

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN UNA ENTIDAD
BANCARIA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Forma: Artículo científico

Autores:

D'yanira Nicole Gil Mosqueira.

Hellen Jarumy Narciso Sanchez.

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

0000-0002-8274-7479

Trujillo - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Leidy Lucia Mendez Gutierrez	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Irving Jose Santos Carrera	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Julia Otilia Sagastegui Cruz	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

(Copie y pegue como imagen la hoja del reporte global)



Página 2 of 61 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tmoid:1:33049835

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones

Tabla de Contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE FIGURAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
REFERENCIAS	41

Índice de figuras

Figura 1 Nivel actual de la responsabilidad social empresarial	32
Figura 2 Nivel actual de la imagen corporativa.....	33

RESUMEN

Este estudio de investigación se propone analizar la conexión entre la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa en un banco de Trujillo en 2023. Se observa que las empresas que incorporan tecnologías en su modelo de negocio experimentan resultados financieros positivos. La investigación adopta un enfoque aplicado, cuantitativo, y un diseño no experimental de corte transversal. La población objetivo abarca residentes de Trujillo de 25 a 40 años que han utilizado servicios bancarios en la ciudad. Se empleó la encuesta como método de recolección de datos, revelando un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,810 con un nivel de significancia (α) de 0,000, indicando una relación directa y significativa entre la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa. Concluyendo, se determina que la responsabilidad social empresarial influye positivamente en la imagen corporativa, pero se destaca la necesidad de que el banco implemente estrategias para mejorar aún más su imagen.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad social empresarial, imagen, imagen corporativa, entidad bancaria.

Nota: presentar el resumen del manuscrito (versión inicial, previo a la presentación a la revista)

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

Aguilar, Salguero, & Barriga (Eds.). (2018). Comunicación e Imagen Corporativa.

UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-eImagenCorporativa.pdf>

Alcain, M. F. (2017). La Responsabilidad Social Empresaria aplicada en los Bancos

Privados Nacionales [Universidad de Buenos Aires].

http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1283_AlcaimMF.pdf

Angulo, J. (2019). Relación entre la percepción de responsabilidad social empresarial y ventaja competitiva en el sector bancario de Trujillo-Año 2019 [Universidad Cesar Vallejo].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ee5a68ca48b26827c4a30f1a955342ef

Asobanca. (2022). El avance de la banca digital en Ecuador. Reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019 – 2021. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>

Ávila, G., Varona, F., Ochoa, M., & Ávilas, J. (2023). La responsabilidad social empresarial en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas. *Ciencias Holg*, 29(1). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471004/html/>

Azuero, A., García, M., & Garibello, D. (2022). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs práctica. *Entramado*, 18(2), 204. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado2.8292>

Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *InnovaG*, (2), 56-62. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749>

Bracamonte, N. (2020). Responsabilidad social bancaria y su influencia en la competitividad en el Banco Continental, sede Tacna, año 2019 [Universidad Privada de Tacna].

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b65198f21eed6536c22985af73079593

Capriotti, P. (2013). Planificación estratégica de la imagen corporativa (4ª ed.)

Caycho, S. (2022). Responsabilidad social empresarial e imagen corporativa en el Banco Scotiabank, Perú – 2021 [Universidad Autónoma del Perú].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3285056>

Ceferino, C. C. M., Aguilar, S. A. V., Muñoz, V. E. S., & Pereira, J. G. S. (2021). Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero del Ecuador durante el período 2016 - 2019. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 6(2). <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/978/848>

Corporate Responsibility Reprtrak (2018). Raising the Stakes on Corporate Responsibility. Reprtrak https://ri.reprtrak.com/hubfs/_PDF/RepTrak/2018%20Global%20CSR%20100%20-%20FR%20presentation_October22.pdf

Cruz, L. A. R., Pérez, V. C., & Sotelo, V. N. A. (2019). Responsabilidad social Empresarial a las Responsabilidades en Derechos Humanos. Revista Política, Globalidad y Ciudadanía, 5(10), 63–79. <https://doi.org/10.29105/pgc5.10-3>

Diario Responsable (2019). Reputation Institute: La RSE explica al menos un 42,5% de la reputación de una compañía. Diario Responsable. <https://diarioresponsable.com/noticias/27548-reputation-institute-la-rseexplica-al-menos-un-42-5-de-la-reputacion-de-una-compania>

Edelman. (2021). Edelman Trust Barometer 2021. <https://www.edelman.com/trust/2021-trust-barometer>

