0	1	0	4%	1
NC	0	0	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Sobre la evaluación de pagos o promoción de horas extras, bonificaciones, subvención, ascensos o nombramiento de trabajadores que realizan las microfinancieras, se elaboró la Tabla 28 con calificaciones de excelente, bueno, regular, pésimo y no conoce. A este respecto, se tuvieron los siguientes resultados: excelente (EX) tres, bueno (BU) 12, regular (RE) nueve, y pésimo (PE) uno. Así mismo, conforme se observó la Figura 24, se conocieron porcentualmente los siguientes resultados: excelente (EX) 12%, bueno (BU) 48%, regular (RE) 36% y pésimo (PE) 4%. De la misma figura se nota que califican a dos cajas y una financiera con excelente (EX); tres financieras, siete cooperativas y dos cajas, califican con bueno (BU) y; siete financieras, una cooperativa y una caja califican con regular (RE). Por tanto, con respecto a la evaluación sobre pagos o promoción de horas extras, bonificaciones, subvención, ascensos o nombramiento de sus trabajadores que realizan las microfinancieras hubo un índice favorable que ascendió al 96% y; por otro lado, una financiera que la califica con pésimo, que vendría a representar el 4%.

**FIGURA 24.** Evaluación de los pagos y beneficios a los trabajadores realizadas por las microempresas



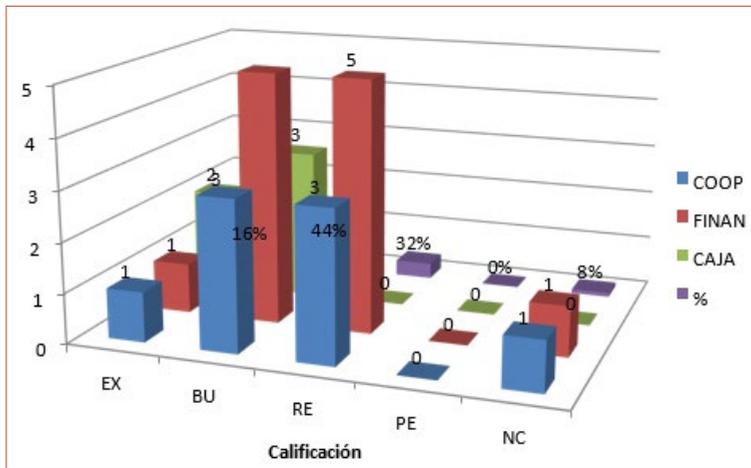
– Calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera

**TABLA 29.** Calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera

Calificación	Cooperativa	Financiera	Caja	%	Total
EX	1	1	2	16%	4
BU	3	5	3	44%	11
RE	3	5	0	32%	8
PE	0	0	0	0%	0
NC	1	1	0	8%	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

La calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera hizo posible la elaboración de la Tabla 29 que contó con calificaciones de excelente (EX), bueno (BU), regular (RE), pésimo (PE) y no conoce (NC), por lo que se conocieron los siguientes resultados: excelente (EX) cuatro, bueno (BU) 11, regular (RE) ocho, y no conoce el tema (NC) dos. En tanto, se percibió en la Figura 25, los siguientes resultados: excelente (EX) 16%, bueno (BU) 44%, regular (RE) 32% y no conoce (NC) 8%. Así mismo, de la misma figura, dos cajas, una cooperativa y una financiera califican con excelente (EX); cinco financieras, tres cooperativas y tres cajas califican con bueno (BU) y; cinco financieras y tres cooperativas califican con regular (RE). Por otro lado, conforme la rentabilidad económica percibida por las microfinancieras hubo un señalamiento favorable de 92% y; una financiera y una cooperativa señalan que desconocen del tema, que vendría a representar el 8%.

**FIGURA 25.** Calificación de la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera



## V. ANÁLISIS, DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### A. Factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac

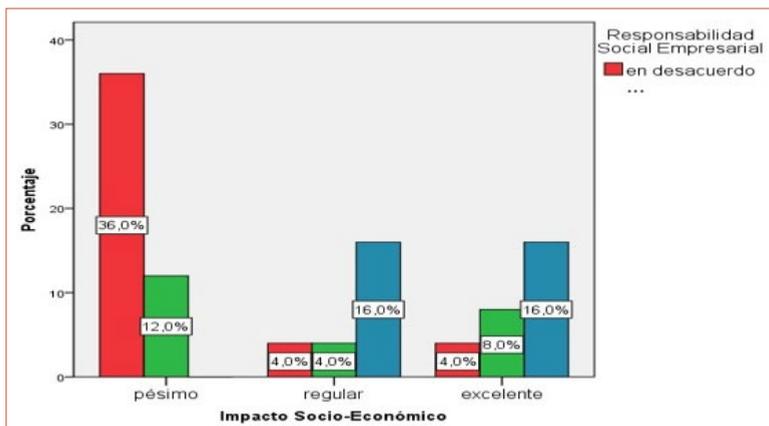
Los resultados de campo realizado a los responsables de las microfinancieras de la región de Apurímac, se mostraron en la Tabla 30. A partir de esta, se confirmó que la gestión socioeconómica empresarial de las microfinancieras, aproximadamente tuvo menor incidencia en un 56%: total pésimo 48%, regular irresponsable 4%, regular poco responsable 4% no tienen incidencia en la gestión y 44% tendría incidencia, teniendo en cuenta el total excelente 28% y regulares responsables 16%.

