



**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa  
en los colaboradores del área administrativa de una  
Universidad privada Lima-Sur, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Maria Cristina Pecho Rivera

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad social

**LIMA -PERÚ  
2018**

### **Dedicatoria**

A Dios, por bendecirme con la vida; A Raúl y Fortunata, mis padres, por ser mi apoyo y fortaleza; A Judith, Elvis y Leslie, mis hermanos, por sus sabios consejos; a Diego y Yair, mis hijos, por ser el complemento de mi vida.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede-Lima, por otorgarme la oportunidad de estudiar la maestría en la mención de MBA en Administración.

A mis docentes y compañeros por su apoyo en mi desarrollo profesional.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Fundamentación técnica, científica o humanística	7
1.4. Formulación al Problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo	30
II. Método	32
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	38

	Pág.
2.6. Aspectos éticos	39
III. Resultados	40
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
Referencias	74
Anexos	78
Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Instrumentos	81
Anexo 3. Certificado de validez	85
Anexo 4. Base de datos	94
Anexo 5. Carta de presentación	100
Anexo 6. Artículo científico	101

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Responsabilidad social empresarial	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Imagen corporativa	35
Tabla 3. Confiabilidad Responsabilidad Social Empresarial	38
Tabla 4. Confiabilidad Imagen Corporativa	38
Tabla 5 Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra	39
Tabla 6 Respeto al individuo, equidad y diversidad, en los colaboradores del área administrativa de una Universidad de Lima Sur.	41
Tabla 7 . Distribución Participación de los colaboradores en la gestión de la empresa, del área administrativa de una Universidad de Lima Sur – 2018.	42
Tabla 8. Distribución de los beneficios de la empresa, desarrollo profesional y empleabilidad colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	43
Tabla 9. Distribución El cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	44
Tabla 10. Distribución Procesos de jubilación y despidos, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	45
Tabla 11. Distribución Responsabilidad social empresarial, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	46
Tabla 12. Distribución Imagen comercial, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	47
Tabla 13. Distribución Imagen estratégica, colaboradores del área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	48
Tabla 14. Distribución Imagen emocional, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	49
Tabla 15. Distribución Imagen social, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	50

	Pág.
Tabla 16. Distribución Imagen corporativa, colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018.	51
Tabla 17. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	52
Tabla 18 Tabla de correlaciones Rho de Spearman	53
Tabla 19 Tabla de contingencia - Responsabilidad social empresarial e Imagen corporativa	55
Tabla 20. Respeto al individuo, equidad y diversidad y la Imagen corporativa en los colaboradores área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018	68
Tabla 21 Tabla de contingencia - Respeto al individuo, equidad y diversidad y la Imagen corporativa	56
Tabla 22 Correlaciones del Rho de Sperman	57
Tabla 23 Tabla de contingencia - Participación de los colaboradores en la gestión de la empresa y la Imagen corporativa	59
Tabla 24 Correlaciones del Rho de Sperman	60
Tabla 25 Tabla de contingencia - Distribución de los beneficios de la empresa, desarrollo profesional y empleabilidad y la Imagen corporativa	61
Tabla 26 Correlaciones del Rho de Sperman	62
Tabla 27 Tabla de contingencia - El cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo y Imagen corporativa	63
Tabla 28 Correlaciones del Rho de Sperman	64
Tabla 29 Tabla de contingencia - Procesos de jubilación y despidos y Imagen corporativa	65

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencia Respeto al individuo, equidad y diversidad, de una	41
Figura 2. Frecuencia Participación de los colaboradores de una Universidad de	42
Figura 3. Frecuencia beneficios de la empresa, desarrollo profesional y	43
Figura 4. Frecuencia El cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo,	44
Figura 5. Frecuencia Procesos de jubilación y despidos, de una Universidad	45
Figura 6. Frecuencia Responsabilidad social empresarial de una Universidad	46
Figura 7. Frecuencia Imagen comercial de una Universidad privada de	47
Figura 8. Frecuencia Imagen estratégica, de una Universidad privada	48
Figura 9. Frecuencia Imagen emocional, de una Universidad privada	49
Figura 10. Frecuencia Imagen social, de una Universidad privada de	50
Figura 11. Frecuencia Imagen corporativa, de una Universidad privada	51
Figura 12. Relación entre Responsabilidad social empresarial y	54
Figura 13. Relación entre Respeto al individuo, equidad y diversidad y Gestión	57
Figura 14. Relación entre Participación de los colaboradores en la gestión	59
Figura 15. Relación entre Distribución de los beneficios de la empresa,	61
Figura 16. Relación entre El cuidado de la salud, seguridad y condiciones	63
Figura 17. Relación entre Procesos de jubilación y despidos y Gestión administrativa	65



## Resumen

Mediante la tesis denominada: Responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa en los colaboradores del área administrativa de una Universidad privada de Lima Sur, 2018 se busca generar conciencia en las autoridades mediante la planificación, ejecución y evaluación de la responsabilidad social en el área administrativa de la referida Institución Universitaria. Este estudio tuvo el objetivo de determinar mediante el uso de instrumentos, el grado de correlación entre las variables: imagen corporativa y responsabilidad social empresarial.

Para tal efecto, el siguiente trabajo investigativo tuvo un nivel correlacional de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, la cual estuvo conformada por una totalidad poblacional de 110 sujetos a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables que fueron objeto de estudio, las cuales fueron sometidas al coeficiente Rho de Spearman con el propósito de establecer su correlación, cuyo valor fue de 0,890 y un grado de significación equivalente a 0,000 que es menor que 0,05; de esta manera se estableció que la correlación tiene un nivel alto (Bisquerra, 2009).

En ese sentido, a través de esta investigación se pudo determinar la relación entre las variables mencionadas, con lo cual se comprobó las hipótesis planteadas.

**Palabras clave:** Responsabilidad social empresarial, la imagen corporativa, grupos de interés y motivación.


## **Abstract**

Through the thesis called: Corporate social responsibility and corporate image in the collaborators of the administrative area of a private University of South Lima, 2018, it seeks to generate awareness in the authorities through the planning, execution and evaluation of social responsibility in the administrative area of the aforementioned University Institution. This study aimed to determine, through the use of instruments, the degree of correlation between the variables: corporate image and corporate social responsibility.

For this purpose, the following research work had a correlational level of basic type, non-experimental design, cross-sectional, which was made up of a population total of 110 subjects to whom two questionnaires were applied to measure the variables that were object of study, which were submitted to the Spearman Rho coefficient for the purpose of establishing its correlation, whose value was 0.890 and a degree of significance equivalent to 0.000 that is less than 0.05; in this way it was established that the correlation has a high level (Bisquerra, 2009).

In that sense, through this investigation it was possible to determine the relationship between the mentioned variables, with which the hypotheses raised were verified..

**Keywords:** Corporate social responsibility, corporate image, interest groups and motivation

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Leonidas Eduardo Pando Sussoni, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, SJL, revisor de la tesis titulada:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA LIMA-SUR- 2018”** del estudiante PECHO RIVERA, MARIA CRISTINA constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

SJL, 11 de agosto del 2018.



*Leonidas Eduardo Pando Sussoni*

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

DNI: 09602489

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------