



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito,
Agencias Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ricardo Fredy Carrión Méndez (ORCID: 0000-0001-6817-7281)

ASESOR:

Mg. Marcos Gregorio Baca López (ORCID: 0000-0003-3741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Ambiental y del Territorio

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial por su apoyo constante e incondicional y estar conmigo en cada paso que doy.

A mis Padres por enseñarme a ser constante y perseverante y seguir hasta el final.

A mi esposa y mis pequeñas hijas por la fortaleza que me dan para continuar con este sueño compartiendo mi deseo de superación personal.

A todos aquellos familiares y amigos quienes me ayudaron a motivarme para la culminación de mis estudios.

Fredy

Agradecimiento

Quiero agradecer de manera especial, a mi Padre Celestial por su apoyo constante y darme fuerzas para continuar con esta meta trazada.

Así mismo, tengo que agradecer a mis compañeros de estudios donde tuve la oportunidad de conocer por medio de este trabajo.

Quiero agradecer a toda mi familia en general, a mis padres Pablo Carrión y Mercedes Méndez a mis hermanos, y familiares.

Y por supuesto a mi esposa Karina De La Cruz Trelles y mis pequeñas hijas, Valery y Bianca, por su confianza, por quererme, por motivarme, por su permanente ayuda, por compartir mis dificultades y logros y por entender y aceptar mi larga ausencia de casa durante la realización de esta tesis.

El Autor

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad


Yo, Ricardo Fredy Carrión Méndez, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019" presentado en 80 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote 18 de enero 2020



Ricardo Fredy Carrión Méndez

32132355

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimientos	18
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	33
Anexo 1: Matriz de consistencia	33
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Validez y confiabilidad	39
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	49
Anexo 5: Base de datos	50
Anexo 6: Artículo científico	51
	vi

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Escala de Likert	17
Tabla 2	Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote	20
Tabla 3	Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019	21
Tabla 4	Coefficiente de correlación entre la GE y la RS del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, Según prueba de Spearman	23
Tabla 5	Prueba de Hipótesis según Rho Spearman	23

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote	20
Figura 2	Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.	22

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación entre la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019. La investigación es descriptiva correlacional de diseño no experimental de corte transversal y se realizó un cuestionario a 105 colaboradores con el propósito de identificar la relación entre las dos variables. Concluyendo que existe una relación significativa entre la Gestión empresarial y la responsabilidad con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.5313 mientras que el nivel de significancia es 0.029, por lo tanto, se establece que existe una relación moderada y directa entre las variables mencionadas.

También se identificó que el nivel de la gestión empresarial del banco de Crédito Agencia Chimbote es bueno y muy bueno y como resultado entre las dos mediciones da con un 63.81% y que aún falta mejorar en las dimensiones control y dirección. Por otro lado, se identificó que el nivel de Responsabilidad social tiene aún mucho que mejorar y que el resultado demuestra un poco interés del Banco hacia la comunidad Chimboteña y como resultado de nuestra medición nos da entre regular, malo y muy malo un 82,86%, demostrando que existe deficiencia en la RSE percibida ya que el resolver problemas sociales demanda tiempo con respecto a las metas comerciales establecidas por el Banco.

Palabras clave: La Gestión empresarial y la responsabilidad social.

ABSTRACT

The present investigation it was done with the objective to analyze the relationship between business management and social responsibility of the Chimbote Agencies Credit Bank 2019.

The investigation it is descriptive correlational of non-experimental design cross section and a questionnaire was made employees with the purpose of identifying the relationship between the two variables.

Concluding that there is a significant relationship between Business Management business and responsibility with a coefficient of Spearman's Rho correlation is 0.5313 while the level of significance it is 0.029, therefore, it is established that there is a moderate and direct relationship between the mentioned variables.

It was also identified that the level of business management from the Chimbote Agency Credit Bank It is good and very good and as a result between the two measurements it gives 63.81% and that there is still improvement in the control and direction dimensions. On the other hand, it was identified that the level of Social Responsibility still has much to improve and that the result shows a little interest of the Bank towards the Chimbotana community and as a result of our measurement it gives us between regular, bad and very bad 82.86%, demonstrating that there is a deficiency in perceived CSR since solving social problems requires time with respect to the commercial goals established by the Bank.

Keywords: Business management and social responsibility.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende estudiar las prácticas responsables que se desarrollan en el sector de la Banca y analizaremos cómo este sector está integrando en su esencia la Responsabilidad Social en sus estrategias de mercado y gestiones innovadoras empresariales. Nuestro direccionamiento por la Responsabilidad Social del sector bancario se fundamenta en la importancia que tiene el negocio empresarial de la banca, su influencia, alcance y como ejerce sobre la economía de un estado. La mayoría de las transacciones y operaciones que realiza una persona natural, jurídica, organizaciones no gubernamentales y gubernamentales, entre otras, involucra el servicio de la atención bancaria; los Bancos por lo general se proyectan a un ámbito comercial y no se proyectan a cómo desarrollar la responsabilidad social de su medio. Por un lado, el banco por su misma esencia es un difusor económico, responsable de guardar y cuidar el dinero mediante ahorro de sus clientes, demostrando un alto nivel confianza, haciéndose indispensable la obligación de conservar la lealtad de sus clientes mediante la credibilidad; una de las formas de alcanzar es fomentando prácticas de buen régimen corporativo, en donde promuevan la transparencia de su trabajo, las decisiones y la parte más que caracteriza a los Bancos es brindar financiamiento crediticio, otorgando préstamos a los pequeños y medianos comerciantes hasta la Banca Corporativa financiando mega proyectos, la responsabilidad social busca crear cultura en donde las instituciones financieras se preocupen no solo en crecer sus divisas económicas, sino en cuidar los intereses de los sectores con los cuales se interrelaciona, como sus empleados; accionistas; proveedores; la comunidad, los grupos de interés. Es decir, tener una amplia visión y que no sólo proteja los intereses de sus inversionistas o accionistas, sino que también integre a todos sus grupos de su entorno, para el beneficio de la colectividad.

En Bulgaria Slavova, Bancova (2015) en su artículo “Responsabilidad social corporativa en empresas y gestión educación universitaria: la relevancia a las prácticas empresariales en Bulgaria”, concluyeron que en las últimas años, la responsabilidad social corporativa (RSE) se ha transformado de manera obligatoria e inalterable en parte del actuar de las corporaciones por el número creciente de cuantiosas empresas y continuando con el interés de muchas naciones y sus gobiernos, científicos, investigadores e instituciones que resguardan la RSE. Las nuevas exigencias sobre la RSE han aumentado en cierta medida muchos requisitos a las empresas para la educación y preparación de expertos con las

habilidades y competencias requeridas. El propósito del documento es examinar cómo las universidades involucradas en negocios satisfacen la demanda de los modelos nuevos de negocios y habilidades de gestión para ayudar a las empresas en Bulgaria a desarrollar experiencias socialmente responsables. La investigación está basada en un análisis de contenido web de los programas de estudio de las universidades búlgaras que preparan a estudiantes de administración de negocios en programas de licenciatura y maestría. Los resultados obtenidos con respecto al estado actual de la educación en RSE se interpretan en el contexto de la RSE en las empresas de Bulgaria. Para ello, los autores utilizaron los resultados de un estudio a gran escala sobre el estado y las tendencias del desarrollo de la RSE en Bulgaria, descubriendo así las necesidades de las empresas que realizan sus operaciones en el mercado búlgaro en términos de empleados con habilidades y competencias en RSE, y mostrando un boquete entre la oferta y la demanda de educación en RSE para graduados en administración y negocios en universidades búlgaras (programas de licenciatura y maestría).

En Venezuela, Cubillus y Anny (2015) La RSE tema que surge desde muchas décadas y hoy ha tenido mayor difusión y acogida en Latinoamérica y Colombia, donde aún se practica de manera voluntaria, por lo mismo existen varios estudios al respecto, pero ninguno de ellos se concentra en la MiPymes, por lo que resulta interesante el estudio de la temática propuesta. La RSE no es solo una moda, sino que se constituye en una trascendencia que cada vez adquiere mayor relevancia, ya que su cumplimiento permite que el papel de las MiPymes en la sociedad (como entes constructores, transformadores y desarrolladores de la misma) se cumpla con ética empresarial, mejorando la calidad de vida de los miembros de cada organización, sus familias y su entorno. La planeación estratégica define el norte de la organización, permite orientar el comportamiento de cada miembro, fundamenta la toma de decisiones lo que permite la coherencia en todas sus actividades. Esta debe considerarse como un proceso dinámico y flexible que permita la adaptación de la organización al comportamiento cambiante del mercado, propendiendo por el mejoramiento continuo de la empresa como un todo. Las estrategias dirigen la compañía al cumplimiento de los objetivos a la luz de su misión.

En Ecuador Pérez, Espinoza, Peralta (2016) En su artículo “La RSE y su enfoque sobre el medio ambiente; una proyección sostenible a futuro” concluyeron que las instituciones de hoy en día buscan eficiencia el éxito en las operaciones comerciales, se enfocan y dar

prioridad a la responsabilidad social empresarial dentro de su plan de gestión, no siempre lo toman como una exigencia por las leyes de los países, sino como algo que nace de su conciencia ecuánime y transparente, tomando conciencia del impacto y daño que producen las industrias al medio ambiente, en general no importa la dimensión ni la naturaleza de la Industria o empresa, lo que importa es que tome conciencia a un máximo nivel, desde la más alta dirección hasta los mínimos niveles de la organización considerando que la tierra es la que suministrar todos los recursos para producir materia transformada, por tanto se debe incentivar el cultivo de plantas que las futura generación disfrute de lo mejor. Si una empresa o corporación e institución hace caso omiso a la responsabilidad social dañará su imagen Institucional con sus clientes, con sus empleados y también con los que le proveen que muchas oportunidades las toman como ejemplo a seguir las prácticas de RSE.

En México, Ramírez, Moctezuma y Gonzales (2017) refieren en su artículo RS y ética profesional en la dirección de la administración pública y empresarial menciona que en los últimos diez años la humanidad esta vivido profundos cambios en todos los ámbitos de sus labores, y la formación optima en los jóvenes universitarios no ha llegado a ser una excepción. Actualmente la interrelación con las instituciones educativas y las empresas siguen estableciendo una forma nueva de gestión con un enfoque difusor e invención del conocimiento que está basado en asuntos de medioambiente y social. Se vive hoy en la actualidad un mundo que exige cada vez mayor incremento en la calidad formativa en los estudiantes, implica en mayor énfasis en los objetivos del mercado laboral colocando barreras de la afectación o beneficio de la comunidad y la procreación de accionares y propuestas valorativas para la sociedad. En esta nueva perspectiva las Universidades pactan el acontecer de las empresas por educar al personal bajo comportamientos, actitudes y acciones muy éticas, con la idea de generar propuestas sabias ypreciadas que logren fomentar beneficios para la población. El siguiente artículo tiene como objetivo implementar la importancia que incurre en la formación de los jóvenes en su preparación profesional de los universitarios en el empleo de las estrategias de la Responsabilidad Social (RS). Primordialmente busca reforzar las opiniones acerca de la importancia ante el ensayo e implantación de las estrategias de RS en las universidades, incentivando el ingenio compartido entre los directivos académicos y estudiantes. Por otro lado en Chile, según Posada (2013) en su artículo menciona que actualmente la RS se ha convertido en un tema común dentro de cada empresario, el Estado y los chilenos en general, esto se observa en la última reunión de la Cumbre Empresarial Comunidad de los Estados