**TABLA 30.** Contratación de los factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las microfinancieras

Factores de responsabilidad social		Responsabilidad social empresarial							
		Irresponsable		Poco responsable		Responsable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Socioeconómico	Pésimo	9	36,0	3	12,0	0	0,0	12	48,0
	Regular	1	4,0	1	4,0	4	16,0	6	24,0
	Excelente	1	4,0	2	8,0	4	16,0	7	28,0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>44,0</b>	<b>6</b>	<b>24,0</b>	<b>8</b>	<b>32,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Los resultados del cruce de información de los datos de campo realizados a las microfinancieras de la región de Apurímac arrojaron que el 36% es pésimo en cuanto a la responsabilidad social empresarial. Las microempresas están totalmente de acuerdo sobre la responsabilidad social empresarial en una mínima parte. Así, es regular en un 16% y excelente en un 12% teniendo en cuenta que la responsabilidad social es una forma de gestión que permite establecer relaciones de confianza y valor compartido con cada uno de los grupos de interés como los clientes, proveedores, trabajadores, Estado, entre otros. Sin embargo, el resultado del trabajo confirma la no incidencia en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac.

**FIGURA 26.** Contratación de los factores de responsabilidad social e incidencia en la gestión socioeconómica de las microfinancieras



– Contratación de la hipótesis general

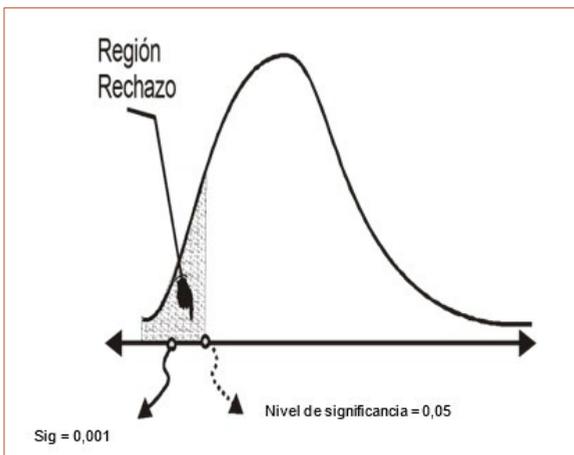
Ho: La deficiente utilización de los factores de la responsabilidad social no inciden de manera favorable en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac.

H1: La deficiente utilización de los factores de la responsabilidad social incide de manera desfavorable en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac.

**TABLA 31.** Estadístico de contraste de los factores socioeconómicos en la responsabilidad social empresarial

Factores de responsabilidad social empresarial		Factores socioeconómicos	Responsabilidad social empresarial
Factores socioeconómicos	Correlación de Pearson	1	,622
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	,622	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

**FIGURA 27.** Distribución de probabilidad para el factor socioeconómico en la responsabilidad social empresarial



Como se pudo apreciar en la Tabla 31 y Figura 27, el valor “sig.” fue mayor a 0,05 nivel de significancia por lo que se confirmó la hipótesis nula. A partir de ello, se pudo afirmar que las deficientes utilidades de los factores de la responsabilidad social no inciden de manera favorable en la gestión socioeconómica de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, afirmación hecha a un nivel de confianza del 95%.

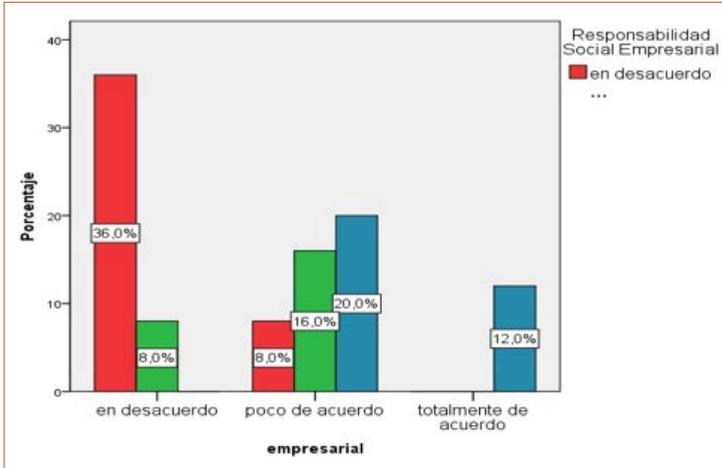
### ***B. El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es la naturaleza empresarial***

De la Tabla 32 se observa que el 36% de las empresas microfinancieras determina que es pésimo e irresponsable el actuar sobre la responsabilidad social empresarial, lo que permite que las empresas actúen de manera irresponsable. Respecto a la naturaleza empresarial, se notó que es regularmente responsable en un 44%. De lo que se deduce que la naturaleza empresarial de las microfinancieras no presenta injerencia en un 52% (total pésimo 44%, regular irresponsable 8%) y, por otro lado, 48% tendría injerencia (total excelente 12%, regulares responsables 20%, poco responsable regular 16%).

**TABLA 32.** Naturaleza empresarial en la gestión de micro financieras

Factores de responsabilidad social		Responsabilidad social empresarial							
		Irresponsable		Poco responsable		Responsable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Naturaleza empresarial	Pésimo	9	36,0	2	8,0	0	,0	11	44,0
	Regular	2	8,0	4	16,0	5	20,0	11	44,0
	Excelente	0	,0	0	,0	3	12,0	3	12,0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>44,0</b>	<b>6</b>	<b>24,0</b>	<b>8</b>	<b>32,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

De la Tabla 32, según la opinión de los encuestados, se observó que el 44% de las empresas microfinancieras están en desacuerdo sobre la responsabilidad social empresarial, de acuerdo en 12% y poco de acuerdo en 44%. Por lo tanto, se llegó a la determinación de que la injerencia en la gestión de las microempresas no tiene repercusión en los encuestados.

