UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE TACNA, AÑO 2023

TESIS

Presentada por:

Bach. JOSEFINA REYNA CALCINA TURPO

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE TACNA, AÑO 2023

Tesis sustentada y aprobada el 30 de marzo del 2026; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....
Dr. CPC. Manuel Velarde Herencia

SECRETARIO : .....
Mgr. CPC. Víctor Hugo Quispe Cabrera

MIEMBRO : .....
Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui

ASESOR : .....
Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Documento Evaluado:	Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
Título del Trabajo:	"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD FINANCIERA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE TACNA, AÑO 2023"
Autor:	Bach. Josefina Reyna Calcina Turpo
Docente Asesor:	Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui
Resolución de acreditación del Asesor:	Resolución de Facultad Nº 13273-2024-FCJE/UNJBG
Software Utilizado:	Turnitin
Configuración del software detector de similitud:	Para ello se aplicó las reglas de exclusión (R.R. N° 8464-2021-UNJBG) Art 14° a/b/-a/b/ c, (d) del asesor.
Porcentaje de similitud, según informe del software utilizado:	20% clasificándose como aprobado
Observaciones:	Sin observaciones
Calificación de originalidad:	Similitud baja, cumple criterios de originalidad.
Fecha emisión del certificado	26 de octubre del 2026



Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui
DOCENTE ASESOR



Bach. Josefina Reyna Calcina Turpo
D.N.I. 43006575

Dedicatoria

A Dios,

por brindarme salud, sabiduría y fortaleza para perseverar y lograr culminarlo con éxito.

A mis padres,

por su apoyo incondicional, valores inculcados y constante motivación, que han sido esenciales en mi desarrollo personal.

Agradecimientos

A Dios,

por otorgarme la fuerza, el conocimiento y la perseverancia necesaria para culminar satisfactoriamente la presente investigación.

A mis padres,

por su respaldo, comprensión y constante motivación incondicional a lo largo de mi formación académica y personal.

Finalmente, a mi asesor de Tesis,

por compartir sus experiencias, dedicación y valiosas contribuciones en nuestro estudio.

Contenido

Dedicatoria.....iv

Agradecimientos.....v

Índice de Tablas.....x

Índice de Figuras.....xii

Resumen.....xiii

Abstract.....xiv

Introducción.....1

Capítulo I: Planteamiento del Problema.....2

1.1. Descripción del Problema.....2

1.2. Formulación del Problema.....3

1.2.1. Problema Principal.....3

1.2.2. Problemas Específicos.....4

1.3. Justificación e Importancia del Tema a Investigar.....4

1.3.1. Justificación Teórica.....4

1.3.2. Justificación Práctica.....4

1.3.3. Justificación Metodológica.....5

1.3.4. Justificación Social.....5

1.3.5. Importancia.....5

1.4. Objetivos de Investigación 6
1.4.1. Objetivo General 6
1.4.2. Objetivos Específicos 6
1.5. Hipótesis de la Investigación 7
1.5.1. Hipótesis Principal 7
1.5.2. Hipótesis Específicas 7

Capítulo II: Marco Teórico de la Investigación 8

2.1. Antecedentes del Problema 8
2.1.1. Antecedentes Internacionales 8
2.1.2. Antecedentes Nacionales 10
2.1.3. Antecedentes Locales 13
2.2. Bases Teóricas 16
2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial 16
2.2.2. Rentabilidad Financiera 32
2.3. Marco Conceptual 37
2.3.1. Capital 37
2.3.2. Reservas 38
2.3.3. Resultados acumulados 38
2.3.4. Utilidad 38

Capítulo III: Diseño Metodológico de la Investigación 39

3.1. Tipo y Diseño de Investigación 39

3.1.1. Tipo de Investigación 39
3.1.2. Nivel de Investigación 39
3.1.3. Diseño de la investigación 39
3.1.4. Enfoque de la Investigación 39
3.2. Población y Muestra de Estudio 40
3.3. Variables de Estudio e Indicadores 41
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 44
3.5. Métodos y Técnicas de Procesamiento y Análisis de Resultados 44
3.6. Contrastación y Verificación de Hipótesis 45

Capítulo IV: Resultados de la Investigación 47

4.1. Confiabilidad 47
4.2. Estadística Descriptiva 50
4.3. Prueba de Normalidad 61
4.3.1. Prueba de Normalidad: Responsabilidad Social Empresarial 61
4.3.2. Prueba de Normalidad: Rentabilidad Financiera 63
4.4. Contrastación de las Hipótesis 64
4.4.1. Prueba de Hipótesis General 64
4.4.2. Prueba de Hipótesis Específica 1 66
4.4.3. Prueba de Hipótesis Específica 2 69
4.4.4. Prueba de Hipótesis Específica 3 72
4.4.5. Prueba de Hipótesis Específica 4 75

Capítulo V: Discusión **78**

Conclusiones **81**

Recomendaciones **83**

Referencias **85**

Anexos **91**

Índice de Tablas

Tabla 1. *Población* 40

Tabla 2. *Operacionalización de variables* 43

Tabla 3. *Escala de Alfa de Cronbach* 47

Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos de la variable Responsabilidad Social Empresarial* 48

Tabla 5. *Estadísticas de fiabilidad de la variable Responsabilidad Social Empresarial* 48

Tabla 6. *Resumen de procesamiento de casos de la variable Rentabilidad Financiera* 49

Tabla 7. *Estadísticas de fiabilidad de la variable Rentabilidad Financiera* 49

Tabla 8. *Responsabilidad Social Empresarial* 50

Tabla 9. *Área Interna de la RSE* 52

Tabla 10. *Área Externa de la RSE* 54

Tabla 11. *Rentabilidad Financiera* 56

Tabla 12. *Resultado Neto del Ejercicio* 58

Tabla 13. *Patrimonio Neto* 60

Tabla 14. *Prueba de normalidad: Responsabilidad Social Empresarial* 62

Tabla 15. *Prueba de normalidad: Rentabilidad Financiera* 63

Tabla 16. *Tabla cruzada: RSE*Rentabilidad financiera* 65

Tabla 17. *Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis General* 65

Tabla 18. *Tabla cruzada: Área Interna de la RSE * Resultado Neto del Ejercicio* 67

Tabla 19. *Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 1* 68

Tabla 20. *Tabla cruzada: Área Interna de la RSE * Patrimonio Neto* 70

Tabla 21. *Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 2* 71

Tabla 22. *Tabla cruzada: Área Externa de la RSE * Resultado Neto del Ejercicio* 73

Tabla 23. *Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 3* 74

Tabla 24. *Tabla cruzada: Área Externa de la RSE * Patrimonio Neto* 76

Tabla 25. *Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 4* 77

Índice de Figuras

Figura 1. *Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial*.....20

Figura 2 .*Clasificación de Stakeholders* 24

Figura 3. *Responsabilidad Social Empresarial* 50

Figura 4. *Área Interna de la RSE* 52

Figura 5. *Área Externa de la RSE* 54

Figura 6. *Rentabilidad Financiera*.....56

Figura 7. *Resultado Neto del Ejercicio* 58

Figura 8. *Patrimonio Neto* 60

Resumen

La investigación titulada “Responsabilidad Social Empresarial y Rentabilidad Financiera en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023” tuvo como objetivo general, describir cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023. El tipo de investigación fue básica, con un nivel correlacional y su diseño fue no experimental. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios para recolectar los datos de cada variable de estudio. La población fue de 10 bancos que operan en la ciudad de Tacna, La muestra fue censal. Al finalizar el trabajo de investigación se llegó a concluir que la Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023, lo que se sustenta en el resultado de la contratación de la hipótesis general que brinda un resultado de: p-valor = 0,002; que es menor al nivel de significancia (0,05) según el estadístico de contrastación Chi cuadrado.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, Rentabilidad Financiera, entidades bancarias.

Abstract

The research entitled “Corporate Social Responsibility and Financial Profitability in Banking Entities in the Province of Tacna, 2023” had the general objective of describing the relationship between Corporate Social Responsibility and the Financial Profitability in banking entities in the Tacna city in 2023. The research was basic, correlational, and non-experimental in design. Two questionnaires were used to collect data for each variable under study. The population consisted of 10 banks operating in the city of Tacna, and the sample was a census. The research concluded that Corporate Social Responsibility has a significant relationship with the Financial Profitability in banking entities in the Tacna city in 2023, a conclusion supported by the results of the general hypothesis test, which yielded a p-value of 0.002. which is less than the significance level (0.05) according to the Chi-square test statistic.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Financial Profitability, banking institutions.

Introducción

El presente trabajo de investigación fue realizado para la obtención del título profesional de Contador Público, tuvo como finalidad de dar a conocer temas fundamentales sobre la Responsabilidad Social Empresarial y con la inversión que se efectúa sobre ésta tiene relación con la rentabilidad de las empresas. Tal como se refiere en las justificaciones, reviste suma importancia debido a que la Responsabilidad Social Empresarial, es un concepto actual que ha tomado verdadera relevancia en todo el mundo, por lo criterios que encierra en búsqueda de una mejoría no sólo de los trabajadores sino también, de sus familiares y finalmente la comunidad en general.

Mediante el desarrollo de los capítulos que estructuran nuestro estudio se dan a conocer el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, el marco teórico, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalmente, se presentan las referencias, conclusiones, recomendaciones y anexos, respectivamente.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del Problema

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nace en los años sesenta; sin embargo, en los últimos diez años, como consecuencia de los grandes escándalos financieros y las prácticas abusivas que algunas empresas han estado cometiendo, ha resurgido con gran fuerza. De esta manera, se empieza a incluir en la agenda de los gobiernos, instituciones y empresas, los aspectos relacionados con ética, el medioambiente y la sociedad. Esta creciente atención brindada a la responsabilidad social empresarial, se fortalece debido a su implementación en las instituciones educativas como parte del Diseño Curricular Nacional (DCN).

En este tiempo, la cantidad de entidades que integran la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a sus estrategias es creciente, las mismas informan a través de sus memorias, la implementación de sus prácticas sobre RSE. Tal como indica Marom (2006), las entidades se dirigen en forma progresiva en busca de conductas de Responsabilidad Social, teniendo motivaciones morales (Aspecto normativo) y por motivaciones prácticas (aspecto instrumental). Diversos autores que estudian la Responsabilidad Social Empresarial tienen el objetivo de demostrar que esta determina mejoras en los resultados financieros de las empresas (Seto y Angla, 2012).

Como nueva tendencia ha servido para estimular el estudio e investigación de la relación existente entre las empresas y la sociedad, que trata específicamente sobre la conducta social de la empresa, hacia sus *stakeholders* y la sociedad en general.

Tal como lo señala Miras (2011) todavía no hay acuerdos acerca de lo que se podría considerar como RSE y, particularmente, sobre el criterio de desinterés y de voluntad de las actividades que corresponden a este concepto en las empresas; a estos criterios debe agregarse la discusión que existe sobre, si resulta conveniente para las empresas la realización de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En torno a este debate, es destacable la controversia alrededor de la presencia de la relación entre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y la obtención de la rentabilidad financiera empresarial, lo que genera un intenso debate de los conocedores y estudiosos del tema, sobre si las prácticas de responsabilidad social empresarial se traducen en un impacto positivo, negativo o no ocasionan influencia en los resultados empresariales.

El presente estudio de investigación se encuentra enmarcado en esta gran discusión, con la pretensión de determinar, dentro del contexto concreto del sector bancario, y busca determinar el impacto que tienen las prácticas de Responsabilidad Empresarial en la Rentabilidad Financiera.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, en el año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Cómo es la relación del área Interna de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?

b) ¿Cómo es la relación del área Interna de la RSE con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?

c) ¿Cómo es la relación del área Externa de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?

d) ¿Cómo es la relación del área Externa de la RSE con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?

1.3. Justificación e Importancia del Tema a Investigar

1.3.1. Justificación Teórica

Se justifica debido a que se fundamenta teóricamente la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna. Al efectuar este trabajo, se ha utilizado diversas expresiones teóricas de connotados autores, para dar sustento a la investigación realizada. Asimismo, los resultados a los que se ha arribado dan fuerza a los conceptos teóricos existentes y servirán de sustento a futuras investigaciones.

1.3.2. Justificación Práctica

Se justifica en la práctica porque los resultados serán de utilidad para que otras instituciones los utilicen como base para implementar y mejorar sus prácticas de responsabilidad social y la relación existente con su rentabilidad.

1.3.3. Justificación Metodológica

Debido a que se ha utilizado el método científico para desarrollar la investigación y con el fin de identificar la relación que tiene la RSE con la Rentabilidad Financiera en las instituciones bancarias, se ha elaborado un cuestionario para cada una de las variables en estudio y su aplicación ha permitido obtener resultados que llevaron a conclusiones y recomendaciones. Asimismo, para su elaboración se ha utilizado el método científico.

