



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial y la Imagen Corporativa de los
Supermercados Metro, del distrito de Independencia, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ROQUE SAUCEDO, BRENDA ODALYS

ASESOR

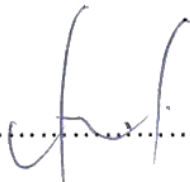
Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

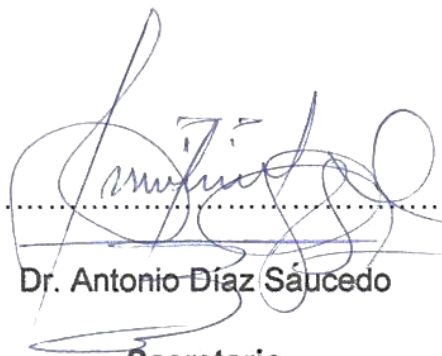
LIMA –PERÚ

Año 2017



Dr. Víctor Dávila Arenaza

Presidente



Dr. Antonio Díaz Sáucedo

Secretario



Dr. Narciso Fernández Saucedo.

Vocal

Dedicatoria

Dedico de manera especial esta tesis a mis padres Juan y Lucy por ser motivo de inspiración en mi vida secular y profesional, forjándome valores de responsabilidad y perseverancia, las cuales me han mantenido firme a lo largo de mi carrera.

Agradecimiento

La carrera ha sido un largo camino para recorrer, no ha sido fácil mantenerse estos cinco años, pero siempre hay que perseverar en las metas que nos ponemos. Por lo cual debo reconocer que el apoyo de ciertas personas ha sido muy importante para mí.

Quiero dar un especial agradecimiento a mis padres por motivarme a perseverar en mis sueños, por brindarme la confianza y el apoyo en cada paso logrado.

Gracias a dios por permitirme disfrutar de este gran logro, abriendo caminos y nuevas oportunidades.

Por ultimo quiero agradecer a la universidad cesar vallejo y a los profesores que formaron parte de mi educación universitaria, por brindarme el conocimiento necesario a través de estos años en mi carrera.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

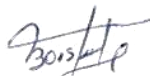
Yo Brenda odalys roque Saucedo con DNI N° 48018153, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerado en el reglamento de grados y títulos

De la universidad cesar vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a las normas académicas de la universidad cesar vallejo

Lima, Diciembre del 2017



Brenda Odalys Roque Saucedo

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de los supermercados metro, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Brenda Odalys Roque Saucedo.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	25
1.4.1 Problema General	25
1.4.2 Problema Específicos	25
1.5 justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	27
1.6.1 Hipótesis General	27
1.6.2 Hipótesis Específicas	27
1.7 Objetivo	28
1.7.1Objetivo General	28
1.7.2 Objetivos Específicos	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	30
2.1.1 Tipo de estudio	30
2.1.2 Nivel de estudio	30
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población y muestra	34
2.3.1Población	34

2.3.2 Muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	38
IV DISCUSIÓN	47
V CONCLUSIÓN	50
VII RECOMENDACIONES	51
VIII REFERENCIAS	52
ANEXOS	
Instrumento	
Validación de instrumento	
Matriz de consistencia	
Presupuesto	
Financiamiento	
Cronograma de ejecución	

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de los supermercados Metro, del distrito de Independencia, 2017. La población de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores y la muestra fue la misma población. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento un cuestionario tipo Likert, conformado por 23 preguntas. Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22. El resultado fue la existencia de una relación positiva considerable entre las variables: la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, imagen corporativa.

ABSTRAC

This thesis aimed to: Determine the relationship between business social responsibility and corporate image of Metro supermarkets in Independencia district, 2017. The study population consisted of 80 workers and the sample was the same population. The data were collected by the survey technique using as a tool a Likert questionnaire, consisting of 23 questions. The data were processed and analyzed in the IBM SPSS Statistics 22 statistical program. The result was the existence of a considerable positive relationship between the variables: business social responsibility and corporate image.

Key words: business social responsibility, corporate image.