**FIGURA 28.** Naturaleza empresarial en la gestión de microfinancieras

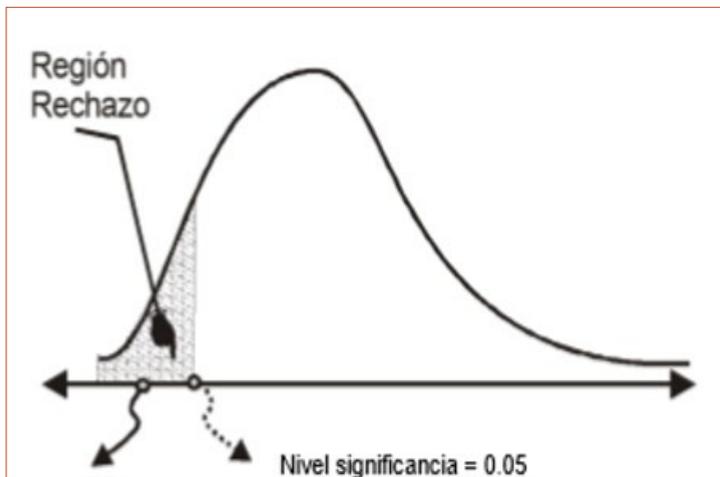
– Contrastación de las sub hipótesis:

Ho: El factor de responsabilidad social que tiene menor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras, es la de naturaleza empresarial.

H1: El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras, es la de naturaleza empresarial.

**TABLA 33.** Estadístico de contraste de la naturaleza empresarial de las microfinancieras

Factores de responsabilidad social empresarial		Factores de naturaleza empresarial	Responsabilidad social empresarial
Factores de naturaleza empresarial	Correlación de Pearson	1	,756
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	,756	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

**FIGURA 29.** Distribución de probabilidad para el factor naturaleza empresarial

Como se mostró en la Tabla 33 y Figura 29, el valor “sig.” fue mayor a 0,05 nivel de significancia, por lo que se confirma la hipótesis nula. En ese sentido, se determinó que el factor de responsabilidad social que tiene menor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es la de naturaleza empresarial, afirmación hecha a un nivel de confianza del 95%.

### ***C. El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es lo legal y lo político***

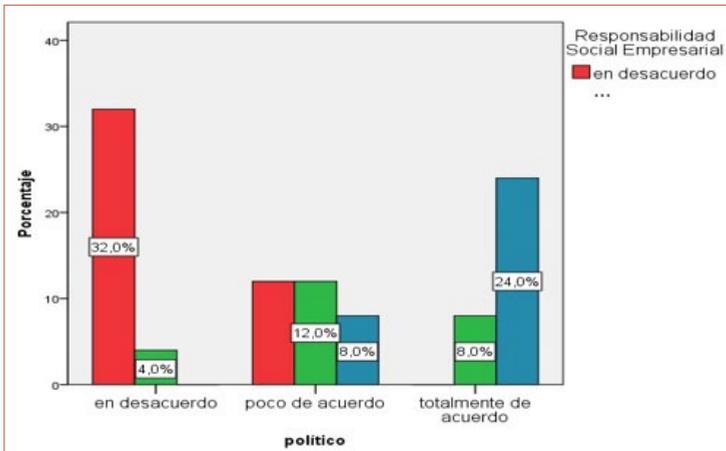
En la Tabla 34, se observa que el 32% de las empresas es pésimo e irresponsable en cuanto al actuar sobre la responsabilidad social empresarial, lo que repercute en un accionar de manera regular en 32% de las microfinancieras, se observa que tiene responsabilidad de manera excelente el 24% respecto a lo legal y político. A partir de ello, se confirma que la naturaleza empresarial de las microfinancieras presenta menor injerencia, o sea, en un 48% (total pésimo 36%, regular irresponsable 12%), mientras que el 40% tendría relevancia (total excelente 32%, regulares responsables 8%).

**TABLA 34.** Factor legal y político en la gestión de microfinancieras

Factores de responsabilidad social		Responsabilidad social empresarial							
		Irresponsable		Poco responsable		Responsable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Legal y político	Pésimo	8	32,0	1	4,0	0	,0	9	36,0
	Regular	3	12,0	3	12,0	2	8,0	8	32,0
	Excelente	0	,0	2	8,0	6	24,0	8	32,0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>44,0</b>	<b>6</b>	<b>24,0</b>	<b>8</b>	<b>32,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

De la Tabla 30, según la opinión de los encuestados, se percibió que el 36% de las empresas microfinancieras están en desacuerdo, totalmente de acuerdo en un 32%, poco de acuerdo el 12% y totalmente de acuerdo el 32% en lo que respecta a responsabilidad social empresarial en cuanto a lo legal y político.

**FIGURA 30.** Factor legal y político en la gestión de microfinancieras



– Contratación de la sub hipótesis:

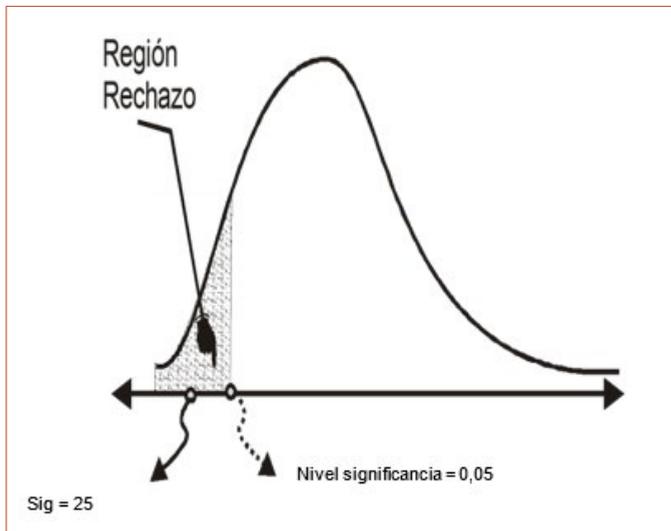
Ho: El factor de responsabilidad social que tiene menor injerencia en la gestión de las empresas micro financieras, es lo legal y político.

