

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BANCARIOS DE LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Yaneth Clarivel Antonio Calixto

Asesor:

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios por ser quien guía mis pasos y cada cosa que hago.

A mis padres, quienes me brindan su apoyo constante y son mi motivación para seguir logrando mis objetivos.

A todas aquellas personas que siempre han estado conmigo en esta etapa tan importante en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser siempre mi fortaleza.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitario y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Privada del Norte, por haberme dado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de gestión administrativa y responsabilidad social	30
Tabla 2	Validación de expertos	32
Tabla 3	Percepción de gestión administrativa	33
Tabla 4	Percepción de planeación	34
Tabla 5	Percepción de organización	35
Tabla 6	Percepción de integración	36
Tabla 7	Percepción de dirección	37
Tabla 8	Percepción de control	38
Tabla 9	Percepción de responsabilidad social	39
Tabla 10	Percepción de responsabilidad ecológica	40
Tabla 11	Percepción de responsabilidad socio cultural	41
Tabla 12	Percepción de responsabilidad socio económica	42
Tabla 13	Percepción de responsabilidad social interna	43
Tabla 14	Prueba de normalidad de las variables	44
Tabla 15	Rangos de correlación Spearman	45
Tabla 16	Hipótesis general	45
Tabla 17	Hipótesis específica uno	46
Tabla 18	Hipótesis específica dos	48
Tabla 19	Hipótesis específica tres	49
Tabla 20	Hipótesis específica cuatro	50
Tabla 21	Hipótesis específica cinco	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema correlacional (Hernández et al. 2014)	28
Figura 2	Percepción de la gestión administrativa	33
Figura 3	Percepción de la planeación	34
Figura 4	Percepción de la organización	35
Figura 5	Percepción de la integración	36
Figura 6	Percepción de la dirección	37
Figura 7	Percepción de control	38
Figura 8	Percepción de la responsabilidad social	39
Figura 9	Percepción de la responsabilidad ecológica	40
Figura 10	Percepción de la responsabilidad socio cultural	41
Figura 11	Percepción de la responsabilidad socio económica	42
Figura 12	Percepción de la responsabilidad socio interna	43

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021. Presentó como objetivo encontrar la relación de la gestión administrativa y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, con nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Además, la población estuvo compuesta por los clientes de las empresas bancarias (BCP, BBVA, Banco El Comercio, Pichincha entre otros) ubicados en Lima Metropolitana, la muestra fue de 384 usuarios y se aplicó un cuestionario virtual conformado por 30 ítems. Los resultados relevantes fueron que la gestión administrativa es percibida como regular en un 92% por los usuarios y la responsabilidad social que aplican las empresas bancarias como retribución por su actividad es percibida como regular en un 92%, asimismo la investigación concluyó que si hay relación significativa muy fuerte de 0.867 entre la gestión administrativa y la responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima.

Palabras clave: gestión administrativa, responsabilidad social, planeación, organización y servicios bancarios

ABSTRACT

This research entitled administrative Management and social responsibility in banking services companies in Li the relationship between administrative management and social responsibility in banking services companies in Lima, 2021. The methodology used was quantitative approach, type of applied research, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. In addition, the population was made up of clients of banking companies (BCP, BBVA, Banco El Comercio, Pichincha among others) located in Metropolitan Lima, the sample was 384 users and a virtual questionnaire made up of 30 items was applied. The relevant results were that administrative management is perceived as regular in 92% by users and the social responsibility applied by banking companies as compensation for their activity is perceived as regular in 92%, likewise the investigation concluded that if there is Very strong significant relationship of 0.867 between administrative management and social responsibility in banking services companies in Lima.

Keywords: administrative management, social responsibility, planning, organization and banking services.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La investigación estudia las prácticas responsables que se desarrollan las empresas de servicios bancarios para así poder observar la responsabilidad social en sus estrategias de mercado, asimismo con la gestión para la innovación empresarial.

A nivel internacional, en Venezuela, según Cubillos y Anny (2015) señala que la responsabilidad social empresarial (RSE) ha surgido ya un buen tiempo atrás, en algunos países ya se practica voluntariamente, pero ninguno se centra en una Mype y esto hace que resulte interesante, como se sabe la RSE no es solo una moda, sino que se constituye cada vez con mayor relevancia, ya que cumple una ética empresarial, mejorando la calidad de vida de los trabajadores de la empresa. De igual manera en Ecuador, de acuerdo a Pérez, Espinoza y Peralta (2016) señalan que la responsabilidad social tiene un enfoque con la gestión administrativa y es una proyección sostenible a futuro ya que, las instituciones actualmente buscan eficiencia, este es el éxito en las operaciones comerciales que dan prioridad a la responsabilidad social empresarial, sin embargo, dentro de su plan de gestión de algunos países no es tan exigente, porque sus leyes no lo permiten. Asimismo, en México, para Ramírez, Moctezuma y González (2017) señalan que la responsabilidad social y ética profesional en estos últimos años está viviendo diferentes cambios en distintos ámbitos de sus labores, así mismo en las interrelaciones con otras empresas por el cuidado del entorno, ya que establecen una forma nueva de gestión teniendo un enfoque difusor e invención del conocimiento que está basado en asuntos del medio ambiente, económico y social.

En Perú, Martell (2015) señala que una organización siempre adopta algunos regímenes de responsabilidad social empresarial como son incentivar políticas y prácticas de gestión a sus trabajadores dando la misma oportunidad a nivel salarial, el trabajo grupal y en equipo, los programas de conciliar en la vida personal y laboral, los programas de seguridad, cuidado y salud. Igualmente, la ASBANC (2017) destacó que en el país muchas de las entidades financieras se vienen involucrando con la responsabilidad social empresarial, ya que en estas últimas décadas el gobierno viene impulsando a que las empresas se sientan comprometidas por velar en el cuidado de la sociedad y de los recursos ambientales, a fin de solucionar los problemas existentes en

el Perú sobre el aspecto social y ambiental, de tal manera fomentar una mejor calidad de vida para todas las personas.

Por último, a nivel local, las empresas de servicios bancarios cuentan con una política de responsabilidad social que son ejemplo para que las demás puedan fijar reglas básicas que sirvan de origen para realizar un holding basado en argumentos ambientales y sociales. Además, promueven actividades que atribuyen en el desarrollo sostenible y fomentan en el cuidado de la comunidad, asimismo realizan acciones que benefician en la seguridad y protección de los colaboradores. Dado que existe una buena gestión en las entidades, logrando alcanzar muchos beneficios a través de dichas estrategias desarrolladas. Siendo estas actividades como apoyar con donaciones de alimentos o dinero a las personas que más lo necesitan, trabajando en conjunto con el gobierno para lograr el éxito del RSE en manera conjunta a corto o largo plazo. Como es el caso de las siguientes entidades bancarias: BBVA, Banco de Crédito del Perú, Scotiabank, Banco de la Nación, entre otros, que tienen una buena gestión administrativa y además realizan colaboraciones con diferentes fundaciones.

Justificación

La investigación cuenta con tres aspectos; justificación social, práctica y la justificación metodológica.

Justificación social

La ejecución de la presente tesis es de gran importancia, dado que la temática de gestión administrativa es importante para las organizaciones, para que mejore el servicio a los clientes, siendo del trabajo el caso de las entidades bancarias; de esta manera los directivos tengan una mejor planeación, organización, integración, dirección y control para ejecutar mejor las actividades y procedimientos de trabajo, logrando conseguir un óptimo servicio para el cliente; por ello es necesario que las empresas realicen una gestión administrativa adecuada y conozcan la importancia de establecer responsabilidad social, para darse a conocer ante las personas o clientes de como ofrece su compromiso con la comunidad y toda la sociedad, mejorando su imagen corporativo.

Justificación práctica

El estudio será de gran utilidad para los próximos tesis que deseen investigar la misma temática, de modo que puedan alcanzar a una información más actualizada y reciente, sobre cómo es el manejo de la gestión administrativa y del compromiso de responsabilidad social en las empresas bancarias, donde logren mayor compromiso empresarial y mejorar la imagen corporativa; asimismo, aporta a que los clientes se sientan satisfechos con el servicio prestado y puedan reconocer el servicio de las entidades bancarias que están comprometidos con la sociedad.

Justificación metodológica

La investigación perteneció a un enfoque cuantitativo; ya que se buscó alcanzar resultados numéricos, en el cual se conocieron los porcentajes de las respuestas a través de tablas y figuras; además se escogió el nivel correlacional, debido a que se han estudiado dos variables siendo gestión administrativa y responsabilidad social, teniendo por finalidad conocer el grado de relación existente entre ambas variables; por otro lado, se eligió como tipo de investigación aplicada, ya que se tuvo que aplicar teorías y conocimientos que ayudaron a explicar la propuesta de la investigación, asimismo, el diseño seleccionado fue no experimental de corte transversal, porque no se realizó ninguna manipulación en las variables y que los datos de la encuesta fueron recogidos en un solo momento establecido. Cabe destacar que la población fueron los usuarios de empresas bancarios, puesto que se decidió trabajar con el sector bancario porque se buscaba determinar cómo estas empresas venían desarrollando la responsabilidad social y si eran de beneficio para la sociedad y colaboradores; además conocer el manejo de gestión administrativa basados en la planeación, organización, integración, dirección y control.

Antecedentes internacionales

Según Méndez, Hinojosa y Guevara (2019) en la investigación titulada “Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”, la finalidad del artículo fue establecer el grado de responsabilidad social en las pequeñas cooperativas ecuatorianas. La metodología empleada fue descriptiva con enfoque cuantitativo y la muestra fue el total de la población siendo estas 617 cooperativas que

fueron segmentadas según el nivel de activos. En los resultados se halló que desde el punto de vista de sostenibilidad la contribución de las cooperativas es escasa pero está presente realizando prácticas como, el reciclaje y ahorro de energía, adicionalmente, es importante revelar que el 50% de las cooperativas del segmento 1 y el 14% del Segmento 2 presentaron informes y divulgan aspectos relacionados con su sostenibilidad, como conclusión respecto al tema del medio ambiente, la información que divulgan las cooperativas es escasa y que el aspecto social tiene menor relevancia que el económico de acuerdo con los resultados de la medición de la responsabilidad social.

Por Méndez y Palacios (2020) en el artículo titulado “La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda.” El objetivo del artículo fue evaluar la responsabilidad social en la gestión de la cooperativa de ahorro mencionada. La metodología empleada fue descriptiva con enfoque cuantitativo y como herramienta de recolección de datos se manejaron encuestas y entrevistas, la muestra estuvo constituida por el total de socios activos siendo estas 72 142 personas y se halló en los resultados que la entidad se encuentra dentro del rango de instituciones con buen perfil en responsabilidad social, aportando de manera sostenida al desarrollo provincial y local. Como conclusión se tuvo que la cooperativa de ahorro mantiene características que la diferencian de otras, debido a los servicios que esta otorga como apoyo a sus socios, donaciones, programas educativos, etc. Esto permitió a la entidad financiera posicionarse en un rango positivo de responsabilidad social contribuyendo así al desarrollo socio-económico de la comunidad.

Becerra y León (2020) en el artículo titulado “Responsabilidad social corporativa en las entidades financieras españolas”, la investigación tuvo como objetivo analizar las prácticas responsables empleadas por organizaciones financieras en referencia a la responsabilidad social, los autores hicieron uso de una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y la muestra estuvo comprendida por 250 directores de RR.HH, obteniendo como resultados principales, el uso de la responsabilidad social es aplicada a medida que estas entidades van creciendo, es decir está relacionado con el desarrollo de estas, del mismo modo se evidenció la inexistencia de una relación entre grado de solvencia y cumplimiento de estándares de la RSC. La conclusión resultó que las empresas financieras realizan prácticas referenciadas a la responsabilidad social y del

mismo modo ofrecen cada vez más productos sostenibles que contribuyen a la responsabilidad con el medio ambiente.

Por consiguiente Castro y Castro (2020) mencionaron en el artículo titulado “Caracterización de la responsabilidad social corporativa en la sucursal de un banco en Cartagena de Indias”, como objetivo los autores plantearon estudiar la caracterización de la responsabilidad social en un banco de Cartagena, la metodología fue descriptiva con diseño no experimental, se aplicó un entrevista a los empleados, proveedores y clientes, se realizó una visita presencial a la entidad y se obtuvieron los siguientes resultados: que el banco si emplea la responsabilidad social a través de fundaciones solidarias y manejo de diversos programas, esto genera un valor agregado a la organización. Se tuvo como conclusión que las entidades han reconocido la importancia de la responsabilidad social y vienen empleando como parte de sus estrategias y de este modo contribuyen con el mejoramiento medioambiental.

Según Vayas y Ramírez (2019) en la investigación titulada “La responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) de la ciudad de Ambato”, los autores plantearon como finalidad evaluar la responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito, la metodología empleada fue descriptiva con diseño cualitativo, la muestra estuvo comprendida por 44 cooperativas y se aplicó un cuestionario a los directivos, se evaluaron las siguientes dimensiones: mercadeo responsable, principios éticos compromiso con el medio ambiente y comunidad, encontrando como resultados que en su mayoría las COAC cumplen con parámetros para su funcionamiento pero el uso de las RSE no satisface con las expectativas del grupo de interés debido a que estas van más allá del cumplimiento de las leyes y normas. Como conclusión se obtuvo que las entidades no cuentan con un plan de acción para optimizar la calidad de vida y el impacto ambiental y que la escasa aplicación de la RSE se debe al desconocimiento de ellas.

Antecedentes nacionales

Por consiguiente Calmet, Toledo y Alpaca (2019) en el artículo titulado “La responsabilidad social en el desarrollo organizacional en Scotiabank, sucursal real plaza Trujillo, 2018”, La finalidad del artículo fue determinar la correlación, efecto y causa que existe entre ambas variables, los autores aplicaron una metodología con

diseño transaccional causal con una muestra conformada por 20 colaboradores, se aplicó como técnica encuestas y entrevistas en donde los resultados mostraron que el 70% de la población considera que si se realizan evaluaciones en los programas de RSE, mientras que el 30% indica que se realiza ocasionalmente, del mismo modo el 80% indica realizar y aceptar los programas de RSE en la entidad a diferencia de un 20% que solo las acata algunas veces. La conclusión según los autores es que el nivel de responsabilidad social se está cumpliendo en la entidad financiera así mismo se destaca que la responsabilidad social en una organización trae mejoras en el desempeño organizacional y proyecta beneficios a la comunidad.

Aguilar y López (2018) en la tesis titulada “Responsabilidad social como un factor influyente en la reputación corporativa de las empresas del sector financiero de Lima Metropolitana”, el objetivo de la investigación fue demostrar que las acciones de responsabilidad social percibidas por los clientes influyen en el sector financiero, las autoras emplearon una metodología cuantitativa donde la muestra estuvo conformada por 385 personas mayores de 18 años con al menos un producto financiero a quienes se le aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultados que otros factores que no son responsabilidad social poseen mayor relevancia, en base a esto la conclusión fue que los clientes consideran de vital importancia que las entidades den a conocer sus acciones en responsabilidad social, sin embargo el Perú no está preparado para adoptar los modelos de responsabilidad social practicados en países desarrollados, puesto que los clientes o consumidores no se encuentran sensibilizados sobre los impactos sociales y medioambientales que las organizaciones pueden ocasionar a través de sus operaciones.

Carrión (2020) mencionó en su investigación titulada “Gestión empresarial y responsabilidad social del banco de crédito, agencias Chimbote, 2019”, el objetivo fue analizar la correlación entre gestión empresarial y responsabilidad social de la entidad financiera, el estudio empleó una metodología descriptiva correlacional con diseño no experimental y corte transversal, la muestra fueron 105 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario en donde los resultados fueron que un 49.52% de colaboradores mencionó que la gestión empresarial está considerada como buena, el 20% indica que es regular, un 15.24% manifestó que es malo y un 0.94% mencionó muy malo, con respecto a la variable responsabilidad social el 34.29% de empleados manifestaron que

la aplicación es regular, el 12.38% manifestó que es bueno y muy bueno el 4.76% a diferencia del 32.38% que indicó que la aplicación de la RS es malo. Como conclusión se obtuvo que existe relación moderada entre las variables estudiadas, así mismo se pudo determinar que el nivel de responsabilidad social tiene que mejorar y el resultado demuestra bajo interés del banco hacia la comunidad, esto muestra deficiencia de responsabilidad social percibida de los clientes.

