



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL E IMAGEN CORPORATIVA DEL CONSORCIO COMBAYO LA QUINUA SAC. CAJAMARCA – 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Autora:**

María Cleofeth Llanos Cruzado

**Asesor:**

Ing. Dr. Mg. Lic. Héctor Manuel Torres Oporto

Trujillo - Perú

2021

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Formulación del Problema .....	32
1.3. Objetivos .....	33
1.4. Hipótesis.....	33
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
2.1 Tipo de investigación .....	35
2.2. Población y muestra .....	36
2.4. Procedimiento.....	39
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Estadística de fiabilidad Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	38
Tabla 2	<i>Estadística de fiabilidad Imagen Corporativa</i> .....	38
Tabla 3	<i>Distribución de frecuencia de la Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> .....	42
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencia de la Imagen Corporativa del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> ..	42
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencia de las dimensiones de la RSE: Dimensión económica – social – medio ambiental.</i>	43
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencia de las dimensiones de la Imagen Corporativa: Habilidad corporativa – imagen social – imagen ambiental.</i> .....	44
Tabla 7	<i>Correlación entre la Responsabilidad Social Empresarial con la Imagen Corporativa del Consorcio Combayo la Quinua S.A.C</i> .....	46
Tabla 8	<i>Correlación entre la dimensión económica de la RSE con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinua S.A.C</i> .....	47
Tabla 9	<i>Correlación entre la dimensión social de la RSE con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> .....	48
Tabla 10	<i>Correlación entre la dimensión medio ambiental de la RSE con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> .....	49
Tabla 11	<i>Correlación entre la dimensión habilidad corporativa de la imagen corporativa con la Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Combayo la Quinua S.A.C</i> .....	50
Tabla 12	<i>Correlación entre la dimensión Imagen Social de la Imagen Corporativa con la Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> .....	51
Tabla 13	<i>Correlación entre la dimensión Imagen Ambiental de la Imagen Corporativa con la Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Combayo la Quinua SAC</i> .....	52
Tabla 14	<i>P1 ¿Las Compensaciones que le otorga el Consorcio son equitativas?</i> .....	72
Tabla 15	<i>P2 ¿El consorcio desarrolla proyectos en beneficio de la comunidad?</i> .....	72
Tabla 16	<i>P3 ¿En el Consorcio existe libertad para hacer reclamos laborales?</i> .....	73
Tabla 17	<i>P4 ¿El Consorcio maneja un buen nivel de higiene y seguridad?</i> .....	73
Tabla 18	<i>P5 ¿El consorcio realiza capacitaciones laborales para sus colaboradores?</i> .....	74
Tabla 19	<i>P6 ¿El consorcio realiza donaciones a favor de la comunidad?</i> .....	74
Tabla 20	<i>P7 ¿El Consorcio se preocupa por el cuidado del medio ambiente?</i> .....	75

Tabla 21	<i>P8 ¿El Consorcio organiza programas de mejoramiento ambiental? .....</i>	75
Tabla 22	<i>P9 ¿El Consorcio realiza o patrocina campañas ambientales para interés y beneficio de la comunidad? .....</i>	76
Tabla 23	<i>P10 ¿El Consorcio contribuye en todos los aspectos a la comunidad? .....</i>	76
Tabla 24	<i>P11 ¿La imagen y reputación del consorcio es aceptada por la comunidad? .....</i>	77
Tabla 25	<i>P12 ¿La imagen del consorcio en seguridad laboral es aceptada por la comunidad? .....</i>	77
Tabla 26	<i>P13 ¿El consorcio utiliza tecnología de última generación para el tratamiento de residuos? .....</i>	78
Tabla 27	<i>P14 ¿El nivel de profesionalismo de los colaboradores responsables de los diversos procesos es eficiente y eficaz? .....</i>	78
Tabla 28	<i>P15 ¿La localización de las oficinas de atención al personal y público son de fácil acceso? .....</i>	79
Tabla 29	<i>P16 ¿Los ambientes de espera y atención son espaciosos y ventilados? .....</i>	79
Tabla 30	<i>P17 ¿El consorcio cumple sus compromisos y promesas con los colaboradores, contratistas y comunidad? .....</i>	80
Tabla 31	<i>P18 ¿El consorcio proyecta una imagen de responsabilidad al realizar donaciones y eventos sociales? .....</i>	80
Tabla 32	<i>P19 ¿El consorcio mantiene comunicación constante con los representantes de la comunidad? .....</i>	81
Tabla 33	<i>P20 ¿El consorcio proyecta una imagen ecológica sobre los niveles de contaminación ambiental? .....</i>	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