Latinoamericanos del Caribe y la Unión Europea, que en su exposición final, denominada Declaración de Santiago, reafirma su deber de lograr el desarrollo sustentable en las dimensiones ambiental, social y económica, de una manera justa e integral. Afirman que apoyan las búsquedas en pro del fortalecimiento de la cooperación, el traspaso del conocimiento y la protección de los patrimonios cultural y natural, dentro del que se incluye el cuidado a la biodiversidad. Así mismo y en concordancia con lo anterior, el Gobierno Chileno viene liderando en la región, una serie de acciones tendientes a incluir temas de Responsabilidad Social y sustentabilidad; fue así, como durante el segundo semestre del año 2012 se constituyó la Comisión de RS para un Desarrollo Sostenible, conformada por profesionales de diferentes sectores a nivel del gobierno, en cabeza del Ministro de Economía y finanzas, incentivo el Turismo, algunos miembros del Ministerio de Relaciones Exteriores, representantes del mundo. En Ecuador, Fernández, Chirinos y Sánchez (2012) en su artículo RSE empresas comprometidas socialmente responsables, hacen énfasis que los enfoques variados sobre la RSE, marcan como propósito plantear y contrastar conceptos diferentes o semejanzas entre las organizaciones que fomenta y practica la RSE y aquella organización que se empeña en incentivar responsablemente, a través del presente artículo de tipo y forma documental. Se entiende que, al mismo tiempo, que la RSE abarca los distintas series que cumplen las empresas con el objeto de mejorar la calidad de vida de sus empleados apoyando en su entorno. Por otro lado, Empresas que fomentan la Responsabilidad social, son cuyas relaciones con sus empleados se basan en la igualdad y la confianza, además están comprometidas con la sociedad y su entorno, dejando a un costado la asistencialista y paternalista. Se hace necesario incorporar la palabra sustentabilidad como el pase de la RSE a la Empresa socialmente responsable, pretendiendo como sustentabilidad la permanencia estable en el tiempo de cada organización en sus dimensiones económica, ética, ambiental y sociocultural, sin ejercer daño y procurando el beneficio constante tanto en sus empleados como a los clientes externos, ambiente y sociedad. Así sí mismo en el Perú, según la Asbanc (2017) menciona que en las últimas décadas los gobiernos y acciones de responsabilidad social empresarial les están dando la importancia en nuestro país como en otros países internacionales. Hoy en día acoger medidas de responsabilidad social compromete a las organizaciones a que realicen los esfuerzos necesarios en problemas sociales y ambientales como parte del actuar, direccionados a la generación de mérito económico. La tendencia hoy en día, se ve que las empresas del sector empresarial productivo, son aquellas dedicadas a la

intermediación de la moneda y recursos financieros, también según Rizo, Goñi, Castelo y Patrón (2011), indicaron que la R.S. aún está en un período básico y en camino, ya que las empresas solo cumplen las exigencias que la ley lo pide y sin tener conciencia de RS o tienen un desarrollo de actividades contra una demanda. Las organizaciones tradicionales solo se han empeñado a realizar labores de corto y mediano plazo que genera una influencia en la sociedad, varias organizaciones no consideran en su plan estratégico el direccionamiento de la RS y se encuentran aisladas, con la norma y política ISO 26000, Por otro lado Chero y Torres(2010) en su investigación “Análisis comparativo de la RS en el sistema financiero: estudios de realidades en Perú, Brasil 2007, 2009”, examina la RSE como un camino para reducir algunos costos y fortalecer la plaza, tomando en si las diferentes bancas comerciales de Brasil y Perú, y aspectos enlazados con la implementación de actuaciones concretas atadas a la atención de los requerimientos de los consumidores, respetando los derechos laborales y con la defensa del medio ambiente; Sobre la raíz de los resultados, concluye que en los casos peruanos ninguno presentó acciones en un nivel regular y que permitió clasificarlos. Por otro lado, entre 2007 y 2009, en los bancos y cajas peruanas han ido progresando poco a poco aunque no es suficiente el desarrollo de políticas que induzcan en acciones estables del ambiente que rodea y con la participación de los consumidores y colaboradores, aunque se ha visto mejorías en los períodos de los bancos IBK y BCP.

Por último, en Chimbote, Martell (2013) menciona que una empresa adopta regímenes de RSE incentiva políticas y prácticas de gestión, con el objeto de promover mejoras continuas y éticas; 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 y salud. Desarrollar en una empresa mucho arraigo, compromiso de los empleados no debe ser superficial.

El Banco de Crédito es una empresa privada, cuenta con una política de RS cuyo objeto es fijar reglas simples que sirvan de origen para tomar como ejemplo las labores de las organizaciones del holding en argumentos ambientales y sociales. Las políticas fijan criterios comunes para diseñar e implementar los programas de RSE que desarrollan los Bancos, estableciendo prioridades de los grupos y de los núcleos temáticos resaltados. El compromiso asumido por el Banco es destinar 1% de sus propias utilidades, cumpliendo con los compromisos pactados. La Gerencia General mediante procedimientos internos

encarga las funciones a la Gerencia de División de Asuntos Corporativos como área encargada de dirigir, liderar y asegurar el desarrollo de los procedimientos incluidos en la Política de RSE del grupo Credicorp, que si bien es cierto el banco cuenta con una política BCP, pero dentro de las agencias en especial de Chimbote los cuales serán nuestra materia de estudio resulta eficaz brindar un fortalecimiento a los objetivos de RS como parte de la GE, una debilidad que se presentan en el banco es que los colaboradores no promueven la responsabilidad social que se desarrolla en la comunidad de Chimbote, estas actividades contribuyen al desarrollo sostenible de los negocios y la seguridad de proteger a la comunidad Chimbotana. Para ello se planteará opciones para el reforzamiento de las gestiones internas que intervengan, beneficiando a los mismos colaboradores y a la sociedad en general, fomentando un ambiente agradable para la asistencia del medio que rodea para que exista clima laboral excelente. Con esta modalidad se obtendrá una mayor presencia en la plaza; cabe mencionar que el BCP viene aportando mediante proyectos de Obras por Impuestos según la Ley N°29230 el cual viene celebrado más de 90 convenios bajo dicho mecanismo, correspondientes a 103 proyectos con 37 entidades públicas que suponen un compromiso de inversión por parte del banco que alcanza los S/.1,317 millones. Dichas inversiones se han concentrado principalmente en el sector educación con 49%, seguidas del sector vial con 19%, saneamiento 16%, seguridad ciudadana 9%, salud 7% y cultura 0.4%. Adicionalmente, a través de un consorcio de bancos, el BCP ha participado en el Paquete 1 de Comisarías, a través contratos firmado con los Ministerios para la construcción de 12 comisarías a nivel nacional. La participación del BCP en dicho consorcio es de 37% y la inversión comprometida es de S/. 30 millones.

En el 2018, dada la magnitud de los compromisos de inversión asumidos bajo este mecanismo, el BCP decidió enfocar los esfuerzos en culminar exitosamente los proyectos, en coordinación con cada entidad pública y con un enfoque orientado a la calidad de obra por entregar, transparencia en la comunicación con las entidades públicas y seguimiento al constructor. Bajo dicho enfoque de trabajo, durante 2018 se entregaron 13 proyectos a diversas entidades públicas de las regiones Cusco, Ica, Loreto, Piura y Puno, que si bien es cierto el BCP aporta en ciertos sectores no se ve plasmado en los colaboradores de Chimbote ni en la misma ciudad de Chimbote con obras para el desarrollo de la ciudad, por lo que en algunos casos los colaboradores desconocen de como el banco invierte en responsabilidad social; consideramos que la responsabilidad social en Chimbote desarrollara una imagen idónea y socialmente responsable a la empresa, para seguir

manteniendo su liderazgo y aumentar su participación en el mercado garantizando su éxito empresarial.

Los trabajos previos, en enfoque internacional como Olano (2016) en su Tesis “Estudio de la RSE en el País Colombia, un compromiso de todos”, concluyó que los planes de implementación de contextos de RSE son sin duda difíciles y cada vez más complejas de diseñar en países que están en proceso de desarrollo como en este caso Colombia, hoy en día las deficiencias económicas y sociales son cada día más grandes y muy complejas. Por tanto, los gobiernos, las empresas y los pueblos deben trabajar cada día más firmes creando sistemas que mejoren las necesidades cercanas, pero que también generen desarrollo socioeconómico, por lo que independiza cualquier ayuda monetaria. El trabajo en conjunto de grupos, las comunidades deben entender que el éxito para el futuro está en el conocer el dominio del proyecto implementado para su expansión y estabilidad duradera y que no sea a corto plazo. Por ejemplo, El Donar dinero o Alimentos, las empresas y el Gobierno deben ser responsables desde que se comprometen a llevar a cabo sostén inmediatas, a poblaciones que no cuentan con posibilidad de crecer; considerando estrategias y modelos Responsabilidad Social Empresarial.

A nivel nacional, Cochachi (2017) en su Tesis “La RS y la GE, Saga Falabella”, concluyó que, para poder determinar, e identificar como se relaciona la RS con la gestión de la organización Saga Falabella. Tomo con diseño descriptivo-correlacional y tuvo un enfoque cuantitativo y aplico su tesis mediante encuestas. Los cuestionarios fueron utilizados como instrumentos de medición para cada variable, los cuales fueron revisados y validados expertos juiciosos. Tomo como población de estudio a 100 colaboradores; utilizando el Alfa de Cronbach dando como resultado confiable de 0.978 midiendo la variable RS y 0.979 GE. Para el procesamiento de datos se utilizó la fórmula de Spearman. Y por últimos obtuvo como resultado que existe correlación significativa alta y positiva entre las dos variables, lo cual se hayo con el cálculo de Rho de Spearman (p , valor = $0.000 < 0.05$).

Por otro lado, Barrantes (2017) en su investigación “la RSE y cómo influye en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva” concluye resaltando dos importantes apreciaciones en el actuar de las instituciones empresariales del sector de la agroindustria. En primer lugar, está la RSE, un tema que está siempre pendiente en los estudios y que cada día toma mayor participación en las empresas buscan avanzar económicamente con aspectos sociales y ambientales. En Segundo lugar, está la

competitividad empresarial, considerada como algo importante en el estudio en donde existe competencia entre empresas, donde las empresas compiten con otras logrando diferenciarse, en el campo comercial, recaban las materias primas y recursos para promover riqueza y siendo así que implica que se haga útil el aprovechamiento de los recursos. La investigación se proyecta a las empresas agroindustriales y agroexportadoras y tiene como objeto revisar y estudiar a cierta cantidad de las organizaciones que se caracterizan en la agroexportación de uva fresca. Los aspectos mencionados son analizados de manera individual en el camino se verificará la relación e influencia entre las dos dimensiones.

Sobre las dimensiones de la GE según, Chiavenato (2014) menciona que la gestión empresarial como planeamiento, organización, integrar, direccionar y control de recursos (materiales, intelectuales, humanos, financieros entre otros) de una empresa, con el objetivo de alcanzar el beneficio máximo.

La Real Academia (2014), expresa que la Gestión empresarial es la acción de dirigir administrando un determinado asunto. Es la inteligencia que tienen las empresas para conseguir y llegar a los objetivos trazados por ellos mismos implementando recursos para cumplir sus metas. Por tanto, las empresas realizan gestiones para alcanzar los objetivos trazados.

La Primera dimensión es la Planeación según Chiavenato (2014), la administración es la que establece a futuro cuales son los procedimientos equánimes y metas a alcanzar 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 de la labor, que nos permita fijar a donde debemos dirigirnos.

La segunda dimensión es la Organización, Chiavenato (2014), describe que las empresas son organizaciones sociales orientadas a objetivos trazados que ha sido diseñada de forma intencional. Las instituciones se pueden ver en dos ámbitos: la formal, se expresa en una división de igualdad de las labores, que se divide en órganos, y el colaborador en los distintos oficios. Y la informal que brota de una forma natural, que se da entre colaborador y que llegan a ocupar distintos cargos en la empresa, nace de una relación o amistad.

La tercera dimensión es la Dirección, Según Hernández (2010), señaló que la dirección: “es la forma de orientar y dirigir a los colaboradores que trabajan en la compañía logrando

los objetivos trazados y las metas. Es importante crear objetivos y metas a través de la planificación, los cuales cada empleado debe tener la decisión de cumplirlos a cabalidad, consistiendo que ellos asuman una posición más protagónica mediante la confianza, incentivando el trabajo en grupal y en equipo, liderando y examinado siempre mejoras para lograr el éxito empresarial con una toma de decisiones adecuada.

La cuarta dimensión es el Control según Chiavenato (2014) recalco, el control brota de la necesidad de impedir errores; que si bien es cierto siempre hay dificultades (materiales, humanas, sistemas, etc.). El control nos permite conocer las dificultades y enfrentarlas con la finalidad de manejarlas con capacidades físicas y mentales.

La quinta dimensión es la Integración, Chiavenato (2014) mencionó que suele tener debilidades que pueden perjudicar a una empresa o compañía si no son manejadas adecuadamente por los directivos.

Sobre RSE, Calderón (2013) menciona que la RS es connatural a la organización, porque ahora se ha convertido en un formato de gestión para implementar negocios, la empresa realiza gestiones sustentables que benefician el medio ambiente y la sociedad, supervisa los diferentes montones con los que se interrelaciona. Se proyecta a futuro buscando un nivel adecuado empresarial buscando la integración de las todas las personas y su medio ambiente.

Las dimensiones de la responsabilidad según Calderón (2013), menciona:

La Primera la responsabilidad social a nivel económico, según Calderón (2013), 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.

Por otro lado, Navarro (2012) refirió que la RSE de las organizaciones, refleja la idea que las empresas están obligadas a producir y ser más rentables, satisfaciendo las exigencias del comprador de una sociedad.

La segunda la responsabilidad a social Interna, según Calderón (2013), incluye la responsabilidad dividida y adicional del directorio, los inversores, los proveedores y los empleados, cuidando y fomentando una calidad de vida en el trabajo.

La tercera, Responsabilidad a socio cultural y política externa, Según Calderón (2013), acarrea la ejecución de acciones y participaciones propias y gremiales elegidas para contribuir con el tiempo y recursos que brinden y favorezcan el espíritu empresarial y el pleno avance de las comunidades y, por tanto, a un medio de la plaza favorable para el desarrollo de los negocios.

Por otro lado, Navarro (2012) indico que la RS filantrópica de las empresas es de manera libre y que nace de su naturaleza y lo refleja en el interés común de como las empresas participan mejorando la calidad de vida de la sociedad.