1.3.4. Justificación Social

La presente tesis se justifica socialmente debido a que la responsabilidad social empresarial es una tendencia que tiene más importancia cada día y hacia la comunidad. De acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas, este trabajo está vinculado con el ODS 12: Producción y Consumo Responsables, dado que permite que los futuros profesionales comprendan la importancia de la medición y reporte de indicadores ambientales en la actividad económica. Esto fomenta la transparencia en la gestión de recursos y el desarrollo de estrategias financieras sostenibles dentro de las empresas, contribuyendo a una economía más ética y responsable con el entorno.

1.3.5. Importancia

La importancia de la ejecución de la investigación expuesta, radica en que los resultados, los mismos que incidirán en brindar un fortalecimiento de los conceptos sobre como la responsabilidad social empresarial puede recompensar y favorecer a la

totalidad de los integrantes de la sociedad que reciben de alguna manera su efecto por las acciones realizadas por la entidad. Asimismo, permitirán ampliar el conocimiento que tienen los investigadores respecto a los efectos de la responsabilidad social empresarial en el sostenimiento de las empresas.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Establecer cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

b) Determinar cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

c) Identificar cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

d) Establecer cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

1.5. Hipótesis de la Investigación

1.5.1. Hipótesis Principal

La Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

1.5.2. Hipótesis Específicas

a) El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

b) El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

c) El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Resultado Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

d) El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Capítulo II

Marco Teórico de la Investigación

2.1. Antecedentes del Problema

Se mencionan trabajos de investigación previos que tienen relación con la tesis que presento, estos se mencionan a continuación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vega (2015) en su tesis denominada “La Rehabilitación Financiera como modelo de responsabilidad social en la gestión de cobranza de las entidades bancarias” Tesis presentada para obtener el título de Especialista en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Indica que:

> “Los modelos de responsabilidad social en las entidades financieras han tenido un enfoque más ambientalista que socialmente aplicable, lo que lleva a que estas entidades como Bancompartir generen modelos de gestión innovadores como la Rehabilitación Financiera que encamine sus esfuerzos a la recuperación de cartera vencida en estado de castigo, procurando mantenerse en el balance financieramente sostenible y socialmente rentable, implementando un modelo a través de acciones orientadas a dar apoyo a personas que quieran y puedan recuperar su condición de clientes ante el sistema financiero, el mercado de bienes y servicios y en general, que puedan recuperar su autoestima e imagen reputacional ante la sociedad civil y su familia, reincorporando de esta manera al cliente “moroso” al sistema bancario de manera activa e incluyente”.

Muñoz et al. (2020) en su artículo titulado “Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura” investigación publicada en la revista Encuentros, indican que:

> “Este artículo de análisis documental tiene por objetivo identificar en los hallazgos de 57 investigaciones, la relación existente entre acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y rentabilidad de las empresas. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software NVivo12-Pro. Los hallazgos más importantes muestran que existen relaciones de tipo positiva, negativa y neutral, en donde predomina la positiva, la cual no depende del enfoque metodológico con el que se hizo la investigación. Con este trabajo se busca aportar información para los tomadores de decisión al momento de implementar o desarrollar modelos de gestión de RSE”.

Por otro lado, Marulanda (2014) elaboró una tesis titulada “Prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda”. Tesis de Maestría, presentada en la Universidad Nacional de Colombia; en la que indica lo siguiente:

> “Con el fin de identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de la banca colombiana, se llevó a cabo un Estudio Documental de Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda, los bancos más importantes del país, en cuanto a activos, ingresos y utilidades; complementando la información con entrevistas semiestructuradas a funcionarios de estas entidades. Posteriormente se aplicó el modelo de Schwartz (2011), el cual se enfoca en tres dimensiones: la

económica, la legal y la ética; para analizar los datos recolectados sobre políticas, lineamientos en materia de RSE e informes de gestión; concluyendo que aunque estas tres instituciones cuentan con programas de responsabilidad social que involucran temas ambientales, sociales y económicos, prevalece la orientación al incremento de sus ganancias y su poder a costa de altos márgenes de intermediación, servicios costosos y poca inversión en la comunidad. Igualmente se evidencia la falta de voluntad del gobierno para controlar esta situación, al permitir, por ejemplo, que existan tasas de usura hasta del 51,18%".

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Aponte et al. (2018), en su tesis de maestría "Responsabilidad social empresarial en el sector financiero en el Perú", mencionan lo siguiente:

"La investigación de carácter descriptivo y enfoque cualitativo, cuyo objetivo principal es identificar las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector financiero peruano. Luego de entrevistar a altos funcionarios de tres bancos, que trabajan directamente en el área de Responsabilidad Social, se procedió a encontrar similitudes y diferencias en sus respuestas. Sobre la base de los resultados de las entrevistas, se concluyó que los bancos sí desarrollan prácticas de RSE, las cuales obedecen a un programa integral y, por ende, no son actividades aisladas, aunque en la mayoría de los casos no están integradas con la estrategia general de la empresa. Asimismo, se conoció que en las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial colaboran trabajadores de distintas áreas de los bancos, y además se hacen

> alianzas con entes externos. Para los bancos, las prácticas de RSE tienen un efecto positivo sobre la percepción que los clientes y el mercado, en general, tienen de la institución; sin embargo, desconocen si existe un efecto directo sobre la rentabilidad, ya que esto no se mide".

Tova (2014), en su tesis "Evaluación del nivel de responsabilidad social empresarial de las pymes turísticas del sector restaurantes en el CPM de Muruhuay - Tarma en el período 2014" nos indica que:

> "En estos días, es relevante que el sector turístico tome conciencia del rol que tiene en la resolución de los problemas sociales que afectan a gran parte de la población y constituyen dificultades para un desarrollo turístico sustentable en el Perú. Por lo que como un primer intento de medir el grado de aplicación de la RSE, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Describir y determinar el nivel de responsabilidad social empresarial de las MYPES turísticas del sector restaurantes en el CPM de Muruhuay- Tarma en el periodo 2014, y para lograrlo se trabajó una tesis de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal en una muestra de 13 establecimientos del rubro restaurantes, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala tipo Likert. Asimismo, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba t para diferencia de proporciones. Los resultados indican que el nivel de responsabilidad social empresarial de las MYPES turísticas del sector restaurantes en el CPM de Muruhuay- Tarma en el periodo 2014, es medio bajo considerando las escalas trabajadas en el cuestionario".

Pérez et al. (2016), en su artículo “La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro” nos dicen que:

> “Durante las últimas décadas, muchas empresas alrededor del mundo han tenido que adaptar sus operaciones a una situación actual de mayor compromiso con el medio ambiente y la sociedad en su conjunto. La búsqueda de un beneficio económico ha tenido que ceder lugar al desarrollo de nuevos objetivos en el campo de la responsabilidad social, del cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, pasa desde un enfoque estratégico netamente económico a uno cada vez más social y ambiental, en un alto grado de compromiso con la sostenibilidad y con los diferentes grupos de interés. En la primera parte de esta investigación se revisa la literatura relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que proporciona un importante énfasis a las dimensiones que la conforman y a aquellas líneas estratégicas que garantizan el óptimo proceso de su implementación a nivel organizacional. Posteriormente se mencionan los pasos que se deben seguir para que la implementación de una correcta gestión ambiental, tanto interna como externa, genere notables beneficios a las organizaciones, y, finalmente se destaca la importancia de las relaciones entre los diferentes grupos de interés”.

Contreras y Palacios (2016), en su tesis “Rentabilidad financiera y liquidez corriente de las empresas del sector industrial que negocian en la bolsa de valores de Lima, 2011-2014”, señalan lo siguiente:

> “La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la rentabilidad financiera y la liquidez corriente de las empresas que negocian en la Bolsa de Valores de Lima, durante los periodos 2011-2014. El tipo de estudio realizado es descriptivo-correlacional con un diseño no experimental retrospectivo. La población está constituida por un total de 29 empresas que negocian en la Bolsa de Valores de Lima. De acuerdo al suceso en los periodos 2011-2014, las empresas evaluadas tuvieron una liquidez corriente favorable en la medida que, el mayor porcentaje de los componentes del activo corriente se centralizó en el rubro de los inventarios en una media del 50% del activo corriente y, en cuanto a la rentabilidad financiera, decayeron considerablemente por la baja rotación de sus inventarios, el cual fortalece la existencia de la relación adversa entre la rentabilidad financiera y la liquidez corriente”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Bracamonte y Valderrama (2021) en su investigación científica denominada “Responsabilidad social bancaria y su influencia en la Competitividad”, artículo publicado por la Revista Veritas Et Scientia de la Universidad Privada de Tacna, en el que se indican que:

> “A nivel mundial, aumenta la relevancia de la responsabilidad social; así, es fundamental estudiar el contexto de las instituciones bancarias; y determinar de qué manera la responsabilidad social de estas instituciones influye en la competitividad de un Banco con sede en Tacna, año 2019. Se realizó una investigación básica, observacional, transeccional explicativa. La muestra

estuvo constituida por los usuarios del Banco, con una muestra total de 384 clientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se ha comprobado que la responsabilidad social bancaria influye significativamente en la competitividad del banco. La variable responsabilidad social bancaria tiene un nivel de influencia del 72% sobre la variable competitividad". (R^2 significativo según el indicador de Nagelkerke)".

Hidalgo (2017) en su tesis doctoral titulada "Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Imagen Institucional de las Entidades Financieras de Tacna, Año 2017", presentada en la universidad Privada de Tacna; indica que:

"El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el determinar en qué medida la responsabilidad social empresarial influye en la imagen institucional que perciben los clientes de las entidades financieras de Tacna, año 2017; de tipo básico de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 381 clientes de las instituciones financieras: Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, Scotiabank e Interbank. Se encontró que la responsabilidad social empresarial influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 6,698 y valor p = 0,010); el balance económico no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 1,579 y valor p = 0,209); el balance social influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 3,893 y valor p = 0,048); y el balance ambiental no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 0,103 y valor p = 0,749). También que el

> 57,9% de los clientes considera que es de nivel regular la responsabilidad social empresarial que perciben de las entidades financieras de Tacna, y el 61,2% de los clientes considera que es de nivel regular la imagen institucional que perciben de las entidades financieras".

Velarde (2019) presentó su tesis doctoral, titulado "La responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de las entidades bancarias en Tacna, 2018", en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; en la que indica que:

> "La presente tesis tiene como objetivo principal el determinar la influencia de la responsabilidad social empresarial sobre el posicionamiento de las entidades bancarias de Tacna, 2018; de tipo básico y de nivel explicativo, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 381 clientes del Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental y Scotiabank, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el enfoque fue cuantitativo. Se encontró que el 92,39% de los clientes perciben que la responsabilidad social empresarial que caracteriza a las entidades bancarias de Tacna es de nivel moderado, en todas las entidades bancarias lo más destacado fue la "Dimensión económica" y lo focalizado a mejorar fue la "Dimensión ambiental"; y el 51,44% de los clientes perciben que el posicionamiento que caracteriza a las entidades bancarias de Tacna es de nivel regular, en todas las entidades bancarias lo más destacado fue la dimensión "Liderazgo en el servicio" y lo focalizado a mejorar fue la dimensión "Preocupación por el entorno". Se concluye que existe influencia

significativa de la responsabilidad social empresarial sobre el posicionamiento de las entidades bancarias de Tacna; de forma similar en cada una de las dimensiones de la variable “Responsabilidad social empresarial” respecto a la variable *Posicionamiento*”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

Las primeras señales de la Responsabilidad Social Empresarial se sitúan en la época de la primera revolución industrial, en que las entidades precursoras de la Inglaterra victoriana comenzaron a implementar una idea paternalista acerca de responsabilidad (en base al “principio de caridad”) en el gobierno de sus instituciones.

Un suceso muy notable es el del empresario George Cadbury (1839-1922), industrial que explotaba el cacao. Este efectuó la construcción de casas con jardines, un centro de salud, salas de recreación, salones para leer, un centro para lavado de ropa, al lado de su fábrica para sus trabajadores. Asimismo, acortó el tiempo de trabajo del día sábado, incrementó el tiempo vacacional más allá de lo que establecían las normas legales por encima de lo legalmente establecido, y dispuso la asistencia por salud y el seguro odontológico dirigido a sus colaboradores.

La idea que tenía era que, si el propietario de la empresa cuidaba la sanidad y la tranquilidad de sus trabajadores, éstos custodiarían de mejor manera a su fuente de trabajo.