*Figura 1.* Modelo de Responsabilidad Social Empresarial según Carroll (1991) ..... 27

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinoa SAC. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal – correlacional, el recojo de información se realizó a través de una fuente primaria (Encuesta), utilizando como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 59 colaboradores, la cual se obtuvo de un muestreo probabilístico de una población de 70 colaboradores. Para medir la confiabilidad del instrumento utilizado se usó el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de .832 para el cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial y para el cuestionario de la Imagen Corporativa fue de .858, es decir el instrumento es altamente confiable, la validez del instrumento estuvo sujeta a la evaluación de 3 docentes magister expertos en el tema. Entre los principales hallazgos se encontraron que la RSE si está relacionada con la IC, esto según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman .715; además es significativa, puesto que el  $p= 0.000$  es menor a 0.05: así mismo se evidencio que las dimensiones de la RSE (económica, social, medio ambiental) si están relacionadas con la Variable IC y las dimensiones de la IC (habilidad corporativa, imagen social, imagen ambiental) también se encuentran relacionadas con la RSE. Finalmente se concluye que existe relación positiva fuerte entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Imagen Corporativa del Consorcio Combayo la Quinoa SAC.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Imagen Corporativa.

**NOTA DE ACCESO:**

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

## REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2015). *Beneficios de la Responsabilidad Social*. Universidad WHU-Koblenz, Alemania. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/comportamiento-socialmente-responsable/2015/04/beneficios-responsabilidad-social-empresarial/>
- Alameda, R Sagua, J y Miranda, M (2015). “*Estudio de la relación entre responsabilidad social y la imagen corporativa del sector productivo de ladrillos. Caso Ladrillera Martorell*”. Tacna – Perú 2015. Recuperado de [https://repositorio.epneumann.edu.pe/bitstream/handle/EPNEUMANN/63/TESIS\\_MAN\\_Alameda\\_Miranda\\_Sagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.epneumann.edu.pe/bitstream/handle/EPNEUMANN/63/TESIS_MAN_Alameda_Miranda_Sagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, A. (2008). *Responsabilidad Social empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista*. Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/9468/alvarado.pdf?sequence>
- Altamirano, M. (2011). *La responsabilidad social y su relación con las pymes en el Perú y su entorno económico*. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/333466>
- Bautista, Y. (2018). “*Responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de la empresa unicon concretera S.A.C, lima, 2018*”. Universidad Cesar vallejo Lima – Perú. Recuperado del link <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19392>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Vol. 17). Pearson Education.
- Cancino, C. y Morales, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Chile: Ruth Tapia.
- Cantuarias, F. (2008). *La responsabilidad social en la minería. Lima, Perú: Compañía Minera Antamina*. Recuperado de <https://www.antamina.com/responsabilidad-social/>