La cuarta dimensión es la RS a nivel ecológica, Calderón (2013) menciona que esta dimensión se direcciona a la ejecución de las diversas acciones para aportar a la conservación y mejora del legado ecológico, con la finalidad del bien común de toda la humanidad.

Así mismo Navarro (2012) definió como RS ecológica, es el 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.

De acuerdo al estudio realizado nos preguntamos:

¿Qué relación existe entre Gestión empresarial y la Responsabilidad social del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019?

La investigación se justifica por las siguientes apreciaciones:

Por su Valor teórico, la investigación ayudara al BCP a buscar mediante conocimientos teorizados y conceptos esenciales de RSE, puntualizar explicar eventos internos (responsabilidades éticas y económicas) y externas (protección del ambiente, financiamiento, filantropía, relaciones públicas) que perjudiquen el desarrollo de la institución y del estado y anexarlo al conocimiento original.

Por su Implicaciones prácticas, la investigación consignará un argumento que servirá para enriquecer los procesos para la toma de decisiones, a la vez servirá para aumentar el

horizonte de los niveles de políticas internas, procedimientos definidos y procesos en la RS de los bancos.

Por su Relevancia Social, esta Investigación permitirá que nuestras recomendaciones ayudaran a que el BCP Agencias Chimbote y sus empleados tomen conciencia de cuán importante es la RSE, la misma que también beneficiada a la misma institución porque le ayudará a conocer sus deficiencias, con la finalidad de ir mejorando la atención de la clientela y público en general y por último la misma sociedad será beneficiada, porque comprenderá que tan importantes la RS dentro de nuestro sistema de vida, si tiene consecuencia negativa, positiva o neutral.

Por su utilidad metodológica, la presente investigación empleará técnicas y procedimientos para el estudio de la R.S.E. del Banco de Crédito en la Agencias BCP - Chimbote, a futuro impulsará a que otros estudiantes recaben como referencia nuestra Investigación con la finalidad de aplicar instrumentos y poder comprender a la comunidad Chimboteña; y sus conclusiones y recomendaciones alcanzadas serán de gran utilidad para otros investigadores.

Por sus Aspectos Éticos la investigación está orientada a mostrar información real con respeto a la posesión intelectual, la honestidad en la adquisición y mejora de la información y la integridad personal, como principales figuras éticas.

Por otro lado, se formuló como objetivo general, determinar la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Y para dar más especificación a nuestro estudio nos planteamos los siguientes objetivos específicos, determinar la relación entre la planeación y la responsabilidad social del BCP Agencias Chimbote 2019, determinar la relación entre la organización y la responsabilidad social del BCP Agencias Chimbote 2019. Determinar la relación entre la integración y la responsabilidad social del BCP Agencias Chimbote 2019, determinar la relación existe entre la dirección y la responsabilidad social del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019. Determinar la relación entre el control y la responsabilidad social del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019. Hipótesis

nula fue, No Existe relación significativa entre Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Hipótesis específicas: Existe un nivel de la gestión empresarial del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019; Existe un nivel de responsabilidad del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019; Existe relación entre las dimensiones de la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019

Así mismo planteamos el siguiente Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Por otro lado, mencionamos los siguientes Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.

Identificar el nivel de responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre las dimensiones de gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.

II. MÉTODO

Se empleó el siguiente método:

Método Cuantitativo, porque recolecta datos para contrastar Hipótesis, con base en el análisis estadístico y numeración numérica, para fijar muestras de comportamiento y probar teorías. Sampieri (2014)

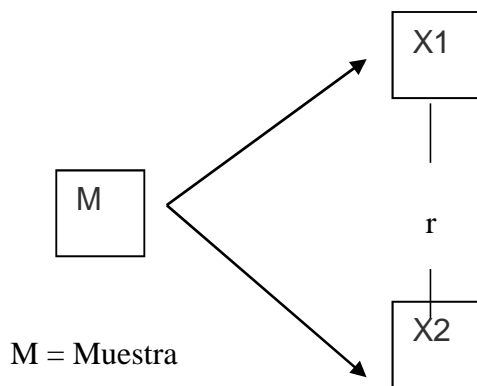
2.1. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo al diseño de contratación:

El diseño de investigación es descriptivo- correlacional, el cual sitúa en grado de vinculo existente entre dos y más niveles de interés en una misma muestra. (Vara 2012, p 217)

Es de corte transversal y recoge información de cada variable de estudio en una situación determinada.

El presente diagrama es la estructura del Diseño Descriptivo - correlacional:



M = Muestra

X1 = Gestión empresarial

X2 = Responsabilidad Social

r = relación de la Gestión Empresarial y la Responsabilidad social.

2.1.1 Variables y categorización

El estudio se encuentra constituido por dos variables y su relación entre la Responsabilidad Social representada por X1 y la gestión empresarial representada por X2

Variable X1: La Gestión Empresarial

Variable X2: La Responsabilidad Social

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición
Gestión Empresarial	Chiavenato (2014) menciona que la gestión empresarial como planeamiento, organización, integrar, direccionar y control de recursos (materiales, intelectuales, humanos, financieros entre otros) de una empresa, con el objetivo de alcanzar el beneficio máximo.	El presente proyecto de Investigación será medido mediante un instrumento o cuestionario basado en cinco dimensiones de planeación, organización, integración dirección y control.	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas.	1,2,3,4	Ordinal: Muy Malo (0-5) Malo (6-10) Regular (11-14) Bueno (15-17) Muy Bueno (18-20)
			Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	5,6,7,8	
			Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño.	9,10,11	
			Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	12,13,14, 15	
			Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.	16,17	
Responsabilidad social	Maquina (2013) menciona que la RS dirige hacia una estrategia gerencial encaminada al actuar por parte de las Instituciones, y se fundamenta en un conjunto de prácticas, políticas y programas que se encuentran anexados en las operaciones del comercio y negocio. El tomar decisiones incluye un compromiso propio de contribuir con el desarrollo estable y sostenible. (p. 18).	El presente proyecto de Investigación será el medido mediante un instrumento o cuestionario basado en cuatro dimensiones estudiadas en la investigación de la RS y la GE que los Bancos tiene el deber de cumplirlo	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad, distribución hacia la comunidad	18,19,20	Ordinal: Muy Malo (0-5) Malo (6-10) Regular (11-14) Bueno (15-17) Muy Bueno (18-20)
			Responsabilidad Social interna	Cumplimiento de códigos, normas y valores	21,22,23	
			Responsabilidad a socio cultural y política externa	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad.	24,25,26,27	
			Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	28,29,30,31	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. La Población

La Población está compuesta por 156 empleados del Banco de crédito del Perú Agencias Chimbote que ofrecen servicios, transaccionales bancarios en las oficinas de Chimbote del año 2019

HOMBRES	60
MUJERES	96

*Fuente: Gerencias del Banco de Crédito Oficina Chimbote Perú.

2.3.2. Muestra

Está compuesta por 105 colaboradores, seleccionados de la población que serán objeto de estudio. (Navarro, 2011 p.237)

Para determinar la muestra se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z = 1.96 Para seguridad 95% (nivel de confianza)

p = 0.70 porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con la buena gestión empresarial y la responsabilidad social (característica favorable)

q = 1 – p = 0.30 porcentaje de colaboradores que no están de acuerdo con la buena gestión empresarial y la responsabilidad social (característica desfavorable)

E = 0.05 desacierto diferente a tolerar en un (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 156 (0.7) (0.3)}{(0.05)^2 (156 - 1) + (1.96)^2 (0.7) (0.3)}$$

$$n = 105$$

2.3.3. Criterios de inclusión.

Se tomó en consideración a todos los empleados de las agencias BCP de Chimbote (Agencia Chimbote, Agencia San Pedrito, Agencia Mega Plaza y Agencia Nuevo Chimbote) entre hombres y mujeres de los distintos puestos jerárquicos y conforman el objetivo de nuestra investigación.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se aplicó la siguiente técnicas e instrumentos, para nuestro informe:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Mediante cuestionario utilizamos para medir el nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote y su participación de cada uno de ellos.

El ámbito de aplicación es individual para los empleados del Banco de Crédito de Perú agencias Chimbote

La duración al momento de realizar la encuesta fue de 10 a 15 minutos aproximadamente por cada encuestado, las indicaciones de cada actividad, las preguntas se dieron como indica la encuesta y se marcarán la respuesta correcta.

El trabajo se aplicó a través de un cuestionario, que utilizamos para la recolección de información, el cual calculamos a mediante la escala de Likert en cinco puntos:

Tabla N° 1

Escala de Likert

Escala de Likert	
Muy Buena	5
Buena	4
Regular	3
Mala	2
Muy Mala	1

2.4.1. Validación del instrumento

El instrumento fue revisado y validado por expertos juiciosos, la validez del instrumento es el valor de evidencia acumulada que busca medir el instrumento. (Vara, 2012). De los cuales fueron medido por:

Mg. Marcos Baca López

Mg. De la Cruz Trelles Rita Karina

Mg. Walter Bejarano Escalante

2.4.2. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de nuestro instrumento de recolección de datos se aplicó el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach, elaborada por la escala de Likert, y realizamos una muestra al azar de 10 colaboradores. (Bernal, 200, p. 247)

Estadísticos de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de encuestados
0.88	10

2.5. Procedimientos

La presente investigación se realizó los siguientes procedimientos, como la observación y planteamiento del problema, se procedió a la investigación de temas relacionados a nuestra tesis y se tomó la guía estructural para la elaboración de la tesis, se elaboraron encuestas a todos los empleados del BCP Ag. Chimbote, Ag. San Pedrito, Ag. Mega Plaza, Ag. Nuevo Chimbote y se pudo recabar la información para poder determinar con más eficiencia la información que es materia de estudio, Finalmente concluimos y realizamos algunas recomendamos para beneficio de la Institución.

2.6. Método de análisis de datos

Se tomó en cuenta todos los cálculos mediante el empleo del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS 21.00).

En nuestra recolección de datos, utilizamos encuestas aplicadas a los colaboradores del Banco de Crédito Agencias Chimbote elaborando dos cuestionarios para medir la Gestión Empresarial y la Responsabilidad Social. Las respuestas que se obtuvieron se basaron en una escala de tipo Likert. Elaboramos 5 categorías de respuesta para la variable Gestión Empresarial: (1) Muy Malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Buena, (5) Muy Buena. Por otro lado, para la variable Responsabilidad social de igual manera se aplicaron 5 categorías de respuesta: (1) Muy Malo (2) Malo, (3) Regular (4) Buena, (5) Muy Buena.

Para determinar la relación entre las dos variables utilizamos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es un estadístico Paramétrico que permite medir la correlación significativa entre nivel del de GE y la RS del Banco de Crédito de Perú Agencias Chimbote.

2.7. Aspectos éticos

La investigación está enfocada en presentar datos reales que respetan la propiedad intelectual con nuestra honestidad, integridad y ética en la obtención y desarrollo de la información.

Veracidad porque al momento de realizar el cuestionario se recogieron datos reales por parte de los alumnos, no excluyéndose a ningún alumno.

Anonimato, se reservará los datos de los colaboradores BCP que participaron en la realización de la prueba.

Confidencialidad, porque los resultados obtenidos solamente tienen valor estadístico para esta investigación. No podrá hacerse uso de ellos para otros fines que afecten la integridad de los colaboradores.

Beneficencia porque este trabajo ayudará a futuros profesionales a tener en cuenta los problemas de la sociedad que actualmente se están dando.

III. RESULTADOS

Descripción de Resultados

Identificamos los siguientes resultados de la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, su relación con las dos variables y su contrastación de las Hipótesis:

La Gestión Empresarial

Objetivo específico N°1: Identificar el nivel de gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.

Tabla 2:

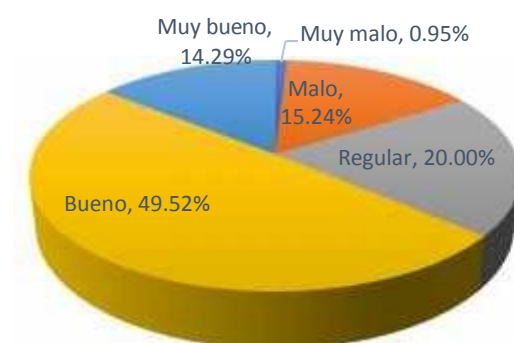
Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote,

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0.95%
Malo	16	15.24%
Regular	21	20.00%
Bueno	52	49.52%
Muy bueno	15	14.29%
Total	105	100.00%

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

Figura 1:

Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote,



Fuente: Datos de la Tabla 2.

Se identificó que 49.52 % de los empleados del banco BCP expresan que la gestión empresarial está en un nivel considerado como Bueno, el 20% indica que copera en un nivel de Regular, el nivel Malo con un 15.24%, los niveles Muy bueno y Muy malo con un 14.29% y 0.95% respectivamente cada uno; donde preocupa que hay un nivel regular, malo y muy malo en la Gestión empresarial, ya que los estándares del Banco apuntan a un nivel bueno y Muy Bueno.

Responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote

Objetivo Especifico N° 2: Identificar el nivel de responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Tabla 3:

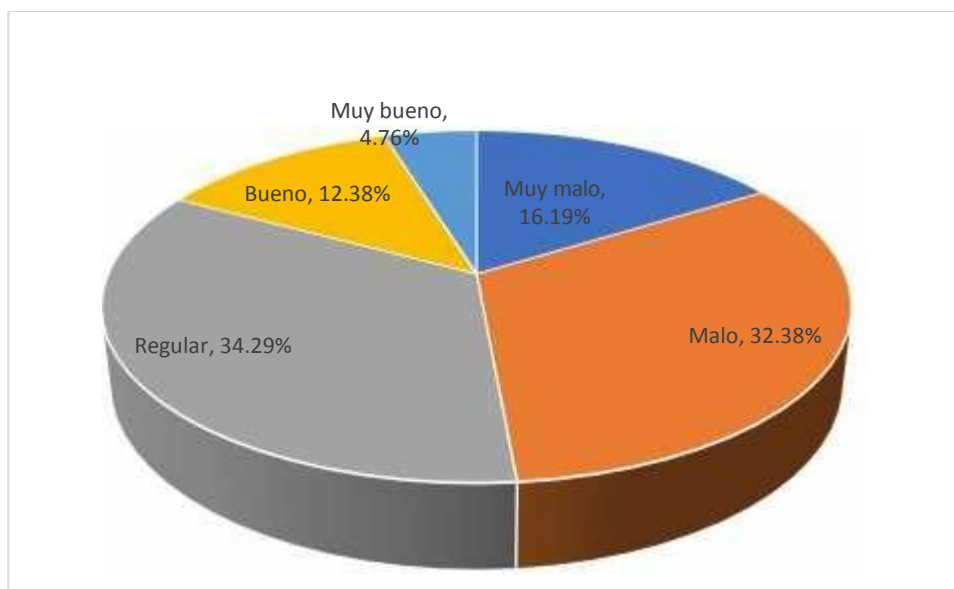
Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	17	16.19%
Malo	34	32.38%
Regular	36	34.29%
Bueno	13	12.38%
Muy bueno	5	4.76%
Total	105	100.00%

Fuente de base de datos del instrumento de medición

Figura 2:

Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.



Fuente: Datos de la Tabla 3

Se identificó que el 34.29% de los empleados del Banco BCP Agencia Chimbote, indican que la responsabilidad social está en un nivel considerado como Regular. los niveles bueno y Muy bueno con un 12.38% y 4.76% respectivamente, el 32.38% indican que contribuye en un nivel malo y 16.19% el nivel Muy malo, estas dos últimas mediciones son preocupantes en vista a la percepción de los colaboradores de cómo la empresa contribuye en la responsabilidad social dando como mayor porcentaje regular y malo, el BCP es una empresa que perfila sus estándares al óptimo pero en este caso la apreciación de los empleados no es lo esperado.

Relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Tabla 4:

Coefficiente de correlación entre la GE y la RS del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, Según prueba de Spearman

			Responsabilidad social	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	,5313*
		Sig. (bilateral)		.029
	N	105	105	
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,5313*	1.000
Sig. (bilateral)		.029		
	N	105	105	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.5313, con una bilateral significancia de 0.029. Con una muestra de 105 participantes, empleamos una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), indica que existe relación significativa con las dos variables Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote.

Tabla 5:

Prueba de Hipótesis según Rho Spearman

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT (Rho Spearman)	0.05	±-1.677224196
Estadístico de prueba		3.253418765

Del cuadro, se tiene que la prueba de hipótesis Rho de Spearman es $\rho = 3.253$ de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Empresarial y la Responsabilidad social.; y según la prueba Rho de Spearman entonces se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

IV. DISCUSIÓN

Nuestra investigación sobre la variable nivel de la Gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, con sus dimensiones planeación, Organización, integración, dirección y control, se identificó que 49.52 % y 14.29 % de los empleados de la agencias BCP Chimbote, manifiestan que la gestión empresarial esta mayormente en un nivel considerado como Bueno y muy bueno respectivamente, el 20% menciona que contribuye en un nivel de Regular y el nivel Malo y muy malo con un 15.24% y 0.94%; Cabe resaltar que el Banco busca en sus procesos de mejora que la gestión empresarial sea optima y que sea apreciada por sus colaboradores de manera valorativa pero existe una apreciación negativa que se encuentra en un nivel regular y malo. Chiavenato (2014) menciona que la gestión empresarial como planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (humanos, materiales, intelectuales, financieros entre otros) de una empresa, con el objetivo de alcanzar el beneficio máximo.

Nuestra investigación identifico el nivel de la Gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, lo que respecta a la dimensión Planeación, el 80.95% de los empleados sienten que es Buena la planeación estratégica a la vez la calificación regular de un 20% y Muy bueno con un 14.29%. Este resultado confirma la teoría de Chiavenato (2014), refieren que la planeación alude al hecho de elegir ecuánime las formalidades de acción, que nos permitan fijar a donde debemos dirigirnos.; evidentemente esta dimensión nos muestra que las Agencias Chimbote, cuentas con una planeación bien estructurada por lo que los empleados consideran una apreciación positiva, tenemos una calificación regular de un 10.48%. Así también Cochachi (2017) en tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, identificó en la dimensión planeación de la empresa Saga Falabella obtuvo un coeficiente de correlación alta y significativo, $r=0,903$, con un $p=0.000$; menor a 0,005. Po lo se rechaza la Hipótesis nula, obteniendo resultado, existe relación directa entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella.

Con respecto a la Dimensión Organización, el 80% y 16.19% los colaboradores manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, por lo que consideran que la organización optima y bien estructurada. Chiavenato (2014, p. 129), mencionó que la organización se puede visualizar de dos formas; la formal, la cual se basa en la equidad de la labor, que se prepara en órganos estructurales de las distintas actividades de los colaboradores.

Con respecto a la Dimensión Integración, el 48.57%, y 30.48% los colaboradores manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, por lo que consideran que la agencia BCP Chimbote tiene un alto estímulo de integración entre sus colaboradores y clientes, por otro lado califican en un nivel regular y malo con 16.19% y 4.76% Este resultado se diferencia a la investigación de Cochachi (2017) en su tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, se visualiza en la tabla 13 y figura 6, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente observación sobre la integración: en su mayoría es bajo (75,0%) por otro lado nivel promedio (10,0%) y por último el nivel alto (15%), demostrando que el BCP cuenta con mayor integración de sus colaboradores.

Con respecto a la Dimensión Dirección, el 39.05% y 30.48% los colaboradores manifiestan un nivel Regular y Malo, por lo que consideran que en las agencias BCP Chimbote sus colaboradores sienten mucha presión por parte de los directivos al tratar de cumplir las metas que cada día muestra una exigencia mayor, el 21.90% y 7.62% consideran que es Buena y Muy buena la dirección. Este resultado demuestra que según Hernández (2010), menciona que la dirección: “es el modo de dirigir a los colaboradores que componen la empresa para el logro de objetivos trazados y las metas. El autor señala notable establecer los objetivos y metas a través del planeamiento, los cuales los colaboradores deben tener la iniciativa, permitiendo que estos asuman posturas más protagonizadoras, generando confianza, fomentando el trabajo de todo el equipo con amabilidad, respeto y en particular disciplina, buscando siempre las mejores prácticas para el logro de las metas y así alcanzar el éxito con las mejores tomas de decisiones.

En la Dimensión Control, el 38.10% y 30.48% los colaboradores califican un nivel Regular y Malo, por lo que consideran que las agencias BCP Chimbote sus colaboradores, así como la presión que se le ejerce sobre ellos, consideran que el control es muy constante el cual se ve reflejado en esta numeración, por otro lado, un 20% y un 7.62% califican en un nivel Bueno y Muy Bueno. Esto se asemeja a la investigación de Cochachi (2017) en tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, observa en la tabla 15 y figura 8, los colaboradores tuvieron la siguiente captación sobre el control: en su mayormente regular (79,0%) y alto (4,0%).

Con respecto a la variable responsabilidad social, se identificó que el 34.29% de los empleados del Banco BCP Agencia Chimbote, manifiestan que la responsabilidad social esta mayormente en un nivel considerado como Regular, 12.38% y 4.76% se encuentran

en los niveles bueno y Muy bueno con un respectivamente el 32.38% menciona que contribuye en un niveles malo, el nivel Muy malo con un 16.19%, , donde es preocupante como es la percepción de los empleados del BCP, de cómo la empresa contribuye en la responsabilidad social dando como mayor porcentaje regular y malo, el BCP es una empresa que perfila sus estándares al optimo pero en este caso la apreciación de los empleados no es lo esperado. Según Cochachi en su tesis” La RS y la GE de la empresa Saga Falabella se visualiza en la tabla 9 y en la figura 2, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente captación sobre la RS, en su mayoría deficientes (77%), mientras que el 10% indican un nivel promedio y un nivel alto (13%), algo muy semejante a la apreciación de los colaboradores BCP, el cual demuestra que las empresas Bancarias prestan muy poca atención a la responsabilidad social.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad económica percibida el 48.57%, 17.14% y el 18.10% los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Malo y Muy malo, por lo que consideran que las agencias BCP Chimbote no invierten en temas de responsabilidad social en su comunidad, por otro lado, el 14.29% y 1.90% manifiestan una calificación Buena y Muy Buena, esto muestra que el BCP debe seguir mejorando e invirtiendo en RS. según Calderón (2013), hace énfasis que la procreación y distribución, agregado un valor entre accionistas y colaboradores, considerando justicia, equidad y las condiciones de mercado, por lo que crea la distribución de servicios útiles, rentables para la sociedad, su aportación a la necesidad pública vía la contribución impuestos. La empresa activa debe participar en la implantación de los planes sostenible de su región y su país.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad social interna el 53,33%, 23.81% y 17.14%, los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Bueno y Muy bueno, por lo que consideran que los colaboradores de las agencias BCP Chimbote se sienten comprometidos con la RSE solo necesitan incentivo para poder desarrollarla. Según Calderón (2013), implica la responsabilidad compartida y subsidiaria del directorio, los inversores, los empleados y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad social cultural y política externa, los colaboradores manifiestan 34.29%, 32.38% y 22.86% se encuentran en un nivel Regular, Malo y Muy Malo respectivamente por lo que perciben que el BCP muestra poco interés sobre los problemas socio culturales siendo así que sus políticas externas no se aplican a

cabalidad. Según Calderón (2013), menciona que las acciones y aportaciones propias y de gremios servirán para contribuir con recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión empresarial para el pleno desarrollo de las poblaciones en un entorno de mercado favorable para el desarrollo de los negocios.

Con respecto a la Dimensión Cumplimiento de Obligaciones Ambientales, el 30.48%, 43.81% y 23.81 los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Malo y Muy malo, que las agencia BCP Chimbote no muestran, interés con el medio ambiente, por otro lado el 0.95% y 095% manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, Navarro (2012) menciona que el desempeño de los deberes ambientales de su localidad, frente a la marcha, cuenta con normativa de cuidado del medio ambiente y apoyando campañas del medio ambiente.

Finalmente se analizó, la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote, se determinó mediante de Rho de Spearman el valor del coeficiente de correlación en un 0.5313, con una bilateralidad y significancia de 0.029. Con muestra de 105 participantes, empleando una estadística de T rho Spearman, nos indica que existe una relación significativa entre las dos variables GE y la RS del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote. Cochachi (2017) también menciona en su tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, mostro un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0,874$, con un $p=0.000$; rechazando la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, Pacheco (2013) menciona que las variables tienen congruencia y hace una propuesta sobre al tema el cual debe enmarcarse en la organización, considerando al cliente externo e interno, ambas variables establecen la columna necesario para que la Organización pueda desarrollar sus actividades para su mejoría en el tiempo. Considerando que hay congruencia existente y significativa entre la RS y GE, nos da a conocer que debemos incentivarla, para tener una imagen positiva de la gestión en los distintos bancos.

V. CONCLUSIONES

Primero: Podemos afirmar que se halla una relación significativa moderada entre la GE y la RS del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote., con un coeficiente de correlación de Rho Sperman =0.5313, con un nivel de significancia de 0.029, ($p=0.000$ ($p<0.05$)).

Segundo: Se determinó que el nivel de la Gestión empresarial por El Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote es Buena y Muy buena dando como resultado entre las dos mediciones un 63.81%, por lo que consideran en control y dirección, tiene que seguir mejorando sus estrategias comerciales, con respecto a que el Banco tiene iniciativa y apunta a mejorar cada día más el control y dirección, y porque consideran que el colaborador es importante para el desarrollo de la empresa.

