



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

**Relación entre la responsabilidad social y la gestión de
calidad en la empresa Pacifico Seguros**

Tesis para optar el Título de Licenciado en
Administración de Empresas

Alejandra Patricia Seminario Polo

Asesor:
Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

Lima, abril 2020



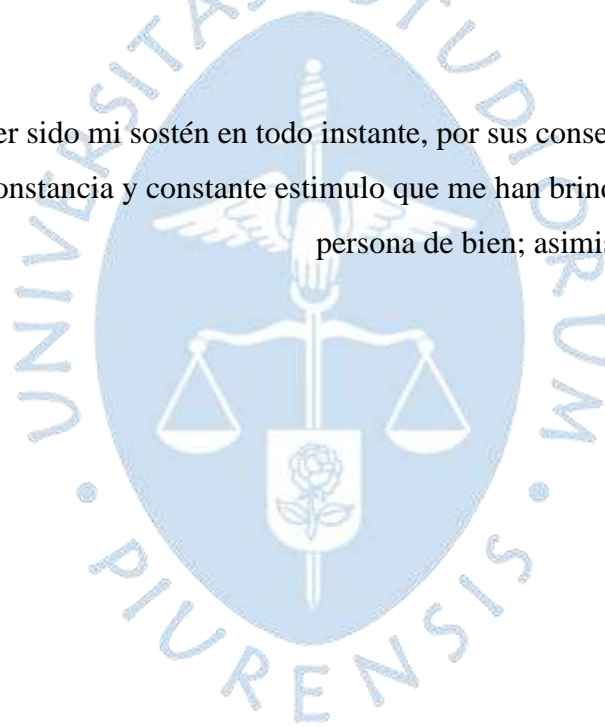
Dedicatoria

A Dios

Por haberme guiado en todo momento y dado la fortaleza suficiente para alcanzar mis propósitos, asimismo por su eterna generosidad y amor.

A mis padres

Por haber sido mi sostén en todo instante, por sus consejos, valores, ejemplos de perseverancia, constancia y constante estímulo que me han brindado. Por lo cual soy una persona de bien; asimismo gracias por su amor.





Página de Agradecimientos

Agradezco a mis padres por ser los esenciales impulsores de mis sueños, aspiraciones, acompañarme en cada larga y agotadora noche de investigación, y por creer en mí. Gracias por cada recomendación y por cada una de sus palabras que me orientando a lo largo de mi vida.

Quiero agradecer a mi asesor el Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera. Agradecer a la Universidad de Piura por brindarme la oportunidad de formarme en ella.

Y por último dar las gracias a la empresa Pacifico por haberme dado los permisos para realizar las encuestas, la información brindada y a los colaboradores de la empresa por su tiempo. A todos ustedes les agradezco con todo mi ser.



Resumen Analítico-Informativo

Relación entre la responsabilidad social y la gestión de calidad en la empresa Pacifico Seguros

Línea de investigación: Diseño organizacional

Alejandra Patricia Seminario Polo

Asesor(es): Dr. Jaime Agustín Sánchez

Tesis para optar el grado de Licenciada

Título de Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad Ciencias Económicas y Empresariales

Lima, 4 de abril del 2020

Introducción: En la actualidad la RSE ya no es un tema filantrópico, se buscan que las empresas sean sostenibles en el tiempo, que influyan en su entorno y que los colaboradores tomen conciencia de esta. Por esto se busca encontrar si en la siguiente investigación existe la relación entre ambas variables en la empresa Pacifico Seguros.

Metodología: Enfoque mixto, de naturaleza tipo básica, con un diseño no experimental y de alcance transversal.

Resultados: Existe una estrecha relación entre la responsabilidad social y gestión de calidad en los colaboradores de la empresa Pacifico, ya que el 42.6% de los colaboradores indica ello y el 45.3% de los colaboradores participan en las actividades relacionadas a la RSE de la empresa.

Conclusiones: Finalmente se determinó que, si existe una correlación entre ambas variables en la empresa, debido a las campañas realizadas hacia la comunidad, el apoyo de los voluntarios y el desarrollo de los colaboradores por medio de las capacitaciones y cursos brindados para el cuidado del medio ambiente, la seguridad y formación en la empresa.

