

# 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

## Tabla de contenidos

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

## 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.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## 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/AGUILAR\\_PS.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624218/AGUILAR_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=njlTk6L&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](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](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](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](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](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](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](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](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](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>