Esta filosofía sirvió de inspiración a distintos industriales americanos e ingleses en los primeros años del siglo XX. Como representante de esta generación de

empresarios se puede mencionar a Henry Ford (1863 - 1947), quien en alguna presentación efectuó la siguiente declaración: “Si deseo que mi empresa tenga éxito, mis trabajadores deben ser remunerados de manera suficiente para que puedan adquirir mis autos”. Tal filosofía lo condujo a efectuar aumentos en los salarios de los obreros que no se había observado hasta a aquel momento, y a brindar a sus colaboradores un plan de actividades novedoso que privilegiaba la distribución de los beneficios de la empresa.

Lozano (2002), afirma que durante la década de los cincuenta, la responsabilidad social empresarial fundamentalmente se vinculaba a actos relacionados con la conciencia y con la intención de quienes dirigen la empresa, debiendo entenderse en forma básica como un tema de responsabilidad personal. La responsabilidad social empresarial radica en buscar que los empresarios adquieran determinada conciencia social en el momento de tomar decisiones.

Bowen (1953), publicó un precursor texto denominado “Responsabilidad Social de los Empresarios” que contiene la afirmación que quienes dirigen las empresas tienen la responsabilidad por las decisiones que tomen e implementen, lo que tiene mayor importancia que simplemente considerar un objetivo de resultados.

Desde el 2008 hasta el 2014, los proyectos de empresas y los programas de instituciones sobre Responsabilidad Social Empresarial quedaron relegados, o solo se efectúan publicaciones que reciben una atención solamente de testimonios, lo que acarrea demasiadas desconfianzas y cuestionamientos acerca de la fuerza y potencia de la responsabilidad social empresarial, dando evidencia, como un fiasco, total y como una estrategia de maquillaje que sólo resulta conveniente en tiempos de prosperidad.

Por otro lado, muchos continúan observando en ella un camino de mejoría institucional y de cambios sociales.

Según el Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, la RSE observa el efecto de la entidad en sus tres dimensiones: económica, social y medioambiental; tiene como objetivo principal, la búsqueda del desarrollo sostenible y por consecuencia la creación de valor para la totalidad los interesados en el largo plazo.

La mencionada denominación, la RSE no contempla un empleo y conceptualización mundial.

En el contexto de los anglosajones, prefieren utilizar la denominación Responsabilidad Social Corporativa (RSC); en tanto que, en el ámbito de Sudamérica se ha extendido el título Responsabilidad social Empresarial (RSE).

No obstante, varios autores sostienen que hay una leve diferencia en lo que significa RSC y RSE, considerando una distinción en sus definiciones. Prácticamente estos dos términos tienen un significado semejante; si bien, la más conocida aparentemente es la de RSE. Asimismo, las dos denominaciones proceden de la traducción de la misma expresión del inglés: Corporate Social Responsibility (CSR).

De la misma forma, Perdiguero (2003) indica que el objetivo más importante que enfrentan los estudios acerca de la relación entre la empresa y la sociedad es la carencia de convenios respecto a la explicación de la profundidad de la Responsabilidad Social Empresarial y las definiciones de los procesos utilizados para evaluar y medir las políticas y conductas sociales empresariales; no obstante de todos estos obstáculos, lo que aparentemente resulta evidente es el desarrollo sostenido que ha venido

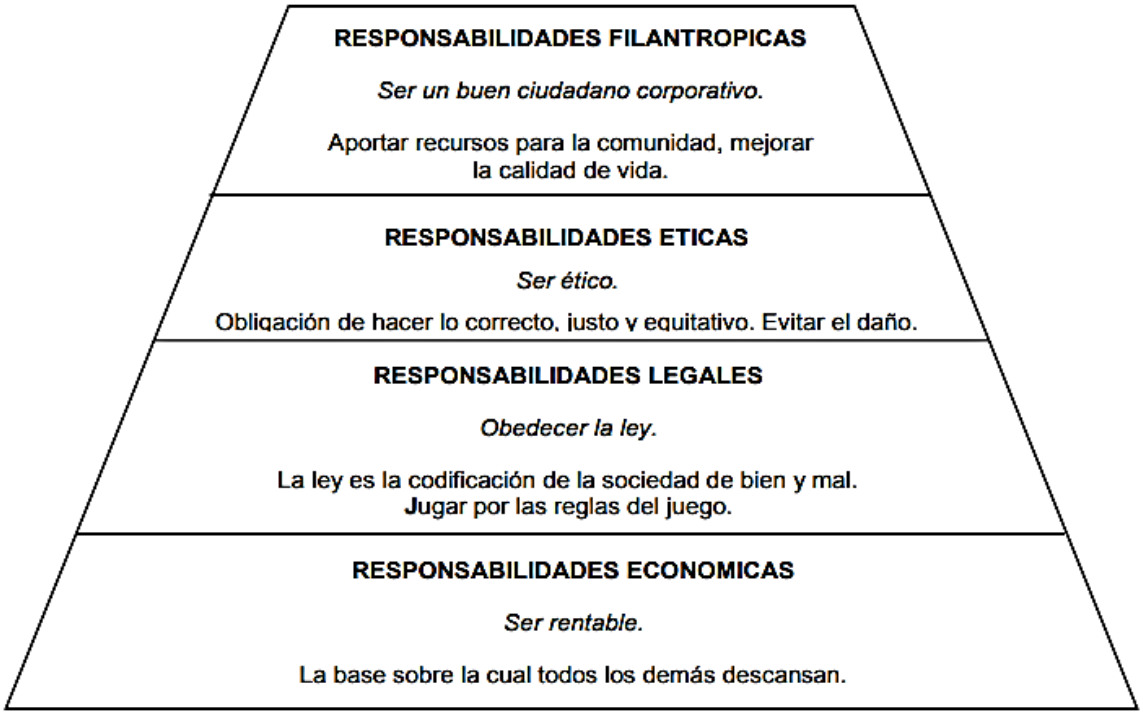
observando la Responsabilidad Social Empresarial en el último tiempo, bajo la creencia, cada vez más amplia y más extendida de que la ética y la conducta formal brindan una valoración colectiva que redunda en beneficio de las instituciones empresariales.

Por otro lado, Calle et al. (2016) manifiesta que la responsabilidad social representa una obligación que aceptan las personas identificadas a determinadas a un conjunto o comunidad en forma espontánea para colaborar con ésta, mediante la actuación adecuada que excede al mandato exigido legalmente y que va de acuerdo a cómo su conciencia y valores lo exigen.

Asimismo, Carroll (1991) determina una tipificación de compromisos que deben asumir los hombres de negocios; éstas son responsabilidades económicas, jurídicas, éticas y filantrópicas, de acuerdo a la figura 1 que se muestra a continuación:

Figura 1

Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial



Nota. Adaptado de Carroll (1991).

Frederick (1960) indica que la responsabilidad social comprende el significado que los empresarios deben supervisar respecto al funcionamiento de los sistemas económicos, buscando el objetivo de dar satisfacción a la expectativa pública. Esta indicación infiere que los medios de producción económicos deben ser utilizados de forma tal que la producción y la distribución deben impulsar los beneficios económicos mundiales.

La Responsabilidad Social comprende diversos actos que señalen una actitud pública en relación a los bienes económicos y humanos de la empresa y la intención de

lograr que esos bienes se utilicen para objetivos generales de la sociedad y más allá de del interés ceñido a trabajadores y entidades privadas.

Johnson (1971), determina que la Responsabilidad Social en las empresas representa la obtención de propósitos socioeconómicos mediante la preparación de políticas sociales en la actuación de empresas establecidas; de esta manera, los negocios son llevados mediante procesos sociales y culturales que se especifican mediante reglamentos y desempeños de entidades privadas, como forma de dar respuesta a posiciones peculiares y son expuestas con detalle claro, en la forma prescrita para las labores empresariales.

Mayormente, los conocedores de este tema, señalan que en la tentativa de plantear un concepto de Responsabilidad Social Empresarial que brinde satisfacción a todos los interesados; la más profunda definición a que se ha arribado hasta ahora, se ha dado en el contexto Europeo, y particularmente en el renombrado Libro Verde (Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas). El mencionado compendio que data del periodo 2001, está referido a la RSE en la siguiente expresión: La RSE es, principalmente, una definición específica que las entidades disponen espontáneamente para colaborar a lograr una sociedad superior y un medio ambiente más puro.

Este libro presenta los resultados extraídos de las consultas efectuadas a instituciones, grupos sindicalistas y diferentes asociaciones y entidades de la Unión Europea. El libro llega a concluir que, a pesar de la cantidad de criterios relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial, es notorio en el contexto de Europa un concepto general respecto a las propiedades más distinguidas:

- La responsabilidad social consiste en un comportamiento que adoptan las empresas voluntariamente, más allá de sus obligaciones jurídicas, por considerar que redunda a largo plazo en su propio interés.
- La responsabilidad social está intrínsecamente vinculada al concepto de desarrollo sostenible: las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales.
- La responsabilidad social empresarial no es algo que pueda “añadirse” optativamente a las actividades principales de la empresa, sino que afecta a su propia gestión.

Para Baltera y Díaz (2005), La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE), representa una forma de dirección de las empresas, que implementa un reconocimiento e incorporación de un vínculo de constante relación existente entre las entidades y sus interesados, cuyas necesidades asumen para lograr beneficios comunes. Para lograr esta finalidad, las empresas deben conciliar en sus actividades de producción, los criterios de los aspectos de rentabilidad económica con los aspectos de derechos personales y laborales, con los beneficios sociales y con el cuidado del ambiente. De esta manera, y en conjunto con la comunidad y el gobierno, la entidad admite papel preponderante en los procedimientos destinados conseguir una sociedad más equitativa y sostenible.

El Instituto Ethos (2005) indica que la RSE representa la manera de dirección caracterizada por las relaciones éticas y transparentes de las empresas con todo público con el que mantenga relación; asimismo, por establecer objetivos institucionales que compatibilicen con el crecimiento sostenible comunitario, conservando los recursos

naturales y culturales para los habitantes del futuro, con respeto a la biodiversidad y fomentando la disminución de las brechas sociales.

De la misma forma, establecen diversos criterios de responsabilidad social de las entidades que, más allá de hacer posible la unión de las definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, nos presenta una relación de componentes que deberán ser revisados por las instituciones.

- Adoptar valores y laborar transparentemente.
- Dar valor al personal de la empresa.
- Brindar aportes para cuidar el medio ambiente.
- Incluir a los asociados y acreedores.
- Dar protección a clientes y consumidores.
- Fomentar a los integrantes de la sociedad.
- Tener compromiso con los bienes comunes.

Los stakeholders según Freeman y Liedtka (1991), son una novedosa propuesta para dejar la expresión de RSE. Ellos indican que las instituciones empresariales deberán comportarse como grupos interconectados de interesados, la totalidad deberá estar "unida en aquello", lo que significa que debe existir colaboración evidente de los interesados para tomar decisiones; de esta manera, la comunidad tendrá la capacidad de convivir en la forma que no tendrá que distribuirse el planeta en fragmentos económicos, sociales, políticos y tecnológicos.

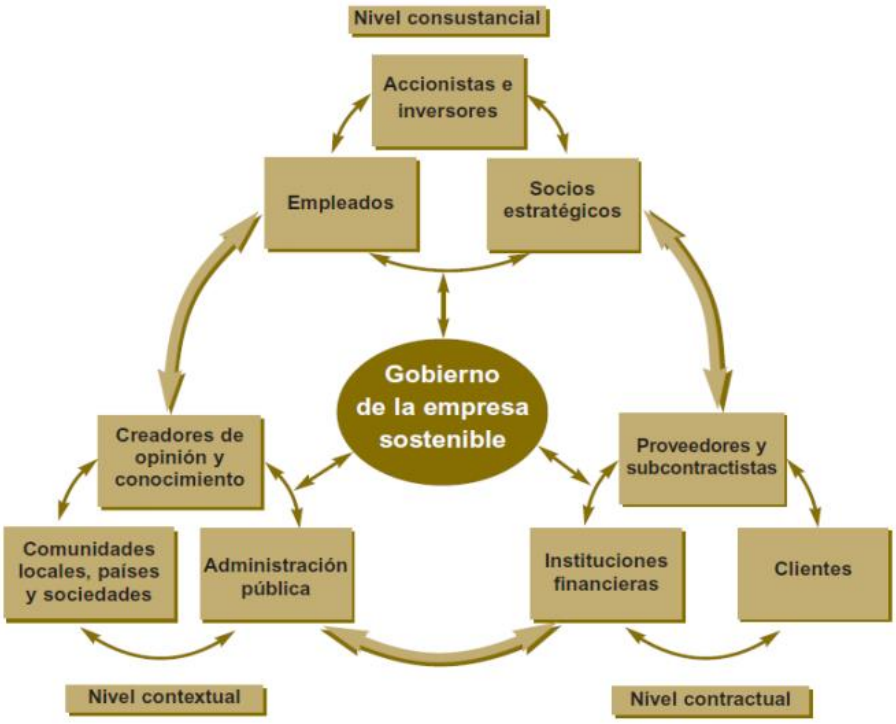
La Business School University of Navarra (2002) ha clasificado a los stakeholders en tres tipos: el consustancial, el contractual y el contextual. Entiéndase como stakeholders consustanciales a los que son indispensables y sin ellos la vida

empresarial mo puede darse; los stakeholders contractuales son los que contratan formalmente con la institución.