H1: El factor de responsabilidad social que tiene mayor injerencia en la gestión de las empresas micro financieras, es lo legal y político.

**TABLA 35.** Estadístico de contraste para los factores legales y políticos

Factores de responsabilidad social empresarial		Factores de naturaleza empresarial	Responsabilidad social empresarial
Factores legales y políticos	Correlación de Pearson	1	,781
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	,781	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

**FIGURA 31.** Distribución de probabilidad para el factor legal y político



Como se mostró en la Tabla 35 y Figura 31, el valor “sig.” es mayor a 0,05 del nivel de significancia, por lo que se confirmó la hipótesis nula. Con ello se pudo afirmar que el factor de responsabilidad social que tiene menor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras es lo legal y político, afirmación hecha a un nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, la naturaleza de la responsabilidad social como indicador “legal y político” no es un factor de mayor injerencia en la gestión de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras de la región de Apurímac. Sin embargo, conforme a la teoría de pirámide de CARROLL<sup>43</sup>, la que debería primar como base es la responsabilidad económica.

Por otro lado, respecto a los factores que no permiten la implementación de las acciones de responsabilidad social empresarial, los encuestados señalaron en un 52% al factor político y al legal en un 8%. Así mismo, respecto al cumplimiento de las normas legales sobre la responsabilidad empresarial de las microfinancieras, señala que el 40% estuvo totalmente de acuerdo (TA) y el 4% en desacuerdo (ED).

#### ***D. El nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es insignificante***

Conforme se muestra en la Tabla 36, el 28% de las empresas microfinancieras determina que el nivel de gestión social es pésimo e irresponsable en cuanto al actuar sobre la responsabilidad social empresarial, lo que repercute que las empresas actúan de manera regular el 32% y de manera responsable con el mismo valor. Respecto al factor social, es responsable excelente en un 20% de las microfinancieras.

Se confirmó, pues, que la responsabilidad social empresarial, es insignificante en un 48% (total pésimo 36%, regular irresponsable 12%) y por otro lado, 40% es significativo (total excelente 32%, regulares responsables 8%).

---

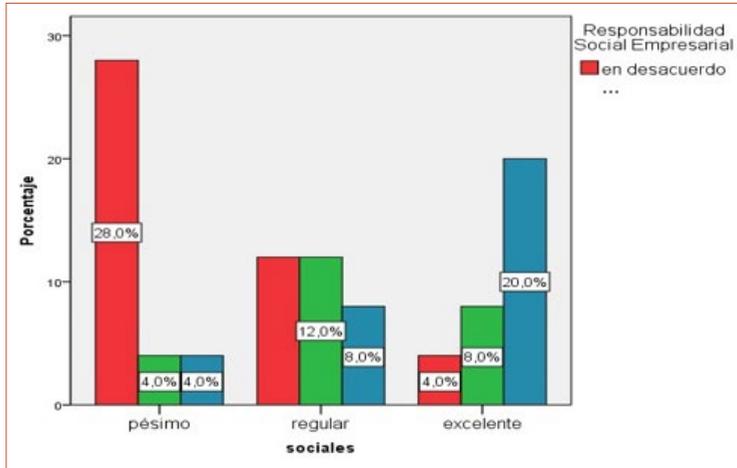
43 CARROLL. “The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders”, cit.

**TABLA 36.** Nivel ineficiente de gestión social de las microfinancieras

Factores de responsabilidad social		Responsabilidad social empresarial							
		Irresponsable		Poco responsable		Responsable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Sociales	Pésimo	7	28,0	1	4,0	1	4,0	9	36,0
	Regular	3	12,0	3	12,0	2	8,0	8	32,0
	Excelente	1	4,0	2	8,0	5	20,0	8	32,0
	Total	11	44,0	6	24,0	8	32,0	25	100,0

Procesada la información en la base de datos de las variables independientes y las variables dependientes para determinar la causa y efecto de la información extractada de los datos de campo que se han realizado a las microfinancieras de la región de Apurímac, se puede observar los resultados en la Figura 32, los cuales son, según la opinión de los encuestados: 36% de las empresas microfinancieras señalan que es pésimo el nivel de gestión social de la responsabilidad social empresarial; a su vez, las microempresas califican excelente el factor social en 32% y regular en idéntico valor.

Por lo tanto, el nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es insignificante en un 48%, lo cual amerita y ratifica lo señalado en la descripción del problema de la presente investigación, la cual señala que la presencia de empresas microfinancieras carentes de responsabilidad social desequilibra la promoción de empresas competitivas con vista a establecer un desarrollo sostenible de la región.

**FIGURA 32.** Nivel ineficiente de gestión social de las microfinancieras

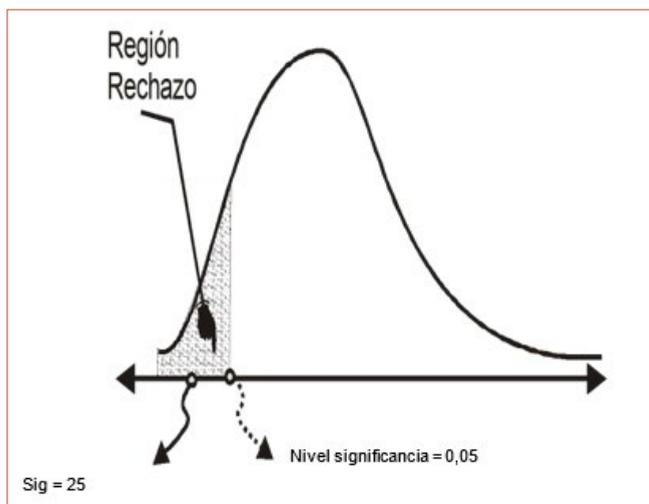
– Contratación de la sub hipótesis:

Ho: El nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es significativo.