Según Ninamango (2019) en la tesis titulada “La gestión de la responsabilidad social en el sector bancario del Perú: caso de los bancos BCP y BBVA, 2019”, la finalidad fue analizar la integración de la gestión de responsabilidad social corporativa (RSC) dentro de la estrategia de los bancos mencionados. El estudio empleó una metodología de enfoque cualitativo con alcance descriptivo en donde la muestra fueron 4 colaboradores de cada banco, las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, las cuales se aplicaron a los trabajadores del área de responsabilidad social de la entidad, se obtuvo como principales resultados que ambas entidades presentan motivos relacionados con teorías integradoras para realizar prácticas de responsabilidad social y presentan la intención de integrar sus prácticas a la estrategia de sus negocios a través de su cadena de valor competitivo en el que operan. Sin embargo, siguen considerando la responsabilidad social principalmente como los programas con los que cuentan, estando enfocados en el tema de la educación. Como conclusión se obtuvo que ambas entidades presentan sus prácticas y resultados de responsabilidad social en minorías y existen procesos relacionados al cuidado del medio ambiente al momento de realizar sus operaciones.

Por Sánchez (2017) en la tesis titulada “Influencia del nivel de conocimiento de la gestión de la responsabilidad social empresarial de la fundación BBVA continental en el posicionamiento en el cliente del BBVA, Trujillo 2016”, en la tesis se trazó como objetivo determinar en qué grado influye el nivel de conocimiento de la gestión de responsabilidad social empleada por la fundación BBVA, se empleó una metodología transversal descriptiva y una encuesta aplicada a la muestra que fueron 383 clientes encontrando en los resultados que la influencia es positiva y estadísticamente significativa, ya que el 90% de los clientes posee nivel alto de conocimiento acerca de la RSE. La conclusión fue que el nivel de conocimiento de la gestión de RSE empleada por la entidad bancaria es positiva de alto grado significativo así mismo esta

investigación servirá como guía a la entidad bancaria para que puedan analizar el nivel de conocimiento sobre responsabilidad social empresarial en sus clientes y el posicionamiento con el que cuenta la organización en ellos.

Bases teóricas

Variable 1: Gestión administrativa

Según Hitt, Black y Porter (2015) señalan que administración tiene varias acepciones, su principal significado es como una actividad o un proceso, de manera más específica, es el proceso de estructurar y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Chiavenato (2014), sostuvo que la gestión administrativa empresarial subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores directivos y colaboradores dentro de una organización, la cual está enfocada a la planeación, organización, integración, dirección y control de cada uno de los recursos que posee la empresa, ya sean materiales, financieros, humanos, intelectuales, entre otros recursos, con el propósito de obtener mayores beneficios.

Según Caldas, Carrión y Heras (2017), la gestión administrativa se encarga de que todos los procesos de la organización se realicen de manera eficiente, para los que ha de acatar ciertas premisas de dirección, control, integración y planeación.

Por último, Robbins (2005), refiere como gestión administrativa a la coordinación de las actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente con el apoyo de otros individuos o mediante de ellos, con el propósito de alcanzar objetivos empresariales.

Por tanto, se establece que es muy importante que las empresas realicen una buena gestión administrativa a fin de conseguir óptimos resultados como lograr a cumplir cada una de las metas propuestas, aumentar la productividad reducir las pérdidas, aumentar la rentabilidad y fomentar la comunicación, además conseguir una mayor eficiencia en la planeación, evaluación, entre otros beneficios.

Variable 2: Responsabilidad social

Según Calderón (2013), sostuvo que es un compromiso social de la entidad, donde realizan gestiones sostenibles que son de gran beneficio para la sociedad, los cuales involucra la responsabilidad ecológica, responsabilidad social económica, social interna y el socio cultural.

Seguidamente, Núñez, Veroz y Fuentes (2008), señalaron que la responsabilidad social corporativa (RSC) incluye el conjunto de actuaciones de las empresas en los ámbitos ambiental y social, que se encuentran más allá de sus intereses económicos y que exceden la visión tradicional de la empresa orientada en exclusiva a la generación de valor para los accionistas.

Para Mujica (2006), toda organización tiene que asumir la responsabilidad total de su impacto en los empleados, en el ambiente, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Esa es su responsabilidad social. Pero sabemos también que la sociedad espera cada vez más que las organizaciones principales, sean o no sean de negocios, atienden a los grandes males sociales.

Asimismo, Del Castillo y Yamada (2008), afirman que la responsabilidad social, tanto interna como externa, es considerada un atributo importante en su modelo de gestión. En su vínculo con la comunidad, la empresa desarrolla diversos programas de ayuda social con el apoyo de su cuerpo de colaboradores voluntarios.

Por tanto, es clave que las diferentes organizaciones se encuentren comprometidas con realizar actividades sociales, ya que ayudarán a la sociedad en la mejora de calidad de vida, impulsar en el desarrollo de sus colaboradores, promover actividades que sean de utilidad en la educación, alimentación, economía de las personas con menos recursos económicos de las zonas más necesitadas del país, en efecto la entidad también alcanzará a grandes beneficios como; económicas, mejorar su imagen corporativa entre otros factores positivos para la organización.

Dimensiones de gestión administrativa

Planeación

Para Villafaña (2007), menciona que la planeación exige identificar los principales obstáculos para conseguir los objetivos de la empresa y de esta manera implementar planes de acción para alcanzarlos con los recursos disponibles de tiempo, dinero, personas e instalaciones, de igual modo, Cruzatti (2008), mencionó planeación al proceso por el cual los dirigentes ordenan sus metas y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual median todos los niveles estratégicos de la organización. Y el autor Chiavenato (2014), planeación se define como la administración que establece a futuro cuáles son los procedimientos ecuánimes y metas a lograr comprometiéndose en alcanzar lo planteado y que deben implementar para alcanzarlo. Cabe indicar que la planeación cita el hecho de seleccionar con asertividad los procedimientos del trabajo, que nos permita fijar a donde debemos llegar. Por tanto, se establece que la planeación implica que la entidad proponga sus objetivos de corto y largo plazo, en el cual debe desarrollar estrategias que sean de gran utilidad para cumplir cada una de las metas establecidas por la empresa.

Organización

Para Drucker (2006), la organización como un grupo humano especializado que realiza una tarea común, es decir que cada individuo debe cumplir una meta que beneficie a la organización, así mismo para Martín (2000), la organización es la designación de responsabilidades de diferentes actividades grupales e individuales, con el objetivo de ubicar a cada colaborador en su labor y función en la empresa, igualmente, Etkin (2007), refiere a organización como una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que estos deben cumplir. Por ende, la organización es clave para una empresa, en donde se realiza la coordinación de cada una de las actividades a implementar, fomentando un mejor orden de cada una de las funciones a realizar los directivos y colaboradores, contribuyendo a alcanzar mayor productividad y eficiencia.

Integración

Para los autores Koontz, Weihrich y Cannice (2016), mencionan como integración de personal a la función administrativa que se ocupa de dotar de personal a la estructura de la organización, por medio de una adecuada selección. Por consiguiente, Barbosa (2014), la integración de los colaboradores en la empresa puede tener debilidades que perjudica al logro de objetivos organizacionales de no ser orientadas adecuadamente por un líder directivo. Asimismo, Munch y Reyes (2012) acotan que se entiende por integración el seleccionar al personal competente para los puestos de la empresa, reunir todos los elementos técnicos y humanos para lograr los objetivos. Por ello, es fundamental que en la empresa exista integración entre compañeros de trabajo (directivos y colaboradores), a fin de promover una mayor atención adecuada a los clientes de las entidades financieras, además de aumentar la productividad, y fortalecer los conocimientos y habilidades de los recursos humanos.

Dirección

Hernández (2011), define a dirección como: la forma de orientar y dirigir a los colaboradores que trabajan en la compañía logrando los objetivos trazados y las metas. Asimismo, Chiavenato (2014), conceptualiza a la orientación que brindan los directivos en una empresa, la manera en que ejecutan la supervisión al personal, la motivación que incitan a los colaboradores a lograr los objetivos establecidos y las metas. Para Lerner y Baker (2006), la dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados para obtener productividad mediante supervisión y motivación. Además, Munch y Reyes (2012), dirección es como la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de esfuerzos del grupo social a través de la motivación. Por ende, se deduce que realizar una dirección adecuada en la organización permite conseguir grandes resultados, ya que los directivos deben ser líderes aptos para encaminar el crecimiento laboral de los personales, que fomenten confianza con el personal, incentivando al trabajo grupal y equipo, en consecuencia, lograr el éxito empresarial.

Control

Para (Taylor, citado por Hernández y Ramírez, 2010), menciona que el control en la administración, son mecanismos que ayudan a supervisar el correcto funcionamiento de las actividades de los trabajadores, donde busca la eficiencia económica y productiva de la empresa, así mismo Martín (2000), menciona que el proceso de control en la empresa se desarrolla con el propósito de identificar y enmendar errores que perjudique la producción, ya que dichos errores pueden ser materiales, humanas, sistemas, entre otros, en la misma postura Koontz, et al. (2016), el control es definido como la medición y corrección del desempeño con la finalidad de garantizar que se han cumplido las metas de la organización y alcanzarlas. De igual manera Robbins (2005), acota que el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Entonces se puede afirmar que el control en la entidad debe ser apropiado, de modo que se elimine cualquier dificultad que surja en la empresa y se logre enfrentar de manera adecuada por medio de herramientas y acciones que sean de gran utilidad para impedir algún error que perjudique a la empresa.

Dimensiones de responsabilidad social

Responsabilidad ecológica

Navarro, Rubio, Lavado y Minicelli (2017), define como responsabilidad ecológica al cumplimiento de todas las obligaciones que tiene una empresa con el medio ambiente de su localidad, su actuar cuenta con una política o norma del cuidado del ecológico y apoya las misiones para la prevención, conservación del medio que nos rodea, Calderón (2013), se refiere al compromiso que tiene la empresa con la conservación y preservación de los recursos del medio ambiente, a fin de contribuir en el bienestar de la humanidad; por ello a través de normas y políticas ambientales son beneficios para el cuidado ecológico. Por consiguiente, Gardetti (2004), indica que la responsabilidad ecológica o ambiental posee un fundamento ético y operativo el cual por un lado está fundado en una ética de reciprocidad que impulsa hacia una forma distinta de gestionar y relacionarse entre las empresas y su entorno. Esquivel (2006) responsabilidad ecológica es una decisión positiva hacia el medio ambiente, busca

reducir o evitar el daño a la naturaleza y otras especies del mismo modo busca acciones en beneficio de las futuras generaciones. Por lo tanto, la responsabilidad ecológica se refiere al compromiso que tiene la empresa con los recursos naturales, ya que desarrolla actividades para reducir el daño ocasionado al medio ambiente, promoviendo beneficios para las futuras generaciones.

Responsabilidad socio cultural

Mujica (2006), responsabilidad socio cultural refiere al compromiso que tienen las personas en beneficio de la sociedad. Para Del Castillo y Yamada (2008), la responsabilidad socio cultural se refiere a la obligación de los miembros de una sociedad o grupo, tanto entre sí como para los demás, el autor Gardetti (2004) responsabilidad socio cultural es una forma de intervención social que permite a la empresa implicarse en la comunidad donde actúa, estableciendo una comunicación empresarial basada en un mensaje comercial, pues vincula su marca con las acciones culturales que apoya, por último Calderón (2013), manifiesta que son actividades importantes que realiza la empresa para conservar los recursos que ayudan en el crecimiento y desarrollo de las comunidades, por ende, la empresa posee un espíritu empresarial que tiene el deber de poder aportar en la mejora de la calidad de las personas. Entonces se puede deducir que la responsabilidad socio cultural se encuentra enfocado a las actividades culturales que realizan las empresas con la finalidad de promover beneficios para la sociedad.

Responsabilidad económica

De acuerdo a Nachar y Marcuello (2013), la responsabilidad económica proyecta a la distribución y la generación del valor adherido entre empleados y los accionistas, cabe indicar que no sólo aplica a las limitaciones del mercado, sino que también aplica a la justicia y equidad, incluye la distribución y generación de todos los bienes y servicios rentables y útiles para la población, además de su aporte del origen público por la vía arancelaria. La empresa debe contribuir asertivamente en la implantación de los guías económicos de su región y de cada país. Martínez, Arcas y García (2011), la responsabilidad económica está basada en la salud material y económica de una comunidad, de un estado o país, las empresas pueden contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Por último, Sisiruca y Salazar (2014), mencionan que la responsabilidad económica viene definida por su razón de ser; por su objetivo primario: maximizar el valor de los derechos de los accionistas en un mundo con restricciones legales, técnicas y presupuestarias. Por lo mencionado se establece que la RSE promueve la equidad de los colaboradores, incentiva a que las personas de la sociedad puedan ser beneficiadas, a través del apoyo monetario, académico, social, alimentario desarrollado por la empresa, ya que estos programas son valiosos para personas de extrema pobreza.

Responsabilidad social interna

Del Castillo y Yamada (2008), la responsabilidad social desde la perspectiva interna de la organización debe tener entre sus prioridades ser una buena empleadora y contribuir con la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias. Estamos nuevamente hablando de un tema de valores organizacionales, en el que se pone a la persona en primer lugar, aun sobre los intereses naturales por acumular riqueza. Según Carneiro (2004), responsabilidad social interna se entiende como la parte de la responsabilidad social corporativa que gestiona de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa.

Por Sisiruca y Salazar (2014), la responsabilidad social interna (RSI), es la rama que va dirigida al departamento de capital humano de la organización, logrando una óptima gestión enfocada desde el punto de vista social, ético y humano para llevar a cabo una buena labor del empleado de la empresa. Cabe indicar que la responsabilidad social interna se enfoca en que la empresa debe velar por el cuidado de sus colaboradores y las de sus familias, dado que se deben brindar los incentivos, enriquecer los conocimientos de los colaboradores, ofrecer remuneraciones equitativas; puesto que es importante que se rijan políticas internas, orientando a cuidar la integridad del personal de trabajo.

Ventajas de una eficiente gestión administrativa

La gestión administrativa trae muchos beneficios para las empresas, siendo favorable al ejecutarlo eficientemente, como lo mencionó Mendoza (2017) , para los empresarios es de mucha utilidad ejecutar una buena gestión administrativa, ya que tienen como ventajas conseguir mayor rentabilidad, fomentar fuentes de trabajo,

generar mayor riqueza, aumentar la eficiencia, alcanzar mayor productividad y bienestar de sus colaboradores, igualmente es de gran beneficio para diseñar un proceso administrativo más eficiente, a través de la ejecución de una mejor planeación, organización, dirección y control. Asimismo, Chávez, Castelo y Villacis (2020), destacaron que las ventajas de realizar una adecuada gestión de administración facilitan en acrecentar la productividad, reducir los costos de producción, promueve a adquirir nuevas tecnologías, se realizan procesos; a fin de que la empresa logre ser más competente, es de vital importancia para impulsar un sector agropecuario eficiente y altamente competitivo. Por lo tanto, ejecutar una gestión corporativa correcta permite garantizar el logro, cumplimiento de los objetivos de corto y largo plazo, mediante la optimización de los recursos humanos, además del recurso monetario, encaminados a alcanzar beneficios económicos, optimizar el importe de las inversiones de la empresa y suscitar mayor sostenibilidad a largo plazo de la entidad.

Ventajas de la responsabilidad social en las empresas

La implementación de RSE en las organizaciones es de gran beneficio, puesto que, tiene más probabilidades de ventajas óptimas, según Reséndiz y Rodríguez (2016) manifestaron que la empresas que se encuentran comprometidas con la RSE poseen ventajas que son de gran provecho, como la posibilidad de poder alcanzar a más clientes, de dar a conocer en el mercado meta las actividades de responsabilidad social, fomentando a una mayor transparencia en la información de la empresa, contribuyendo a la eliminación de cualquier dificultad que pueda percibir la entidad; además ayuda a reducir las posibilidades de una crisis financiera o social. Por consiguiente, otra ventaja de realizar la estrategia de RSE favorece en la disminución de costos fijos, los costos laborales, consiguiendo que la empresa obtenga mayor productividad y reducir la rotación de personal, sobre todo que aumenta la solidez entre los colaboradores.