Finalmente, los stakeholders contextuales se denominan a los que tienen un rol elemental para lograr la aceptación de las instituciones y, la credibilidad de sus acciones.

Figura 2

Clasificación de Stakeholders



Nota. Business School University of Navarra (2002).

Respecto a cómo se clasifican los stakeholders, se cuenta con una diversidad de proposiciones. Navarro (2008), determina que es posible la distinción de dos

considerables tipos de stakeholders de acuerdo a cuán cerca se encuentran del núcleo empresarial:

- Stakeholders internos. Son los que se vinculan en forma directa con la entidad o institución, ya sea en como accionistas, socios, funcionarios, grupos sindicales, colaboradores, asociados estratégicos, entre otros.
- Stakeholders externos. son aquellos interesados que no tienen vinculación orgánica con la institución, como autoridades, grupos de presión, ONG, competidores, consumidores, etc.

2.2.1.1. Área Interna de la RSE.

La dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se enfoca en las prácticas responsables dentro de la empresa, como el bienestar de los empleados, la seguridad laboral, la diversidad, y la gestión ambiental interna. Esta dimensión comprende las responsabilidades que la empresa tiene hacia sus propios empleados y sus operaciones.

2.2.1.1.1 Cumplimiento Legal.

Este componente es indispensable en toda entidad que tiene perspectivas hacia un futuro extenso. Deberá dar inicio a sus operaciones con respeto a la ley, no debido a que su cumplimiento tenga obligatoriedad, sino debido a que le determina legitimidad a la entidad y la formaliza ante la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial, se refiere a respetar las normas legales, establecidas por el estado con la finalidad de dar protección al bienestar de la sociedad,

que tiene la categorización de suprema, debido a que no existen individuos o entidades superiores a ella; de esta manera, el Estado es la institución que se encarga de decretar las regulaciones y controles de las actividades de los individuos y de las instituciones.

2.2.1.1.2 Cumplimiento Laboral.

Comprende las prácticas laborales; las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en base a las que estarán basados mayormente los actos juiciosos que deberán efectuar las entidades en los temas de la práctica laboral, cuando las empresas elaboran la Responsabilidad Social Empresarial.

Comprende la exposición de los principios y derechos primordiales de las actividades laborales y la enunciación de principios para las entidades transnacionales y las políticas sociales.

A continuación, se expresan los principios relacionados con los derechos fundamentales:

a) La libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
b) La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
c) La abolición efectiva del trabajo infantil; y
d) La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

La ISO 26000 (2010), presenta el análisis de siete temas importantes, presentando como uno de ellos a la práctica laboral, en el que desarrolla los siguientes aspectos: trabajo y relación laboral, requisitos laborales y de seguridad social,

comunicación social, salubridad, protección laboral, crecimiento personal y capacitación laboral.

En algunos casos las actividades mencionadas están sustentadas en normas legales de aplicación obligatoria, existen naciones en subdesarrollo, en los que no se ha contemplado las directivas mencionadas; motivo por el que, las instituciones comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial, que tomen en consideración los mencionados principios, elevarán su nivel en Responsabilidad Social Empresarial.

2.2.1.1.3 Los Valores Éticos.

En las empresas estos valores representan el sustento de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que la institución siendo un entidad jurídica fundamentan sus operaciones en principios que otorgan la validación a sus negocios, al liderazgo y a la inversión efectuada, con proyección solidaria con dirección a su ámbito; de esta manera la organización que no tenga esta iniciativa corre el peligro de recibir impactos adversos relacionados al repudio social, condenas legales, disminución de la inversión, etc. Actualmente, las instituciones que no proceden en función a los principios sociales, se transforman en instituciones alejadas del crecimiento sustentable y apartadas de valorar y preservar el medio ambiente; no obstante, que los principios éticos contengan juicios valorativos subjetivos, pueden causar un fuerte efecto en los aspectos económicos de la organización.

Debemos tener presente que los principios éticos aplicados a las empresas persiguen como fin, integrarlos a la libertad empresarial; de esta manera, los principios éticos y cualquier otro valor, no deben transformarse en un obstáculo contrario al

crecimiento empresarial; al contrario, deben convertirse en incentivo para desarrollar una cultura de conductas morales y transparentes que darán sostenimiento a las determinaciones a las que arribe la entidad, fortaleciendo su perfil en el mercado y en la comunidad (Klinsberg, 2005)

Los sucesos actuales apuntan a que la sociedad, cada vez, se encuentra mejor organizada e influida por modelos éticos rigurosos. Existe exigencias para evaluar a quienes dirigen la economía, y de igual forma, a los que hacen empresa. No es suficiente el cumplimiento legal, la colectividad actual necesita que los negocios procedan transparente y responsablemente de cara al ámbito de sus operaciones.

2.2.1.1.4 Transparencia en las Operaciones.

Representan la revelación de informes claros, precisos y completos de las determinaciones que asuma la entidad; teniendo en cuenta que éstas deberían tener un nivel prudente y moderado, paralelos con los objetivos, actividades y políticas empresariales, también deben contener informes del efecto generado y posibilidades que pueden originar en la comunidad y su ambiente. Estos informes deben ser accesibles y entendibles para los interesados en conocer la institución; asimismo, deben darse a conocer con oportunidad y con base en acciones verídicas que permitan a los interesados evaluar exactamente el efecto que las decisiones y acciones de la entidad originan en sus propios intereses.

En este sentido, se debe aclarar que, la transparencia no obliga a que los informes se publiquen; Asimismo, no es exigible que se brinde informes que tengan protección legal o que afecte algún deber legal, comercial, de protección o de secreto

empresarial, debido a que las empresas que son personas jurídicas tienen derecho a tener sus datos y documentos propios de su objeto, en reserva; de esta manera, la propagación de los informes debe tener contenido veraz, razonable y debe estar libre de afectaciones negativas a la entidad.

2.2.1.2. Área Externa de la RSE.

Está referida a la interrelación de la entidad con los interesados en ella, al exterior de la empresa, lo que incluye a clientes, proveedores, sociedad en general, y otros asociados, mediante los productos de calidad, el crecimiento comunitario y conservación de la naturaleza. El Área Externa de la RSE, comprende los compromisos del negocio con la comunidad y el medio en el que efectúa sus operaciones.

2.2.1.2.1 Proyección a la Familia del Trabajador.

La responsabilidad social empresarial (RSE) dirigida a la familia del trabajador se enfoca en políticas y programas que apoyan el equilibrio entre la vida laboral y familiar, mejorando el bienestar integral del empleado (financiero, físico, emocional, social) y sus seres queridos, facilitando la conciliación y reconociendo que la familia es un pilar clave para la productividad y el desarrollo humano, no solo un stakeholder externo. Esto incluye flexibilidad laboral, apoyo en cuidado de hijos/dependientes, programas de bienestar familiar y la promoción de una cultura de respeto y apoyo a los roles familiares, lo que atrae y retiene talento, además de beneficiar a la sociedad (Marino-Jiménez, 2024).

2.2.1.2.2 Proyección a la Comunidad.

La sociedad y el estado de cada país tienen interacción buscando el objetivo de dar satisfacción a la demanda económica, social y bienestar; es decir, persiguen el crecimiento íntegro a la vez que preservan los patrones normales; de esta manera, toda persona que pretenda una modificación a la estabilidad de la sociedad, ocasionará la pesadumbre, molestia, e inseguridad de su entorno.

De esta manera, la entidad al desarrollar sus actividades, se convierte en una fracción de la comunidad y se responsabiliza a laborar para la comunidad; al respecto (Ojeda 2008) menciona:

"La empresa desarrollará de una realidad egocentrista con rumbo a experiencias integracionistas con la sociedad, transformándose en el buen vecino empresarial cumplidor de las normas legales, aunque además tiene el compromiso con su entorno; no estamos hablando de regalos o generosidad ocasional; más bien, de un apoyo constante a la solución de dificultades de la ciudadanía que permita que la entidad trascienda, aporte al avance, prosperidad y crecimiento ciudadano, y lograr sus finalidades financieras".

De esta manera, la empresa se interesará en acercarse al contexto empresarial en el que se relacione, con la finalidad de preservar las costumbres de vida, conservar la naturaleza en el que se desenvuelve y brindar oportunidades de mejoría.

2.2.1.2.3 Participación en las Políticas de Estado.

Cuando se habla de responsabilidad social en el plano estatal, no nos limitamos solamente a la protección del interés y derecho del pueblo; también, representa una

labor fundamental e importante del Estado, donde se requiere utilizar los recursos públicos de manera transparente. Algunas maneras en que el Estado puede ejercer su responsabilidad social incluyen fomentar la participación de la sociedad civil y aplicar políticas de responsabilidad social en todas las instituciones públicas. Estas políticas abarcan aspectos como la inclusión, la igualdad de género, las oportunidades equitativas, el empleo digno, la estabilidad laboral, la educación, la salud, la alimentación y la protección del medio ambiente (Zapata, 2023).

2.2.1.2.4 Respeto al Medio Ambiente.

Este concepto se fundamenta en el principio número siete del Pacto Mundial, que indica: las instituciones deben tener una perspectiva de prevención que beneficie al medio ambiente (ONU, 1999).

Según ISO (2010), los elementos en los que las instituciones podrán prevenir la polución son:

- **Vertidos al agua**. Se evitará contaminar todo afluente acuífero (ríos, lagunas, agua subterránea y otros); esta contaminación se puede dar al utilizar fluidos en los procesos de fabricación o cuando se utiliza materiales o servicios comercializados por la entidad.
- **Emisiones al aire.** Deben buscar la reducción y control de las diversas maneras de contaminación del aire; de manera directa, por emisión de emanaciones de efecto invernadero que resultan de procedimientos de fabricación; o también de manera indirecta, si el bien se usa o se desecha y elimina por incineración.

- **Gestión de residuos**. Esta actividad se puede realizar conforme al art. 4º del reglamento del Parlamento Europeo (2008), que indica un ordenamiento de los residuos por prioridades para prevenir la contaminación. Este ordenamiento comprende cómo prevenir, preparar para reutilizar, reciclar, otras formas de valorizar (valorización energética) y eliminar.
- **Productos químicos tóxicos y peligrosos**. esta clasificación de productos, naturales o producto de procedimientos fabriles, podrían ocasionar un gran efecto negativo al ecosistema; por esa razón, es recomendable hacer un buen uso de ellos. Los artículos 17º y 35º del reglamento de gestión de residuos sólidos del Parlamento Europeo (2008), establecen los cuidados que se deben tener a los mencionados productos y deben registrarse convenientemente por las instituciones que los utilicen.

2.2.2. Rentabilidad Financiera

Según Aguado et al. (2023), la rentabilidad es el beneficio, la utilidad que logra una institución en la que se trabaja para ser eficientes económicamente en las operaciones que desarrolla. De esta manera, la empresa busca evitar los resultados negativos, permitiendo la generación de ganancias, o una diferencia a favor de los ingresos sobre los gastos empresariales.

Para Caballero Bustamante (2005) la rentabilidad es la ganancia que se logra por la inversión de un capital en un tiempo específico.

La rentabilidad es un concepto aplicable a toda actividad económica que moviliza recursos humanos, materiales y financieros, con el objetivo de lograr un resultado. De

esta manera, la rentabilidad empresarial se evalúa al comparar los resultados finales y los valores de los recursos utilizados para conseguir el mencionado beneficio. No obstante, la suficiencia para producir las ganancias depende del activo que posee la entidad para llevar a cabo sus transacciones, financiar los recursos empresariales que aportaron sus socios (patrimonio) y/o terceros (pasivo), lo que implica algún costo de oportunidad, de acuerdo al principio de carencia de recursos, que es tomado en consideración para evaluarla (Actualidad Empresarial, 2015).

Según Sánchez Ballesta (2002), rentabilidad financiera es la medición, referida a un lapso de tiempo específico, del resultado conseguido por el capital propio, habitualmente con autonomía de la repartición de los resultados. La rentabilidad financiera es considerada como la medición de la rentabilidad con mayor cercanía a los socios o dueños comparándola con la rentabilidad económica; es así que, en forma teórica, y en acuerdo con la definición más conocida, es el índice de rentabilidad que las empresas desean mejorar los beneficios de los dueños del negocio.