Tercero: Se determinó que el nivel de Responsabilidad social aún tiene mucho que mejorar y que sus resultados demuestran el poco interés del Banco hacia la comunidad Chimbotana como resultado entre mediciones da un 82.86% entre Regular, malo y muy malo. aún tiene mucho que trabajar, el BCP aspira a los niveles más altos como el bueno y excelente, esta encuesta demuestra que tenemos deficiencias en la RSE percibida, ya que el resolver problemas sociales en algunos casos demanda un tiempo con respecto a las metas comerciales.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la gerencia del Banco de Crédito del Perú debe expresar una política y estrategias para el RSE, estimulando a los colaboradores, cuenten con un dispositivo de certificación, fijado en sus estándares y que sean obligatorios. Realizar campañas de sensibilización, premiar y reconocer a colaboradores voluntarios, ya que con ello admitirá la obtención de índices y de resultados que aseveren su funcionabilidad y utilidad.

Segundo: Se sugiere que la gerencia del Banco de Crédito del Perú difunda más en sus colaboradores sus estrategias de RSE, dando distribución de sus utilidades de inversión en ciudades como Chimbote y entre otras a fin de dar a conocer y mostrarse ante la comunidad que el Banco de Crédito promuevan la RSE en una sociedad en especial de Chimbote.

Tercero: Se sugiere a la gerencia del Banco de Crédito del Perú debe dar fortaleza y ser efectivo y tomar como compromiso y seriedad, pues la RSE, compromete una gestión estratégica que se planifique, ejecute y mida como toda gestión.

Cuarto: Se sugiere que las empresas deben alcanzar una gestión acorde para ello es importante llevar una interrelación de mucha armonía con los colaboradores, ser horizontal con presencia de RS, para no crear conflictos sociales y perjuicios dentro de la Organización; por se debe evitar que los procesos administrativos, sean fáciles y no engorrosos, permitiendo con más eficacia el desarrollo de la gestión de la empresa.

Quinto: Se debe considerar a los consumidores como parte importante y deben velar para que todas las empresas cambien y adopten actitudes responsables con el medio que rodea, y que tomen plenamente conciencia que es una necesidad contribuir con el medio ambiente, los consumidores tienen el derecho de exigirles como la seguridad a la información, a la reparación a la elección a un medio ambiente estable y saludable.

Sexto: Que todos los colaboradores del BCP trabajen por el medio ambiente mejorando las gestiones de los factores externos que influyen en las tareas empresariales, reduciendo costos e y fomentando el incrementando los ingresos. Reduciendo así los niveles de contaminación que la empresa genera, que promueva un servicio limpio, que reduzca los impactos ambientales y disminuye la magnitud en el consumo de los recursos naturales.

REFERENCIAS

- Asbanc (2017) *Responsabilidad social y valor de la empresa en el sector bancario peruano*. Recuperado de:
<https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=278>
- Barrantes, F. (2017) la responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola- Perú) recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Bernal, C. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Santa Fe de Bogotá: Pearson.
- Boletín BCP (2016) *Responsabilidad social*. Recuperado de:
http://www.responsabilidadsocialbcp.com/files/Reporte_de_sostenibilidad_BCP_23032016.pdf
- Calderón, J. (2013) *Centro mexicano para la filantropía*. Recuperado de:
<http://www.cemefi.org/esr/>
- Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de C.V
- Cochachi, V. (2017) *“La Responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”* (tesis de maestría) Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13275/Cochachi_RV.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cuevas, R. y Rodríguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, (42), 1-25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64652584002/index.html>
- Chirinos, M., Fernández, L. y Sánchez, G. (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y Palabra*, 17 (81) Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=199524700002>

- De Mello, A. & De Mello, M. (2018) An analysis of the practices of social responsibility and sustainability as strategies for industrial companies in the furniture sector: a case study. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2018000100081&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Espitia Cubillos, Anny Astrid (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, IV(14),75-84.[fecha de Consulta 18 de Enero de 2020]. ISSN: 1856-8327. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215047422008>
- García, J. (2006) *Responsabilidad social y su responsabilidad en la gestión empresarial*. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Martell, J. (2013) *¿Por qué es importante Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado de: <http://www.chimbotenlinea.com/empresas/22/11/2013/por-que-es-importante-responsabilidad-social-empresarial>
- Navarro, H. (2012) *Código de ética del licenciado en administración*. México: Santillana
- Posada, A. (2013) *Chile, pionero en temas de responsabilidad social en Sur América*. *Educación y sociedad* 4(1), 41-53
- 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/iesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Sanchis, J. (2016) *Responsabilidad social o cambio de cultura en banca*. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2016/01/13/actualidad/1452684809_593582.html
- Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.

- Olano, A. (2014) Estudio de la responsabilidad social empresarial En Colombia, un compromiso de todos (Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada Bogotá) Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=D2B01B56DCC34C6D5F41EB420E3B7675?sequence=2>
- <https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2018/Personas/Relaciones%20con%20Invercionistas/Memoria%20BCP%20Final.pdf>
- Pérez, M. Espinoza, C. Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Tostes, M. y Chero, L. (2010). Análisis comparativo de la responsabilidad social en el sector financiero: Estudios de caso en Perú y Brasil 2007–2009 Derecho PUCP, (64), 299-324. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3001>
- Navarro, C. (2011). Epistemología y metodología. México: Grupo Editorial Patria.
- Slavova, I. & Bancova, Y. (2015) Corporate social responsibility in business and management university education: the relevancy to the business practices in Bulgaria. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/297647154_CORPORATE_SOCIAL_RESPONSIBILITY_IN_BUSINESS_AND_MANAGEMENT_UNIVERSITY_EDUCATION_THE_RELEVANCY_TO_THE_BUSINESS_PRACTICES_IN_BULGARIA
- Vara H., A. A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Universidad San Martín de Porres

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable		Ítems	Marco Teórico	Método		
¿Qué relación existe entre gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019?	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.</p> <p>2. Identificar el nivel de responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.</p> <p>3. Analizar la relación entre las dimensiones de gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.</p>	<p>General</p> <p>H0: Existe relación significativa entre la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.</p> <p>H1: No Existe relación significativa entre Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.</p> <p>Específicas</p> <p>HE-1: Existe un nivel de la gestión empresarial del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019.</p> <p>HE-2: Existe un nivel de responsabilidad del Banco del Crédito del Perú Agencias Chimbote 2019.</p> <p>HE-3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión empresarial y la responsabilidad social del</p>	Variable 1: Gestión Empresarial		<p>1,2,3,4</p> <p>5.6.7.8</p> <p>9,10,11</p> <p>12,13,14, 15</p> <p>16,17</p> <p>18,19,20</p> <p>21,22,23</p> <p>24,25,26,27</p> <p>28,29,30, 31</p>	<p>Gestión Empresarial</p> <p>Chiavenato (2014) define la gestión empresarial como “el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos.</p> <p>Responsabilidad social:</p> <p>Calderón (2013) refirió que la responsabilidad social es inseparable a la entidad, que actualmente se ha convertido en un suceso de servicio para hacer negocios, en la cual la compañía se encarga del lado sustentable a nivel ambiental y social, inspeccionando los haberes de los diferentes montones con los que se relaciona. Tiene una visión a nivel</p>	<p>2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>Es descriptivo correlacional y es de corte transversal.</p> <p>De acuerdo al diseño de investigación:</p> <p>La investigación es no experimental.</p> <p>El presente diagrama es la estructura del Diseño Descriptivo correlacional:</p> <pre> graph TD M --> X1 M --> X2 X1 --- r --- X2 </pre> <p>M = Muestra X1 = Gestión empresarial X2 = Responsabilidad Social r = relación de la Gestión Empresarial y la Responsabilidad social. confiabilidad</p>		
			Dimensiones					Indicadores	
			Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas.					
			Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.					
			Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño.					
			Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.					
			Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.					
			Variable 2: Responsabilidad social						
			Dimensiones					Indicadores	
			Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad, distribución hacia la comunidad					
			Responsabilidad Social Interna	Cumplimiento de códigos, normas y valores					
			Responsabilidad a socio cultural y política externa	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad.					
			Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales					

		Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.					
--	--	---	--	--	--	--	--



**CUESTIONARIO DE LA GESTION EMPRESARIAL Y LA RESPONZABILIDAD SOCIAL
DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU AGENCIAS CHIMBOTE**

A continuación, se presentan varias preguntas relacionadas con el objetivo de esta investigación. El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información respecto a la Gestión empresarial y la Responsabilidad social del BCP agencias Chimbote. Marque la alternativa que usted considere adecuada, teniendo en cuenta la veracidad de sus respuestas, lea con atención cada pregunta.

SEXO:

M

F

CUESTIONARIO DE GESTION EMPRESARIAL:

1	2	3	4	5
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Como considera que la relación entre la misión y visión del BCP si guardan concordancia con su campo de acción					
2	Como considera usted, si El Banco de crédito agencias Chimbote distribuye adecuadamente sus presupuesto y gastos para el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo					
3	Como calificaría usted, si las políticas del banco están orientadas al aseguramiento de la calidad de servicios.					
4	Como considera que el BCP cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.					
5	Dentro de su estructura organizacional, como considera la estructura del organigrama del BCP.					
6	Como calificaría usted, la utilización de instructivos en donde detallas las funciones de cada puesto del BCP.					
7	El Manual de la organización del BCP, considera usted que agrupa todos conocimientos necesarios para las funciones de los colaboradores.					
8	De qué manera calificaría, los colaboradores tienen los accesos a los documentos en donde refleja los procedimientos que se realizan en el Banco.					
9	Como Calificaría las fuentes de reclutamiento que utiliza el BCP para la captación de nuevo personal.					
10	Como considera usted, que los criterios de selección del BCP se adecuan a las exigencias del mercado laboral.					
11	Como considera usted que los resultados de los procesos y desempeño son compartidos por todos los colaboradores del BCP.					
12	Como considera usted si el BCP cuenta con un sistema de implementación de comunicación a todo el personal.					
13	Como calificaría usted si la Supervisión que se dan en las diferentes áreas son proceso constantemente en el BCP.					
14	Como calificaría usted la motivación del BCP a sus colaboradores con incentivos, reconocimientos por la destacada labor.					
15	Como calificaría usted si la comunicación entre su jefatura o en otras áreas es eficiente y efectiva.					
16	Como califica usted las distintas estrategias que el BCP utiliza para ejercer el control sobre el desempeño de los colaboradores.					
17	Como considera usted que el control preventivo que realiza el BCP antes y después de las labores diarias son efectivas.					

CUESTIONARIO DE RESPOZANBILIDAD SOCIAL:

1	2	3	4	5
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
18	Como considera usted, el cumplimiento de su productividad en el BCP.					
19	Como considera usted que el BCP búsqueda constante de mejorar su rentabilidad					
20	Como califica usted, la distribución de su rentabilidad hacia la comunidad como por ejemplo sector educación, construcción, salud etc.					
21	Según su apreciación, cómo calificaría, el BCP fomenta y cumple con las normas del código ética, aunque esto le pueda afectar económicamente.					
22	Como considera usted, el BCP cumple con los estándares normativos, a fin de lograr sus objetivos corporativos.					
23	Según su apreciación considera que el BCP asegura el respeto a los valores y a principios éticos como prioridad, más que a los principios económicos.					
24	Como considera usted que el BCP se involucra activamente en los problemas sociales, como en educación, salud, construcción, etc.					
25	Como califica usted al BCP, trata resolver problemas sociales, ayudando al sector educación, salud, construcción, etc.					
26	Como considera si el BCP destina presupuesto a programas sociales filantrópicos (Amor a la especie Humana)					
27	Como Considera usted, que el BCP desempeña un papel importante en la mejora de la sociedad, más allá de la pura generación de beneficios económicos.					
28	Como considera usted que, dentro de las políticas y normas, el BCP da cumplimiento a una planificación ecológica con el medio ambiente.					
29	Como calificaría usted que el BCP promueve acciones que generen entre sus colaboradores conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, desarrollando campañas de Educación ambiental, (Como el uso de documentos electrónicos sin impresión de papel, exceso de Consumo de energía eléctrica, desperdicios de Agua u otros)					
30	Según su apreciación cómo calificaría al BCP cuando dona implementos, mobiliarios y equipos que ya no utiliza favoreciendo el re- uso y aprovechamiento.					
31	Según su apreciación, como califica usted a los colaboradores del BCP si participan en campañas externas de su comunidad como limpieza y orden del medio ambiente					

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR GESTION EMPRESARIAL Y LA RESPONZABILIDAD
SOCIAL DEL BCP**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario de la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote 2019.
2) Autor: Adaptación:	Br. Ricardo Fredy Carrion Mendez
3) N° de ítems	31
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	156 colaboradores
7) Finalidad	Evaluar la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú agencia Chimbote 2019.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i> I. Motivación intrínseca (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12,13,14,15,16,17); II. Motivación extrínseca (ítems 18, 19, 20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá será Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de

Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.88$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.731$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en comunicación y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: muy bajo [00-30], bajo: [31-43], medio: [44-57], alto: [58-69] y muy alto: [70-80]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los colaboradores para efectos del análisis de resultados.

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:Encuesta.....