H1: El nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es insignificante.

**TABLA 37.** Estadístico de contraste: factor social

Factores de responsabilidad social empresarial		Factores sociales	Responsabilidad social empresarial
Factores sociales	Correlación de Pearson	1	,556
	Sig. (bilateral)		,004
	N	25	25
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	,556	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	25	25

**FIGURA 33.** Distribución de probabilidad para el factor social

Como se pudo notar en la Tabla 37 y Figura 33, el valor “sig.” fue mayor a 0,05 nivel de significancia, por lo que se confirmó la hipótesis nula. Con ello, se pudo afirmar que el nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es significativo, afirmación hecha a un nivel de confianza del 95%. En ese sentido, las microfinancieras de la región de Apurímac deben tener en cuenta las dimensiones de la responsabilidad social empresarial para un desarrollo social equilibrado.

Con respecto a cómo califica el nivel de participación de las empresas microfinancieras como organización social responsable, el 56% es buena, el 16% excelente y el 28% regular. Por lo que se corroboró la contrastación de la hipótesis que es significativo el desarrollo del nivel de gestión social de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac.

### ***E. El nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es bajo***

Conforme la Tabla 38, se observó que el 16% de las empresas microfinancieras determina que el nivel de gestión económica es pésimo e irresponsable, lo que repercute en que las empresas actúan de manera regular en un 56% y de forma excelente el 16%. Respecto al factor económico, tan solo fue responsable excelente el 8%, con ello se confirmó

que la responsabilidad social empresarial respecto al factor económico es regular en un 56% y excelente en un 16%. Por lo tanto, se pudo señalar que el nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras es alto y, por otro lado, pésimo o bajo en un 28%.

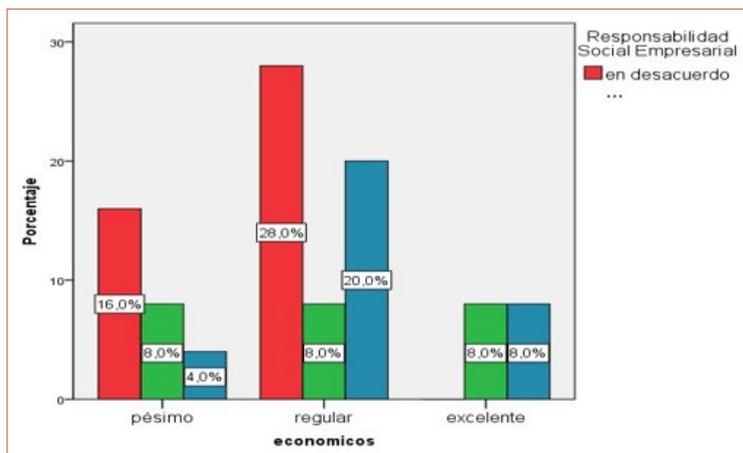
**TABLA 38.** Bajo nivel de gestión económica de las microfinancieras

Factores de responsabilidad social		Responsabilidad social empresarial							
		Irresponsable		Poco responsable		Responsable		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Económicos	Pésimo	4	16,0	2	8,0	1	4,0	7	28,0
	Regular	7	28,0	2	8,0	5	20,0	14	56,0
	Excelente	0	,0	2	8,0	2	8,0	4	16,0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>44,0</b>	<b>6</b>	<b>24,0</b>	<b>8</b>	<b>32,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Procesada la información en la base de datos de las variables independientes y dependientes para determinar la causa y efecto de la información extractada de los datos de campo que se han realizado a las microfinancieras de la Región de Apurímac. Según la opinión de los encuestados, se pudo observar en la Figura 34 que el 28% de las empresas microfinancieras señalan que es pésimo el nivel de gestión económica de la responsabilidad social empresarial, excelente el factor económico en 16% y regular en 56%.

Por lo tanto, el nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac respecto a la responsabilidad social es alto. Sobre el particular se debe tomar en cuenta que las empresas no solo deberían obtener beneficios económicos, sino que además deben de apostar por lograr beneficios sociales y medioambientales, debiendo de ser una fuente generadora de valor social, de apoyo para las personas y la sociedad en general, bajo una estrategia empresarial microfinanciera.

FIGURA 34. Bajo nivel de gestión económica de las microfinancieras



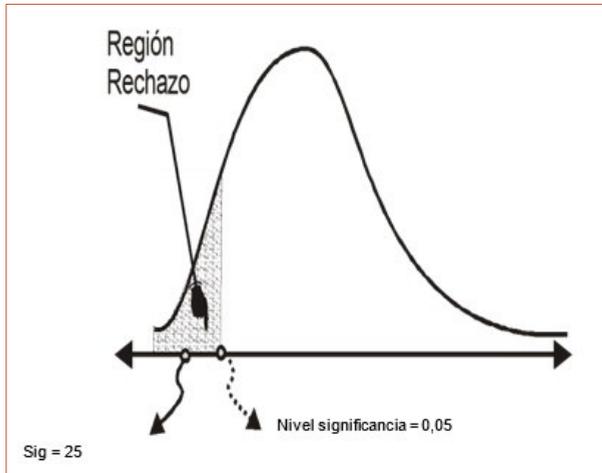
– Contrastación de la sub hipótesis:

Ho: El nivel de gestión económico de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es alto.