2.2.2.1. Resultado Neto.

El rendimiento neto como indica Flores (2010), es la ganancia o utilidad de tipo económico alcanzado por una entidad en el desenvolvimiento de sus actividades luego de la deducción de participaciones e impuestos.

La utilidad es la finalidad fundamental de una empresa o negocio que, para lograrla deberá optimizar la asociación de los factores de producción para disminuir sus costos, logrando atracción al mercado de los bienes o servicios fabricados para efectuar su venta al mejor precio posible.

Se denomina resultado neto a la ganancia obtenida en un tiempo y/o plazo específico, restando al total de los ingresos, el total de los gastos, el impuesto a las ganancias y las utilidades distribuidas a los trabajadores (Vidales, 2013).

- **Ventas.** La Real Academia Española (RAE), define a la venta como la acción y efecto de vender, es un contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado. Una venta es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente usualmente la compra (Stanton et al, 2007).
- **Costo de Ventas.** En términos simples y prácticos el costo de ventas es, lo que le cuesta a la empresa lo que vende. Lo anterior significa que, de todo lo que compra la empresa y dispone para vender en un período determinado, únicamente aquello que venda constituye el costo de ventas.
- **Gastos.** Se denomina gasto a la partida contable (de dinero) que cierta y directamente disminuye el beneficio, o en su defecto, aumenta la pérdida de los bolsillos, en el caso que esa partida de dinero haya salido de la cuenta personal de un individuo o bien de una empresa o compañía.
- **Impuesto a la Renta.** El Impuesto a la Renta de Tercera Categoría grava la renta obtenida por la realización de actividades empresariales que desarrollan las personas naturales y jurídicas. Generalmente estas rentas se producen por la participación conjunta de la inversión del capital y el trabajo.

2.2.2.2. Patrimonio Neto.

Son aquellos recursos de la empresa que no tienen ningún grado de exigibilidad. Constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos e incluye las aportaciones realizadas por los socios y propietarios en el momento de la constitución o posteriores, así como los resultados acumulados o variaciones y ajustes de valoración que puedan afectarle.

El patrimonio neto está constituido por las partidas que representan recursos aportados por los socios o accionistas, los excedentes generados por las operaciones que realiza la empresa y otras partidas que señalen las disposiciones legales, estatutarias y contractuales, debiéndose indicar claramente el total de esta cuenta. (Revista Actualidad Empresarial, 2010).

2.2.2.2.1 Activo.

El activo de una empresa es el conjunto de bienes, derechos y otros recursos de su propiedad que se espera que generen beneficios económicos en el futuro. Incluye elementos tangibles como dinero, mobiliario y maquinaria, así como activos intangibles como marcas o derechos de autor. Se dividen en activo corriente (menor a un año) y activo no corriente o fijo (superior a un año). Los activos generan beneficios, entonces la empresa posee activos porque espera obtener rendimientos económicos de ellos en el futuro.

El Activo Corriente tiene como actual concepción es que son los bienes y derechos con los que dispone la empresa para efectuar sus operaciones. Según el

Marco Conceptual para la Información Financiera una entidad clasificará un activo como corriente cuando:

a) Espera realizar el activo, o pretende venderlo o consumirlo, en su ciclo normal de explotación;
b) Mantiene el activo principalmente con fines de negociación,
c) Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa;
d) El activo sea efectivo o un equivalente al efectivo (NIC 7), a menos que tenga restricciones para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo, al menos durante doce meses a partir de la fecha del ejercicio sobre el que se informa.

Una entidad clasificará todos los demás activos como no corrientes. El Activo no Corriente incluye los bienes y derechos que se mantienen en la empresa por un periodo superior a un año, como inmuebles, maquinaria, equipos o inversiones.

2.2.2.2.2 Pasivo.

El pasivo de una empresa son todas sus deudas y obligaciones financieras con terceros que deben ser pagadas en el futuro, como préstamos, facturas pendientes y salarios. Estos pasivos aparecen en el balance de la empresa y pueden dividirse en pasivo corriente (a pagar en menos de un año) y pasivo no corriente o a largo plazo (a pagar en más de un año).

El pasivo representa la fuente de financiación ajena de la empresa, es decir, el dinero o los recursos que no provienen de los propietarios, sino de fuentes externas como los acreedores.

En el estado de situación financiera, los pasivos se registran en el lado opuesto de los activos, junto con el patrimonio neto, para reflejar que el total de lo que la empresa tiene (activos) es igual a lo que debe (pasivos) más lo que es propio (patrimonio).

El Pasivo corriente está conformado por las deudas y obligaciones que la empresa debe saldar en un período de hasta un año.

El Pasivo a largo plazo o no corriente está conformado por las obligaciones que vencen en un plazo superior a un año.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Capital

El capital es la cantidad de dinero en efectivo y otros activos propiedad de una empresa. El capital también representa la riqueza acumulada de una empresa, sus activos menos sus pasivos. El capital representa los valores y propiedades de una empresa. El capital social se encuentra junto al pasivo en el balance; forma parte de los fondos propios.

Es el valor de los bienes que posee la empresa y la aportación que realizan los socios. Este capital social aportado por los socios puede ser dinerario o no dinerario.

2.3.2. Reservas

Consiste en retener parte del beneficio obtenido por la empresa con la finalidad de aumentar el patrimonio de la misma, en este caso, por la existencia de normativa legal.

Sus principales finalidades son la autofinanciación y la cobertura de posibles pérdidas. En una sociedad anónima, la reserva legal es una especie de ahorro que la empresa tiene que guardar, de manera obligatoria.

2.3.3. Resultados acumulados

Agrupa las subcuentas que representan utilidades no distribuidas y las pérdidas acumuladas sobre las que los accionistas, socios o societarios no han tomado decisiones.

2.3.4. Utilidad

Medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria.

Satisfacción que proporciona el empleo de un bien, que varía en función de la cantidad consumida de ese bien. Beneficio o ganancia. (Vidales, 2013)

Capítulo III

Diseño Metodológico de la Investigación

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado fue básico. Este tipo de investigación se enfoca en generar conocimiento teórico y en profundizar en los principios fundamentales de un fenómeno (Vizcaíno et al., 2023).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel del trabajo fue correlacional, en que la investigación mide dos variables, entendiendo y evaluando la correlación estadística entre ambas, sin influencia de variables extrañas (Pérez, 2024).

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación utilizado en esta investigación fue no experimental, debido a que no se ha pretendido alterar las variables de estudios sino solo observarlas. Asimismo, es transversal o transeccional porque se efectuó la investigación en un solo momento.

3.1.4. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación fue el Cuantitativo. Hernández et al., (2014), indica que este enfoque considera que el conocimiento debe ser objetivo y que se genera a

partir de un proceso deductivo, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

3.2. Población y Muestra de Estudio

La población estará conformada por las entidades bancarias ubicadas en la ciudad de Tacna, que comprenden diez (10) bancos. Se considera población, al conjunto completo de todos los elementos de interés para un estudio, ya sean personas, animales, objetos o fenómenos, que poseen una característica común.

Tabla 1

Población

	Denominación
01	Banco de la nación
02	Banco Pichincha (ex financiero)
03	Banco de Crédito del Perú
04	Scotiabank Perú
05	Banco Azteca del Perú
06	Banco Falabella
07	BBVA Continental
08	Interbank
09	Banco Interamericano de finanzas - Banbif
10	Mi banco

Una muestra estadística es un subconjunto o una pequeña parte representativa de un grupo más grande llamado población, del cual se extrae información para inferir

conclusiones sobre el total. Un censo estadístico es la recopilación de datos sobre el total de individuos de una población específica

Como se puede apreciar la población objetivo es de solo diez empresas bancarias, por lo que la investigación no precisó calcular una muestra. Los cuestionarios elaborados se aplicaron sobre el total de la población.

3.3. Variables de Estudio e Indicadores

- **Variable independiente: Responsabilidad Social Empresarial.**

  Dimensión: Área Interna de la Responsabilidad Social Empresarial

  Indicadores:

  - Cumplimiento legal.
  - Valores éticos.
  - Transparencia en las operaciones.
  - Desarrollo de los trabajadores.

  Dimensión: Área Externa de la Responsabilidad Social Empresarial

  Indicadores:

  - Proyección a la familia del colaborador y a la comunidad.
  - Participación en las políticas de estado.
  - Respeto al medio ambiente.

- **Variable dependiente: Rentabilidad Financiera**

  Dimensión: Resultado Neto del Ejercicio

  Indicadores:

- Ventas y costo de ventas.
- Gastos.
- Impuesto a la renta.

Dimensión: Patrimonio Neto

Indicadores:

- Activo.
- Pasivo.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Responsabilidad Social Empresarial	La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero. Fuente: World Bank Group. https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf.	La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción. En el área interna, estas prácticas están enfocadas en valores y transparencia que definan el actuar de la empresa, e inciden directamente en los actores internos (colaboradores). Las prácticas externas están vinculadas a toda la cadena productiva (proveedores, consumidores / clientes) Además, abarcan temas como el respeto al medio ambiente, las comunidades que los rodean y al Estado.	Área Interna de la RSE	- Cumplimiento legal. - Valores éticos. - Transparencia en las operaciones. - Desarrollo de los trabajadores.
			Área Externa de la RSE	- Proyección a la familia del colaborador. - Proyección a la comunidad. - Participación en las políticas de estado. - Respeto al medio ambiente.
Variable 2: Rentabilidad Financiera	La doctrina del análisis contable guarda una notable uniformidad a la hora de definir la rentabilidad financiera, generalmente aceptada como un indicador de la capacidad de la empresa para crear riqueza a favor de sus accionistas. Fuente: Sánchez, 1994	La rentabilidad sobre Patrimonio Neto o rentabilidad financiera, también llamada ROE, del inglés Return on Equity, es un ratio muy importante, ya que mide el beneficio neto generado con relación a la inversión de los propietarios de la empresa. $ROE = \frac{Beneficio\ Neto}{Patrimonio\ Neto}$	Resultado Neto del Ejercicio	- Ventas. - Costo de Ventas. - Gastos. - Impuesto a la Renta.
			Patrimonio Neto	- Activo. - Pasivo.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta que se elaboró tomando en consideración cada variable de investigación y los objetivos planteados. La recolección de datos se efectuó a través de un cuestionario que se aplicó al total de la población, como censo.

3.5. Métodos y Técnicas de Procesamiento y Análisis de Resultados

Los datos recogidos mediante la Observación Directa, se procesaron a través de la técnica estadística descriptiva y a fin de que permita una mejor visualización de la información, se tomó en cuenta lo siguiente:

- Tabulación de datos.
- Cuadros estadísticos (Tablas).
- Gráfico de barras (Figuras).
- Frecuencias y porcentajes (Contenido de tablas).

Luego se hizo uso de la estadística inferencial para realizar las pruebas necesarias que ayudaron a comprobar las hipótesis y conseguir los objetivos planteados. El manejo de la información fue trabajado por el software estadístico SPSS versión 26.

3.6. Contrastación y Verificación de Hipótesis

Se utilizaron técnicas y medidas de estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

- Tablas de frecuencia absoluta y porcentual. Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se emplearán para registrar y analizar la relación entre dos o más variables. Se utilizarán este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores a analizar simultáneamente.

Estadística inferencial

Se aplicó la prueba de normalidad a los datos obtenidos, que es un procedimiento estadístico para determinar si un conjunto de datos proviene de una población con distribución normal o no para determinar el estadístico de contrastación. Debido a que la muestra es pequeña, se aplicará la prueba de Shapiro-Wilk.

Posteriormente se utilizó la prueba Chi cuadrado (X^2). Esta prueba inferencial no paramétrica para estudios no normales, que responde a la relación de independencia de criterios, se basa en el principio de que dos variables son independientes entre sí, en el caso que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad α fijada para aceptar la validez de la prueba.

En ese sentido, la prueba a efectuar y la decisión para la prueba de hipótesis, se basa en la comparación del p-valor y el nivel de significancia (α). Esto es: si p-valor > α, entonces las variables son independientes, lo que quiere decir que no hay relación entre las variables. Si p-valor < α, entonces, para efectos de estudio se asume que las variables están relacionadas entre sí.

Capítulo IV

Resultados de la Investigación

4.1. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es un aspecto fundamental para garantizar la calidad de cualquier investigación, ya que indica la consistencia y estabilidad de las mediciones obtenidas con ese instrumento. Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de los ítems de los cuestionarios elaborados.