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Empresarial	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas	1. Como considera que la relación entre la misión y visión del BCP si guardan concordancia con su campo de acción						X		X		X		X		
			2. Como considera usted, si El Banco de crédito agencias Chimbote distribuye adecuadamente sus presupuesto y gastos para el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo						X		X		X		X		
			3. Como calificaría usted, si las políticas del banco están orientadas al aseguramiento de la calidad de servicios.						X		X		X		X		
			4. Como considera que el BCP cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.						X		X		X		X		
	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	5. Dentro de su estructura organizacional, como considera la estructura del organigrama del BCP.						X		X		X		X		
			6. Como calificaría usted, la utilización de instructivos en donde detalla las funciones de cada puesto del BCP.						X		X		X		X		
			7. El Manual de la organización del BCP, considera usted que agrupa todos conocimientos necesarios para las funciones de los colaboradores.						X		X		X		X		
			8. De qué manera calificaría, los colaboradores tienen los accesos a los documentos en donde refleja los procedimientos que se realizan en el Banco.						X		X		X		X		
	Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño.	9. Como Calificaría las fuentes de reclutamiento que utiliza el BCP para la captación de nuevo personal.						X		X		X		X		
			10. Como considera usted, que los criterios de selección del BCP se adecuan a las exigencias del mercado laboral.						X		X		X		X		
			11. Como considera usted que los resultados de los procesos y desempeño son compartidos por todos los colaboradores del BCP.						X		X		X		X		
	Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	12. Como considera usted si el BCP cuenta con un sistema de implementación de comunicación a todo el personal.						X		X		X		X		
			13. Como calificaría usted si la Supervisión que se dan en las diferentes áreas son proceso constantemente en el BCP.						X		X		X		X		
			14. Como considera usted que el BCP motiva a sus colaboradores con incentivos, reconocimientos por la destacada labor.						X		X		X		X		
			15. Como calificaría usted si la comunicación entre su jefatura o en otras áreas es eficiente y efectiva.						X		X		X		X		

		Estrategias, control preventivo y preliminar.	16. Como califica usted las distintas estrategias que el BCP utiliza para ejercer el control sobre el desempeño de los colaboradores.														
	Control		17. Como considera usted que el control preventivo que realiza el BCP antes y después de las labores diarias son efectivas.					X	X	X	X						
Responsabilidad social	DIMENSIONES	INDICADORES															
	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad, distribución hacia la comunidad	18. Como considera usted, que el BCP busca el cumplimiento de su productividad.					X	X	X	X						
			19. Como considera usted que el BCP busca siempre mejorar su rentabilidad					X	X	X	X						
			20. Como calificaría usted, el BCP distribuye parte de su rentabilidad hacia la comunidad como por ejemplo sector educación, construcción, salud etc						X	X	X	X					
	Responsabilidad Social Interna	Cumplimiento de códigos, normas y valores	21. Según su apreciación, cómo calificaría, el BCP fomenta y cumple con las normas del código ética, aunque esto le pueda afectar económicamente.					X	X	X	X						
			22. Como considera usted, el BCP cumple con los estándares normativos, a fin de lograr sus objetivos corporativos.					X	X	X	X						
			23. Según su apreciación considera que el BCP asegura el respeto a los valores y a principios éticos como prioridad, más que a los principios económicos.						X	X	X	X					
	Responsabilidad a socio cultural y política externa	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad.	24. Como considera usted que el BCP se involucra activamente en los problemas sociales, como en educación, salud, construcción, etc.					X	X	X	X						
			25. Como calificaría usted al BCP, trata resolver problemas sociales, ayudando al sector educación, salud, construcción, etc.					X	X	X	X						
			26. Como considera si el BCP destina presupuesto a programas sociales filantrópicos (Amor a la especie Humana)						X	X	X	X					
			27. Como Considera usted, que el BCP desempeña un papel importante en la mejora de la sociedad, más allá de la pura generación de beneficios económicos.						X	X	X	X					
	Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	28. Como considera usted que, dentro de las políticas y normas, el BCP da cumplimiento a una planificación ecológica con el medio ambiente.					X	X	X	X						
			29. Como calificaría usted que el BCP promueve acciones que generen entre sus colaboradores conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, desarrollando campañas de Educación ambiental, (Como el uso de documentos electrónicos sin impresión de papel, exceso de Consumo de energía eléctrica, desperdicios de Agua u otros)					X	X	X	X						
			30. Según su apreciación cómo calificaría al BCP cuando dona implementos, mobiliarios y equipos que ya no utiliza favoreciendo el re- uso y aprovechamiento.						X	X	X	X					
31. Según su apreciación, como califica usted a los colaboradores del BCP si participan en campañas externas de su comunidad como limpieza y orden del medio ambiente								X	X	X	X						

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 Firma

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____ ENCUESTA _____

OBJETIVO: _____

DIRIGIDO A: _____ COLABORADORES DEL BCP DE TODAS LAS AGENCIAS DE CHIMBOTE Y NUEVO CHIMBOTE _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : De la Cruz Torres Rtc Karina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Firma


Post firma
DNI 32965489

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:Encuesta.....

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Empresarial	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas	1. Como considera que la relación entre la misión y visión del BCP si guardan concordancia con su campo de acción						X	✓	X	X					
			2. Como considera usted, si El Banco de crédito agencias Chimbote distribuye adecuadamente sus presupuesto y gastos para el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo						X	✓	X	X	X				
			3. Como calificaría usted, si las políticas del banco están orientadas al aseguramiento de la calidad de servicios.						X	✓	X	X	X				
			4. Como considera que el BCP cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.						X	✓	X	X	X				
	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	5. Dentro de su estructura organizacional, como considera la estructura del organigrama del BCP.						X	✓	X	X	X				
			6. Como calificaría usted, la utilización de instructivos en donde detalla las funciones de cada puesto del BCP.						X	✓	X	X	X				
			7. El Manual de la organización del BCP, considera usted que agrupa todos conocimientos necesarios para las funciones de los colaboradores.						X	✓	X	X	X				
			8. De qué manera calificaría, los colaboradores tienen los accesos a los documentos en donde refleja los procedimientos que se realizan en el Banco.						X	✓	X	X	X				
	Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño.	9. Como Calificaría las fuentes de reclutamiento que utiliza el BCP para la captación de nuevo personal.						X	✓	X	X	X				
			10. Como considera usted, que los criterios de selección del BCP se adecuan a las exigencias del mercado laboral.						X	✓	X	X	X				
			11. Como considera usted que los resultados de los procesos y desempeño son compartidos por todos los colaboradores del BCP.						X	✓	X	X	X				
	Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	12. Como considera usted si el BCP cuenta con un sistema de implementación de comunicación a todo el personal.						X	✓	X	X	X				
			13. Como calificaría usted si la Supervisión que se dan en las diferentes áreas son proceso constantemente en el BCP.						X	✓	X	X	X				
			14. Como considera usted que el BCP motiva a sus colaboradores con incentivos, reconocimientos por la destacada labor.						X	✓	X	X	X				
			15. Como calificaría usted si la comunicación entre su jefatura o en otras áreas es eficiente y efectiva.						X	✓	X	X	X				

Responsabilidad social	Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.	16. Como califica usted las distintas estrategias que el BCP utiliza para ejercer el control sobre el desempeño de los colaboradores.							X	X	X	X			
			17. Como considera usted que el control preventivo que realiza el BCP antes y después de las labores diarias son efectivos.							X	X	X	X			
	DIMENSIONES	INDICADORES														
	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad, distribución hacia la comunidad.	18. Como considera usted, que el BCP busca el cumplimiento de su productividad.								X	X	X	X		
			19. Como considera usted que el BCP busca siempre mejorar su rentabilidad								X	X	X	X		
			20. Como calificaría usted, el BCP distribuye parte de su rentabilidad hacia la comunidad como por ejemplo sector: educación, construcción, salud etc								X	X	X	X		
	Responsabilidad Social Interna	Cumplimiento de códigos, normas y valores	21. Según su apreciación, cómo calificaría, el BCP fomenta y cumple con las normas del código ética, aunque esto le pueda afectar económicamente.								X	X	X	X		
			22. Como considera usted, el BCP cumple con los estándares normativos, a fin de lograr sus objetivos corporativos.								X	X	X	X		
			23. Según su apreciación considera que el BCP asegura el respeto a los valores y a principios éticos como prioridad, más que a los principios económicos.								X	X	X	X		
	Responsabilidad a socio cultural y política externa	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad.	24. Como considera usted que el BCP se involucra activamente en los problemas sociales, como en educación, salud, construcción, etc.								X	X	X	X		
			25. Como calificaría usted al BCP, trata resolver problemas sociales, ayudando al sector educación, salud, construcción, etc.								X	X	X	X		
			26. Como considera si el BCP destina presupuesto a programas sociales filantrópicos (Amor a la especie Humana)								X	X	X	X		
			27. Como Considera usted, que el BCP desempeña un papel importante en la mejora de la sociedad, más allá de la pura generación de beneficios económicos.								X	X	X	X		
	Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	28. Como considera usted que, dentro de las políticas y normas, el BCP da cumplimiento a una planificación ecológica con el medio ambiente.								X	X	X	X		
			29. Como calificaría usted que el BCP promueve acciones que generen entre sus colaboradores conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, desarrollando campañas de Educación ambiental, (Como el uso de documentos electrónicos sin impresión de papel, exceso de Consumo de energía eléctrica, desperdicios de Agua u otros)								X	X	X	X		
30. Según su apreciación cómo calificaría al BCP cuando dona implementos, mobiliarios y equipos que ya no utiliza favoreciendo el re- uso y aprovechamiento.										X	X	X	X			
31. Según su apreciación, como califica usted a los colaboradores del BCP si participan en campañas externas de su comunidad como limpieza y orden del medio ambiente										X	X	X	X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma





RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____ ENCUESTA _____

OBJETIVO: _____

DIRIGIDO A: _____ COLABORADORES DEL BCP DE TODAS LAS AGENCIAS DE CHIMBOTE Y NUEVO CHIMBOTE _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____ GACA LOPEZ MARCOS GREGORIO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____ MAGISTER _____

Firma

Post firma
DNI 17805248

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:Encuesta.....

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Empresarial	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas	1. Como considera que la relación entre la misión y visión del BCP si guardan concordancia con su campo de acción						X	✓	X	X					
			2. Como considera usted, si El Banco de crédito agencias Chimbote distribuye adecuadamente sus presupuesto y gastos para el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo						X	✓	X	X	X				
			3. Como calificaría usted, si las políticas del banco están orientadas al aseguramiento de la calidad de servicios.						X	✓	X	X	X				
			4. Como considera que el BCP cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.						X	✓	X	X	X				
	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	5. Dentro de su estructura organizacional, como considera la estructura del organigrama del BCP.						X	X	X	X					
			6. Como calificaría usted, la utilización de instructivos en donde detalla las funciones de cada puesto del BCP.						X	X	X	X	X				
			7. El Manual de la organización del BCP, considera usted que agrupa todos conocimientos necesarios para las funciones de los colaboradores.						X	X	X	X	X				
			8. De qué manera calificaría, los colaboradores tienen los accesos a los documentos en donde refleja los procedimientos que se realizan en el Banco.						X	X	X	X	X				
	Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño.	9. Como Calificaría las fuentes de reclutamiento que utiliza el BCP para la captación de nuevo personal.						X	X	X	X	X				
			10. Como considera usted, que los criterios de selección del BCP se adecuan a las exigencias del mercado laboral.						X	X	X	X	X				
			11. Como considera usted que los resultados de los procesos y desempeño son compartidos por todos los colaboradores del BCP.						X	X	X	X	X				
	Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	12. Como considera usted si el BCP cuenta con un sistema de implementación de comunicación a todo el personal.						X	X	X	X	X				
			13. Como calificaría usted si la Supervisión que se dan en las diferentes áreas son proceso constantemente en el BCP.						X	X	X	X	X				
			14. Como considera usted que el BCP motiva a sus colaboradores con incentivos, reconocimientos por la destacada labor.						X	X	X	X	X				
			15. Como calificaría usted si la comunicación entre su jefatura o en otras áreas es eficiente y efectiva.						X	X	X	X	X				

		Estrategias, control preventivo y preliminar.	16. Como califica usted las distintas estrategias que el BCP utiliza para ejercer el control sobre el desempeño de los colaboradores.																			
	Control		17. Como considera usted que el control preventivo que realiza el BCP antes y después de las labores diarias son efectivas.																			
	DIMENSIONES	INDICADORES																				
Responsabilidad social	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad, distribución hacia la comunidad	18. Como considera usted, que el BCP busca el cumplimiento de su productividad.																			
			19. Como considera usted que el BCP busca siempre mejorar su rentabilidad																			
			20. Como calificaría usted, el BCP distribuye parte de su rentabilidad hacia la comunidad como por ejemplo sector educación, construcción, salud etc																			
	Responsabilidad Social Interna	Cumplimiento de códigos, normas y valores	21. Según su apreciación, cómo calificaría, el BCP fomenta y cumple con las normas del código ética, aunque esto le pueda afectar económicamente.																			
			22. Como considera usted, el BCP cumple con los estándares normativos, a fin de lograr sus objetivos corporativos.																			
			23. Según su apreciación considera que el BCP asegura el respeto a los valores y a principios éticos como prioridad, más que a los principios económicos.																			
	Responsabilidad a socio cultural y política externa	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad.	24. Como considera usted que el BCP se involucra activamente en los problemas sociales, como en educación, salud, construcción, etc.																			
			25. Como calificaría usted al BCP, trata resolver problemas sociales, ayudando al sector educación, salud, construcción, etc.																			
			26. Como considera si el BCP destina presupuesto a programas sociales filantrópicos (Amor a la especie Humana)																			
			27. Como Considera usted, que el BCP desempeña un papel importante en la mejora de la sociedad, más allá de la pura generación de beneficios económicos.																			
	Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	28. Como considera usted que, dentro de las políticas y normas, el BCP da cumplimiento a una planificación ecológica con el medio ambiente.																			
			29. Como calificaría usted que el BCP promueve acciones que generen entre sus colaboradores conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, desarrollando campañas de Educación ambiental, (Como el uso de documentos electrónicos sin impresión de papel, exceso de Consumo de energía eléctrica, desperdicios de Agua u otros)																			
			30. Según su apreciación cómo calificaría al BCP cuando dona implementos, mobiliarios y equipos que ya no utiliza favoreciendo el re- uso y aprovechamiento.																			
31. Según su apreciación, como califica usted a los colaboradores del BCP si participan en campañas externas de su comunidad como limpieza y orden del medio ambiente																						