- Fuentes & Herbias (Ed.). (2022). Responsabilidad social empresarial y su influencia en la imagen corporativa de la Caja Trujillo en la provincia de Trujillo, 2016-2017 (Vol. 18, Número 2). Ciencia y Tecnología. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2022.03.04>
- García, I., & García, A. (2020). Corporate Social Responsibility during COVID-19 Pandemic. Elsevier Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 6(4). <https://doi.org/10.3390/joitmc6040126>
- Gutiérrez, M., & Prieto, R. (2022). Responsabilidad Social Empresarial Interna: entre el imaginario social y lo real. *PsiqueMag*, 2, 22–30.
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- López Lubián, F. J., & Vilela, E. R. (2000). Creación de valor en entidades bancarias. *Harvard Deusto Business Review* , 95, 58–68.
- Lugo, D. (2020). A responsabilidade social corporativa como moderadora dos antecedentes da lealdade no contexto bancário [Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS)]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/BR_816b322a5377268b21d41fae9c764fc5

- Malla, C., Vega, S., Salcedo, V., & Sotomayor, J. (2021). Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero del Ecuador durante el período 2016 - 2019. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 6(2), 47–55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273777>
- Mena, M. (2023). El medio ambiente en América Latina. Statista. <https://es.statista.com/grafico/30002/encuestados-que-creen-que-la-proteccion-del-medio-ambiente-es-una-de-las-cuestiones-mas-importantes-en-su-pais/>
- Mendialdua, A. B. (2015). *Gestión de Entidades Financieras Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. ESIC Editorial.
- Mendoza, J. (2022). Microenterprise and applied corporate social responsibility. *Human Review International Humanities Review*, 11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4142>
- MERCO. (2018). Merco Empresas. Recuperado de <http://www.merco.info/pe/rankingmerco-empresas>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Academia and Clinic*. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- Molina, J. F. V. (2019). La responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de las entidades bancarias en Tacna, 2018 [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3679>
- Montoya, T. del N. J. C., Zazueta, M. L. U., Ramírez, L. T., & Araujo, L. M. V. (2022). *Áreas de Responsabilidad Social Empresarial en empresas sinaloenses: Un*

- análisis desde la innovación social. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(6), 352–363.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38851>
- Morán, C., Cárdenas, C., & Córdova, C. (2019). Características de la responsabilidad social empresarial de las Pymes en Ecuador. Caso de estudio: Hacienda Nueva Colonia. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i3.1558
- Nuño, P. (2017). ¿Qué es la imagen corporativa?. <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-imagencorporativa.html>
- Ñaupas, H, Valdivia, M, Palacios, J y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ojeda, & Duran. (2023). Responsabilidad social empresarial en la imagen corporativa de una institución financiera del Perú, 2022 [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/f0eddd64-f2bf-4373-ad49-8c94dc0be6cb>
- Pedro, P. P. (2019). Responsabilidade Social no Setor Bancário em Luanda-Angola. *Revista Brasileira de Estudos Organizacionais*, 6(1), 269–294.
<https://doi.org/10.21583/2447-4851.rbeo.2019.v6n1.159>
- Ramírez, Y., Moctezuma, P. y González, O. (2017). Importancia de la responsabilidad social en la formación de los futuros Profesionales. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Ramos Farroñán, E. V., & Valle Palomino, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298.

- Román, B. N., Vargas, M. R., & de la Fuente, M. del C. G. (2021). Innovación, Responsabilidad Social Empresarial en grandes empresas. *Investigación administrativa*, 50(128). <https://doi.org/10.35426/iav50n128.01>
- Shamseer, L., Moher, D., Clarke, M., Ghersi, D., Petticrew, M., Shekelle, P., & Stewart, L. A. (2015). Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (PRISMA-P) 2015: elaboration and explanation. *BMJ*. <https://doi.org/10.1136/bmj.g7647>
- Soriano, L., & Fong, C. (2022). 75 años de responsabilidad social empresarial: análisis bibliométrico. *Revista Empresa Y Humanismo*, 25(2), 147–176. <https://doi.org/10.15581/015.XXV.2.147-176>
- Tamayo, G. (2022). La responsabilidad social en el marco de la competitividad en el sector financiero de Ecuador. *Bancos Privados Nacionales [Universidad Nacional de Rosario]*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/AR_df6877786cf73d395c9b04c4c475addc
- Torres, K., Criado, J., & Chavarría, L. (2022). La responsabilidad social empresarial como estrategia de posicionamiento de la PYMES. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_8b5b763ddd23a13539276445341b5637
- Velarde, J. (2019). La responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de las entidades bancarias en Tacna, 2018 [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_097a33994745da02a4ea254f4b80408b

Vilca, M., Vilca, N., Vilca, A., & Armas, M. (2022). Corporate Social Responsibility and the perception of customers of Commercial Banks in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1771–1787.

Wulf, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial*. Universidad de La Serena.

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación, vol 2*. Editorial brujas. Recuperado y consultado el 25 de abril de 2020 de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9nicaspara-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>