Tabla 3

Escala de Alfa de Cronbach

Rangos	Porcentaje
<0,81 a 1,00>	“Muy alta”
<0,61 a 0,80>	“Alta”
<0,41 a 0,60>	“Moderada”
<0,21 a 0,40>	“Baja”
<0,01 a 0,20>	“Muy baja”

Nota. Extraído de Valderrama (2009)

Escala: Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos de la variable Responsabilidad Social Empresarial

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Nota. Elaborado utilizando SPSS v26

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable Responsabilidad Social Empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	12

Nota. Elaborado utilizando SPSS v26

Conclusión

En la Tabla 5, el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,878; por lo tanto, el instrumento de la variable “Responsabilidad Social Empresarial” presenta una “muy alta” confiabilidad, concluyendo que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

Escala: Rentabilidad Financiera

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos de la variable Rentabilidad Financiera

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Nota. Elaborado utilizando SPSS v26

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la variable Rentabilidad Financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	12

Nota. Elaborado utilizando SPSS v26

Conclusión

En la Tabla 7, el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,868; por lo tanto, el instrumento de la variable “Rentabilidad Financiera” presenta una “muy alta” confiabilidad, concluyendo que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

4.2. Estadística Descriptiva

Variable 1: Responsabilidad Social Empresarial

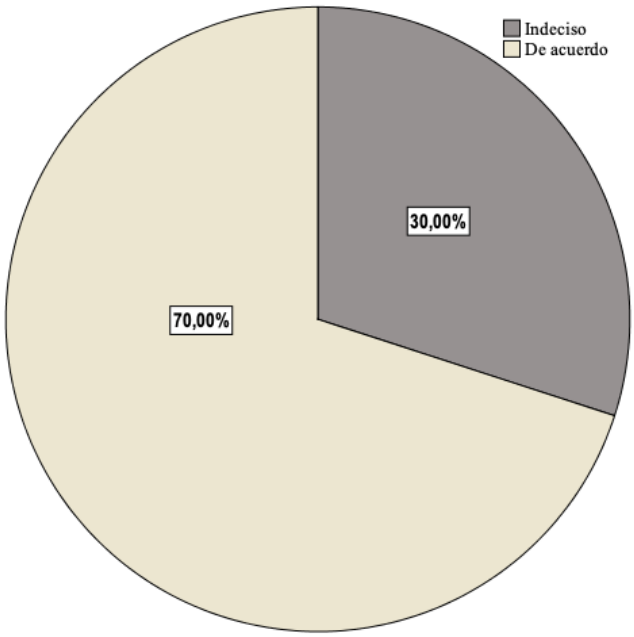
Tabla 8

Responsabilidad Social Empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	30,00	30,00
De acuerdo	7	70,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 3

Responsabilidad Social Empresarial



Análisis e Interpretación

En la Tabla 8, se aprecia que los encuestados, respecto a la variable Responsabilidad Social Empresarial; respondieron estar de acuerdo, el 70%, mientras que los indecisos representan el 30%.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados tienen conocimiento que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna cumplen con implementar y hacer seguimiento a diversas políticas de responsabilidad social empresarial tanto hacia el interior como hacia el exterior de la institución.

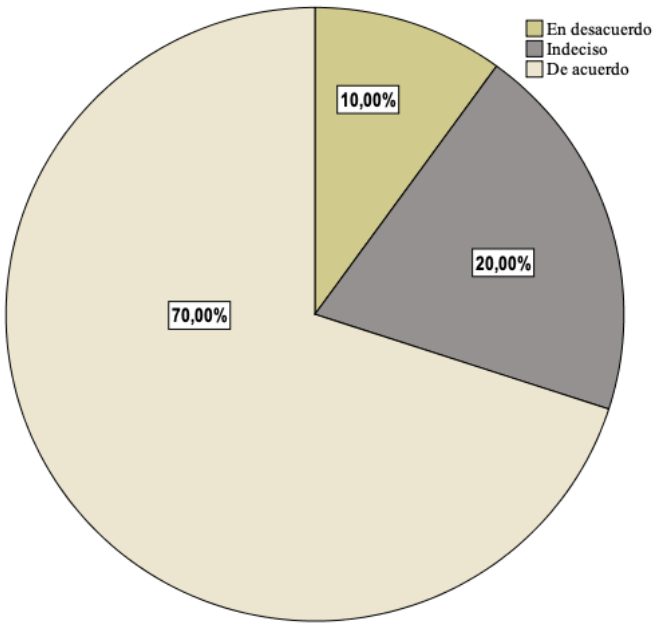
Tabla 9

Área Interna de la RSE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	10,00	10,00
Indeciso	2	20,00	30,00
De acuerdo	7	70,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 4

Área Interna de la RSE



Análisis e Interpretación

En la Tabla 9, se aprecia que los encuestados, respecto a la dimensión Área Interna de la RSE; respondieron estar de acuerdo, el 70%, mientras que los indecisos representan el 20%, por otro lado, solamente el 10% responden que están en desacuerdo.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados tienen conocimiento que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna cumplen con implementar y hacer seguimiento a diversas políticas de responsabilidad social empresarial hacia el interior de la institución.

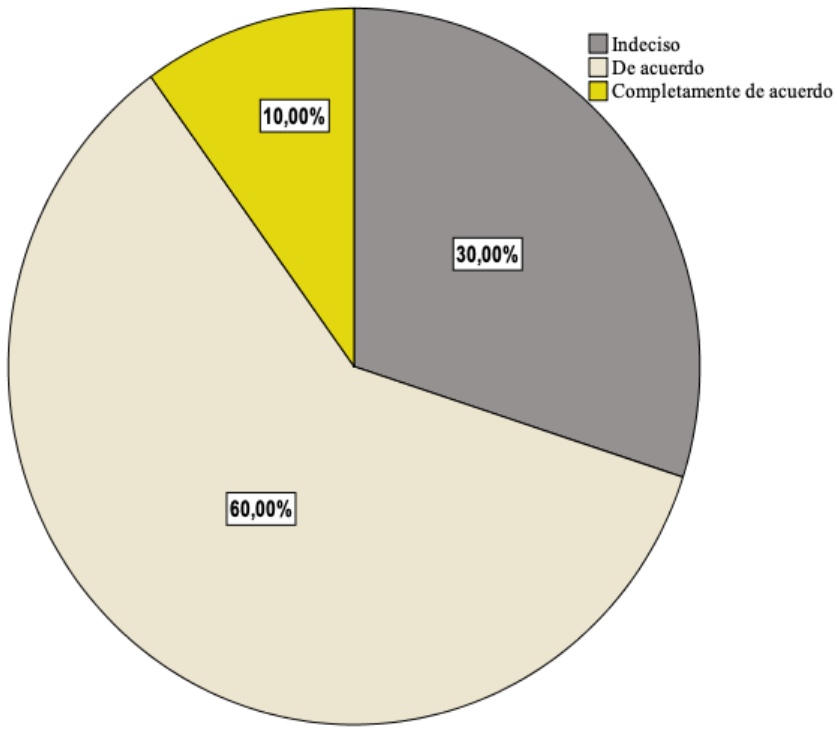
Tabla 10

Área Externa de la RSE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	30,00	30,00
De acuerdo	6	60,00	90,00
Completamente de acuerdo	1	10,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 5

Área Externa de la RSE



Análisis e Interpretación

En la Tabla 10, se aprecia que los encuestados, respecto a la dimensión Área Externa de la RSE; respondieron estar de acuerdo, el 60%, mientras que los indecisos representan el 30%, por otro lado, solamente el 10% responden que están en completamente de acuerdo.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados tienen conocimiento que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna cumplen con implementar y hacer seguimiento a diversas políticas de responsabilidad social empresarial hacia el exterior de la institución.

Variable 2: Rentabilidad Financiera

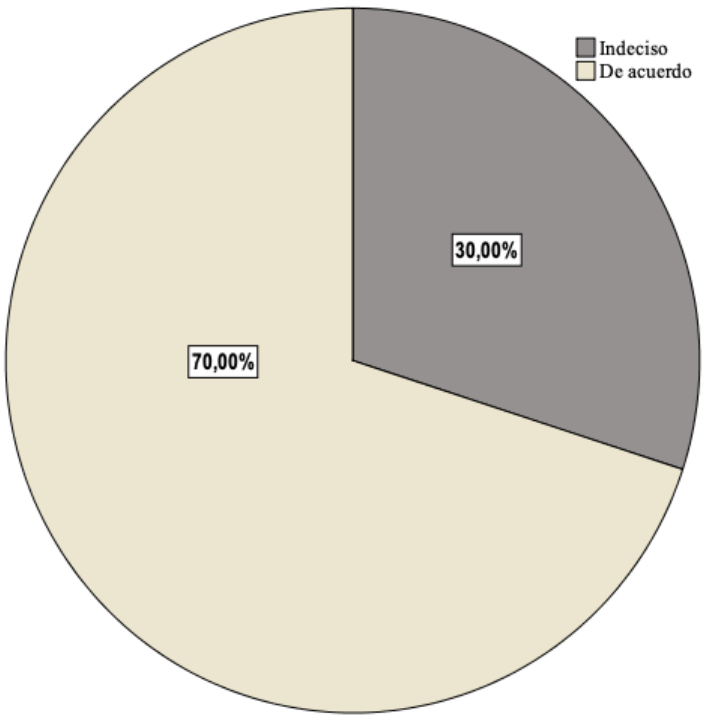
Tabla 11

Rentabilidad Financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	30,00	30,00
De acuerdo	7	70,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 6

Rentabilidad Financiera



Análisis e Interpretación

En la Tabla 11, se aprecia que los encuestados, respecto a la variable Rentabilidad Financiera; respondieron estar de acuerdo, el 70%, mientras que los indecisos representan el 30%.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados opinan que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna que han implementado políticas de responsabilidad social empresarial han observado mejoras en la Rentabilidad Financiera de la institución.

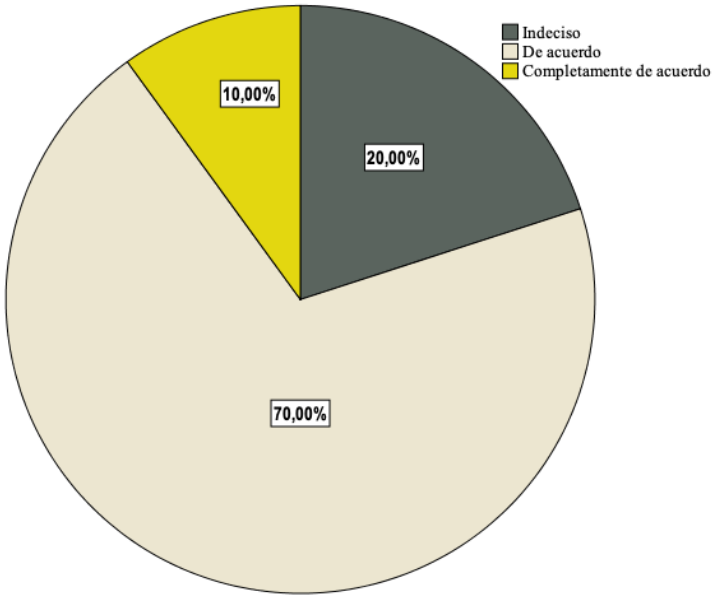
Tabla 12

Resultado Neto del Ejercicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	20,00	20,00
De acuerdo	7	70,00	90,00
Completamente de acuerdo	1	10,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 7

Resultado Neto del Ejercicio



Análisis e Interpretación

En la Tabla 12, se aprecia que los encuestados, respecto a la dimensión Resultado Neto del Ejercicio; respondieron estar de acuerdo, el 70%, mientras que los indecisos representan el 20%, por otro lado, solamente el 10% responden que están en completamente de acuerdo.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados opinan que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna que han implementado políticas de responsabilidad social empresarial han observado mejoras en el Resultado Neto del Ejercicio de la institución.

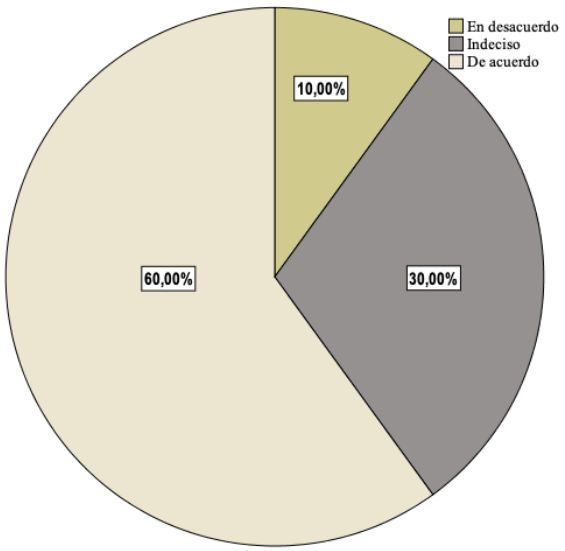
Tabla 13

Patrimonio Neto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	10,00	10,00
Indeciso	3	30,00	40,00
De acuerdo	6	60,00	100,00
Total	10	100,00	

Figura 8

Patrimonio Neto



Análisis e Interpretación

En la Tabla 13, se aprecia que los encuestados, respecto a la dimensión Patrimonio Neto; respondieron estar de acuerdo, el 60%, mientras que los indecisos representan el 30%, por otro lado, solamente el 10% responden que están en desacuerdo.