H1: El nivel de gestión económico de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social, es bajo.

TABLA 39. Estadístico de contraste de los factores económicos

Factores de responsabilidad social empresarial		Factores económicos	Responsabilidad social empresarial
Factores económicos	Correlación de Pearson	1	,329
	Sig. (bilateral)		,108
	N	25	25
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	,329	1
	Sig. (bilateral)	,108	
	N	25	25

**FIGURA 35.** Distribución de probabilidad para el factor económico

Como se mostró en la Tabla 39 y Figura 35, el valor “sig.” fue mayor a 0,05 nivel de significancia, por lo que se confirmó la hipótesis nula. A partir de lo anterior, se pudo afirmar que el nivel de gestión económico de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac fue alto, afirmación hecha a un nivel de confianza del 95%.

Respecto a cómo calificaría la inversión económica de la responsabilidad social empresarial, se señaló que el 56% es bueno, excelente 4% y regular 32%, ascendiendo a un 92% del total de las microfinancieras. En ese sentido, en cuanto a las promociones de tasas de interés a los clientes, el 52% señalan que es bueno, con ello se corrobora la contrastación de la hipótesis: es alto el nivel de gestión económica que desarrollan las empresas microfinancieras de la región de Apurímac, respecto a la responsabilidad social.

## CONCLUSIONES

- La utilización deficiente de los factores de responsabilidad social empresarial -RSE- de las microfinancieras en la región de Apurímac no incide en la gestión, debido a que la responsabilidad es regular excelente en un 52%; el actuar sobre la RSE es pésimo irresponsable en un 36%; lo que concibe que no es un factor de incidencia en la gestión socioeconómica de las entidades referidas.

- Se ha determinado que el factor de “naturaleza empresarial” en la RSE tuvo menor injerencia en la gestión de las empresas microfinancieras de la región, debido a que la responsabilidad es pésima e irresponsable en un 36%. Ello gracias a que en los últimos años, no se tuvo injerencia aproximadamente en un 52%.
- Se ha determinado que el factor “legal y político” en la RSE tuvo menor injerencia debido a que la responsabilidad es pésima en un 36% de las entidades microfinancieras. El actuar sobre la responsabilidad social empresarial es regular en 32%.
- El nivel de gestión social de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac fue insignificante respecto a la RSE, debido a que es pésima en un 36% y regular en un 32% en la gestión de las entidades referidas, lo que concluye que no es un factor que incida de manera significativa en lo mencionado.
- El nivel de gestión económica de las empresas microfinancieras en la región de Apurímac fue alto, respecto a la RSE, debido a que es regular en un 56% y excelente en un 16%. Se consideró pues, que sí es un factor de gestión económica alto que incrementa el beneficio económico de las entidades, pero no en la responsabilidad social empresarial.
- Para garantizar el desarrollo sostenible de las microfinancieras, se debe realizar una acción concertada entre el gobierno nacional, regional y municipal para asumir una RSE sostenible entre los actores como una ventaja competitiva para las microfinancieras de la región de Apurímac, específicamente las cooperativas de ahorro y crédito.

## RECOMENDACIONES

- Las empresas microfinancieras de la región de Apurímac deben implementar y cumplir con la responsabilidad social empresarial -RSE-, además de presentar una iniciativa de ley ante el Congreso de la República para que la esta sea obligatoria y no voluntaria de las empresas microfinancieras, y sea de responsabilidad de todos

los grupos de interés para lograr el desarrollo sostenible e incidir en el desarrollo socioeconómico de los mismos.

- En relación a la RSE de las microfinancieras, debe ser una tarea de todos los grupos de interés para superar los factores de naturaleza empresarial y los factores legales y políticos, y así determinar de forma positiva el desarrollo sostenible de las microempresas. Además, la Superintendencia de Banca y Seguros debe implementar y difundir un reglamento que sea una obligación de las entidades microfinancieras para que la RSE sea tarea y obligación de todos, ya que no solo debe ser lucro económico.
- La RSE con respecto a la gestión social de las microfinancieras con los grupos de interés, debe desarrollar una filantropía propia sin ningún interés económico respetando el desarrollo sostenible de su sociedad, en aras de empezar a colaborar de manera voluntaria y fomentar la RSE de su incumbencia.
- Aquellas empresas microfinancieras que desarrollan voluntariamente la RSE deben ser reconocidas y tener el distintivo de “empresa socialmente responsable” -ESR-, el cual es un reconocimiento que se debe otorgar anualmente y que acreditará a las empresas microfinancieras ante inversionistas, empleados, clientes, organizaciones y autoridades de la sociedad civil, llamados grupos de interés, siempre y cuando cumplan con los mínimos factores y/o indicadores de RSE y no solo se interesen en el factor económico.
- El gobierno regional puede comprobar que las empresas cumplan de forma efectiva con las disposiciones y responsabilidades sociales con su comunidad, concertando que las microfinancieras y universidades públicas busquen el desarrollo sostenible en conjunto con las MYPES de la región y así, cumplir con las disposiciones legales y políticas emanadas para aportar en gran medida al desarrollo sostenible de la región y que exista un adecuado control del estado de las microfinancieras y específicamente de las cooperativas de ahorro y crédito, y llevar un trabajo socialmente responsable e impulsar de manera interna una cultura de RSE y contribuir, al mismo tiempo, al bienestar de la sociedad.