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 Firma



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

OBJETIVO: _____

DIRIGIDO A: COLABORADORES DEL BCP DE TODAS LAS AGENCIAS DE CHIMBOTE Y NUEVO CHIMBOTE

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : BERNARDINO ESCALANTE WALTER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER


Firma

Post firma
DNI

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación


Lizeth G. Ortega B.
Jefe de Procesos Operativos
DNI: 4217727 / MAT 221326
Bancomer

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Chimbote, 10, diciembre del 2019

Sr. WILLAM COTRINA
GERENTE BCP AGENCIA CHIMBOTE
Presente. –

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante de Post grado Ricardo Fredy Carrion Mendez , estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los empleados BCP, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

ANEXO 5: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS GESTION EMPRESARIAL

Nº	SEXO	PLANEACION				ORGANIZACION				INTEGRACION			DIRECCION				CONTROL	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

BASE DE DATOS RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nº	SEXO	R. ECONOMICA			SOCIAL INTER			CULTURAL Y POLITICA		
----	------	--------------	--	--	--------------	--	--	---------------------	--	--

ANEXO 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

“Gestión empresarial y Responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019”

2. AUTOR (A)

CARRION MENDEZ RICARDO FREDY, fredycarrion2014@hotmail.com y 0000-0001-6817-7281.

3. RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación entre la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote 2019. La investigación es descriptiva correlacional de diseño no experimental de corte transversal y se realizó un cuestionario a 105 colaboradores con el propósito de identificar la relación entre las dos variables. Concluyendo que existe una relación significativa entre la Gestión empresarial y la responsabilidad con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.5313 mientras que el nivel de significancia es 0.029, por lo tanto, se establece que existe una relación moderada y directa entre las variables mencionadas.

También se identificó que el nivel de la gestión empresarial del banco de Crédito Agencia Chimbote es bueno y muy bueno y como resultado entre las dos mediciones da con un 63.81% y que aún falta mejorar en las dimensiones control y dirección. Por otro lado, se identificó que el nivel de Responsabilidad social tiene aún mucho que mejorar y que el resultado demuestra un poco interés del Banco hacia la comunidad Chimboteana y como resultado de nuestra medición nos da entre regular, malo y muy malo un 82,86%, demostrando que existe deficiencia en la RSE percibida ya que el resolver problemas sociales demanda tiempo con respecto a las metas comerciales establecidas por el Banco.

4. PALABRAS CLAVE

La Gestión empresarial y la responsabilidad social

5. ABSTRACT

The present investigation it was done with the objective to analyze the relationship between business management and social responsibility of the Chimbote Agencies Credit Bank 2019.

The investigation it is descriptive correlational of non-experimental design cross section and a questionnaire was made employees with the purpose of identifying the relationship between the two variables.

Concluding that there is a significant relationship between Business Management business and responsibility with a coefficient of Spearman's Rho correlation is 0.5313 while the level of significance it is 0.029, therefore, it is established that there is a moderate and direct relationship between the mentioned variables.

It was also identified that the level of business management from the Chimbote Agency Credit Bank It is good and very good and as a result between the two measurements it gives 63.81% and that there is still improvement in the control and direction dimensions. On the other hand, it was identified that the level of Social Responsibility still has much to improve and that the result shows a little interest of the Bank towards the Chimbote community and as a result of our measurement it gives us between regular, bad and very bad 82.86%, demonstrating that there is a deficiency in perceived CSR since solving social problems requires time with respect to the commercial goals established by the Bank.

6. KEYWORDS

Business management and social responsibility

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se pretende estudiar las prácticas responsables que se desarrollan en el sector de la Banca y analizaremos cómo este sector está integrando en su esencia la Responsabilidad Social en sus estrategias de mercado y gestiones innovadoras empresariales. Pretende analizar y estudiar de que el Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote, no solo se preocupen en crecer sus divisas económicas, sino en cuidar los intereses de los sectores con los cuales se interrelaciona.

El compromiso asumido por el Banco es destinar 1% de sus propias utilidades, cumpliendo con los compromisos pactados que si bien es cierto el banco cuenta con una política BCP, pero dentro de las agencias en especial de Chimbote los cuales serán nuestra materia de estudio resulta eficaz brindar un fortalecimiento a los objetivos de RS como parte de la GE, una debilidad que se presentan en el banco es que los colaboradores no promueven la responsabilidad social que se desarrolla en la comunidad de Chimbote, estas actividades contribuyen al desarrollo sostenible de los negocios y la seguridad de proteger a la comunidad Chimboteana.

En el 2018, dada la magnitud de los compromisos de inversión asumidos bajo este mecanismo, el BCP decidió enfocar los esfuerzos en culminar exitosamente los proyectos, en coordinación con cada entidad pública y con un enfoque orientado a la calidad de obra por entregar, transparencia en la comunicación con las entidades públicas y seguimiento al constructor. Bajo dicho enfoque de trabajo, durante 2018 se entregaron 13 proyectos a diversas entidades públicas de las regiones Cusco, Ica, Loreto, Piura y Puno, que si bien es cierto el BCP aporta en ciertos sectores no se ve plasmado en los colaboradores de Chimbote ni en la misma ciudad de Chimbote con obras para el desarrollo de la ciudad, por lo que en algunos casos los colaboradores desconocen de como el banco invierte en responsabilidad social; consideramos que la responsabilidad social en Chimbote desarrollara una imagen idónea y socialmente responsable a la empresa, para seguir manteniendo su liderazgo y aumentar su participación en el mercado garantizando su éxito empresarial.

8. METODOLOGÍA

Se empleó el siguiente método:

Método Cuantitativo, porque recolecta datos para contrastar Hipótesis, con base en el análisis estadístico y numeración numérica, para fijar muestras de comportamiento y probar teorías. Sampieri (2014)

El diseño de investigación es descriptivo- correlacional, el cual sitúa en grado de vinculo existente entre dos y más niveles de interés en una misma muestra.

La Población estuvo compuesta por 156 empleados del Banco de crédito del Perú Agencias Chimbote que ofrecen servicios, transaccionales bancarios en las oficinas de Chimbote del año 2019

Y la muestra estuvo compuesta por 105 colaboradores, seleccionados de la población que serán objeto de estudio.

Se aplicó la siguiente técnicas e instrumentos, para nuestro informe:

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Mediante cuestionario utilizamos para medir el nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote y su participación de cada uno de ellos.

El ámbito de aplicación es individual para los empleados del Banco de Crédito de Perú agencias Chimbote

La presente investigación se realizó los siguientes procedimientos, como la observación y planteamiento del problema, se procedió a la investigación de temas relacionados a nuestra tesis y se tomó la guía estructural para la elaboración de la tesis, se elaboraron encuestas a todos los empleados del BCP Ag. Chimbote, Ag. San Pedrito, Ag. Mega Plaza, Ag. Nuevo Chimbote y se pudo recabar la información para poder determinar con más eficiencia la información que es materia de estudio, Finalmente concluimos y realizamos algunas recomendamos para beneficio de la Institución.

9. RESULTADOS

Identificamos los siguientes resultados de la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, su relación con las dos variables y su contrastación de las Hipótesis:

La Gestión Empresarial

Objetivo específico N°1: Identificar el nivel de gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.

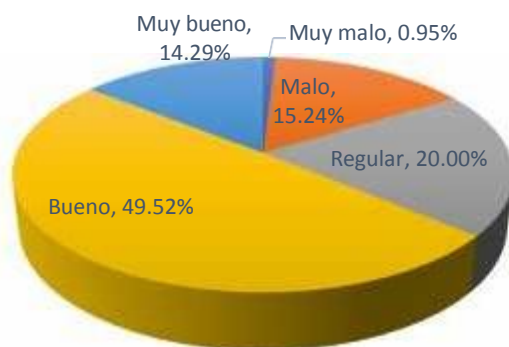
Tabla 1:

Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote,

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0.95%
Malo	16	15.24%
Regular	21	20.00%
Bueno	52	49.52%
Muy bueno	15	14.29%
Total	105	100.00%

Fuente de datos del instrumento de medición

Figura 1: Nivel de la Gestión Empresarial del Banco de Crédito Del Perú Agencia Chimbote,



Fuente: Datos de la Tabla 1.

Se identificó que 49.52 % de los empleados del banco BCP expresan que la gestión empresarial está en un nivel considerado como Bueno, el 20% indica que copera en un nivel de Regular, el nivel Malo con un 15.24%, los niveles Muy bueno y Muy malo con un 14.29% y 0.95% respectivamente cada uno; donde preocupa que hay un nivel regular, malo

y muy malo en la Gestión empresarial, ya que los estándares del Banco apuntan a un nivel bueno y Muy Bueno.

Responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote

Objetivo Especifico N° 2: Identificar el nivel de responsabilidad social del Banco de Crédito Del Perú Agencias Chimbote, 2019.

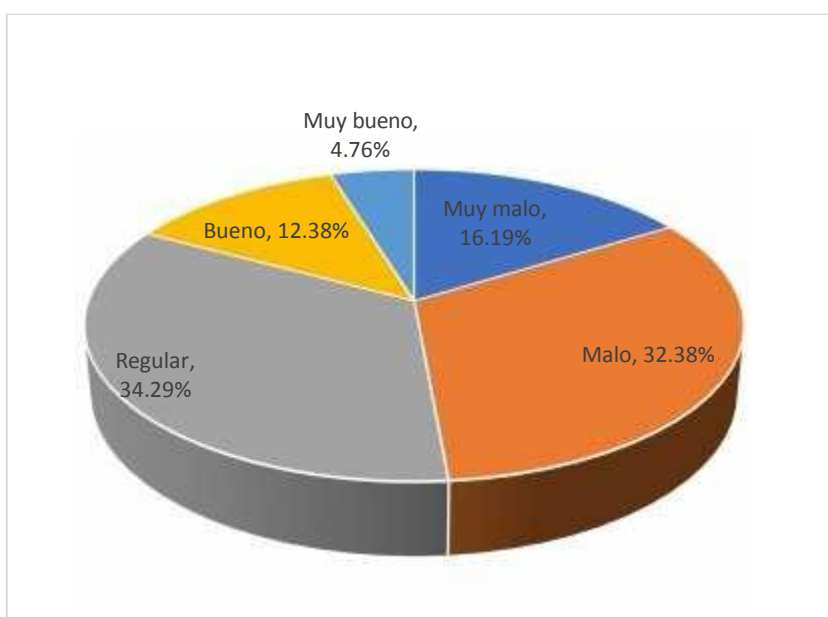
Tabla 2:

Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	17	16.19%
Malo	34	32.38%
Regular	36	34.29%
Bueno	13	12.38%
Muy bueno	5	4.76%
Total	105	100.00%

Fuente de datos del instrumento de medición.

Figura 2.: Nivel de la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú en Agencias Chimbote año 2019.



Fuente: Datos de la Tabla 2.

Se identificó que el 34.29% de los empleados del Banco BCP Agencia Chimbote, indican que la responsabilidad social está en un nivel considerado como Regular. los niveles bueno y Muy bueno con un 12.38% y 4.76% respectivamente, el 32.38% indican que contribuye en un nivel malo y 16.19% el nivel Muy malo, estas dos últimas mediciones son preocupantes en vista a la percepción de los colaboradores de cómo la empresa contribuye en la responsabilidad social dando como mayor porcentaje regular y malo, el BCP es una empresa que perfila sus estándares al optimo pero en este caso la apreciación de los empleados no es lo esperado.

Relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, 2019.

Tabla 3: *Coefficiente de correlación entre la GE y la RS del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, Según prueba de Spearman*

			Responsabilidad social	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	,5313*
		Sig. (bilateral)		.029
	N	105	105	
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,5313*	1.000
Sig. (bilateral)		.029		
N	105	105		

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.5313, con una bilateral significancia de 0.029. Con una muestra de 105 participantes, empleamos una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), indica que existe relación significativa con las dos variables Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote.