Palabras claves: Responsabilidad social, gestión de calidad, responsabilidad con el medio ambiente, responsabilidad con la comunidad, covid-19.

Fecha de elaboración del resumen: 04 de abril del 2020



Resumen Analítico-Informativo

Relación entre la responsabilidad social y la gestión de calidad en la empresa Pacifico Seguros

Line of investigation: organizational design

Alejandra Patricia Seminario Polo

Advisor: Dr. Jaime Agustín Sánchez

Thesis to opt the Bachelor`s Degree

Business Administration Title

Universidad de Piura. Facultad Ciencias Económicas y Empresariales

Lima, April 04th 2020

Introduction: At present, CSR is no longer a philanthropic issue, it is sought that companies be sustainable over time, influence their environment and that employees become aware of it. For this reason, it is sought to find if in the following investigation there is a relationship between both variables in the Pacifico Seguros company.

Methodology: The mixed approach, of a basic type nature, with a non-experimental design and a transversal scope.

Results: There is a close relationship between social responsibility and quality management in the employees of the Pacific company, since 42.6% of the employees indicate this and 45.3% of the employees participate in the activities related to the company's CSR

Conclusions: Finally, it was determined that, if there is a correlation between both variables in the company, due to the campaigns carried out towards the community, the support of the volunteers and the development of the collaborators through the training and courses offered for the care of the environment , safety and training in the company.

Keywords: Social responsibility, quality management, environmental responsibility, responsibility to the community, covid-19.

Summary date: April 4th, 2020



Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 1 |
| Capítulo I..... | 5 |
| 1. Descripción de la empresa..... | 5 |
| 1.1. Ubicación | 6 |
| 1.2. Misión y Visión de la empresa..... | 6 |
| 1.3. Organización | 6 |
| 1.4. Análisis interno y externo de la empresa | 7 |
| Capítulo II..... | 11 |
| 2. Descripción de la Realidad Problemática..... | 11 |
| 2.1 Identificación y Formulación Del Problema | 17 |
| 2.1.1 <i>Problema general</i> | 17 |
| 2.1.2 <i>Problemas específicos</i> | 17 |
| 2.2 Identificación y Formulación de los objetivos | 17 |
| 2.2.1 <i>Objetivo General</i> | 17 |
| 2.2.2 <i>Objetivos específicos</i> | 18 |
| 2.3 Justificación y Viabilidad de la Investigación..... | 18 |
| 2.3.1 <i>Justificación Legal</i> | 18 |
| 2.3.2 <i>Justificación Teórica</i> | 22 |
| 2.3.3 <i>Justificación Práctica</i> | 25 |
| 2.3.4 <i>Justificación Social</i> | 27 |
| 2.4 Delimitación de la Investigación | 28 |
| 2.4.1 <i>Delimitación espacial</i> | 28 |
| 2.4.2 <i>Delimitación temática</i> | 28 |
| 2.4.3 <i>Delimitación temporal</i> | 28 |
| 2.5 Limitaciones de la Investigación | 28 |
| 2.5.1 <i>Limitación económica</i> | 28 |

| | | |
|--------------------|---|----|
| 2.5.2 | <i>Limitación social</i> | 29 |
| 2.5.3 | <i>Limitación de tiempo</i> | 29 |
| Capítulo III | | 31 |
| 3. | Antecedentes de la Investigación | 31 |
| 3.1 | Antecedentes Internacionales | 31 |
| 3.2 | Antecedentes Nacionales | 35 |
| 3.3 | Bases Teóricas | 38 |
| 3.3.1 | <i>Responsabilidad social</i> | 38 |
| 3.3.1.1 | <i>Definiciones</i> | 38 |
| 3.3.1.2 | <i>Dimensiones</i> | 39 |
| 3.3.1.3 | <i>Medición</i> | 42 |
| 3.3.1.4 | <i>Modelos</i> | 44 |
| 3.3.2 | <i>Gestión de Calidad</i> | 49 |
| 3.3.2.1 | <i>Definiciones</i> | 49 |
| 3.3.2.2 | <i>Dimensiones</i> | 50 |
| 3.3.2.3 | <i>Medición</i> | 53 |
| 3.3.2.4 | <i>Modelos</i> | 56 |
| 3.4 | Formulación de hipótesis | 57 |
| 3.4.1 | <i>Hipótesis general</i> | 57 |
| | <i>Hipótesis Nula</i> | 57 |
| 3.4.2 | <i>Hipótesis específicas</i> | 57 |
| 3.5 | Operacionalización de Variables e indicadores | 58 |
| 3.6 | Definición de términos básicos | 58 |
| 3.6.1 | <i>Responsabilidad social</i> | 58 |
| 3.6.2 | <i>Gestión de Calidad</i> | 59 |
| Capítulo IV | | 61 |
| 4.1 | Tipo de Investigación | 61 |