Asimismo, Agüeros, Rodríguez y Sandoval (2017), afirmaron que la responsabilidad social brinda muchas ventajas para las entidades, ya que influye directamente en la sustentabilidad de la empresa, siendo identificadas las siguientes ventajas positivas: respecto a los beneficios tangibles son la disminución de los costos operativos, acrecienta la productividad, favorece en el acceso a nuevos mercados, contribuye en el crecimiento económico, mejora el proceso ambiental y la gestión de los recursos humanos. Además de los beneficios intangibles: crecimiento en la imagen

corporativa, mayor posicionamiento y diferenciación de la empresa, mayor lealtad de los clientes, mejor relación con las autoridades y disminución de conflictos. Entonces cabe indicar que el RSE es de gran ventaja para la empresa, dado que permite obtener muchos beneficios como la reducción de costos, reduce el retraso laboral, mejora las inversiones, fomenta una mayor confianza del cliente por la empresa, entre otros.

Análisis de Responsabilidad Social de las empresas de servicios bancarios

Muchas entidades bancarias vienen cumpliendo con su compromiso de la RS, como es el caso de las siguientes entidades: BBVA Continental (2021), informó que los proyectos de RS que vienen ejecutando en base a su compromiso con el Perú son las labores sociales que se encuentran brindando a muchas instituciones como la Fundación Peruana de Cáncer, a las Aldeas Infantiles SOS Perú y a la Cruz Roja Peruana. En relación a la fundación apoya a las personas enfermas con cáncer, fomentando en el tratamiento, educación, apoyo social, prevención e investigación, a través de la recolecta que realizan Ponle Corazón. Además de las aldeas que dedican el apoyo a los niños que sufren de abandono y orfandad. Y el proyecto Sembrando que incentiva el apoyo a las personas de extrema pobreza que se encuentran en comunidades alto andinas. Por consiguiente, según el reporte de sostenibilidad el BCP (2018) ,informó que ha implementado un nuevo programa para el rubro de la educación denominado Becas BCP, en el cual se promueve la educación superior a muchos jóvenes que no cuentan con los recursos económicos necesarios, ofreciendo carreras universitarias y técnicas a través del convenio ejercido con instituciones académicas, además incorporó la gestión ambiental en sus operaciones a través del cálculo de la huella de carbono, implementó la gestión de riesgos, de los colaboradores, impulsar las compras responsables y su compromiso contra la lucha de la corrupción; a fin de que el país mejore la calidad de vida de las personas. Por ende, se confirma que muchas de las organizaciones financieras están apoyando a la sociedad, ya que sus aportes de RSE son muy valiosos, siendo los programas ejecutados en el país de manera voluntaria, con el objetivo de conseguir cambios sociales óptimos y generar valor en el desarrollo sostenible del Perú.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación de organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación de integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación de la dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación de control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Encontrar la relación entre la gestión administrativa y la responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Determinar la relación de organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Determinar la relación de integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Determinar la relación de la dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

- Encontrar la relación de control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Existe relación entre organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Existe relación entre integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Existe relación entre dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.
- Existe relación entre control y responsabilidad social en las empresas bancarios de Lima, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Enfoque

Los estudios de enfoques cuantitativos se caracterizan por el uso de herramientas estadísticas, siendo estas utilizadas para alcanzar los objetivos propuestos, además que para estos estudios se realizan la recolección de datos, las cuales se evidencian mediante el empleo de encuestas o cuestionarios (Hernández y Mendoza, 2018). El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, debido a que se emplearon herramientas estadísticas para alcanzar resultados numéricos y encontrar la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios en Lima Metropolitana en el año 2021.

Tipo de estudio

El estudio de tipo aplicada también es denominado empírica o práctica, siendo identificado por tomar en cuenta las finalidades prácticas para adquirir mayor conocimiento, a fin de plantear soluciones ante un entorno determinado (Escudero y Cortez, 2018). Por ende, la investigación fue de tipo aplicada, puesto que ayuda a poder adquirir mayor conocimiento de la investigación y poder establecer posibles soluciones que sean de beneficio para la problemática presentada en el estudio, obteniendo resultados, conclusiones y recomendaciones que sean de gran aporte para las entidades bancarias, además es de aporte para que futuros investigadores que decidan realizar estudios posteriores acerca de la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios en Lima Metropolitana, obtengan información más actualizada, o sea de utilidad como antecedente.

Nivel

Los estudios de nivel correlacional son aquellos que buscan comprobar la relación o asociación estadística entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El nivel que presentó el estudio fue correlacional, ya que tuvo como finalidad medir o encontrar la relación entre la variable gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios en Lima Metropolitana. Los estudios correlacionales se esquematizan de la siguiente manera:

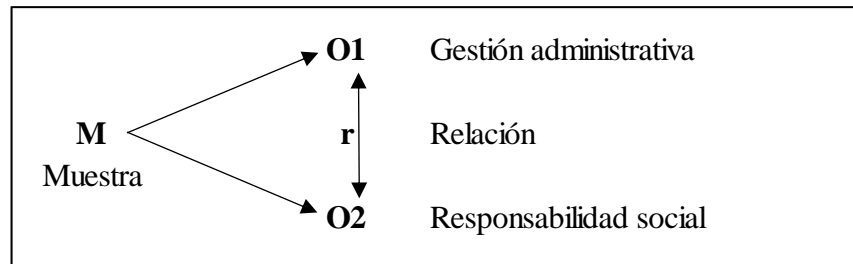


Figura 1. Esquema correlacional (Hernández et al. 2014)

Diseño

Los estudios no experimentales de corte transversal son aquellos que no requieren de ninguna manipulación por parte del investigador y se caracterizan por realizar la recolección de datos en un solo momento (Vara, 2010). Por ende, el estudio fue de diseño no experimental y de corte transversal, porque las variables de gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios, no fueron manipuladas o intervenidas, además que sólo se recolectaron los datos en un solo tiempo.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Es todo sujeto, objeto o cosa que comparte las mismas características (Niño, 2010). El estudio tuvo como población a todos los clientes o usuarios que hacen uso de las entidades de servicios bancarios (BCP, BBVA, Banco El Comercio, Pichincha entre otros) ubicados en Lima Metropolitana. Cuando se desconoce la población se llama población infinita (Tamayo, 2012). Es necesario indicar que en la investigación no se obtuvo acceso al conocimiento de la cantidad exacta de clientes que asisten a las entidades bancarias de Lima Metropolitana, por lo cual la población fue desconocida.

Muestra

Es una representación o subgrupo de la población, con el cual se busca inferir sobre la totalidad de la población (Hernández y Mendoza, 2018). Cabe señalar que para la presente investigación se tuvo como muestra a 384 usuarios, que asisten a las empresas de servicios bancarios (BCP, BBVA, Banco El Comercio, Pichincha entre otros) ubicados en Lima Metropolitana.

Muestreo

El muestreo probabilístico aleatorio simple, es aplicado a la población infinita, con el propósito de determinar cuántos sujetos serán parte de la muestra (Ochoa, 2015). El estudio se rigió mediante un muestreo probabilístico, donde todos los clientes hacen uso de empresas de servicios bancarios (BCP, BBVA, Banco El Comercio, Pichincha entre otros) donde todos los usuarios tuvieron las mismas posibilidades de participar en el estudio, alcanzando a ser parte de la muestra. Es importante destacar que para obtener el número de participantes se aplicó el muestreo aleatorio simple correspondiente a la población infinita, el autor (Vara, 2010) estableció la fórmula de población finita, la cual fue reemplazada de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad \text{Reemplazando } n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)} = 384$$

n = muestra (X)

z = nivel de confianza elegido 95% (1.96)

p = probabilidad de ocurrencia 50% (0.50)

q = probabilidad de no ocurrencia 50% (0.50)

N = población desconocida

e = error máximo permitido 5% (0.05)

Por tanto, el número de clientes a encuestar, determinado con el muestreo aleatorio simple fue de 384 usuarios de las entidades financieras.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

La encuesta es una técnica utilizada para estudios cuantitativos, empleada para facilitar el ordenamiento y recolección de datos (Bernal, 2017). Asimismo, para el estudio se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta con escala tipo Likert, sujeta a cinco alternativas, el cual se empleó para conocer la percepción de los clientes acerca de la gestión administrativa y la responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios. Las encuestas tipo Likert son escalas para medir o conocer determinadas variables de estudios (Moro, 2000).

Instrumentos

Los instrumentos cuantitativos son los cuestionarios que facilita al investigador la obtención y registro de datos de los encuestados (Grande, 2007). Para el presente estudio se ejecutó como instrumento a un cuestionario conformado por 15 ítems para la variable gestión administrativa, basada en las dimensiones: planeación, organización, integración, dirección y control; entre tanto para la variable responsabilidad social se elaboró 15 ítems en relación a las dimensiones ecológica, socio cultural, económica y responsabilidad social interna en las empresas de servicios bancarios; siendo ambos cuestionarios dirigidos a los clientes. Además, para la aplicación del instrumento se realizó la prueba de fiabilidad:

Alfa de Cronbach

En base a la confiabilidad de ambos instrumentos del estudio conformado por 30 ítems, siendo correspondiente a la variable gestión administrativa 15 ítems, el Alfa de Cronbach fue 0,896; mientras que para la variable responsabilidad social fue 0,780 la cual también constó de 15 ítems, por ende, ambos instrumentos fueron aceptables, y apropiados para ser aplicados a los usuarios de las empresas de servicios bancarios. Según Priest (2016), destaca que los valores de Alfa de Cronbach de >0.9 significa excelente, >0.8 bueno y >0.7 es aceptable, dando credibilidad a los ítems del instrumento, confirmando que el instrumento es confiable y comprensible. A continuación, se presenta los resultados de la confiabilidad del instrumento de estudio:

Tabla 1

Confiabilidad de gestión administrativa y responsabilidad social

Variable	Muestra	Ítems	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	384	15	,896
Responsabilidad social	384	15	,780

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

2.4. Procedimiento

Procedimiento de recolección de datos

El proyecto se rigió mediante tres procesos: elaboración de instrumento, aplicación de encuestas y organización de datos; primero se elaboró el cuestionario como instrumento de recolección de datos para gestión administrativa y responsabilidad social. Segundo, se realizaron las encuestas por medios digitales con previa coordinación con los participantes mediante el correo electrónico, para respetar el distanciamiento social que exige la emergencia sanitaria, el cual fue trabajado mediante el Google fóruns. Tercero, se organizaron los datos obtenidos de acuerdo a cada variable y dimensión en el SPSS 26, además se ejecutaron los análisis de confiabilidad, baremación, pruebas de normalidad y las pruebas de hipótesis.

Análisis de datos

Después de tener los datos previamente organizados según variables y dimensiones se procedió a realizar los siguientes análisis estadísticos: Análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, el cual determinó la confiabilidad de los datos. Se realizó la baremación, en el cual se realizó la agrupación por niveles de variables y dimensiones. Se estableció la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, porque la muestra fue grande y con ello se determinó el estadístico para la contrastación de las hipótesis entre la prueba de Spearman, que permitió conseguir el resultado de correlación entre gestión administrativa y responsabilidad social.

Aspectos éticos

La ética en las investigaciones está relacionada a derecho de autor o intelectual, patentes, fuentes y veracidad de los datos (Concytec, 2018). El proyecto de investigación se alineó al respeto de derecho de autor o de propiedad intelectual, mediante el correcto citado y referenciado de acuerdo a las normas APA vigente. Así mismo, el estudio respetó la protección de datos de las personas que participaron en el estudio o a los encuestados mediante el anonimato, ya que la investigación fue de carácter académico con fines educativos, por último, se reconoció académicamente la propiedad intelectual a los autores para postura de la variable gestión administrativa y responsabilidad social, el cual fue base en la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Validación de juicio de expertos

El instrumento elaborado para el estudio estuvo sujeto a la validez de tres especialistas en la temática, ya que ellos rigieron su criterio para determinar si el instrumento era adecuado o no, igualmente dichas personas expertas presentan conocimientos avanzados en el tema de la gestión administrativa y responsabilidad social. Por lo indicado, los autores Almanasreh, Moles y Chen (2019) exponen que la validación de juicio de experto de un instrumento permite determinar bajo crítica del especialista, si el instrumento fue desarrollado correctamente, ya que revisan el constructo de cada uno de los ítems que lo conforman, determinando la validez de las preguntas de un cuestionario. Los especialistas que evaluaron los instrumentos de la presente investigación fueron los siguientes:

Tabla 2

Validación de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
Jorge Luis, Canales La Rosa	Temático	Si
Daniel Amadeo, Robles Fabián	Temático	Si
Cruzado Pérez, William	Temático	Si

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, el instrumento de recolección de datos presentó validez por juicio de expertos.

Resultados descriptivos de gestión administrativa

Tabla 3

Percepción de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,3	,3	,3
	Regular	354	92,2	92,2	92,4
	Buena	29	7,6	7,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

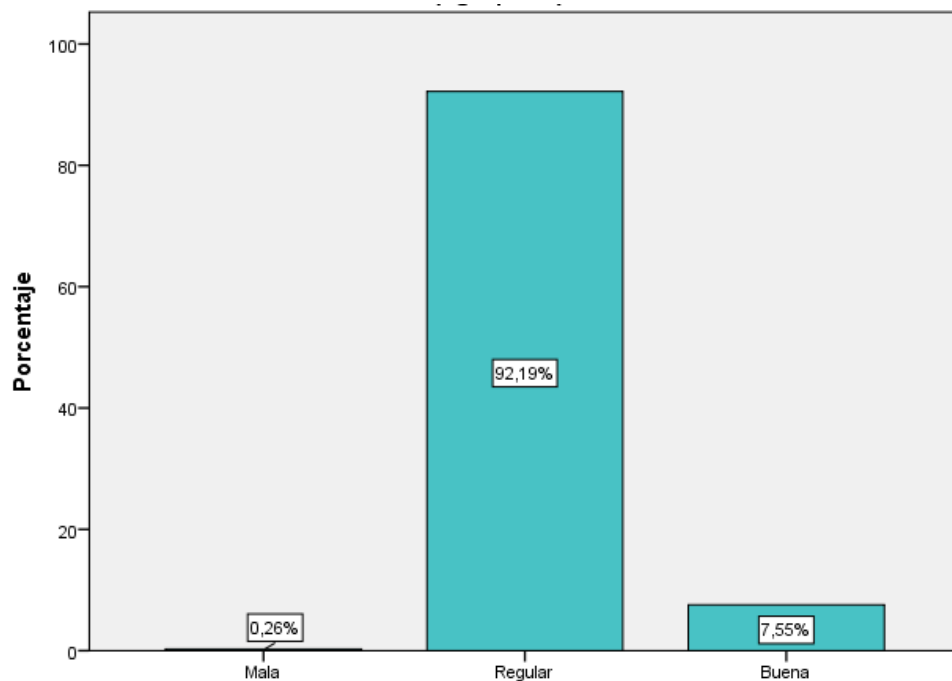


Figura 2. Percepción de la gestión administrativa

De acuerdo a los resultados conseguidos acerca de la variable gestión administrativa, el 92.19% de los usuarios de las empresas bancarios manifiestan que es regular; considerando que la planeación, organización, integración, dirección y control que establecen las entidades no son tan buenas, debe haber más coordinación entre los directivos y colaboradores para lograr el éxito empresarial, mientras que solo el 7.55% de los usuarios establece que es buena, siendo muy pocos los que se encuentran de acuerdo con el manejo en la gestión administrativas de las entidades bancarias; y solo un 0.26% destaca que es mala.