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

10. DISCUSIÓN

Nuestra investigación sobre la variable nivel de la Gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, con sus dimensiones planeación, Organización, integración, dirección y control, se identificó que 49.52 % y 14.29 % de los empleados de la agencias BCP Chimbote, manifiestan que la gestión empresarial esta mayormente en un nivel considerado como Bueno y muy bueno respectivamente, el 20% menciona que contribuye en un nivel de Regular y el nivel Malo y muy malo con un 15.24% y 0.94%; Cabe resaltar que el Banco busca en sus procesos de mejora que la gestión empresarial sea optima y que sea apreciada por sus colaboradores de manera valorativa pero existe una apreciación negativa que se encuentra en un nivel regular y malo. Chiavenato (2014) menciona que la gestión empresarial como planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (humanos, materiales, intelectuales, financieros entre otros) de una empresa, con el objetivo de alcanzar el beneficio máximo.

Nuestra investigación identifico el nivel de la Gestión empresarial del Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, lo que respecta a la dimensión Planeación, el 80.95% de los empleados sienten que es Buena la planeación estratégica a la vez la calificación regular de un 20% y Muy bueno con un 14.29%. Este resultado confirma la teoría de Chiavenato (2014), refieren que la planeación alude al hecho de elegir ecuánime las formalidades de acción, que nos permitan fijar a donde debemos dirigirnos.; evidentemente esta dimensión nos muestra que las Agencias Chimbote, cuentas con una planeación bien estructurada por lo que los empleados consideran una apreciación positiva, tenemos una calificación regular de un 10.48%. Así también Cochachi (2017) en tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella. Identifico en la dimensión planeación de la empresa Saga Falabella obtuvo un coeficiente de correlación alta y significativo, $r=0,903$, con un $p=0.000$; menor a 0,005. Po

lo se rechaza la Hipótesis nula, obteniendo resultado, existe relación directa entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella.

Con respecto a la Dimensión Organización, el 80% y 16.19% los colaboradores manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, por lo que consideran que la organización optima y bien estructurada. Chiavenato (2014, p. 129), mencionó que la organización se puede visualizar de dos formas; la formal, la cual se basa en la equidad de la labor, que se prepara en órganos estructurales de las distintas actividades de los colaboradores.

Con respecto a la Dimensión Integración, el 48.57%, y 30.48% los colaboradores manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, por lo que consideran que la agencias BCP Chimbote tiene un alto estímulo de integración entre sus colaboradores y clientes, por otro lado califican en un nivel regular y malo con 16.19% y 4.76% Este resultado se diferencia a la investigación de Cochachi (2017) en su tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, se visualiza en la tabla 13 y figura 6, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente observación sobre la integración: en su mayoría es bajo (75,0%) por otro lado nivel promedio (10,0%) y por último el nivel alto (15%), demostrando que el BCP cuenta con mayor integración de sus colaboradores.

Con respecto a la Dimensión Dirección, el 39.05% y 30.48% los colaboradores manifiestan un nivel Regular y Malo, por lo que consideran que en las agencias BCP Chimbote sus colaboradores sienten mucha presión por parte de los directivos al tratar de cumplir las metas que cada día muestra una exigencia mayor, el 21.90% y 7.62% consideran que es Buena y Muy buena la dirección. Este resultado demuestra que según Hernández (2010), menciona que la dirección: “es el modo de dirigir a los colaboradores que componen la empresa para el logro de objetivos trazados y las metas. El autor señala notable establecer los objetivos y metas a través del planeamiento, los cuales los colaboradores deben tener la iniciativa, permitiendo que estos asuman posturas más protagonizadoras, generando confianza, fomentando el trabajo de todo el equipo con amabilidad, respeto y en particular disciplina, buscando siempre las mejores prácticas para el logro de las metas y así alcanzar el éxito con las mejores tomas de decisiones.

En la Dimensión Control, el 38.10% y 30.48% los colaboradores califican un nivel Regular y Malo, por lo que consideran que las agencias BCP Chimbote sus colaboradores, así como la presión que se le ejerce sobre ellos, consideran que el control es muy constante el cual se

ve reflejado en esta numeración, por otro lado, un 20% y un 7.62% califican en un nivel Bueno y Muy Bueno. Esto se asemeja a la investigación de Cochachi (2017) en tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, observa en la tabla 15 y figura 8, los colaboradores tuvieron la siguiente captación sobre el control: en su mayormente regular (79,0%) y alto (4,0%).

Con respecto a la variable responsabilidad social, se identificó que el 34.29% de los empleados del Banco BCP Agencia Chimbote, manifiestan que la responsabilidad social esta mayormente en un nivel considerado como Regular, 12.38% y 4.76% se encuentran en los niveles bueno y Muy bueno con un respectivamente el 32.38% menciona que contribuye en un niveles malo, el nivel Muy malo con un 16.19%, , donde es preocupante como es la percepción de los empleados del BCP, de cómo la empresa contribuye en la responsabilidad social dando como mayor porcentaje regular y malo, el BCP es una empresa que perfila sus estándares al optimo pero en este caso la apreciación de los empleados no es lo esperado. Según Cochachi en su tesis” La RS y la GE de la empresa Saga Falabella se visualiza en la tabla 9 y en la figura 2, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente captación sobre la RS, en su mayoría deficientes (77%), mientras que el 10% indican un nivel promedio y un nivel alto (13%), algo muy semejante a la apreciación de los colaboradores BCP, el cual demuestra que las empresas Bancarias prestan muy poca atención a la responsabilidad social.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad económica percibida el 48.57%, 17.14% y el 18.10% los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Malo y Muy malo, por lo que consideran que las agencias BCP Chimbote no invierten en temas de responsabilidad social en su comunidad, por otro lado, el 14.29% y 1.90% manifiestan una calificación Buena y Muy Buena, esto muestra que el BCP debe seguir mejorando e invirtiendo en RS. Según Calderón (2013), hace énfasis que la procreación y distribución, agregado un valor entre accionistas y colaboradores, considerando justicia, equidad y las condiciones de mercado, por lo que crea la distribución de servicios útiles, rentables para la sociedad, su aportación a la necesidad pública vía la contribución impuestos. La empresa activa debe participar en la implantación de los planes sostenible de su región y su país.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad social interna el 53,33%, 23.81% y 17.14%, los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Bueno y Muy bueno, por lo que

consideran que los colaboradores de las agencias BCP Chimbote se sienten comprometidos con la RSE solo necesitan incentivo para poder desarrollarla. Según Calderón (2013), implica la responsabilidad compartida y subsidiaria del directorio, los inversores, los empleados y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

Con respecto a la Dimensión Responsabilidad social cultural y política externa, los colaboradores manifiestan 34.29%, 32.38% y 22.86% se encuentran en un nivel Regular, Malo y Muy Malo respectivamente por lo que perciben que el BCP muestra poco interés sobre los problemas socio culturales siendo así que sus políticas externas no se aplican a cabalidad. Según Calderón (2013), menciona que las acciones y aportaciones propias y de gremios servirán para contribuir con recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión empresarial para el pleno desarrollo de las poblaciones en un entorno de mercado favorable para el desarrollo de los negocios.

Con respecto a la Dimensión Cumplimiento de Obligaciones Ambientales, el 30.48%, 43.81% y 23.81 los colaboradores manifiestan un nivel Regular, Malo y Muy malo, que la agencia BCP Chimbote no muestran, interés con el medio ambiente, por otro lado el 0.95% y 095% manifiestan un nivel Bueno y Muy bueno, Navarro (2012) menciona que el desempeño de los deberes ambientales de su localidad, frente a la marcha, cuenta con normativa de cuidado del medio ambiente y apoyando campañas del medio ambiente.

Finalmente se analizó, la relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote, se determinó mediante de Rho de Spearman el valor del coeficiente de correlación en un 0.5313, con una bilateralidad y significancia de 0.029. Con muestra de 105 participantes, empleando una estadística de T rho Spearman, nos indica que existe una relación significativa entre las dos variables GE y la RS del Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote. Cochachi (2017) también menciona en su tesis La RS y la GE de la empresa Saga Falabella, mostro un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0,874$, con un $p=0.000$; rechazando la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, Pacheco (2013) menciona que las variables tienen congruencia y hace una propuesta sobre al tema el cual debe enmarcarse en la organización, considerando al cliente externo e interno, ambas variables establecen la columna necesario para que la Organización pueda desarrollar sus actividades para su mejoría en el tiempo. Considerando que hay congruencia existente y significativa entre la

RS y GE, nos da a conocer que debemos incentivarla, para tener una imagen positiva de la gestión en los distintos bancos.

11. CONCLUSIONES

- Podemos afirmar que se halla una relación significativa moderada entre la GE y la RS del banco de crédito del Perú Agencias Chimbote., con un coeficiente de correlación de Rho Sperman =0.5313, con un nivel de significancia de 0.029, ($p=0.000$ ($p<0.05$)).

- Se determinó que el nivel de la Gestión empresarial por El Banco de Crédito del Perú agencias Chimbote es Buena y Muy buena dando como resultado entre las dos mediciones un 63.81%, por lo que consideran en control y dirección, tiene que seguir mejorando sus estrategias comerciales, con respecto a que el Banco tiene iniciativa y apunta a mejorar cada día más el control y dirección, y porque consideran que el colaborador es importante para el desarrollo de la empresa.

- Se determinó que el nivel de Responsabilidad social aún tiene mucho que mejorar y que sus resultados demuestran el poco interés del Banco hacia la comunidad Chimbotana como resultado entre mediciones da un 82.86% entre Regular, malo y muy malo. aún tiene mucho que trabajar, el BCP si aspira a los niveles más altos como el bueno y excelente, esta encuesta demuestra que tenemos deficiencias en la RSE percibida, ya que el resolver problemas sociales en algunos casos demanda un tiempo con respecto a las metas comerciales.

12. REFERENCIAS

Asbanc (2017) *Responsabilidad social y valor de la empresa en el sector bancario peruano.* Recuperado de:

<https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=278>

Boletín BCP (2016) *Responsabilidad social.* Recuperado de:
http://www.responsabilidadsocialbcp.com/files/Reporte_de_sostenibilidad_BCP_23032016.pdf

Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de la administración.* (8a ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de C.V

- Cochachi, V. (2017) *“La Responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”* (tesis de maestría) Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13275/Cochachi_RV.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- García, J. (2006) *Responsabilidad social y su responsabilidad en la gestión empresarial*. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Martell, J. (2013) *¿Por qué es importante Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado de: <http://www.chimbotenlinea.com/empresas/22/11/2013/por-que-es-importante-responsabilidad-social-empresarial>
- Navarro, H. (2012) *Código de ética del licenciado en administración*. México: Santillana
- Calderón, J. (2013) *Centro mexicano para la filantropía*. Recuperado de: <http://www.cemefi.org/es/>
- Posada, A. (2013) *Chile, pionero en temas de responsabilidad social en Sur América*. Educación y sociedad 4(1), 41-53
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Sanchis, J. (2016) *Responsabilidad social o cambio de cultura en banca*. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2016/01/13/actualidad/1452684809_593582.html
- Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Cuevas, R. y Rodríguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, (42), 1-25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64652584002/index.html>
- Chirinos, M., Fernández, L. y Sánchez, G. (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y Palabra*, 17 (81) Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=199524700002>

- 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/iesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Cochachi, V. (2017) “ La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13275>
- Olano, A. (2014) Estudio de la responsabilidad social empresarial En Colombia, un compromiso de todos (Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada Bogotá) Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=D2B01B56DCC34C6D5F41EB420E3B7675?sequence=2>
- <https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2018/Personas/Relaciones%20con%20Inversionistas/Memoria%20BCP%20Final.pdf>
- Pérez, M. Espinoza, C. Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Tostes, M. y Chero, L. (2010). Análisis comparativo de la responsabilidad social en el sector financiero: Estudios de caso en Perú y Brasil 2007–2009 Derecho PUCP, (64), 299-324. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3001>
- Barrantes, F. (2017) la responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola- Perú) recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Slavova, I. & Bancova, Y. (2015) Corporate social responsibility in business and management university education: the relevancy to the business practices in Bulgaria. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/297647154_CORPORATE_SOCIAL_RES

PONSIBILITY_IN_BUSINESS_AND_MANAGEMENT_UNIVERSITY_EDUCA
TION_THE_RELEVANCY_TO_THE_BUSINESS_PRACTICES_IN_BULGARIA

De Mello, A. & De Mello, M. (2018) An analysis of the practices of social responsibility and sustainability as strategies for industrial companies in the furniture sector: a case study. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2018000100081&lng=en&nrm=iso&tlng=en

13. RECONOCIMIENTOS

Hago reconocimiento en especial a mi querida esposa quien con su ayuda pude lograr culminar este proyecto a los colaboradores del BCP quienes apoyaron con su sinceridad reflejar nuestra materia de estudio, por otro lado, hago un reconocimiento a mi asesor Marcos Baca ya que gracias a su asesoramiento puedo dar como culminado este proyecto.