**BIBLIOGRAFÍA**

- AGUILERA CASTRO, ADRIANA y DORIA PATRICIA PUERTO BECERRA. “Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social”, en *Revista Pensamiento y Gestión*, n.º 32, 2012, pp. 1 a 26, disponible en [<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3977>].
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. *Memoria de Sostenibilidad 2006 - 2007*, Madrid, AECA, 2016, disponible en [[https://www.aeca.es/old/noticias/sostenibilidad06\\_07.pdf](https://www.aeca.es/old/noticias/sostenibilidad06_07.pdf)].
- CABANELAS OMIL, JOSÉ. *Dirección de empresas: bases en un entorno abierto y dinámico*, Madrid, Edit. Pirámide, 1997.
- CARROLL, ARCHIE B. “The pyramid of corporate social responsibility: Towards the moral management of organizational stakeholders”, en *Business Horizons*, vol. 34, n.º 4, 1991, pp. 39 a 48.
- CHANG, HEDY NAI-LIN. “Democracy, diversity and social capital”, en *National Civic Review*, vol. 86, n.º 2, 1997, pp. 141 a 147.
- COLEMAN, JAMES SAMUEL. *Fundamentos de teoría social*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 2011.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Libro verde: fomentar un marco europeo para responsabilidad social de las empresas*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2001.
- CORTINA, ADELA. *El mundo de los valores: ética mínima y educación*, Bogotá, Edit. El Búho, 1998.
- DRUCKER, PETER FERDINAND. *La gestión en un tiempo de grandes cambios*, Barcelona, Edhasa, 1996.

- DUQUE OROZCO, YENNI VIVIANA; MARLENY DE LA MILAGROSA CARDONA ACEVEDO y JAIME ALBERTO RENDÓN ACEVEDO. “Responsabilidad social empresarial: teorías, índices, estándares y certificaciones”, en *Cuadernos de Administración*, vol. 29, n.º 50, 2013, pp. 196 a 206, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797009>].
- FERNÁNDEZ GARCÍA, RICARDO. *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*, Alicante, Edit. Club Universitario, 2009.
- FIGUEROA HUENCHO, VERÓNICA DE LOURDES. “Capital social y desarrollo indígena urbano: una propuesta para una convivencia multicultural. Los mapuches de Santiago de Chile” (tesis doctoral), Barcelona, Universitat Ramon Llull, 2007.
- FORO DE EXPERTOS EN RSE. “Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España”, Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO y MARÍA DEL PILAR BAPTISTA LUCIO. *Metodología de la investigación*, México D. F., McGraw-Hill, 2014.
- HILL, CHARLES W. L. y GARETH R. JONES. *Administración estratégica: un enfoque integrado*, México D. F., McGraw-Hill, 2009.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 26000 Social Responsibility*, ISO, 2010, disponible en [<https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>].
- KAWACHI, ICHIRO; BRUCE P. KENNEDY, KIMBERLY LOCHNER y DEBORAH PROTHROW-STITH. “Social capital, income inequality, and mortality”, en *American Journal of Public Health*, vol. 87, n.º 9, 1997, pp. 1.491 a 1.498.
- KOONTZ, HAROLD y HEINZ WEHRICH. *Administración: una perspectiva global*, México D. F., McGraw-Hill, 1998.

KOTLER, PHILIP. *Fundamentos de marketing*, México, Prentice Hall, 1991.

MEDINA GIACOMOZZI, ALEX y PEDRO SEVERINO GONZÁLEZ.

“Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas”, en *Contabilidad y Negocios*, vol. 9, n.º 17, 2014, pp. 63 a 72, disponible en [<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/10539>].

NEWTON, KENNETH. “Social capital and democracy”, en *American Behavioral Scientist*, vol. 40, n.º 5, 1997, pp. 575 a 586.

NÚÑEZ ZAVALA, BENJAMÍN. *La teoría de la responsabilidad social de las empresas: evolución y límites*, 2013, disponible en [<https://universidadanahuacsur.wordpress.com/2013/10/16/la-teoria-de-la-responsabilidad-social-de-las-empresas-evolucion-y-limites/>].

PEÑA MIRANDA, DAVID DANIEL y ANTONI SERRA CANTALLOPS.

“Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia”, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 21, n.º 6, 2012, pp. 1.456 a 1.480, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030006>].

SABOGAL AGUILAR, JAVIER. “Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad social empresarial”, en *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XVI, n.º 1, 2008, pp. 179 a 195, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90916113>].

SEN, SUMAN y JAMES COWLEY. “The relevance of stakeholders theory and social capital theory in the context of CSR: an australian perspective”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 118, n.º 2, 2013, pp. 413 a 427.

SU, HWAN-YANN. “Business ethics and the development of intellectual capital”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 119, n.º 1, 2014, pp. 87 a 98.

VALOR, MAMEN. “Responsabilidad social de la empresa, marketing de relaciones y política de recursos humanos: el gasto social de las empresas”, en *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, n.º 6, 2001, disponible en [[http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/IX/5\\_Valoro.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/IX/5_Valoro.pdf)].

VON SCHNURBEIN, GEORG. “Managing organizational social capital through value configurations”, en *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 24, n.º 3, 2014, pp. 357 a 376.