Tabla 4

Percepción de planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	44	11,5	11,5	11,5
	Regular	254	66,1	66,1	77,6
	Buena	86	22,4	22,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

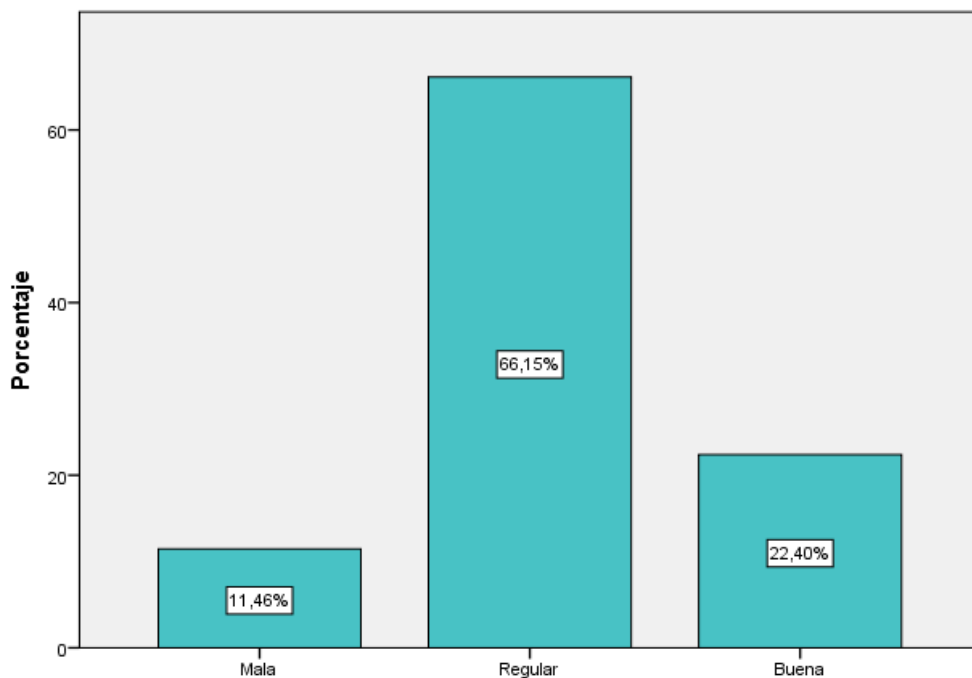


Figura 3. Percepción de la planeación

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la dimensión planeación, el 66.15% de los usuarios de las empresas bancarios indicaron que es regular, ya que la visión y misión deben mostrar mayor claridad para que puedan conocer las personas que acuden a la entidad, además los procedimientos de trabajo que persiguen no son realizadas de manera eficiente, mientras que 22.40% de los usuarios consideran que es buena, determinado que las metas de corto y largo plazo de la entidad es adecuada, además de ser beneficioso para los clientes y solo un 11.46% de personas encuestadas señalaron que es mala.

Tabla 5

Percepción de organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	60	15,6	15,6	15,6
	Regular	290	75,5	75,5	91,1
	Buena	34	8,9	8,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

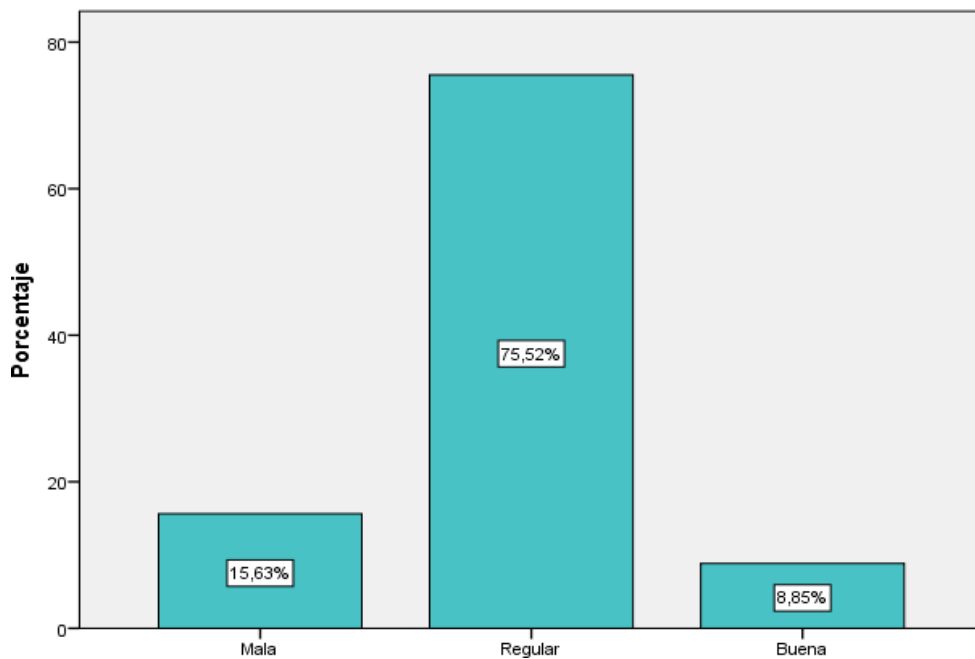


Figura 4. Percepción de la organización

De acuerdo a los resultados acerca de la dimensión organización, el 75.52% de los usuarios de las empresas bancarios destacan que es regular, entonces la coordinación de tareas o actividades a realizar los colaboradores no son regidas de manera eficiente y falta una mayor unificación entre todo el personal que conforman en las entidades bancarios, 15.63% de los usuarios señalan que la organización es mala, pésima la ejecución de tareas y la coordinación, finalmente el 8.85% de las personas determinaron que es buena la organización, indicando que realizada de manera adecuada existe coordinación entre los trabajadores.

Tabla 6

Percepción de integración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	45	11,7	11,7
	Regular	299	77,9	89,6
	Buena	40	10,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

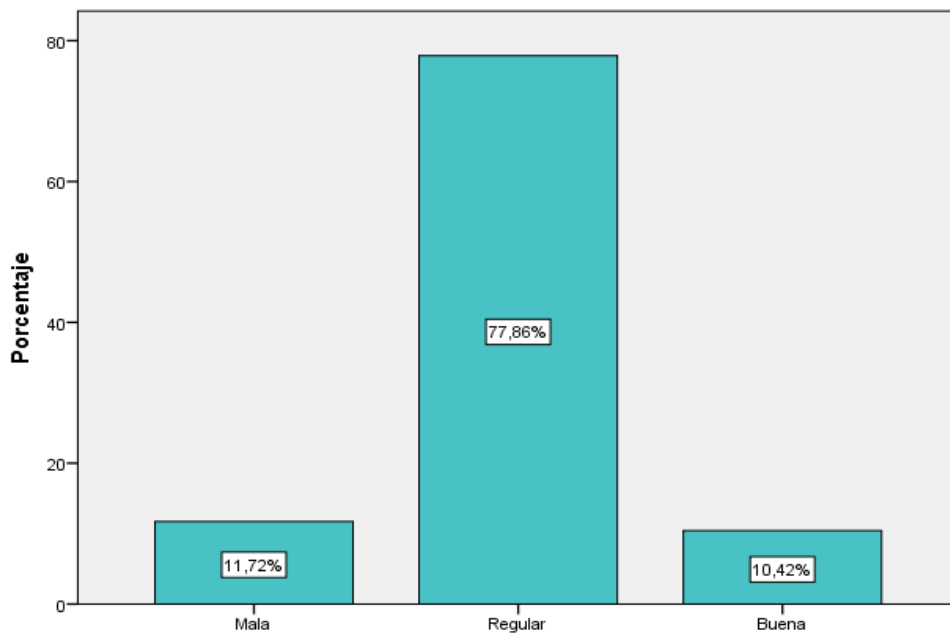


Figura 5. Percepción de la integración

De acuerdo a los resultados hallados acerca de la dimensión integración, 77.86% de los usuarios de las empresas financieras destacan que es regular, determinando que el proceso de selección de personal debe realizarse de manera eficaz y eficiente, siguiendo lineamientos que sean favorables para la entidad financiera, de modo que se seleccionan a colaboradores comprometidos con la empresa bancaria, el 11.72% de personas señalan que es mala el manejo en la integración de las entidades bancarios y 10.42% manifestaron que es buena, recalcando que la integración es buena y adecuada.

Tabla 7

Percepción de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	3,1	3,1
	Regular	269	70,1	73,2
	Buena	103	26,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

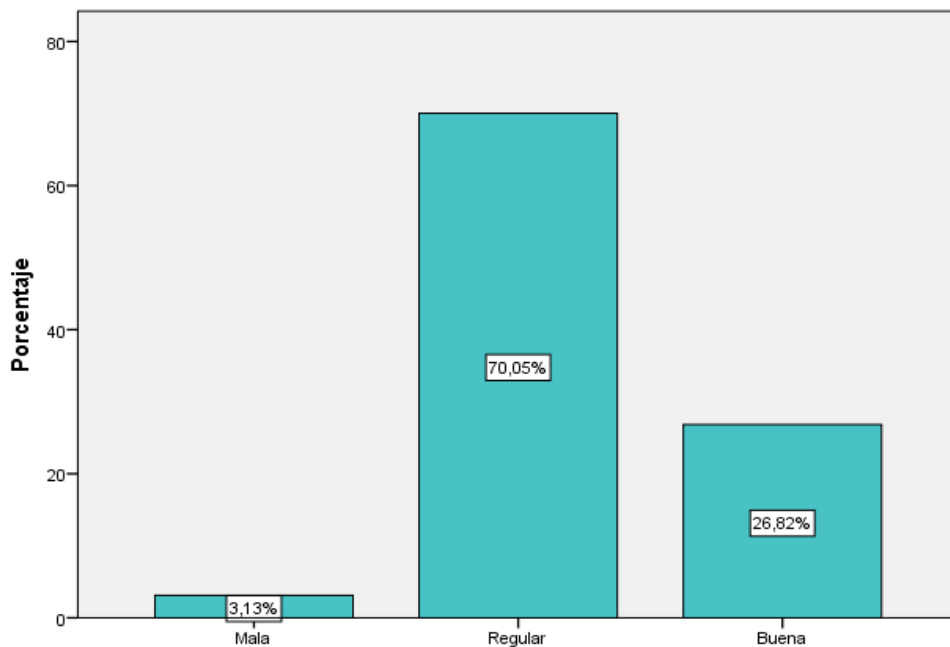


Figura 6. Percepción de la dirección

De acuerdo a los resultados obtenidos acerca de dirección, el 70.05% de usuarios de las empresas bancarios indicaron que es regular, por ende, el manejo de supervisión no es muy eficiente y apropiada, ya que ante cualquier inconveniente que tuviera el cliente y el personal se debe orientar de manera inmediata, apoyarlo para el cumplimiento de sus objetivos, por consiguiente el 26.82% de personas establecieron que hay buena percepción de la dirección, señalando que los directivos realizan buena labor cuando acuden a la entidad bancaria y solo el 3.13% de usuarios manifestaron mala, señalando que es pésima la labor en dirección.

Tabla 8

Percepción de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	2,9	2,9
	Regular	253	65,9	68,8
	Buena	120	31,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

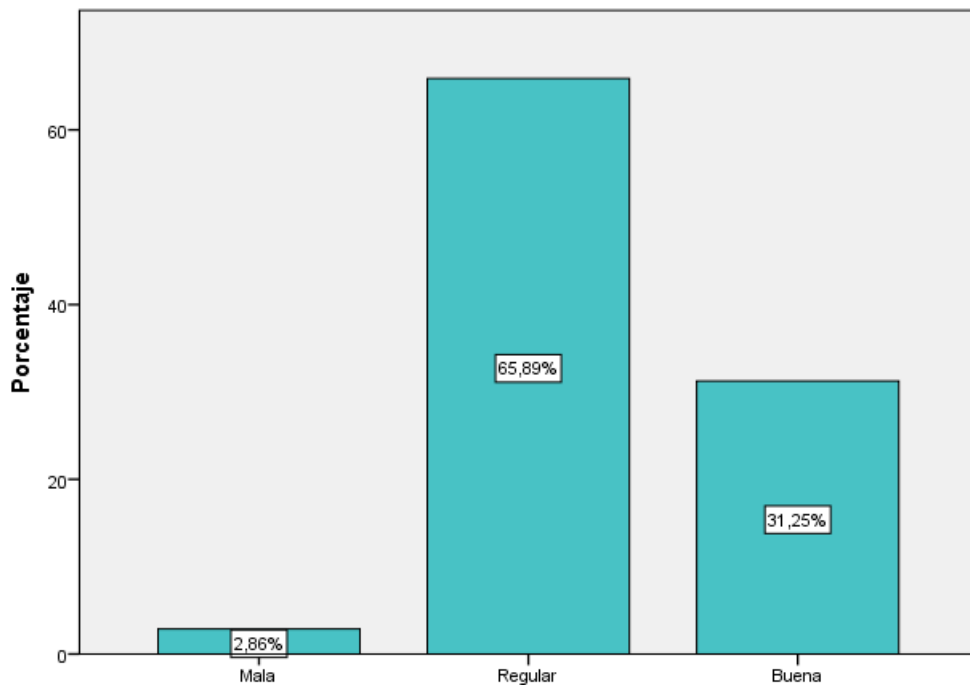


Figura 7. Percepción de control

De acuerdo a los resultados sobre control, 65.89% de usuarios de las empresas bancarios señalan que es regular, determinando que el proceso de actividades no es controlado por los directivos o jefes de áreas de manera apropiada y eficiente, los directivos no están realizando las correcciones al personal de manera constante, para contribuir en la reducción de errores durante la ejecución de actividades, ya que se destaca que es regular, mientras que 31.25% de las personas perciben que es buena, las actividades son supervisadas adecuadamente para disminuir cualquier error y un 2.86% destacan que es mala.

Tabla 9

Percepción de responsabilidad social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,3	,3
	Regular	357	93,0	93,2
	Buena	26	6,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

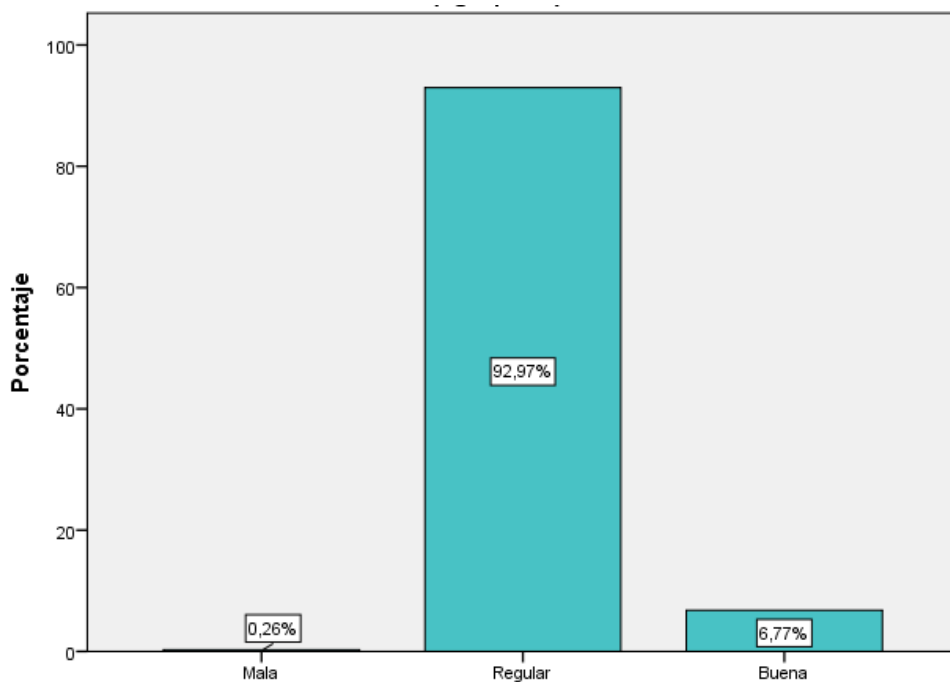


Figura 8. Percepción de la responsabilidad social

De acuerdo a la responsabilidad social, 92,97% de usuarios de empresas bancarios indicaron que es regular, indicando que está en proceso de lograr una eficiente ejecución de actividades que son de gran apoyo para los colaboradores y usuarios que necesitan ayuda social, asimismo, no está siendo realizada de forma correcta la actividades de responsabilidad ecológica, socio cultural, económica y social interna; mientras que el 6,77% de personas destacan que es buena, siendo realizadas de manera correcta las actividades de responsabilidad social y sólo el 0,26% manifestaron como mala.