- Canessa, G y García, E 2005. *El ABC de la responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el mundo*. Lima – Perú. Recuperado de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/abc%20de%20la%20rse%20en%20el%20peru%20y%20el%20mundo.pdf>
- Carroll, A. (1999). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. *Academy of Management Review* (Pre-1986), 4(000004), 17. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/230015653?accountid=43860>
- Cancino, C., Morales, M. y Sciaraffia, C. (2008). “*Gestión Responsable del Negocio*”. *Revista Estudios de Información y Control de Gestión*. Volumen 14, primer semestre 2008. Recuperado de [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf);
- Cajiga, F. (s/f). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Centro de Mexicano para la Filantropía CEMEFI. Recuperado de: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/4883660\\_The\\_Pyramid\\_of\\_Corporate\\_Social\\_Responsibility\\_Toward\\_the\\_Moral\\_Management\\_of\\_Organizational\\_Stakeholders](https://www.researchgate.net/publication/4883660_The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsibility_Toward_the_Moral_Management_of_Organizational_Stakeholders)
- Capriotti, P. (2009). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*, Ariel, Barcelona. Recuperado de [http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC\\_4ed.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf)
- Chávez, M. y Valdiviezo, K (2020). “*Responsabilidad social empresarial y su relación con la imagen corporativa de la empresa Danper Trujillo S.A.C Trujillo – 2020*”. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24915/Chavez%20Cama%20Mar%20Fernanda%20Valdiviezo%20Yabar%20Kiara%20Dayana%20%28parcial%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Chasi, S. (2018). *La imagen corporativa y el posicionamiento en el mercado de la constructora sailes electric puyo 2017*. Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de ciencias políticas y administrativas. Riobamba – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5189/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0034.pdf>

Correa, M. (2008). *Fundamentos de la teoría de la información*, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Del valle, R (2016). “*Plan de Responsabilidad Social Institucional: la función del gobierno como instaurador*”. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37819/1/T37252.pdf>

Friedman, M. (1971). *Does Business Have a Social Responsibility*”, Bank Administration, April. p.20.

Friedman, C. (1970). “*The social responsibility of business is to increase its profits*”. Times Magazine, September 13th, New York.

Freeman, R. y Gilbert, D. (1992). “*Business, Ethics and Society: A Critical Agenda*”. Business and Society; Spring 1992; p.9. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4776/477653290009/477653290009.pdf>

Gómez, D. (2015). *Responsabilidad social empresarial, Innovación y crisis económica*. Universidad de Valladolid. Facultad de educación y trabajo social. Recuperado de <https://1library.co/document/qmjdv14q-responsabilidad-empresarial-innovacion-economica-analisis-contraste-empirico-castilla.html>

Garriga, E. y Melé, D. (2004). “*Corporate social responsibility theories: mapping the territory*”. Journal of Business Ethics. p. 51-71.

Girón, P. (2017). *La influencia de la imagen corporativa en el posicionamiento de la marca Cake Studio de la ciudad de Ambato – Ecuador*. Universidad técnica de Ambato. Facultad de diseño, arquitectura y artes. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25025/1/TESIS%20PABLO%20GIRON.pdf>

Hernández, S, Fernández, C, Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill Interamericana. P.10. Recuperado de <http://metodos->

comunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf

- Indecopi. (2010). Norma Técnico Peruana (1era ed.). Lima: Indecopi
- Landaeta, F; Saavedra, L y Stevens, O. (2015). *Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: Una revisión a la realidad actual*. Universidad de Chile. Facultad de economía y Administración. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129702/Landaeta%20Millar,%20F..pdf?sequence=1>
- Mani, E. (2014) “*Influencia de la responsabilidad social empresarial en la creación de reputación corporativa. Caso: Ajegroup México*”, Universidad Autónoma de Puebla – México. Facultad de ciencias de la comunicación. Recuperado de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/9556>
- Macacho, A y Falcon, R. (2019) “*Responsabilidad social empresarial y su influencia en la reputación de la Clinica Creagent's -2019*”. Universidad autónoma del Perú. Lima – Perú. Recuperado del link <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1061>
- Mauricio, G. (2016). “*Responsabilidad social empresarial e imagen corporativa en la empresa minera la arena S.A., provincia sanchez Carrión, año 2015*”. Trujillo – Perú. Recuperado de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8576/mauriciovillanueva\\_gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8576/mauriciovillanueva_gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, M y Sierralta, Y (2017). *La Responsabilidad social empresarial y su relación con la imagen y reputación de la empresa américa móvil – Chiclayo 2017*. Recuperado del link [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1851/TL\\_MendozaFloresMonica\\_SierraltaMonsalveYurely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1851/TL_MendozaFloresMonica_SierraltaMonsalveYurely.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perez, A. (2011). *Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios*

*financieros*. Universidad de Cantabria. Departamento de Administración de  
Empresas.