Tales respuestas, demuestran que la gran mayoría de encuestados opinan que las entidades bancarias de la ciudad de Tacna que han implementado políticas de responsabilidad social empresarial han observado fortalecimiento en el Patrimonio Neto de la institución.

4.3. Prueba de Normalidad

4.3.1. Prueba de Normalidad: Responsabilidad Social Empresarial

Formulación de la hipótesis de normalidad

Ho: La muestra proviene de una distribución normal.

Hi: La muestra no proviene de una distribución normal.

Nivel de significancia

$\propto = 0{,}05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 14

Prueba de normalidad: Responsabilidad Social Empresarial

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad Financiera	,433	10	,000	,594	10	,000
Resultado Neto del Ejercicio	,370	10	,000	,752	10	,004
Patrimonio Neto	,360	10	,001	,731	10	,002

Nota. Obtenido a través del SPSS. V. 26

Reglas de decisión

P-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

P - valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

Los valores de probabilidad (P-valor) obtenidos son de 0,000, 0,000 y 0,012, son todos menores al Nivel de significancia predefinido (0,05). Por tanto, la hipótesis nula de normalidad se rechaza concluyendo que la distribución de la muestra no proviene de una distribución normal, por lo que se decide utilizar la prueba de Chi cuadrado (X^2).

4.3.2. Prueba de Normalidad: Rentabilidad Financiera

Formulación de la hipótesis de normalidad

Ho: La muestra proviene de una distribución normal.

Hi: La muestra no proviene de una distribución normal.

Nivel de significancia

$\propto = 0{,}05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 15

Prueba de normalidad: Rentabilidad Financiera

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad Financiera	,433	10	,000	,594	10	,000
Resultado Neto del Ejercicio	,370	10	,000	,752	10	,004
Patrimonio Neto	,360	10	,001	,731	10	,002

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

P - valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

P - valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

Los valores de probabilidad (P-valor) obtenidos son de 0,000, 0,004 y 0,002, son todos menores al Nivel de significancia predefinido (0,05). Por tanto, la hipótesis nula de normalidad se rechaza concluyendo que la distribución de la muestra no proviene de una distribución normal, por lo que se decide utilizar la prueba de Chi cuadrado (X^2).

4.4. Contrastación de las Hipótesis

4.4.1. Prueba de Hipótesis General

Formulación de la hipótesis

Ho: La Responsabilidad Social Empresarial no tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

Hi: La Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

Nivel de significancia

$\propto = 0,05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 16

*Tabla cruzada: RSE*Rentabilidad financiera*

			Rentabilidad Financiera		
			Indeciso	De acuerdo	Total
Responsabilidad Social Empresarial	Indeciso	Recuento	3	0	3
		Recuento esperado	,9	2,1	3,0
		% del total	30,0%	0,0%	30,0%
	De acuerdo	Recuento	0	7	7
		Recuento esperado	2,1	4,9	7,0
		% del total	0,0%	70,0%	70,0%
Total		Recuento	3	7	10
		Recuento esperado	3,0	7,0	10,0
		% del total	30,0%	70,0%	100,0%

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Tabla 17

Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000	1	,002
Corrección de continuidad	5,805	1	,016
Razón de verosimilitud	12,217	1	,000
N de casos válidos	10		

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

p-valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

El p-valor obtenido es de 0,002; que es menor al nivel de significancia (0,05). Por tanto, la hipótesis nula se rechaza concluyendo que la Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera de las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

4.4.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

Formulación de la hipótesis

Ho: El Área Interna de la RSE no tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

H1: El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Nivel de significancia

$\propto = 0,05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 18

*Tabla cruzada: Área Interna de la RSE * Resultado Neto del Ejercicio*

			Resultado Neto del Ejercicio			
			Indeciso	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Área Interna de la RSE	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Indeciso	Recuento	2	0	0	2
		Recuento esperado	,4	1,4	,2	2,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	0	6	1	7
		Recuento esperado	1,4	4,9	,7	7,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	0,0%	85,7%	14,3%	100,0%
Total		Recuento	2	7	1	10
		Recuento esperado	2,0	7,0	1,0	10,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	20,0%	70,0%	10,0%	100,0%

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Tabla 19

Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,204	4	,037
Razón de verosimilitud	10,295	4	,036
Asociación lineal por lineal	1,806	1	,179
N de casos válidos	10		

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

p-valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

El p-valor obtenido es de 0,037; que es menor al nivel de significancia (0,05). Por tanto, la hipótesis nula se rechaza concluyendo que el Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

4.4.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

Formulación de la hipótesis

Ho: El Área Interna de la RSE no tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

H1: El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Nivel de significancia

$\propto = 0{,}05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 20

*Tabla cruzada: Área Interna de la RSE * Patrimonio Neto*

			Patrimonio Neto			
			En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total
Área Interna de la RSE	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,3	,6	1,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Indeciso	Recuento	0	1	1	2
		Recuento esperado	,2	,6	1,2	2,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	0	2	5	7
		Recuento esperado	,7	2,1	4,2	7,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	0,0%	28,6%	71,4%	100,0%
Total		Recuento	1	3	6	10
		Recuento esperado	1,0	3,0	6,0	10,0
		% dentro de Área Interna de la RSE	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Tabla 21

Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,357	4	,035
Razón de verosimilitud	6,811	4	,146
Asociación lineal por lineal	4,091	1	,043
N de casos válidos	10		

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

p-valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

El p-valor obtenido es de 0,035; que es menor al nivel de significancia (0,05). Por tanto, la hipótesis nula se rechaza concluyendo que el Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

4.4.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

Formulación de la hipótesis

Ho: El Área Externa de la RSE no se relaciona significativamente con el Resultado Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

H1: El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Resultado Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Nivel de significancia

$\propto = 0,05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 22

*Tabla cruzada: Área Externa de la RSE * Resultado Neto del Ejercicio*

			Resultado Neto del Ejercicio			
			Indeciso	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Área Externa de la RSE	Indeciso	Recuento	1	2	0	3
		Recuento esperado	,6	2,1	,3	3,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	1	5	0	6
		Recuento esperado	1,2	4,2	,6	6,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	2	7	1	10
		Recuento esperado	2,0	7,0	1,0	10,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	20,0%	70,0%	10,0%	100,0%

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Tabla 23

Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,357	4	,035
Razón de verosimilitud	6,811	4	,146
Asociación lineal por lineal	2,793	1	,095
N de casos válidos	10		

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

p-valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

El p-valor obtenido es de 0,035; que es menor al nivel de significancia (0,05). Por tanto, la hipótesis nula se rechaza concluyendo que el Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Resultado Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

4.4.5. Prueba de Hipótesis Específica 4

Formulación de la hipótesis

Ho: El Área Externa de la RSE no se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

H1: El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Nivel de significancia

$\propto = 0{,}05$

Aplicación de la técnica estadística

Tabla 24

*Tabla cruzada: Área Externa de la RSE * Patrimonio Neto*

			Patrimonio Neto			
			En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total
Área Externa de la RSE	Indeciso	Recuento	0	2	1	3
		Recuento esperado	,3	,9	1,8	3,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	1	1	4	6
		Recuento esperado	,6	1,8	3,6	6,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,3	,6	1,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	1	3	6	10
		Recuento esperado	1,0	3,0	6,0	10,0
		% dentro de Área Externa de la RSE	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Tabla 25

Pruebas de Chi cuadrado para Hipótesis Específica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,333	4	,030
Razón de verosimilitud	3,729	4	,444
Asociación lineal por lineal	,556	1	,456
N de casos válidos	10		

Nota. Obtenido a través del SPSS. v. 26

Reglas de decisión

p-valor < 0,05; entonces, se rechaza la H0.

p-valor ≥ 0,05; entonces, no se rechaza la H0.

Decisión

El p-valor obtenido es de 0,030; que es menor al nivel de significancia (0,05). Por tanto, la hipótesis nula se rechaza concluyendo que el Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Capítulo V

Discusión

El objetivo general que se ha propuesto es describir cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023. Habiéndose obtenido un resultado que indica que la Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023. En contraposición, Marulanda (2014) indica que prevalece la orientación al incremento de sus ganancias y su poder a costa de altos márgenes de intermediación, servicios costosos y poca inversión en la comunidad. En el mismo sentido, Aponte et al. (2018) obtuvieron como resultado que el Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Para los bancos, las prácticas de RSE tienen un efecto positivo sobre la percepción que los clientes y el mercado, en general, tienen de la institución; sin embargo, desconocen si existe un efecto directo sobre la rentabilidad, ya que esto no se mide.

El objetivo específico 1 del presente trabajo es establecer cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. De igual manera, Pérez et al. (2016) mencionan los pasos que se deben seguir para que la implementación de una correcta

gestión ambiental, tanto interna como externa, genere notables beneficios a las organizaciones.

El objetivo específico 2 del presente trabajo es determinar cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Se obtuvo como resultado que el Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Sin embargo, Hidalgo (2017) afirma que el balance económico no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 1,579 y valor p = 0,209); el balance social influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 3,893 y valor p = 0,048); y el balance ambiental no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de Chi-cuadrado = 0,103 y valor p = 0,749)

El objetivo específico 3 del presente trabajo es identificar cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Se obtuvo como resultado que el Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Resultado Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Al respecto, Muñoz et al. (2020) indica que los hallazgos más importantes muestran que existen relaciones de tipo positiva, negativa y neutral, en donde predomina la positiva, la cual no depende del enfoque metodológico con el que se hizo la investigación. Con este trabajo se busca aportar información para los tomadores de decisión al momento de implementar o desarrollar modelos de gestión de RSE.

El objetivo específico 4 del presente trabajo es establecer cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.

Se obtuvo como resultado que el Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Por otra parte, Contreras y Palacios (2016) mencionan que las empresas evaluadas tuvieron una liquidez corriente favorable en la medida que, el mayor porcentaje de los componentes del activo corriente se centralizó en el rubro de los inventarios en una media del 50% del activo corriente y, en cuanto a la rentabilidad financiera, decayeron considerablemente por la baja rotación de sus inventarios, el cual fortalece la existencia de la relación adversa entre la rentabilidad financiera y la liquidez corriente.

Conclusiones

1. Al concluir la presente investigación respecto al objetivo general se arriba a la conclusión que la Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023; afirmación que se sostiene en el resultado de la contrastación de la hipótesis general que indica que el p-valor obtenido de 0,002 es menor al nivel de significancia ($\propto = 0,05$).

2. Se ha logrado establecer la existencia de una relación significativa entre el Área Interna de la Responsabilidad Social Empresarial con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Lo mencionado se sustenta en el resultado de la contrastación de la hipótesis específica 1, que brinda un resultado de: p-valor = 0,037 que es menor al nivel de significancia (0,05).

3. Se determinó que el Área Interna de la Responsabilidad Social Empresarial implementada por las entidades bancarias tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. El resultado está sustentado en la contrastación de la hipótesis específica 2 que evidencia un p-valor = 0,035 es menor al nivel de significancia (0,05).

4. Se ha identificado que existe una relación significativa entre el Área Externa de la Responsabilidad Social Empresarial implementada por las entidades bancarias con el Resultado Neto del ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Esta manifestación tiene como sustentó el resultado de la contrastación

de la hipótesis específica 3, que dio como resultado un p-valor de 0,035 que es menor al nivel de significancia (0,05).

5. El Área Externa de la Responsabilidad Social Empresarial implementada se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023. Esta aseveración está respaldada en el resultado obtenido en la confirmación de la hipótesis específica 4, donde el p-valor = 0,030 obtenido es menor al nivel de significancia (0,05).

Recomendaciones

1. La gerencia de las entidades bancarias de la ciudad de Tacna para lograr que las implementaciones de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial sirvan para mejorar la Rentabilidad Financiera, deberán de supervisar y evaluar en forma permanente las actividades que se realizan tanto en beneficio de los trabajadores como de sus familiares y la sociedad en general.