Tabla 10

Percepción de responsabilidad ecológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	,3	,3	,3
	Mala	306	79,7	79,7	79,9
	Buena	77	20,1	20,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

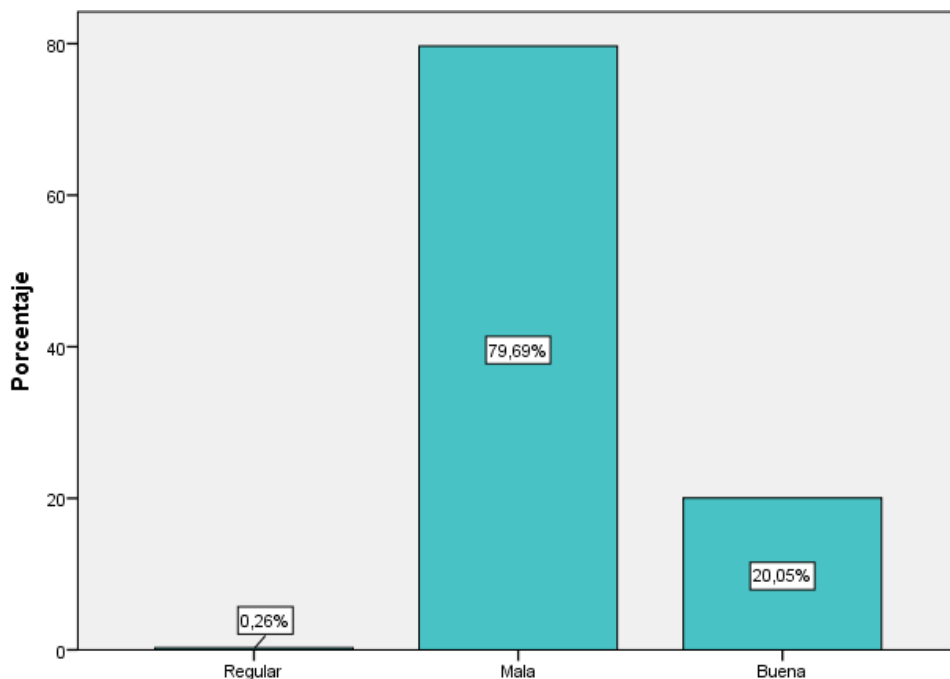


Figura 9. Percepción de la responsabilidad ecológica

De acuerdo a responsabilidad ecológica, 79.69% de usuarios de las empresas bancarios manifestaron que es mala, ya que las entidades no se encuentran comprometidas con responsabilidades ambientales, algunas actividades deben ser mejoradas para establecer adecuadas medidas y lineamientos sobre cuidado del medio ambiente, además que carecen de políticas apropiadas sobre la protección o prevención de los recursos ecológicos y el 20.05% de las personas manifestaron que es buena la labor en la responsabilidad ecológica, ya que se encuentran comprometidas con el recurso ecológico y 0.26% manifestaron regular.

Tabla 11

Percepción de responsabilidad socio cultural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	2,9	2,9
	Mala	318	82,8	85,7
	Buena	55	14,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

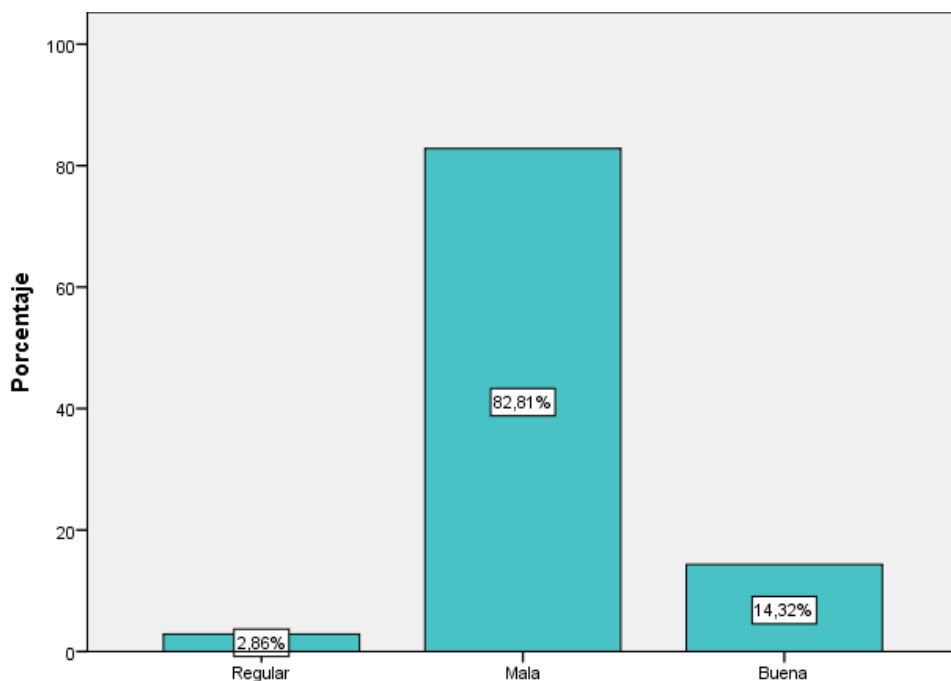


Figura 10. Percepción de la responsabilidad socio cultural

De acuerdo a los resultados de responsabilidad socio cultural, 82.29% de usuarios de empresas bancarios manifestaron mala la labor en cuanto a la ejecución de actividades culturales, falta de cumplimiento de acciones culturales, ausencia de comunicación empresarial, por ende se debe seguir mejorando en la intervención de las actividades sociales para contribuir a la mejora de la sociedad, 14.32% de las personas determinaron que es buena, indicando que las entidades bancarias se encuentran comprometidas por velar en el bienestar de las personas y 2.86% destacaron regular.

Tabla 12

Percepción de responsabilidad económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	1,0	1,0	1,0
	Mala	329	85,7	85,7	86,7
	Buena	51	13,3	13,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

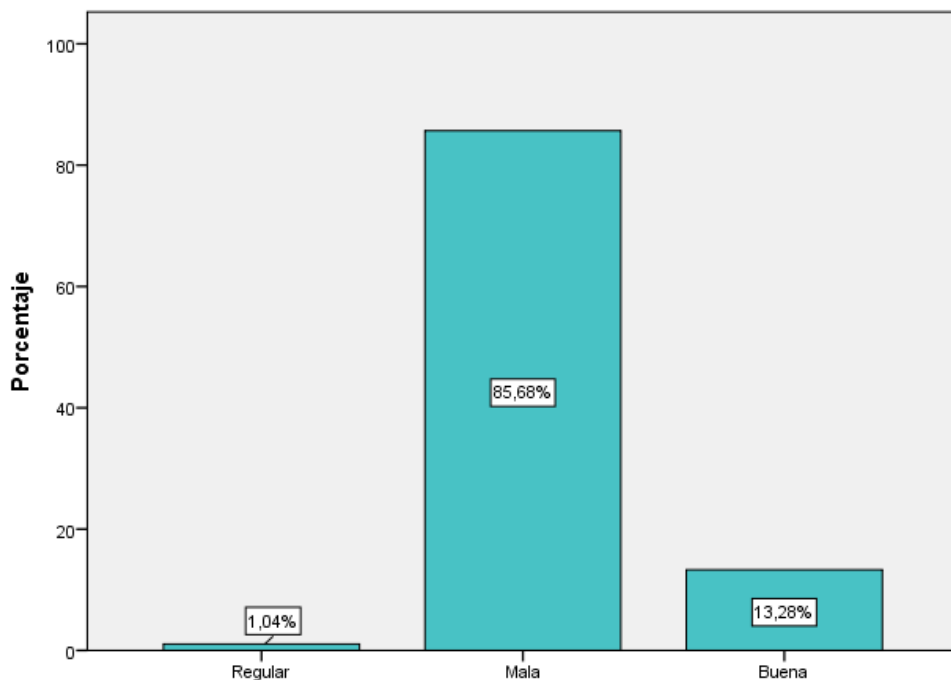


Figura 11. Percepción de la responsabilidad económica

La responsabilidad económica, el 85.68% destacaron como mala, dado que si las entidades bancarias no realizan de manera constante labores sobre actividades que contribuyen a la economía, pero que deben conseguir una mejor eficiencia en dichas responsabilidades para aportar a tener mayor equidad económica, en los pagos económicos equitativos al personal, a fin de contar con una sociedad justa, mientras que 13.28% destacaron buena las actividades que ejecutan sobre la responsabilidad económica, ya que realizan acciones que promueven en el crecimiento económico y solo el 1.04% de personas señalan regular.

Tabla 13

Percepción de responsabilidad social interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	21	5,5	5,5	5,5
	Regular	332	86,5	86,5	91,9
	Buena	31	8,1	8,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de empresas de servicios bancarios.

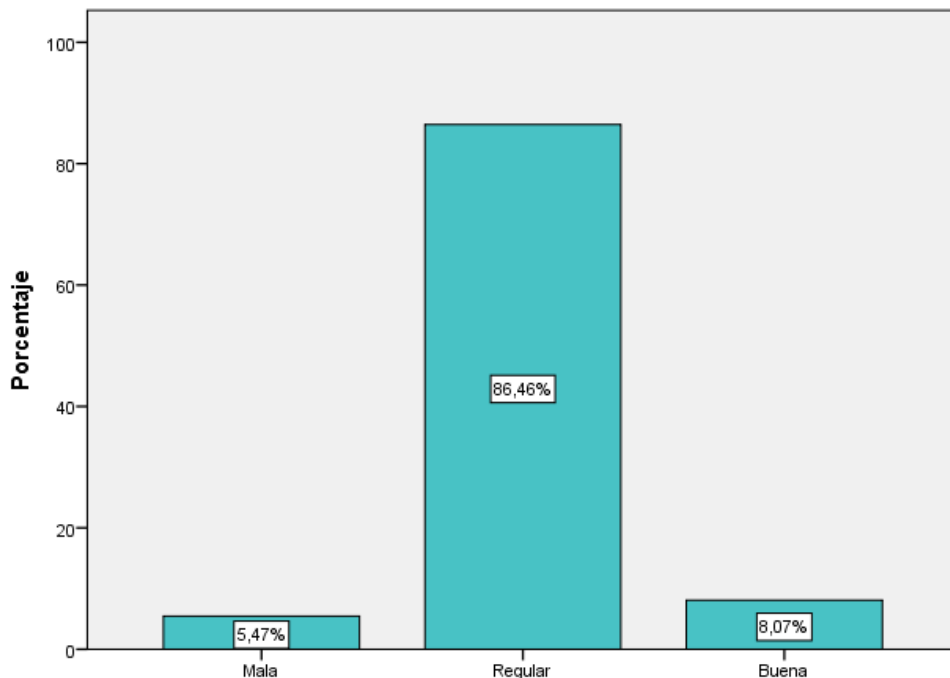


Figura 12. Percepción de la responsabilidad social interna

De acuerdo a los resultados conseguidos acerca de la responsabilidad social interna, el 86.46% manifestaron que es regular, porque las entidades establecen valores organizacionales, se preocupan por el cuidado de las familias de los colaboradores y realizan una buena gestión en los recursos humanos, pero que todo ello debe mejorarse para conseguir una mayor eficiencia en cada una de las actividades de aporte socio interna, mientras que 8.07% señalaron buena, indicando que las empresas realizan acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y solo el 5.47% de las personas afirmaron que es mala.

Prueba de normalidad

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova			Distribución de datos	Estadístico de prueba
	Estadístico	gl	Sig.		
Gestión administrativa	,119	384	,000	No normal	Correlación de Spearman
Responsabilidad social	,463	384	,000	No normal	

En base a la distribución de los datos, el resultado del valor de la significancia es 0.00 para ambas variables gestión administrativa y responsabilidad social, por tanto, presentan una distribución no normal, entonces el estadístico a utilizar para el estudio es la Correlación de Spearman, por los resultados obtenidos que presentan distribución de datos no normales.

Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman.

Regla de decisión.

Cabe indicar que la regla de decisión se basa por lo siguiente:

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Regla de interpretación de correlación.

Para la ejecución de la interpretación de los resultados se siguen los siguientes rangos de correlaciones de Spearman de las variables, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 15

Rangos de correlación Spearman

Rango	Relación
0.01 a 0.10	Positiva débil
0.11 a 0.50	Positiva media
0.51 a 0.75	Positiva considerable
0.76 a 1.00	Positiva muy fuerte

Fuente: Mondragón (2015)

Cálculos.

Respecto a los resultados de correlación entre las variables gestión administrativa y responsabilidad social, y de las dimensiones planeación, organización, integración, dirección y control con la variable responsabilidad social, serán presentados a continuación, en función a la hipótesis general y las específicas.

Tabla 16

Hipótesis general

Correlaciones		Responsabilidad social	Decisión
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,867	Rechaza hipótesis nula
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva muy fuerte de 0.867, entre la gestión administrativa y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica uno

Ha: Existe relación entre planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman.

Regla de decisión.

Cabe indicar que la regla de decisión se basa por lo siguiente:

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Cálculos.

Tabla 17

Hipótesis específica uno

Correlaciones	Responsabilidad social	Decisión
Planeación	Coefficiente de correlación	,747
		Rechaza hipótesis nula

Sig. (bilateral)	,000
N	384

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva considerada de 0.747, entre planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica dos

Ha: Existe relación entre organización y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre organización y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman.

Regla de decisión.

Cabe indicar que la regla de decisión se basa por lo siguiente:

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Cálculos.

Tabla 18

Hipótesis específica dos

Correlaciones		Responsabilidad social	Decisión
Organización	Coefficiente de correlación	,758	Rechaza hipótesis nula
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados conseguidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva muy fuerte de 0.758, entre organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica tres

Ha: Existe relación entre integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman.

Regla de decisión.

Cabe indicar que la regla de decisión se basa por lo siguiente:

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Cálculos.

Tabla 19

Hipótesis específica tres

Correlaciones	Responsabilidad social	Decisión
Integración	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,801 ,000 384 Rechaza hipótesis nula

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados conseguidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva muy fuerte de 0.801, entre integración y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica cuatro

Ha: Existe relación entre dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de servicios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman.

Regla de decisión.

Cabe indicar que la regla de decisión se basa por lo siguiente:

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Cálculos.

Tabla 20

Hipótesis específica cuatro

	Correlaciones	Responsabilidad social	Decisión
Dirección	Coefficiente de correlación	,764	Rechaza hipótesis nula
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados conseguidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva muy fuerte de 0.764, entre dirección y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica cinco

Ha: Existe relación entre control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

Nivel de Significación.

Siendo el valor teórico $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba.

Además, se utilizó la prueba de Spearman

Regla de decisión.

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $<$ que α .

No se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Cálculos.

Tabla 21

Hipótesis específica cinco

Correlaciones		Responsabilidad social	Decisión
Control	Coefficiente de correlación	,691	Rechaza hipótesis nula
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	

Interpretación

Por ende, de acuerdo a los resultados conseguidos se rechaza la hipótesis nula, dado que el p valor es menor al del alfa ($0.000 < 0.05$), por tanto, se establece que existe relación positiva considerable de 0.691, entre control y responsabilidad social en empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Con respecto al resultado general, se obtuvo que las variables gestión administrativa y responsabilidad social empresarial tienen una correlación positiva muy fuerte, siendo el coeficiente de correlación de Spearman 0,867, por ello se determinó que existe relación entre ambas variables investigadas, al igual que el estudio de Méndez, et al (2019), abordaron que la responsabilidad tiene que ver con la gestión que realiza la empresa, ya que estas deben contribuir en la sociedad, por ende, se determinó relación entre el manejo de gestión en las cooperativas de ahorro con la RS, pero que había escasa labor de responsabilidad social, ya que las empresas no se comprometían con dichas actividades como reciclaje, ahorro de la energía, afectando a la responsabilidad económica y a las personas que trabajan y viven cercanas a las empresas, cabe mencionar también que en el presente estudio existe una labor regular, el cual también impide el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Asimismo, el presente estudio tiene concordancia con el artículo de Méndez y Palacios (2020), donde se concluyó igualmente que existe relación entre la gestión y la responsabilidad social en una cooperativa de ahorro, pero que, a diferencia del resultado descriptivo encontrado de RS de la presente tesis, se halló que esta cooperativa si realizaba de manera adecuada la responsabilidad social, donde busca el desarrollo de las personas que viven en el sector local, a diferencia del resultado que se obtuvo en la tesis que la responsabilidad social es regular, por último en relación a la base teórica los autores Caldas, Carrión y Heras (2017), priorizan que la gestión administrativa se asienta en todos los procesos de la organización, para respetar ciertas premisas de dirección, control, integración y planeación, los cuales ayudan a mejorar la eficiencia en la entidad y ello pueda generar recursos para facilitar apoyo a la sociedad de su país.