## ANEXOS

## I. ENCUESTA DE RESPONSABLES DE ENTIDADES MICROFINANCIERAS

Alternativas de respuesta: marque una con (X), (sigla, nominación y peso valorativo)						
TA	Totalmente de acuerdo (5)	EX	Excelente (5)			
DA	De acuerdo (4)	BU	Bueno (4)			
PA	Poco de acuerdo (3)	RE	Regular (3)			
ED	En desacuerdo (2)	PE	Pésimo (2)			
NC	No conozco el tema (1)	NC	No conozco el tema (1)			
A	Indicadores de naturaleza - empresarial	Alternativas (siglas)				
N 1	La empresa microfinanciera ha realizado acciones de responsabilidad social empresarial en 2017	TA	DA	PA	ED	NC
2	La innovación sobre acciones de responsabilidad social empresarial de la empresa microfinanciera, es acorde a las necesidades de la comunidad	TA	DA	PA	ED	NC
3	La responsabilidad social empresarial que realiza las empresas microfinancieras, tiene mayor impacto en el factor: a) Económico b) Social c) Ambiental	A	B	C		
4	¿Cuál de los factores no permite la implementación adecuada de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras?: a) Empresarial b) Socio-ambiental c) Legal d) Político e) Financiero	A	B	C	D	E
5	¿Cree usted que la adecuada implementación de la responsabilidad social empresarial de las microfinancieras incidiría favorablemente en su gestión?	TA	DA	PA	ED	NC

B	Indicadores de legalidad - político	Alternativas (siglas)				
A 6	Las empresas microfinancieras han venido cumpliendo con las normas legales sobre responsabilidad social empresarial	TA	DA	PA	ED	NC
7	El plan de responsabilidad social empresarial de las microfinancieras es aprobado por alguna entidad pertinente	TA	DA	PA	ED	NC
8	El plan de responsabilidad social empresarial se viene evaluando de forma anual para su permanente actualización	TA	DA	PA	ED	NC
9	La modalidad de intervención de la responsabilidad social empresarial en la comunidad se ha venido realizando de forma:  a) Directa b) Fundación c) Terceros	A	B	C		
10	La empresa microfinanciera ha implementado el código de ética y de conducta para sus diferentes acciones de RSE	TA	DA	PA	ED	NC
11	El tipo de responsabilidad social que mayormente se ha adaptada es la:  a) Filantrópica b) Ética c) Legal d) económica	A	B	C	D	
C	Indicadores sociales	Alternativas (siglas)				
N 12	¿Cómo calificaría el nivel de participación de la empresa microfinanciera como organización social responsable?	EX	BU	RE	PE	NC
13	¿Cómo calificaría la responsabilidad social empresarial aplicada en el modelo de gestión empresarial de la microfinanciera?	EX	BU	RE	PE	NC
14	¿Cómo califican los clientes sobre la responsabilidad social empresarial asumido y practicada por la microfinanciera?	EX	BU	RE	PE	NC
15	¿Cómo consideraría la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma interna que practica la micro financiera? (Guía Observación n.º 01)	EX	BU	RE	PE	NC
16	¿Cómo consideraría la aplicación de la responsabilidad social empresarial de forma externa que practica la micro financiera? (Guía Observación n.º 02)	EX	BU	RE	PE	NC
17	¿Cómo examinaría la condición de ambiente de trabajo y empleo de la microfinanciera?	EX	BU	RE	PE	NC

18	¿Cómo apreciaría la relación existente entre la microfinanciera y los clientes de la empresa?	EX	BU	RE	PE	NC
19	A nivel de las empresas microfinancieras de la región de Apurímac ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial aplicada por la empresa al que representa?	EX	BU	RE	PE	NC
<b>D</b>	<b>Indicadores económicos</b>	<b>Alternativas (siglas)</b>				
20	¿Cómo evaluaría la responsabilidad social empresarial utilizada como instrumento de ventaja competitiva frente a las demás empresas microfinancieras?	EX	BU	RE	PE	NC
21	¿Cuál cree ser el beneficio de la responsabilidad social empresarial de su empresa? a) Mejora el desempeño financiero b) Reduce los Costos operativos c) Mejora la imagen y reputación.	A	B	C		
22	¿Cómo calificaría la inversión económica en responsabilidad social empresarial de su empresa?  ¿Cuál es importe promedio anual presupuestado en soles (Guía Observación n.º 03)	EX	BU	RE	PE	NC
23	¿Cómo calificaría el ranking de sus operaciones? Y cual es importe anual en:  Créditos S/. Depósitos S/. Patrimonio S/. (Guía Observación n.º 04)	EX	BU	RE	PE	NC
24	¿Cómo evaluaría las condonaciones, premios, promociones de tasas e intereses a los clientes, que realiza la microfinanciera al que pertenece?	EX	BU	RE	PE	NC
25	¿Cómo evaluaría sobre pagos o promoción de horas extras, bonificaciones, subvención, ascensos o nombramiento de sus trabajadores que realiza la microfinanciera?	EX	BU	RE	PE	NC
26	¿Cómo calificaría la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera y cuál es el monto aproximado? S/. (Guía Observación n.º 05)	EX	BU	RE	PE	NC

## II. FICHA DE OBSERVACIÓN

	Indicadores socioeconómicos	Presupuesto anual	
		Cant.	Importe S/.
01	Cuáles son las actividades de responsabilidad social empresarial interna que realiza la microfinanciera: .....		
	a) .....	...	.....
	b) .....	...	.....
	c) .....	...	.....
	d) .....	...	.....
	e) .....	...	.....
	f) .....	...	.....
	g) .....	.....	.....
	02	Cuáles son las actividades de responsabilidad social empresarial externa que realiza la microfinanciera: .....	
a) .....		...	.....
b) .....		...	.....
c) .....		...	.....
d) .....		...	.....
e) .....		...	.....
f) .....		.....	.....
g) .....		...	.....

03	Cuál es importe anual de inversión económica en responsabilidad social empresarial en la microfinanciera en nuevos soles anual:	S/	..... ..... .....
04	Cuál es el importe anual de sus operaciones en la microfinanciera en: a) Créditos  Depósitos  Patrimonio	S/.	..... ..... ..... .....
05	Cuál es la rentabilidad económica percibida por la microfinanciera	S/.	..... .....



Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,  
en noviembre de 2021

Se compuso en caracteres Minion Pro de 11 y 9 pts.

Bogotá, Colombia