2. Con la finalidad que la relación existente entre las políticas establecidas para implementar las políticas de Responsabilidad social empresarial con el Resultado Neto del ejercicio en las entidades bancarias sea fructífera, sus respectivas gerencias deberán capacitar correcta y permanentemente al personal encargado de elaborar y aplicar las actividades que corresponden al área interna de las instituciones y de esta manera se logren los objetivos planeados.

3. Con la finalidad que la relación existente entre las políticas establecidas para implementar las políticas de Responsabilidad social empresarial con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias traiga realmente beneficios, sus respectivas gerencias deberán capacitar correcta y permanentemente al personal encargado de elaborar y aplicar las actividades que corresponden al área interna de las instituciones y de esta manera se logren los objetivos planeados.

4. Con la finalidad que la relación existente entre las políticas establecidas para implementar las políticas de Responsabilidad social empresarial con el Resultado

Neto del ejercicio en las entidades bancarias sea fructífera, sus respectivas gerencias deberán capacitar correcta y permanentemente al personal encargado de elaborar y aplicar las actividades que corresponden al área externa de las instituciones y de esta manera se logren los objetivos planeados.

5. Con la finalidad que la relación existente entre las políticas establecidas para implementar las políticas de Responsabilidad social empresarial con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias traiga realmente beneficios, sus respectivas gerencias deberán capacitar correcta y permanentemente al personal encargado de elaborar y aplicar las actividades que corresponden al área externa de las instituciones y de esta manera se logren los objetivos planeados.

Referencias Bibliográficas

Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessmen*, New York, Harper & Brothers.

Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, vol. 34, pp. 39 - 48.

Estudio Caballero Bustamante. (2008). Manual Financiero. Perú.

Flores, J. (2010). Estados Financieros (Primera Edición ed.). Perú: Editora Real Time EIRL.

Stanton, W., Etzel, M., Walker, B., Carranza, A., & Ortiz, M. (2007*). Fundamentos de marketing*. México McGraw-Hill Interamericana.

Frederick, W. (1960). *The growing concern over business responsibility*. California Management Review, vol. 2, pp. 54 - 61.

Freeman, R. y Liedtka, J. (1991). *Corporate social responsibility*: a critical approach. Business Horizons, vol. 34, pp. 92 - 98.

ISO. (2010). ISO 26000 - Responsabilidad social. https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html

Johnson, H. (1971). *Business in contemporary society*: framework and issues. Belmont (CA): Wadsworth.

Klinsberg, B (2005). *Ética y empresa, una demanda social.* Diario La Nación, pp. 17 a 20.

Lozano, J. (2002). *¿Hacia la empresa ciudadana?, en "La responsabilidad Social Corporativa y los Códigos de Conducta: ¿beneficios para todo el mundo?",* Fundació Pau i Solidaritat-CCOO, Barcelona, p.12

Miras, M.; Carrasco, A.; Escobar, B. (2011): "*Una revisión de los meta-análisis sobre Responsabilidad Social Corporativa y Rendimiento Financiero"* Revista de Estudios Empresariales. Segunda época,. España.

Navarro, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa*: teoría y práctica. Madrid. Editorial ESIC.

Perdiguero, T. (2003). *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global,* Anagrama, Barcelona, p.158.

Revista Actualidad Empresarial. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa. Perú.*

Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa. España.*

Schwalb, M. y Malca, O. (2008), Responsabilidad social: fundamento para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible, 2da edición, Universidad del Pacífico Centro de Investigación. Perú

Referencias Electrónicas

AECA (2004). *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, documentos*.

AECA, Serie Responsabilidad Social Corporativa. https://aeca.es/

Apont, C., Ávila, C., Azcoytia, A. y Rodríguez, P. (2018), Tesis de Maestría "Responsabilidad social empresarial en el sector financiero en el Perú". http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/ 123456789/12706.

Baltera, P., y Díaz, E. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial,* http://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-88984_recurso_1.pdf.

Bracamonte, N. y Valderrama, L. (2021). Responsabilidad Social Bancaria y su influencia en la competitividad. Revista Veritas Et Scientia. Vol. 10. N° 1. Enero - junio del 2021. DOI: https://doi.org/10.47796/ves.v10i1.457

Calle, M., Nina, H. y Torres, E. (2016). Tesis "Análisis de la Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial y el Comportamiento de Compra de los Consumidores de Servicios Hoteleros de Tres Estrellas de Tacna, Año 2015". http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/ 17/1/TESIS%20_MAN_Calle_Torres_Nina.pdf.

COM (2001). Comisión de las Comunidades Europeas, Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri= CELEX:52001DC0366.

Contreras, R. y Palacios, F. (2016) Tesis "Rentabilidad financiera y liquidez corriente de las empresas del sector industrial que negocian en la bolsa de valores de Lima, 2011-2014". http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/556.

Hidalgo, O. (2018). Influencia de la responsabilidad social empresarial en la imagen institucional de las entidades financieras de Tacna, año 2017. [Tesis doctoral, Universidad Privada de Tacna. Repositorio de tesis digitales.https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/578/Hidalgo-Aguilar-Omar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INSTITUTO ETHOS. (2003). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social. http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/documents/Indicadores_2003_ESP .pdf. [Consulta 29/10/2018].

Marino-Jiménez, M., MayurÍ-Aguilar, G., & Venegas-Villanueva, E. (2024). Responsabilidad social empresarial en las familias de los trabajadores: una propuesta sistémica para el Perú. Ciencias sociales convincentes. 10 (1). https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2330679

Marulanda, P. (2014). Prácticas de responsabilidad social empresarial de la banca colombiana: estudio documental sobre Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de tesis digitales. https://bffrepositorio.unal.edu.co /server/api/core/bitstreams/0ef9aeae-c1ee-42e8-b020-0565316232c0/content

Muñoz, N., Ruiz, L. y Camargo D. (2020). Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. Revista Encuentros, 18(02), 128-141. https://doi.org/10.15665/encuen. v18i02.2406

Ojeda, P. (2008). Responsabilidad social empresarial una herramienta de gestión que armoniza las relaciones entre los diferentes actores de la empresa. Revista Ingeniería Industrial. Nº. 3, 2008, págs. 25-34

Pérez, M., Espinoza, C., y Peralta, B. (2016) en su artículo “La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro”, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid =S2218-36202016000300023.

Revista Actualidad Empresarial (2010). Los Estados Financieros según las NIIF’s y Conasev. http://www.aempresarial.com/ web/revitem/5_11260_60974.pdf

Sánchez, J. (2002). Análisis de rentabilidad de la empresa. http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf.

Setó D., Angla J. (2011). La naturaleza de la relación entre la responsabilidad social de la empresa (RSE) y el resultado financiero. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 20, núm. 4. http://www. academia.edu/2056422/ La_naturaleza_de_la_relaci%C3%B3n_entre_la_responsabilidad_social_de_la _Empresa_RSE_y_el_resultado_financiero

Tovar, D. (2014), Evaluación del nivel de responsabilidad social empresarial de las pymes turísticas del sector restaurantes en el CPM de Muruhuay – Tarma en el período 2014. http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/ 2025.

Velarde, J. (2019). La responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de las entidades bancarias en Tacna, 2018. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio de tesis digitales. https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ 37d0d115-152d-49f5-91e1-b2644cb1dda3/content

Vega, S. (2015). La Rehabilitación Financiera como modelo de responsabilidad social en la gestión de cobranza de las entidades bancarias. [Tesis de especialización,

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá]. Repositorio de tesis digitales. https://repository.umng.edu.co/server/api/core/ bitstreams/712b9dc3-47b5-479b-9683-2a1c014aad71/content

Vidales, R. (2013). Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales. http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/458/1/Ticona-Cuaquera- Diego-H%C3%A9ctor-Alejandro.pdf.

Zapata, E. (2023). Avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, sumando valor público e innovación basada en la economía del comportamiento. Universidad, Ciencia y Tecnología, 27(120), 58-71. https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.732

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: "Responsabilidad Social Empresarial y Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la Provincia de Tacna, Año 2023"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal: ¿Cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, en el año 2023?	Objetivo Principal: Describir cómo es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.	Hipótesis Principal: La Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la ciudad de Tacna, en el año 2023.	- Responsabilidad Social Empresarial. - Rentabilidad Financiera.	**Responsabilidad Social Empresarial** Área interna de la RSE - Cumplimiento legal. - Valores éticos. - Transparencia en las operaciones. - Desarrollo de los trabajadores. Área externa de la RSE - Proyección a la familia del colaborador. - Proyección a la comunidad. - Participación en las políticas de estado. - Respeto al medio ambiente. **Rentabilidad Financiera** Resultado Neto del Ejercicio - Ventas. - Costo de Ventas - Gastos. - Impuesto a la Renta. Patrimonio Neto - Activo. - Pasivo.	Tipo de Investigación: Básica. Tipo y Diseño de investigación: Correlacional. No experimental. Población objetivo: Gerentes de empresas bancarias de la provincia de Tacna. Muestra: Debido a que la población es pequeña se efectuará un censo. Técnica de recolección: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos: a) ¿Cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?	Objetivos Específicos: 1. Establecer cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	Hipótesis Especificas: a) El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Resultado Neto del Ejercicio en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	- Área Interna de la RSE. - Resultado Neto del Ejercicio.		
b) ¿Cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?	2. Determinar cómo es la relación del Área Interna de la RSE con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	b) El Área Interna de la RSE tiene una relación significativa con el Patrimonio Neto en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	- Área Interna de la RSE. - Patrimonio Neto.		
c) ¿Cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?	3. Identificar cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	c) El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Resultado Neto del Ejercicio en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	Área Externa de la RSE. - Resultado Neto del Ejercicio.		
d) ¿Cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023?	4. Establecer cómo es la relación del Área Externa de la RSE con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	d) El Área Externa de la RSE se relaciona significativamente con el Patrimonio Neto en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023.	- Área Externa de la RSE. - Patrimonio Neto.		

Anexo 2: Cuestionarios

Cuestionario 1: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre la "Responsabilidad Social Empresarial y Rentabilidad Financiera en las Entidades Bancarias de la provincia de Tacna, año 2023". Esta encuesta es personal y anónima. Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario.

Para contestar considere la siguiente Escala Likert:

1= Totalmente de acuerdo

2= De acuerdo

3= Indiferente

4= Desacuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

Nro.	Pregunta	Respuesta				
		1	2	3	4	5
Área Interna de RSE						
01	La entidad bancaria garantiza los derechos laborales de sus empleados.					
02	La institución demuestra compromiso ético con la sociedad y el medio ambiente.					
03	La institución bancaria realiza prácticas comerciales justas y transparentes.					
04	La institución que aplica RSE genera mayor atracción al talento humano.					
05	La institución tiene un programa de crecimiento de sus trabajadores.					
06	La Institución estimula el desempeño de los trabajadores.					
Área Externa de RSE						
07	La entidad bancaria garantiza los derechos laborales de sus empleados.					
08	La institución demuestra compromiso ético con la sociedad y el medio ambiente.					
09	La institución bancaria realiza prácticas comerciales justas y transparentes.					
10	La institución que aplica RSE genera mayor atracción al talento humano.					
11	La institución tiene un programa de crecimiento de sus trabajadores.					
12	La Institución estimula el desempeño de los trabajadores.					

Cuestionario 2: Rentabilidad Financiera

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de datos sobre la "Responsabilidad Social Empresarial y Rentabilidad Financiera en las entidades bancarias de la provincia de Tacna, año 2023". Esta encuesta es personal y anónima. Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario.

Para contestar considere la siguiente Escala Likert:

1= Totalmente de acuerdo

2= De acuerdo

3= Indiferente

4= Desacuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

Nro.	Pregunta	Respuesta				
		1	2	3	4	5
Resultado Neto del Ejercicio						
01	La RSE logra que una institución sea más atractiva para los clientes					
02	Las políticas de RSE tienen impacto positivo en los ingresos que percibe el Banco.					
03	La RSE disminuye el costo laboral directo de los servicios que ofrece el Banco.					
04	La RSE es considerada como gasto causal para el impuesto a la renta.					
05	La inversión en RSE deduce la determinación del impuesto a la renta.					
06	La RSE incide en la obtención de un mejor resultado para la Institución.					
Patrimonio Neto						
07	La Institución es eficiente en la Gestión de sus activos para promover el desarrollo social.					
08	Se controla adecuadamente los activos de la entidad bancaria.					
09	Los proveedores tienen más confianza en empresas que practican la RSE.					
10	Se destinan recursos para Inversión en proyectos sociales y ambientales.					
11	Se ha considerado crear reservas para inversión en RSE.					
12	Se evalúan los riesgos asociados a la gestión del Patrimonio.					

Anexo 3: Matriz de Recolección de datos

	Cuestionario 1												Cuestionario 2											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	4	4	2	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5
8	3	2	2	2	2	3	2	2	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	2	2	1	4	1	4
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4