En relación al objetivo específico uno, se estableció como validez a la hipótesis planteada, donde se comprobó que existe relación positiva muy fuerte de 0.747, entre planeación y responsabilidad social en el cual la planeación se realiza de manera regular en las empresas bancarios, en igualdad con la investigación de Becerra y León (2020), que concluyó que la responsabilidad social requiere de realizar una planeación y el cumplimiento de estándares de responsabilidad social, donde brindan productos sostenibles que contribuyen a la responsabilidad con el medio ambiente, a fin de ser de gran aporte para las organizaciones, en eso si no concordó con el resultado del estudio, ya que el manejo de la responsabilidad

social es regular en las entidades financieras, además la planeación es regular, ya que no siempre los personales se encuentran realizando una adecuada coordinación con los colaboradores. Por consiguiente, en diferencia, con el estudio de Castro y Castro (2020), donde concluyeron que la corporación de un banco si realiza eficientemente sus labores de responsabilidad social, ya que tanto los clientes, colaboradores y proveedores se encontraban involucrados y comprometidos con las actividades, además que constantemente realizaban planeación de los programas y actividades que impulsan en el bienestar de las personas y en el cuidado del medio ambiente, por tanto, no hay similitud con el resultado del estudio que se obtuvo que se realizan de manera regular la RS en las empresas bancarios, de igual modo, la planeación es regular, así mismo en respaldo con la teoría de Chiavenato (2014), la planeación es la propuesta de las empresas que tienen a futuro donde pueden plasmar sus metas, logros y proyecciones de cómo quieren ser reconocidos por la sociedad, si tienen planificado sus acciones enfocados a la responsabilidad social estarán construyendo un futuro de aceptabilidad por las empresas y residentes al ser reconocidos por su buen actuar.

Seguidamente en cuanto al objetivo específico dos, se comprobó que existe relación positiva muy fuerte de 0.758, entre organización y responsabilidad social, además que la organización en las empresas bancarios, en contrastación con el resultado del estudio de los autores Vayas y Ramírez (2019) donde abordaron que no realizaban para nada la labor de responsabilidad social las cooperativas de ahorro y crédito, ya que no ejercían dichas labores debido a que no se organizaban para poder llevarla a cabo, conllevando en el incumplimiento de las normas y leyes de RS, el cual impide en contribuir a optimizar una mejor calidad de vida y un impacto positivo en el recurso ambiental. Por otro lado, si existe similitud con el trabajo de Calmet, et al (2019) donde concluyeron que en la entidad bancaria Scotiabank contaban con una adecuada organización entre los colaboradores y que ofrecían programas muy bien ordenados por todo el directivo y colaboradores, para que sean de gran aporte en el bienestar de las personas que viven en los alrededores de la entidad, para ello en base a la teoría de Martín (2000) la organización es la responsabilidad que se asigna a cada colaborador para llevar a cabo las actividades planeadas, es por ello que los eventos de responsabilidad social se debe hacer un seguimiento continuo y tener los responsables o jefes directos que solucionen los inconvenientes de forma idónea, dando la cara a los posibles problemas que ponen a prueba a las empresas organizadoras.

Por otra parte, en cuanto al objetivo específico tres, se obtuvo como resultado que existe una relación positiva muy fuerte de 0.801, entre la integración y responsabilidad social de las entidades bancarios, en diferencia con la tesis de los autores Aguilar y López (2018) donde abordaron que las entidades peruanas del sector financiero no se encuentran preparadas para adoptar modelos de responsabilidad social que sean de gran beneficio para las personas y los recursos medioambientales, ya que no existe integración conjunta, de manera que todos se encuentren comprometidos, tanto los clientes como los colaboradores para conllevar al éxito empresarial de la entidad financiera, a través del aporte de RS, en comparación con el estudio de las empresas bancarios realizado en la presente tesis, que si bien vienen realizando actividades de responsabilidad social, pero que aún deben ser mejoradas de manera eficiente, puesto que hasta el momento se maneja regularmente. En similitud con la investigación de Carrión (2020) que también concluyó que existe relación entre la gestión y responsabilidad social, el cual involucra que hay integración entre los colaboradores, además se halló que el manejo en aplicación de la RS es regular, al igual del resultado de la presente tesis, por ello, se establece que ambos estudios guardan relación en los resultados comprobados, en respaldo de la teoría de Koontz, Weihrich y Cannice (2016) precisa que la integración es la incorporación de los colaboradores a la empresa, designando sus puestos laborales según su especialidad o experiencia el cual busca buen desempeño e incorporación del colaborador en sus actividades, así mismo permite eficiencia en sus labores encomendadas, una organización con colaboradores que laboran en diversas áreas diferente a su especialidad no estarán conformes y ni satisfechos con sus labores.

En relación al objetivo específico cuatro, se consiguió como resultado que existe una relación positiva muy fuerte de 0.764, entre dirección y responsabilidad social, en concordancia con la tesis de Ninamango (2019) donde concluyó que en el caso de dos entidades financieras conocidas en el Perú como son BCP y BBVA, que ejecutaban prácticas de responsabilidad social, igualmente realizaban actividades que eran de gran aporte para velar en el cuidado y preservación del medio ambiente, lo que indica que existe una buena dirección por parte de los directivos en la entidad; entonces guardan relación con el resultado del estudio en el cual se obtuvo que existe un manejo regular en la aplicación de las actividades de responsabilidad social. Entre tanto, con la investigación de Sánchez (2017) guarda relación con el estudio, dado que las empresas bancarios realizan actividades de responsabilidad social, al igual que en el estudio se consiguió como resultados que las empresas bancarios realizan acciones sobre responsabilidad social, cumpliendo las normas,

si bien ejecutan por el momento de manera regular pero que se busca alcanzar la eficiente en cada una de las actividades que involucran las responsabilidades sociales, en cuanto a una mejor dirección que realice el directivo para coordinación con los colaboradores, logrando optimizar la calidad de vida de las personas que viven en localidades cercanas y en el cuidado del medio ambiente, asimismo en base a la teoría de Hernández (2011) la dirección es la ruta de orientación de lo planificado para que se cumpla de acuerdo a lo establecido por la empresa, ya que si las actividades se desorientan la dirección está atento a realizar su corrección integral y volver al camino, una de las características es la capacidad de motivar a los colaboradores para que el trabajo sea impecable.

Por último, en cuanto al objetivo específico cinco, se determinó que existe una relación positiva considerable de 0.691, entre control y responsabilidad social, en concordancia con el estudio de Calmet, et al (2019) que determinaron que los factores de responsabilidad social que ejercían en las entidades financieras son adecuados, ya que las evaluaciones de programas de RSE, eran controladas, de manera que sea de mucho beneficio para todas las personas que viven en los alrededores de la comunidad, por ello, se considera que existe relación entre el control y la responsabilidad social, ya que todo ello conlleva al éxito empresarial, en concordancia con Reséndiz y Rodríguez (2016) en la parte teórica acerca de las ventajas que promueven a las empresas al ejecutar responsabilidad social, si bien en los resultados encontrados sobre las empresas bancarios, se deduce que está en una aplicación regular respecto a las actividades sociales, pero si siguen buscando desarrollar actividades adecuadas que ayuden a adquirir mayores ventajas como alcanzar mayor competitividad.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se tuvo el estudio es que no se tomó la encuesta a todos los clientes de las entidades bancarias, ya que solo es una parte de los clientes, porque la cartera de clientes que maneja cada entidad es de manera confidencial y es de carácter privado, a parte que los encargados no tienen el derecho para revelar informaciones de la empresa. Además que los colaboradores no brindan información acerca de la proyecciones de responsabilidad social de las entidades y cuáles eran los montos que invertían, además se consultó de forma muy aparte si se encontraban realizando responsabilidad social, pero prefirieron mantenerlo en privado, ya que son los altos directivos quienes manejan esta información interna, y por último que al brindar la encuesta algunos de los clientes no tenían mucho conocimiento si la empresa financiera con la que trabajaban realizaba responsabilidad social.

4.2 Conclusiones

1. Se concluyó respecto al objetivo general de la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por tanto, existe relación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.867 entre gestión administrativa y responsabilidad social, como lo acredita Mondragón (2015), cuando el p valor es menor que el alfa se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, además si el coeficiente de correlación esta entre 0.76 a 1.00 la relación es positiva y muy fuerte.
2. Se concluyó en relación al objetivo específico uno de planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, donde el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por ello se determina que existe relación positiva muy fuerte de 0.747 entre planeación y responsabilidad social.
3. Se concluyó en cuanto al objetivo específico dos de organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, donde se obtuvo que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por tanto se considera que existe relación positiva muy fuerte de 0.758 entre organización y responsabilidad social.
4. Se concluyó en relación al objetivo específico tres de integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por ende se considera que existe relación positiva muy fuerte de 0.801 entre integración y responsabilidad social.
5. Se concluyó en relación al objetivo específico cuatro de dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por ende se considera que existe relación positiva muy fuerte de 0.764 entre dirección y responsabilidad social.
6. Se concluyó respecto al objetivo específico cinco de control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por tanto se considera que existe relación positiva considerable de 0.691 entre control y responsabilidad social.

REFERENCIAS

- Agüeros, F., Rodríguez, H., & Sandoval, D. (2011). *La responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*. Veracruz: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Aguilar, S., & López, M. (2018). *Responsabilidad social como un factor influyente en la reputación corporativa de las empresas del sector financiero de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624218/AGUILA_R_PS.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Almanasreh, E., Moles, M., & Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221.
- Asociación de Bancos del Perú. (2017). Responsabilidad social y valor de la empresa en el sector bancario peruano. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=278>
- Banco de Crédito del Perú. (2018). Reporte de sostenibilidad. Obtenido de <https://www.viabcp.com/wcm/connect/4a33068d-3743-4154-917e-53f10d974541/Reporte-de-Sostenibilidad-BCP-2019-07.pdf?MOD=AJPERES&CVID=njITk6L&attachment=true&id=1601326213060>
- Barbosa, E. (2014). *Administración del tiempo*. México: Grupo VANCHRI.
- BBVA Continental. (2021). Apoyo a instituciones. Obtenido de <https://www.bbva.pe/personas/responsabilidad-social-y-corporativa/apoyo-a-instituciones.html>
- Becerra, R., & León, A. (2020). Responsabilidad social corporativa en las entidades financieras españolas. *Activos*, 18(1), 39-75. doi:<https://doi.org/10.15332/25005278/6154>

- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación*. Colombia: Prentice Hall.
- Caldas, M., Carrión, H., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid, España: Editex S.A.
- Calderón, J. (2013). *Centro mexicano para la filantropía*. Obtenido de <http://www.cemefi.org/esr/>
- Calmet, C., Toledo, S., & Alpaca, H. (2019). Social responsibility and organizational development in scotiabank, Real plaza Trujillo, 2018. *Ciencias y negocios*, 1(2), 53-66.
- Carneiro, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna*. España: Esic.
- Carrión, R. (2020). *Gestión empresarial y responsabilidad social del banco de crédito, agencias Chimbote, 2019*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46777/Carri%C3%B3n_MRF-SD.pdf?sequence=1&isAllo
- Castro, A., & Castro, D. (2020). Caracterización de la responsabilidad social corporativa en la sucursal de un banco de la ciudad de Cartagena de Indias. *Revista Vínculos*, 17(1), 80-92. doi:<https://doi.org/10.14483/2322939X.16648>
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista de Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(18), 16-29. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A de C.V.
- Concytec. (2018). *Bases para el otorgamiento de la distinción al mérito Santiago Antunez de Mayolo*. Obtenido de

https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago_antunez_mayolo.pdf

Cruzatti, P. (2008). *Tiempo de investigar, investigación científica I*. Quito: Editorial Editeka.

Cubillos, E., & Anny, A. (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes. *Ingeniería industrial, actualidad y nuevas tendencias*, 4(14), 75-84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215047422008.pdf>

Del Castillo, E., & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. Universidad del Pacífico, Perú. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/261>

Drucker, P. (2006). *Drucker para todos los días*. Chile: Grupo editorial Norma.

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Ediciones UTMACH.

Esquivel, L. (2006). *Responsabilidad y sostenibilidad ecológica una ética para la vida*. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2006/tdx-0809106-114231/lef1de1.pdf>

Etkin, J. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable*. Argentina: Granica.

Fuentes, F., Nuñez, J., & Veroz, R. (2005). Alternativas de cumplimiento de responsabilidad social corporativa en gestión de recursos humanos. *Universia Business Review*, 1(7), 68-89. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1302484>

Gardetti, M. (2004). *Creando valor sustentable*. Business & Sustainability Letter.

Grande, I. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (9 ed.). Madrid: ESIC Editorial.

Hernández, A., & Ramírez, G. (2010). El control administrativo de F. W. Taylor, cien años después. *Gestión y estrategia*, 1(38), 1-14.

- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: INTERAMERICANA C.V.
- Hitt, M, Black, J, & Porter, L. (2015). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/34734855/Administraci%C3%B3n_Michael_A_Hitt_J_Stewart_Black_y_Lyman_W_Porter_redacted
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Lerner, J. y. (2006). *Introduction to Business*. US: McGraw-Hill.
- Marcuello, C., & Nachar, P. (2013). La sociedad cooperativa: motivación y coordinación. *Revesco, I*(110), 192-222. doi: https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2013.v110.41440
- Martell, L. (2015). ¿ Por qué es importante la responsabilidad social empresarial? *Chimbote en línea*, 3(5), 1-5. Obtenido de <http://www.chimbotenlinea.com/empresas/22/11/2013/por-que-es-importante-responsabilidad-social-empresarial>
- Martín, J. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educar*, 103-117. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20736> (consultado el 05 de enero del 2021).

- Martínez, I., Arcas, N., & García, M. (2011). La influencia del genero sobre la responsabilidad social empresarial en las entidades de economía social. *Revesco*, 6(105), 143-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/367/36718802007.pdf>
- Méndez, A., Hinojosa, A., & Guevara, M. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Telos: Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 1(3), 618-642. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7041197>
- Méndez, F., & Palacios, N. (2020). La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito chone Ltda. *Dominio de las ciencias*, 6(22), 411-430. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398462>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista de Ciencias Administrativas*, 3(2), 947-964. doi:[dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964](https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964)
- Mondragón, M. (2015). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
- Moro, M. (2000). *Metrología: Introducción, conceptos e instrumentos*. Madrid: Servicios y publicaciones Universidad de Oviedo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9ebXd5nzyKAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=fiabilidad&f=false
- Mujica, M. (2006). *Responsabilidad social su inherencia con las micropymes, el turismo y las escuelas universitarias de gerencia*. Venezuela: Infaces.
- Munch, L., & Reyes, R. (2012). *Comunicación y mercadotecnia política*. México: Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores.