- Quazi, M y O’Brien, D. (2000). “*An Empirical Test of a Cross – national Modelo of corporate Social Responsibility*” *Journal of Business Ethics*, 25, p. 33-51.
- Roque, B. (2017). *La responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de los Supermercados Metro, del distrito de Independencia, 2017*. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de link [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19392/Bautista\\_PYDP.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19392/Bautista_PYDP.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Rivas, K. (2020). *Responsabilidad Social y la imagen corporativa en la empresa limones Piuranos S.A.C, Sullana 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de ciencias empresariales. Piura – Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59606/Rivas\\_GKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59606/Rivas_GKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, J y Hernandez, E. (2014). *Impacto de la Responsabilidad Social empresarial del sector financiero: Caso BBVA Cartagena*. Universidad de Cartagena. Facultad de ciencias económicas. Recuperado de [https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1670/PROYECTO\\_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1670/PROYECTO_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J y Pintado. T (2013). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Madrid, España. P.10. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/imagen-corporativa/9788473568975/>
- Salmones, M. y Bosques, I. (2014). *Estudio de los determinantes de la imagen corporativa: una aplicación empírica en mercado de la telefonía móvil*. Universidad de Cantabria. Recuperado de: [file:///C:/Users/DIAZ/Downloads/DialnetEstudioDeLosDeterminantesDeLaImagenCorporativa-2150056%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/DIAZ/Downloads/DialnetEstudioDeLosDeterminantesDeLaImagenCorporativa-2150056%20(2).pdf)
- Sáenz, G (2018). “*Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y reputación de la marca: estudio de caso supermercados TÍA*”, desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10836/1/T-UCSG-POS-MAE-170.pdf>

- Sánchez, J. y Pintado, T. (2013). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. España: Esic Editorial. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/imagen-corporativa/9788473568975/>
- Sotomayor, J, Sotelo, R, y Sotomayor, C. (2008). *Manual de responsabilidad social empresarial para la pequeña y mediana empresa mexicana*. México, D.F., México: IPADE.
- Trujillo, J. (2013). *Investigación comprensiva de responsabilidad social empresarial. Tesis de Administración Estratégica de Empresas, CENTRUM católica, Lima, Perú*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n\\_comprensiva\\_de\\_responsabi.html?id=SZ7foAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n_comprensiva_de_responsabi.html?id=SZ7foAEACAAJ&redir_esc=y)
- Tenjo, D. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su aporte en el desarrollo interno y externo de las pymes colombianas*. Universidad militar nueva granada. Facultad de ciencias económicas especializada en alta gerencia Bogotá D.C. Recuperado de <https://docplayer.es/79854512-La-responsabilidad-social-empresarial-y-su-aporte-en-el-desarrollo-interno-y-externo-de-las-pymes-colombianas-ensayo-de-grado.html>
- Zapata, L (2012). *Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú. P. 11. Tesis de Maestría en Derecho de la Empresa. Lima, Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4451>
- Zorrilla, S. (1999). *Introducción a la metodología de la investigación*. México. Aguilar León. P.43. Recuperado de [https://www.academia.edu/23840819/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_aplicada\\_al\\_Saber\\_Administrativo\\_Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_aplicada\\_al\\_Saber\\_Administrativo](https://www.academia.edu/23840819/Introducci%C3%B3n_a_la_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_aplicada_al_Saber_Administrativo_Introducci%C3%B3n_a_la_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_aplicada_al_Saber_Administrativo)