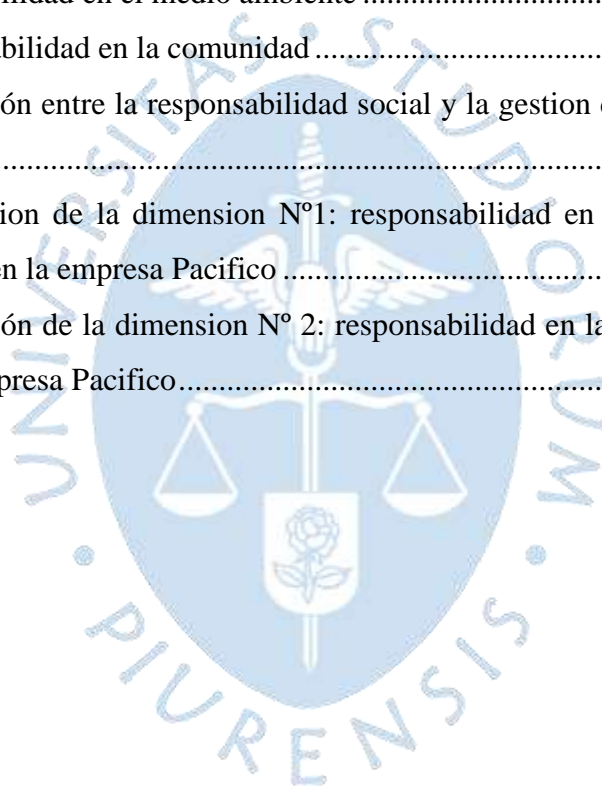
| | | |
|--|---|-----|
| 4.1.1 | <i>Por su naturaleza</i> | 61 |
| 4.1.2 | <i>Por su finalidad</i> | 61 |
| 4.1.3 | <i>Alcance temporal</i> | 61 |
| 4.2 | Diseño de la Investigación..... | 62 |
| 4.3 | Población y muestra de la investigación..... | 62 |
| 4.3.1 | <i>Población</i> | 62 |
| 4.3.2 | <i>Muestra</i> | 63 |
| 4.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 64 |
| 4.4.1 | <i>Técnicas</i> | 64 |
| 4.4.2 | <i>Instrumentos</i> | 64 |
| 4.5 | Validación y Confiabilidad..... | 65 |
| 4.5.1 | <i>Validez</i> | 65 |
| 4.5.2 | <i>Confiabilidad</i> | 66 |
| 4.6 | Técnicas para el procesamiento de datos..... | 67 |
| Capítulo V | | 69 |
| 5.1 | Resultados cualitativos | 69 |
| 5.2 | Resultados cuantitativos (análisis descriptivo)..... | 73 |
| 5.3 | Análisis inferencial..... | 76 |
| Capítulo VI | | 79 |
| Conclusiones | | 83 |
| Recomendaciones | | 85 |
| Referencias Bibliográficas | | 87 |
| Apéndices | | 93 |
| Apéndice A: Matriz de Consistencia | | 93 |
| Apéndice B: Instrumentos | | 94 |
| Apéndice C: Validación de contenido por juicio de expertos | | 96 |
| Apéndice D: Matriz de Variables | | 102 |

| | |
|--|-----|
| Anexos..... | 103 |
| Anexo A: Carta de Autorización | 103 |
| Anexo B: Tabla de datos (base de datos)..... | 104 |