- Nachar, P., & Marcuello, C. (2013). *La contribución de las organizaciones económicas al desarrollo humano. Un modelo de evaluación*. Lieja: Interuniversity Attraction Pole
- Navarro, G., Rubio, V., Lavado, S., & Minnicelli, A. (2017). Razones y propósitos para incorporar la responsabilidad social en la formación de personas y en organizaciones de Latinoamérica. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 11(2), 51-72. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-73782017000200005&script=sci_arttext&tlng=e
- Ninamango, M. (2019). *La gestión de responsabilidad social en el sector bancario del Perú: caso de los bancos BCP y BBVA*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16322/Ninamango_Aval
- Niño, V. (2010). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Núñez, J., Veroz, R., & Fuentes, F. (2008). Applicability of Corporate Social Responsibility to Human Resources Management: Perspective from Spain. *Revista Journal of Business Ethics*, 82(2), 27–44. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-007-9560-8#author-information>
- Ochoa, C. (08 de Abril de 2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple#:~:text=El%20muestreo%20aleatorio%20simple%20es,ser%20seleccionados%20para%20la%20muestra.>
- Pérez, M., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: Una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y sociedad*,

- 8(3), 169-178. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Priest, H. (2016). Reliability and validity in research. *Revista Health and Medicine*, 20(44), 42-56.
- Ramírez, Y, Moctezuma, P, & González, O. (2017). (Importance of Social Responsibility in the training of future professionals. *uv mexico*, 1(2), 1-13. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Reséndiz, A., & Rodríguez, M. (2016). Responsabilidad social empresarial ¿Beneficio real de las empresas o solo cuestión de moda? *Revista EFAN*, 1(1), 1006-1020. Obtenido de <http://prints.uanl.mx/17223/1/53.pdf>
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, R. (2017). *Influencia del nivel de conocimiento de la gestión de RSE de la fundación BBVA en el posicionamiento en el cliente del BBVA-Trujillo 2016*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10491>
- Sisiruca, M., & Salazar, C. (2014). Valores éticos de la responsabilidad social interna en centros de producción audiovisual. *Revista Económicas*, 35(1), 79-90. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085563>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Vara, A. (2010). *Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vayas, G., & Ramirez, K. (2019). *La responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato*. Pontificia universidad católica del

Ecuador,Ecuador. Obtenido de La responsabilidad social empresarial en las
cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato”,

Vilafaña, R. (2007). Obtenido de <https://docplayer.es/8723758-Estrategica-enero-2007-ricardo-villafana-figueroa.html>

Villafaña, R. (2007). Planeación estratégica. Obtenido de: <https://docplayer.es/8723758-Estrategica-enero-2007-ricardo-villafana-figueroa.html>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz consistencia

Anexo 02: Matriz operacionalización de gestión administrativa

Anexo 03: Matriz operacionalización de responsabilidad social

Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 05: Validaciones de juicio de expertos

Anexo 06: Base de datos

ANEXO 1

Matriz de consistencia: Gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas bancarios en Lima, 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Operalización	Indicadores	Ítems	Metodología	
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Gestión administrativa				
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Encontrar la relación entre la gestión administrativa y la responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Planeación	-Visión -Misión -Procedimientos de trabajo	1 2 3	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel de investigación Correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población: Todos los usuarios de empresas bancarios Muestra: 384 usuarios Muestreo: Aleatorio simple Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario escala de Likert	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Organización	-Coordinación de actividades -Ejecución de tareas -Unificación del personal	4 5 6		
¿Cuál es la relación de la planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Determinar la relación de la planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre planeación y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Integración	-Selección del personal -Unidad en la empresa -Estructura de selección	7 8 9		
			Dirección	-Orientación -Supervisión -Logro de objetivos	10 11 12		
			Control	-Proceso de actividades -Disminución de errores -Corrección del directivo	13 14 15		
¿Cuál es la relación de organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Determinar la relación de organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre organización y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Responsabilidad social				
¿Cuál es la relación de integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Determinar la relación de integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre integración y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Responsabilidad ecológica	-Responsabilidades ambientales de la empresa -Políticas del medio ambiente -Misión en la prevención del medio ambiente -Cuidado del recurso ecológico	16 17 18 19		
¿Cuál es la relación de la dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Determinar la relación de la dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre dirección y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Responsabilidad socio cultural	-Compromiso de la empresa con la sociedad -Programas sobre actividades culturales -Ejecución de acciones culturales -Intervención social	20 21 22 23		
¿Cuál es la relación de control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021?	Determinar la relación de control y responsabilidad social en las empresas de servicios bancarios de Lima, 2021.	Existe relación entre control y responsabilidad social en las empresas bancarios de Lima, 2021.	Responsabilidad económica	-Contribución económica -Equidad económica -Sociedad justa -Sociedad equitativa	24 25 26 27		
			Responsabilidad social interna	-Contribución a la calidad de vida de los colaboradores -Valores organizacionales -Preocupación por las familias de los colaboradores -Gestión de los recursos humanos	28 29 30 31		

ANEXO 2

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles y escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2014) sostuvo que la gestión administrativa empresarial subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores directivos y colaboradores dentro de una organización, la cual está enfocada a la planeación, organización, integración, dirección y control de cada uno de los recursos que posee la empresa, ya sean materiales, financieros, humanos, intelectuales, entre otros recursos, con el propósito de obtener mayores beneficios.	La variable gestión administrativa se encuentra dimensionada por cinco dimensiones: planeamiento, organización, integración, dirección y control.	Planeación	-Visión -Misión -Procedimientos de trabajo	1 2 3	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Organización	-Coordinación de actividades -Ejecución de tareas -Unificación del personal	4 5 6	
			Integración	-Selección del personal -Unidad en la empresa -Estructura de selección	7 8 9	
			Dirección	-Orientación -Supervisión -Logro de objetivos	10 11 12	
			Control	-Proceso de actividades -Disminución de errores -Corrección del directivo	13 14 15	

ANEXO 3

Operacionalización de la variable responsabilidad social

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles y escala de medición
Responsabilidad Social	Según Calderón (2013) sostuvo que es un compromiso social de la entidad, donde realizan gestiones sostenibles que son de gran beneficio para sociedad, los cuales involucra la responsabilidad ecológica, responsabilidad social económica, social interna y el socio cultural	La variable responsabilidad social, se encuentra dimensionada por cuatro dimensiones: responsabilidad ecológica, responsabilidad socio cultural, responsabilidad económica y responsabilidad social interna.	Responsabilidad ecológica	-Responsabilidades ambientales de la empresa -Políticas del medio ambiente -Misión en la prevención del medio ambiente -Cuidado del recurso ecológico	16 17 18 19	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Responsabilidad socio cultural	-Compromiso de la empresa con la sociedad -Comunicación empresarial sobre actividades culturales -Ejecución de acciones culturales -Intervención social	20 21 22 23	
			Responsabilidad económica	-Contribución económica -Equidad económica -Sociedad justa -Sociedad equitativa	24 25 26 27	
			Responsabilidad social interna	-Contribución a la calidad de vida de los colaboradores -Valores organizacionales -Preocupación por las familias de los colaboradores	28 29 30	

ANEXO 4: Instrumento
CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EMPRESAS DE SERVICIOS BANCARIOS DE LIMA, 2021
Instrucciones

Estimado(a) señor(a) se pide a usted como cliente de las entidades bancarios por favor marcar las siguientes interrogantes según su criterio propio, con el propósito de poder alcanzar la información para el estudio referente a la gestión administrativa y responsabilidad social.

Escala de valoración: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN					
1. ¿Considera usted que la visión de la empresa bancaria se describe de manera clara?	1	2	3	4	5
2. ¿En su opinión la empresa bancaria establece claramente sus metas de corto plazo?	1	2	3	4	5
3. ¿En su percepción los procedimientos de trabajo que se rigen en la empresa bancaria son adecuados?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
4. ¿En su apreciación la empresa bancaria existe una coordinación adecuada de sus actividades?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa bancaria ejecutan eficientemente sus tareas?	1	2	3	4	5
6. ¿En su opinión la empresa bancaria promueve la unificación entre todo el personal de trabajo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN					
7. ¿Considera usted que la empresa bancaria selecciona a personas competentes, productivas y serviciales?	1	2	3	4	5
8. ¿En su opinión la empresa bancaria fomenta la unidad de los colaboradores, de manera que todos se encuentren comprometidos por realizar un buen trabajo?	1	2	3	4	5
9. ¿En su percepción los procedimientos de selección de personal que establece la empresa de servicio financiero son ejecutados de manera ordenada?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
10. ¿Considera usted que los jefes de áreas de la empresa bancaria brindan orientación constante a los colaboradores de su cargo y apoyo a sus subordinados?	1	2	3	4	5
11. ¿En su percepción los jefes de áreas de la empresa bancaria supervisan constantemente al personal de su cargo?	1	2	3	4	5
12. ¿En su opinión los jefes de áreas de la empresa bancaria impulsan a los colaboradores a lograr sus objetivos?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONTROL					
13. ¿Considera usted que los procesos de actividades que ejecutan los colaboradores de la empresa bancaria son apropiados?	1	2	3	4	5
14. ¿En su opinión existe un buen control de los directivos de la empresa bancaria, disminuyendo los errores que afectan al cliente?	1	2	3	4	5

15. ¿En su apreciación los directivos de la empresa bancaria corrigen y enseñan a los colaboradores de alguna equivocación laboral?	1	2	3	4	5
VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD ECOLÓGICA					
1. ¿Considera usted que la empresa bancaria cumple con sus responsabilidades ambientales?	1	2	3	4	5
2. ¿En su percepción la empresa bancaria rige políticas sobre el cuidado del medio ambiente?	1	2	3	4	5
3. ¿En su opinión la empresa bancaria tiene como misión incentivar a la prevención del medio ambiente de las comunidades de su entorno?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que la empresa bancaria impulsa a sus clientes en el cuidado de los recursos ecológicos?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIO CULTURAL					
5. ¿En su percepción la empresa bancaria se encuentra comprometida en velar por el bienestar de la sociedad?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera usted que la empresa bancaria destina presupuesto para la ejecución de programas de actividades culturales?	1	2	3	4	5
7. ¿En su apreciación la empresa bancaria ejecuta actividades culturales?	1	2	3	4	5
8. ¿En su percepción la empresa bancaria interviene en los problemas sociales, apoyando en la mejora del ámbito de salud y educación?					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD ECONÓMICA					
9. ¿En su opinión la empresa bancaria realiza aportes para contribuir económicamente a las fundaciones de apoyo?	1	2	3	4	5
10. ¿En su percepción la empresa bancaria realiza las compensaciones económicas a sus colaboradores de manera equitativa?	1	2	3	4	5
11. ¿Considera usted que la empresa bancaria establece actividades para incentivar a tener una sociedad justa?	1	2	3	4	5
12. ¿En su percepción la empresa bancaria rige principios que involucren a alcanzar una sociedad más equitativa?					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA					
13. ¿Considera usted que la empresa bancaria se preocupa por contribuir en la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
14. ¿Según su apreciación, considera usted que la empresa bancaria cumple con los valores organizacionales establecidos?	1	2	3	4	5
15. ¿Según su apreciación, considera usted que la empresa de servicio financiero se preocupa en velar por el bienestar de las familias de sus colaboradores?	1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO!

ANEXO 5: Validaciones

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Jorge Luis Canales La Rosa	Docente UPN	Cuestionario	Chiavenato (2014) , Calderón (2013)
Título o Grado de Estudio:			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	#
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado													X							
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas													X							
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio											X									
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica											X									
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad														X						
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada														X						
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y														X						
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																X				
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto															X					
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación															X					
PROMEDIO																	%				


Procede su aplicación

APLICABILIDAD

:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Lima 04 de Agosto del 2021	15614483		961854104
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Robles Fabián, Daniel Amadeo	Docente UPN	Cuestionario	Chiavenato (2014) Calderón (2013)
Título de Estudio del Experto: Licenciado en Administración - Magister en Educación			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X			
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					X
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X	
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																		X			
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																				X	
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																				X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																					X
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																					X
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																					X
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																					X
PROMEDIO																			95%			


Procede su aplicación

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Los Olivos, 20 de junio 2021	20724956		945070077
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Cruzado Pérez William	Docente UPN	Cuestionario	Antonio Calixto, Yaneth Clarivel
Título o Grado de Estudio: Gestión administrativa y responsabilidad social en las empresas de servicios financieros en Lima, 2021			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado												x								
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													x							
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio														x						
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica														x						
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad														x						
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada														x						
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos														x						
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices														x						
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto														x						
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación														x						
PROMEDIO																	%				


Procede su aplicación

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 09 agosto 2021	40221700		995005079
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

ANEXO 6: Base de datos

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA															RESPONSABILIDAD SOCIAL															
	1			2			3			4			5			1				2				3				4			
	Planeación			Organización			Integración			Dirección			Control			Responsabilidad ecológica				Responsabilidad socio cultural				Responsabilidad económica				Responsabilidad social interna			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	
1	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3		
2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3		
3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	
8	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	3	
9	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	4	
10	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	
12	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	
15	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	1	4	2	4	2	
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	
18	3	4	3	5	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	
19	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	
21	3	2	4	3	2	3	1	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	1	4	5	3	4	3	1	3	5	4	4	1	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	
23	3	2	1	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	1	3	2	3	4	1	1	3	4	1	3	3	2	2	3	5	2	
24	3	4	1	2	1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	
27	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
28	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	
29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	
30	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	5	2	2	2	5	1	3	2	2	2	3	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
32	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
33	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	
34	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	
35	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
36	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	2	3	
37	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
38	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3	5	2	2	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	
39	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	5	4	
40	4	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	
41	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	5	3	2	2	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	3	2	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
45	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	3
46	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	5	3	
48	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	
49	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	
51	3	4	2	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	2	5	1	3	3	4	3	5	5		
52	5	5	4	1	2	4	4	2	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	2	3	3	2	3	2		
53	5	1	3	2	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4		
54	1	3	1	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4	2	3	4	3	
55	3	4	2	1	2	4	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	

56	5	5	4	1	3	5	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
57	5	2	3	4	1	4	4	3	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
58	3	4	2	1	3	2	3	4	2	1	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	
59	1	5	1	4	1	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	1	4	3	1	3	5	1	3	5	5	
60	5	3	3	1	4	5	1	3	3	4	4	3	5	1	5	4	2	4	3	4	3	1	5	3	3	3	3	3	3	4	
61	5	4	4	2	3	4	3	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3	4	2	3	4	2	3	5	
62	5	5	3	1	2	1	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	2	5	3	3	5	3	3	4	
63	5	5	1	3	4	3	4	5	1	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	1	3	3	2	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	4	5	3	4	5	3	5	
65	4	1	5	1	4	4	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	1	4	1	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	2	
66	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	4	
67	4	1	5	1	4	4	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	1	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	3	2	4	
68	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	5	3	1	3	4	5	3	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	
70	2	3	1	3	1	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	
71	5	5	1	2	3	4	3	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	
72	4	4	2	1	2	5	3	2	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	
73	1	5	3	2	1	4	3	1	5	3	2	5	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	5	3	3	5	1	3	3	3	
74	5	1	1	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	
75	4	4	3	1	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	1	5	5	3	3	4	2	2	3	5	
76	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	
77	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	
78	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	
79	2	4	1	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	
80	5	5	3	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	
81	4	1	3	2	3	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	
82	5	3	1	3	1	5	5	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	1	3	3	
83	4	4	4	1	3	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	
84	3	5	1	4	5	3	4	3	1	4	4	2	4	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	5	
85	5	5	3	1	4	2	3	1	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	2	3	3	
86	4	5	1	3	1	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	1	4	3	
87	5	4	3	1	2	5	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
88	4	3	1	2	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	5	
89	1	4	3	4	1	5	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	
90	5	1	2	1	4	3	3	5	1	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	5	3	3	4	
91	2	3	1	2	2	3	5	1	3	2	3	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	
92	5	4	3	1	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	
93	4	5	1	2	1	4	4	3	1	3	5	4	3	4	2	5	4	4	5	1	3	2	3	5	3	3	3	3	5	5	
94	4	4	3	1	4	3	2	3	2	5	4	3	2	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3	
95	5	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4	
96	4	2	1	2	4	3	4	2	1	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	
97	2	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4
98	5	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	
99	4	5	1	3	5	2	5	2	1	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	
100	5	5	3	1	4	3	4	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
101	3	3	5	2	3	4	3	4	2	4	3	5	3	5	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	5	2	4	3	3	4	
102	4	4	1	3	1	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	
103	5	3	3	1	5	3	5	4	1	4	2	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
104	4	1	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	
105	5	4	1	3	4	3	3	4	1	4	5	5	3	4	2	3	5	2	1	5	2	2	3	5	3	4	5	3	5	5	
106	3	2	5	1	3	4	5	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	
107	4	3	2	1	5	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4	
108	2	5	1	5	1	5	3	3	1	4	2	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	
109	5	4	1	3	2	4	3	2	3	2	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	2	3	
110	4	4	3	1	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
111	3	1	4	5	1	5	4	3	3	3	5	1	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	3	3	3	4	
112	5	3	1	3	2	4	2	4	1	5	3	4	2	1	3	5	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	
113	4	4	3	1	3	5	3	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	
114	5	2	3	2	4	3	5	3	2	3	1	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	4	
115	3	5	1	4	1	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	2	3	3	

116	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	
117	4	4	1	5	5	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	2	
118	3	1	5	1	3	4	2	4	1	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
119	2	3	1	3	1	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
120	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	
121	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	
122	2	4	1	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	
123	5	5	3	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	
124	4	1	3	2	3	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	
125	5	3	1	3	1	5	5	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	1	3	3	
126	4	4	4	1	3	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	
127	3	5	1	4	5	3	4	3	1	4	4	2	4	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	5	
128	5	5	3	1	4	2	3	1	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	
129	4	5	1	3	1	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	1	4	3
130	5	4	3	1	2	5	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
131	4	3	1	2	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	5	
132	1	4	3	4	1	5	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	
133	5	1	2	1	4	3	3	5	1	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	5	3	3	4	
134	2	3	1	2	2	3	5	1	3	2	3	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	
135	5	4	3	1	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4		
136	4	5	1	2	1	4	4	3	1	3	5	4	3	4	2	5	4	4	5	1	3	2	3	5	3	3	3	3	5	5	
137	4	4	3	1	4	3	2	3	2	5	4	3	2	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3	
138	5	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4
139	4	2	1	2	4	3	4	2	1	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	
140	2	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	
141	5	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	2	4	3	
142	4	5	1	3	5	2	5	2	1	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	
143	5	5	3	1	4	3	4	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
144	3	3	5	2	3	4	3	4	2	4	3	5	3	5	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	5	2	4	3	3	4	
145	4	4	1	3	1	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2		
146	5	3	3	1	5	3	5	4	1	4	2	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
147	4	1	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	
148	5	4	1	3	4	3	3	4	1	4	5	5	3	4	2	3	5	2	1	5	2	2	3	5	3	4	5	3	5	5	
149	3	2	5	1	3	4	5	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	
150	4	3	2	1	5	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	1	3	4	3	4	4	2	3	4		
151	2	5	1	5	1	5	3	3	1	4	2	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	
152	5	4	1	3	2	4	3	2	3	2	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	2	3	
153	4	4	3	1	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
154	3	1	4	5	1	5	4	3	3	3	5	1	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	3	3	3	4	
155	5	3	1	3	2	4	2	4	1	5	3	4	2	1	3	5	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	
156	4	4	3	1	3	5	3	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	
157	5	2	3	2	4	3	5	3	2	3	1	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	4	
158	3	5	1	4	1	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	2	3	3	
159	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	
160	4	4	1	5	5	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	2	
161	3	1	5	1	3	4	2	4	1	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
162	2	3	1	3	1	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
163	5	3	2	1	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	5
164	4	3	5	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	5	4	4	1	3	5	3	2	5	4	5	2	3	3	3	
165	5	3	3	1	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
166	2	4	4	1	3	5	3	1	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	5	4	3	4	
167	4	2	2	1	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	3	5	4	2	5	5	3	3	3	3	3	2	
168	3	4	4	3	5	3	4	2	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	2	4	3	
169	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	3	5	3	5	3	4	2	2	4	4	5	1	3	5	
170	4	1	2	3	5	3	3	5	1	2	5	1	4	5	3	3	5	1	5	2	4	5	3	5	1	4	2	3	5	3	
171	4	4	3	1	5	5	3	4	2	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
172	4	4	2	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
173	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
174	4	5	3	2	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
175	4	5	3	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	

176	5	4	3	2	3	4	5	5	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	
177	5	5	3	1	1	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
178	5	4	4	2	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	
179	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	5	4	3	5	
180	4	4	4	1	2	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	2	3	4	
181	5	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	
182	5	4	3	1	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	
183	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	5	2	3	3	4	3	
184	4	5	2	2	4	4	3	3	1	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
185	5	5	3	2	4	4	3	2	5	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	
186	5	4	2	2	5	5	4	5	2	1	1	2	4	4	4	2	3	2	5	3	3	5	5	3	2	4	3	5	3	2	
187	4	5	2	1	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5	4	2	4	3	1	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	
188	4	4	4	1	5	5	5	3	3	2	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	
189	5	5	3	1	2	1	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	1	4	3	
190	5	5	1	3	4	3	4	5	1	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	
191	1	3	3	2	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	
192	4	1	5	1	4	4	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	1	4	1	4	5	4	3	4	5	5	2	4	5	2	
193	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	
194	3	5	3	1	3	4	5	3	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	
195	2	3	1	3	1	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
196	5	5	1	2	3	4	3	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	
197	4	4	2	1	2	5	3	2	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	
198	1	5	3	2	1	4	3	1	5	3	2	5	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	3	5	2	2	3	3	4	1	
199	5	1	1	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	
200	4	4	3	1	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	
201	3	5	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3
202	5	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	3	4	2	3	3	4	2	5	3	4	3	
203	5	1	2	4	1	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
204	5	5	3	1	3	4	3	4	1	4	3	5	2	3	5	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	4	2	5	2	3	
205	1	4	1	4	1	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	
206	5	3	3	1	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	
207	5	5	2	1	4	2	5	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	1	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	
208	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	
209	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	
210	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3
211	2	4	1	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	
212	5	5	3	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	
213	4	1	3	2	3	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	
214	5	3	1	3	1	5	5	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	1	3	3	
215	4	4	4	1	3	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	
216	3	5	1	4	5	3	4	3	1	4	4	2	4	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	5	
217	5	5	3	1	4	2	3	1	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3	
218	4	5	1	3	1	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	1	4	3	
219	5	4	3	1	2	5	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
220	4	3	1	2	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	5	
221	5	2	3	2	4	3	5	3	2	3	1	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	4	
222	3	5	1	4	1	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	5	2	3	3	
223	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	
224	4	4	1	5	5	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	2	
225	3	1	5	1	3	4	2	4	1	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
226	2	3	1	3	1	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
227	5	3	2	1	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	
228	3	4	3	1	4	3	4	3	1	3	2	3	3	5	3	4	5	1	1	5	3	1	3	3	3	3	3	2	5	4	
229	5	3	1	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	
230	4	4	3	1	3	3	4	3	2	4	5	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
231	5	1	2	3	1	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	
232	3	5	1	3	4	1	4	5	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	
233	3	5	3	1	5	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3	5	2	2	5	3	5	4	5	3	3	3	
234	3	2	1	4	1	5	3	4	1	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	2	
235	4	3	3	1	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	4	

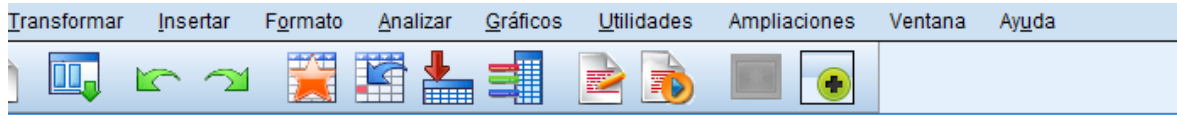
236	5	3	1	3	3	4	3	2	3	1	5	4	2	4	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	2	3	3	4	5	
237	3	4	2	1	5	2	4	5	1	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	2	3	3	
238	5	1	2	3	4	5	1	3	4	3	5	3	3	3	2	4	5	1	3	5	3	4	3	2	3	4	4	4	1	4	
239	4	3	5	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	5	4	4	1	3	5	3	2	5	4	5	2	3	3	3	
240	5	3	3	1	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
241	2	4	4	1	3	5	3	1	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	5	4	3	4	
242	4	2	2	1	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	3	5	4	2	5	5	3	3	3	4	3	2	
243	3	4	4	3	5	3	4	2	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	2	4	3	
244	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	3	5	3	5	3	4	2	2	4	4	5	1	3	5	
245	4	1	2	3	5	3	3	5	1	2	5	1	4	5	3	3	5	1	5	2	4	5	3	5	1	4	2	3	5	3	
246	4	4	3	1	5	5	3	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
247	4	4	2	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
248	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
249	4	5	3	2	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
250	4	5	3	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3
251	5	4	3	2	3	4	5	5	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	
252	5	5	3	1	1	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
253	5	4	4	2	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	
254	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	5	4	3	5	
255	4	4	4	1	2	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	2	3	4	
256	5	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	
257	5	4	3	1	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	
258	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	5	2	3	3	4	3	
259	4	5	2	2	4	4	3	3	1	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
260	5	5	3	2	4	4	3	2	5	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	
261	5	4	2	2	5	5	4	5	2	1	1	2	4	4	4	2	3	2	5	3	3	5	5	3	2	4	3	5	3	2	
262	4	5	2	1	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5	4	2	4	3	1	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	
263	4	4	4	1	5	5	5	3	3	2	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	
264	5	3	3	3	2	4	4	4	5	2	5	4	4	3	4	5	5	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	4	
265	4	4	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	4	5	5	2	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
266	5	3	3	2	3	5	3	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	
267	4	4	4	2	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	
268	5	5	3	1	3	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	1	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3	3	
269	4	5	3	1	5	4	4	3	4	3	1	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	4	
270	5	5	3	1	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	3	4	4	
271	4	4	2	2	4	5	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	
272	1	3	4	3	3	4	5	1	5	3	5	4	2	5	1	4	5	2	3	1	3	5	2	5	3	3	4	1	4	2	
273	3	4	2	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	
274	5	5	4	1	2	4	4	2	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	
275	5	1	3	2	3	2	5	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	2	
276	1	3	1	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	2	4	3	
277	3	4	2	1	2	4	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	5	2	3	4	5	3	3	3	4	5	4	1	4	5	
278	5	5	4	1	3	5	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	
279	5	2	3	4	1	4	4	3	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	1	4	2	2	3	3	4	3	4	5	4	1	
280	3	4	2	1	3	2	3	4	2	1	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	
281	1	5	1	4	1	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	1	3	3	3	4	2	1	3	4	3	
282	5	3	3	1	4	5	1	3	3	4	4	3	5	1	5	4	2	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	2	3	
283	5	4	4	2	3	4	3	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	2	
284	5	5	3	1	2	1	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	1	4	3	
285	5	5	1	3	4	3	4	5	1	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	
286	1	3	3	2	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	
287	4	1	5	1	4	4	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	1	4	1	4	5	4	3	4	5	5	2	4	5	2	
288	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	
289	3	5	3	1	3	4	5	3	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	
290	2	3	1	3	1	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
291	5	5	1	2	3	4	3	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	
292	4	4	2	1	2	5	3	2	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	
293	1	5	3	2	1	4	3	1	5	3	2	5	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	3	5	2	2	3	3	4	1	
294	5	1	1	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	
295	4	4	3	1	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	
296	3	5	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3
297	5	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	3	4	2	3	3	4	2	5	3	4	3	
298	5	1	2	4	1	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
299	5	5	3</																												

301	5	3	3	1	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3		
302	5	5	2	1	4	2	5	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	1	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5		
303	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3		
304	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2		
305	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3		
306	2	4	1	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3		
307	5	5	3	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3		
308	4	1	3	2	3	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3		
309	5	3	1	3	1	5	5	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	1	3	3		
310	4	4	4	1	3	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3		
311	1	3	3	2	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3		
312	4	1	5	1	4	4	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	1	4	1	4	5	4	3	4	5	5	2	4	5	2		
313	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3		
314	3	5	3	1	3	4	5	3	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5		
315	2	3	1	3	1	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3		
316	5	5	1	2	3	4	3	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2		
317	4	4	2	1	2	5	3	2	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3		
318	1	5	3	2	1	4	3	1	5	3	2	5	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	3	5	2	2	3	3	4	1		
319	5	1	1	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3		
320	4	4	3	1	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	2	3	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3		
321	3	5	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	
322	5	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	3	4	2	3	3	4	2	5	3	4	3		
323	5	1	2	4	1	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
324	5	5	3	1	3	4	3	4	1	4	3	5	2	3	5	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	4	2	5	2	3		
325	1	4	1	4	1	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3		
326	5	3	3	1	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3		
327	5	5	2	1	4	2	5	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	1	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5		
328	3	5	1	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3		
329	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2		
330	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3		
331	2	4	1	3	3	4	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3		
332	5	5	3	1	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3		
333	4	1	3	2	3	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3		
334	5	3	1	3	1	5	5	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	1	3	3		
335	4	4	4	1	3	4	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3		
336	3	5	1	4	5	3	4	3	1	4	4	2	4	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	5		
337	5	5	3	1	4	2	3	1	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3		
338	4	5	1	3	1	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	1	4	3		
339	5	4	3	1	2	5	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
340	4	3	1	2	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	5		
341	1	4	3	4	1	5	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3		
342	5	1	2	1	4	3	3	5	1	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	5	3	3	4		
343	2	3	1	2	2	3	5	1	3	2	3	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2		
344	5	4	3	1	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4		
345	4	5	1	2	1	4	4	3	1	3	5	4	3	4	2	5	4	4	5	1	3	2	3	5	3	3	3	3	5	5		
346	4	4	3	1	4	3	2	3	2	5	4	3	2	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3		
347	5	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4
348	4	2	1	2	4	3	4	2	1	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	
349	2	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4		
350	5	1	2	3	4	5	1	3	4	3	5	3	3	3	2	4	5	1	3	5	3	4	3	2	3	4	4	4	1	4		
351	4	3	5	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	5	4	4	1	3	5	3	2	5	4	5	2	3	3	3		
352	5	3	3	1	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
353	2	4	4	1	3	5	3	1	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	5	4	3	4		
354	4	2	2	1	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	3	5	4	2	5	5	3	3	3	3	2	2		
355	3	4	4	3	5	3	4	2	1	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	2	4	3	
356	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	3	5	3	5	3	4	2	2	4	4	5	1	3	5		
357	4	1	2	3	5	3	3	5	1	2	5	1	4	5	3	3	5	1	5	2	4	5	3	5	1	4	2	3	5	3		
358	4	4	3	1	5	5	3	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3		
359	4	4	2	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
360	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		

361	4	5	3	2	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
362	4	5	3	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
363	5	4	3	2	3	4	5	5	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	
364	5	5	3	1	1	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
365	5	4	4	2	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4
366	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	5	4	3	5	
367	4	4	4	1	2	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	2	3	4	
368	5	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	
369	5	4	3	1	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	
370	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	5	2	3	3	4	3	
371	4	5	2	2	4	4	3	3	1	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
372	5	5	3	2	4	4	3	2	5	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	
373	5	4	2	2	5	5	4	5	2	1	1	2	4	4	4	2	3	2	5	3	3	5	5	3	2	4	3	5	3	2	
374	4	5	2	1	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5	4	2	4	3	1	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	
375	4	4	4	1	5	5	5	3	3	2	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3
376	5	3	3	3	2	4	4	4	5	2	5	4	4	3	4	5	5	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	4	
377	4	4	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	4	5	5	2	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
378	5	3	3	2	3	5	3	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	
379	4	4	4	2	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	
380	5	5	3	1	3	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	1	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3	3	
381	4	5	3	1	5	4	4	3	4	3	1	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	4	
382	3	4	3	1	4	3	4	3	1	3	2	3	3	5	3	4	5	1	1	5	3	1	3	3	3	3	3	2	5	4	
383	5	3	1	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	
384	4	4	3	1	3	3	4	3	2	4	5	3	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	

ANEXO 6: Resultados correlacionales SPSS (Imágenes del SPSS)

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda				
Correlaciones no paramétricas				
<i>Correlaciones</i>				
			Gestión administrativa	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,867*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,867*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				
<i>Correlaciones</i>				
			Planeación	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,747
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,747	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384



Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Organización	D2V1 (agrupado)
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Organización	Coeficiente de correlación	,758	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Correlaciones

			Responsabilidad social	Integración
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Integración	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR

```
/VARIABLES=v2ag d4vlag
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		Responsabilidad social		Dirección
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,764
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Dirección	Coeficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		Responsabilidad social		Control
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,691
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,691	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384