Lista de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Operacionalización de variable e indicadores | 58 |
| Tabla 2: N° de empleados en el 2018. Desglosado por contrato laboral, región y género .. | 63 |
| Tabla 3: Escala de Likert | 64 |
| Tabla 4: Consolidacion de validez de contenido del juicio de los expertos | 65 |
| Tabla 5: Resumen del procedimiento realizado en el SPSS | :66 |
| Tabla 6: Resultado del Alfa de Cronbach..... | 66 |
| Tabla 7: Resumen del Alfa de Cronbach por sus variables | 67 |
| Tabla 8: Resultados a traves del SPSS de la variable responsabilidad social | 73 |
| Tabla 9: Responsabilidad en el medio ambiente | 74 |
| Tabla 10: Responsabilidad en la comunidad | 75 |
| Tabla 11: Correlación entre la responsabilidad social y la gestion de calidad en la empresa Pacifico | 76 |
| Tabla 12: Correlacion de la dimension N°1: responsabilidad en el medio ambiente y la gestion de calidad en la empresa Pacifico | 77 |
| Tabla 13: Correlación de la dimension N° 2: responsabilidad en la comunidad y la gestion de calidad en la empresa Pacifico..... | 78 |





Lista de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Covid-19 en el Mundo | 1 |
| Ilustración 2: Evolución del PBI Nominal / Ingresos | 2 |
| Ilustración 3: Imagen Donación de Pacífico | 3 |
| Ilustración 4: Edificio principal de Pacífico..... | 6 |
| Ilustración 5: Organigrama..... | 7 |
| Ilustración 6: Tipos de seguros..... | 8 |
| Ilustración 7: Análisis FODA..... | 9 |
| Ilustración 8: Mapa del Covid-19..... | 12 |
| Ilustración 9: Covid-19 en el Perú..... | 14 |
| Ilustración 10: Modelo SGC en el Perú | 16 |
| Ilustración 11: Principios de la responsabilidad social | 19 |
| Ilustración 12: Guía de la estrategia de Responsabilidad social | 25 |
| Ilustración 13: Bonos de Carbono | 26 |
| Ilustración 14: Premios Pacífico | 27 |
| Ilustración 15: Líderes Ecosociales en acción..... | 28 |
| Ilustración 16: Dimensiones de la responsabilidad social..... | 40 |
| Ilustración 17: Campañas a la comunidad..... | 41 |
| Ilustración 18: Medio ambiente..... | 42 |
| Ilustración 19: Iso26000..... | 43 |
| Ilustración 20: Logo Coca Cola | 44 |
| Ilustración 21: Logo Indra..... | 45 |
| Ilustración 22: Logo BCP..... | 45 |
| Ilustración 23: Logo Alicorp | 45 |
| Ilustración 24: Logo Backus | 46 |
| Ilustración 25: Modelo Pacífico | 49 |
| Ilustración 26: Stakeholders (Colaboradores) | 51 |
| Ilustración 27: Seguridad en el trabajo..... | 52 |
| Ilustración 28: Desempeño laboral..... | 53 |
| Ilustración 29: Feedback 360°..... | 54 |
| Ilustración 30: Ciclo PDCA | 57 |
| Ilustración 31: Figura de correlación | 62 |
| Ilustración 32: Ecuación del muestreo probabilístico | 63 |

| | |
|--|----|
| Ilustración 33: Importancia y efectividad de la práctica de la RSE | 69 |
| Ilustración 34: Efectividad de los programas sociales brindados por Pacifico | 70 |
| Ilustración 35: Importancia de la gestión ambiental en Pacifico | 71 |
| Ilustración 36: Futuro de la RSE en Pacifico | 72 |
| Ilustración 37: Grafico de la correlación entre ambas variables | 73 |
| Ilustración 38: Grafico de la presentación descriptiva de la dimensión una de la responsabilidad social..... | 74 |
| Ilustración 39: Grafico de la presentación descriptiva de la dimensión dos de la variable responsabilidad social | 75 |

