



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE SEGUROS
MAPFRE S.A., MIRAFLORES, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Cavero Gallegos Evelyn Karina

ASESORA:

Mg. Ediht Geobana Rosales Domínguez

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de operaciones

LIMA- PERU

2018- I

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

Dr. Antonio Díaz Saucedo

.....
SECRETARIO

MSc. Liliana Mairena Fox

.....
VOCAL

Mg. Edih Rosales Domínguez

DEDICATORIA

A mi Padre, hermana y sobrina por darme el apoyo necesario e incondicional siempre.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Mg. Edith Rosales, por guiarme en la realización de este proyecto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cavero Gallegos, Evelyn Karina con DNI N° 43193487, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “Influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa en la Empresa de Seguros Mapfre, Miraflores 2018”.

” Y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de julio del 2018

Cavero Gallegos, Evelyn Karina

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “Influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa en la Empresa de Seguros Mapfre, Miraflores 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en Administración.

La presente investigación fue del tipo descriptiva – explicativa – causal, donde se busca hallar la influencia de la variable independiente y la variable dependiente;

Señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente

Cavero Gallegos, Evelyn Karina

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	x
INDICE	xi
RESUMEN	14
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas tema	23
1.3.1.3 Teoría de los grupos de interés o stakeholders	27
1.4 Formulación De Problema	30
1.4.1 Problema General	30
1.4.2 Problema Específico	30
1.5 Justificación Del Estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.6.1 Hipótesis general	32
1.6.2. Hipótesis Específica	32
1.7 Objetivos	32
1.7.1 Objetivo general	32
1.7.2 Objetivo específico	32
II. METODO	33
2.1 Diseño de investigación:	33
2.1.1. Tipo de investigación:	33
2.1.2 Nivel de investigación:	34
2.2 Variables, operacionalización	34

2.3. Población y muestra	36
2.3.1. Población	36
2.3.2 Muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentación de datos, validez y confiabilidad	36
2.4.1 Técnica e instrumento	36
2.4.3 Validez	37
2.4.4 Confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Método estadístico	39
2.7 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1 Análisis descriptivo de resultados	40
3.2 Prueba de normalidad	43
3.3 Prueba de hipótesis	44
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	61
ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	61
ANEXO B: CUESTIONARIO	62
ANEXO C: VALIDACIÓN	63
ANEXO D: REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL PROGRAMA TURNITIN	66

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización	35
Tabla 2. Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos	37
Tabla 3. Confiabilidad	38
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad	38
Tabla 5. Tabla de relación del Coeficiente Alfa Conbrach	38
Tabla 6. Variable Responsabilidad Social	40
Tabla 7. Dimensión de la dimensión Ética	40
Tabla 8. Dimensión del compromiso	41
Tabla 9. Dimensión del desarrollo sostenible	41
Tabla 10. Variable Gestión Administrativa	42
Tabla 11. Gráfica de la planificación	42
Tabla 12. Dimensión de la organización	42
Tabla 13. Dimensión de Control	43
Tabla 14. Prueba de normalidad	43
Tabla 15. Niveles de correlación	44
Tabla 16. Correlación y significación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa.	45
Tabla 17. Correlación y significación entre la ética y la gestión administrativa.	46
Tabla 18. Correlación y significación entre el compromiso y la gestión administrativa.	46
Tabla 19. Correlación y significación entre el desarrollo sostenible y la gestión administrativa	48

RESUMEN

En presente trabajo tuvo como objetivo general determinar cómo influye la Responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. La investigación fue de método hipotético deductivo, tipo aplicada a nivel explicativa-causal, trabajando con la muestra de 63 colaboradores del área de operaciones de la empresa MAPFRE la cual se estableció como muestra censal. La técnica utilizada fue la encuesta tipo Likert conformado por 20 preguntas divididas en las variables. Para el procesamiento de los datos se utilizó Spss versión 23 determinado el margen de la confiabilidad mediante el uso del Alfa de Cronbach y viendo la medición la influencia de las variables mediante Tau b de Kendall.

Después de realizar el estudio se concluye, que la responsabilidad social empresarial influye en la gestión administrativa, y es positiva moderada por lo que, se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Clave: responsabilidad social, gestión administrativa, ética, planificación.

ABSTRACT

In this work had as a general objective to determine how corporate social responsibility influences in the administrative management of the insurance company MAPFRE SA, Miraflores, 2018. The research was deductive hypothetical method, applied at explanatory-causal level, working with the sample of 63 employees from the area of operations of the MAPFRE company, which was established as a census sample. The technique used was the Likert survey consisting of 20 questions divided into the variables social responsibility and administrative management. For the processing of the data it was obtained working with the Spss version 23 determined the margin of the reliability by means of the use of the Cronbach's Alpha and seeing the measurement the influence of the variables by means of Tau b de Kendall.

After carrying out the study and applying a questionnaire, it was concluded that corporate social responsibility influences administrative management, and is moderate positive, so the alternative hypothesis is accepted.

Key words: Social responsibility, administrative management, ethics, planning.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, distrito de Miraflores año 2018, Se busca establecer el grado de influencia que existe entre la responsabilidad social y la gestión administrativa.

Tuvo como objetivo determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018. Como primer objetivo específico determinar cómo influye la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018. Como segundo objetivo específico determinar cómo influye el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018 y como tercer objetivo específico determinar cómo influye el desarrollo sostenible en la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018.

Se procedió con la descripción de las variables de estudio y el recogimiento de información necesaria para el sustento científico y teórico de la investigación.

Para el procesamiento de datos e interpretación y lograr resultados estadísticos se utilizó el estadístico SPS versión 23, donde se procesó los resultados de la información, respecto a las variables en responsabilidad social y gestión administrativa.

Considerará la introducción del trabajo de investigación, antecedentes, justificación y marco teórico de la responsabilidad social y la gestión administrativa para proceder con la investigación. Asimismo, se planteara el problema con sus respectivas hipótesis y objetivos.

El marco metodológico de la investigación donde se detalló el diseño y tipo de estudio de la investigación; así como también se refirió la población, muestra y forma del procesamiento de los datos conseguidos.

Se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron en la indagación tras la aplicación de los instrumentos estadísticos correspondientes, asimismo se contrastó la hipótesis.

Finalmente Se elaboró la discusión del objetivo general, la cual influyó la responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018, se agregaron conclusiones, recomendaciones para la empresa, bibliografías, anexos y el resultado del turnitin.

1.1 Realidad problemática

El fenómeno de la globalización económica, en la actualidad, ha generado el intercambio a nivel global de bienes y servicios competitivos que impactan de manera positiva en el desarrollo sustentable de la sociedad, las empresas reconocidas como socialmente responsables poseen una ventaja competitiva en el mercado, ya que una eficiente gestión de acciones impactan en la sociedad e incrementan al interior de la empresa el grado de satisfacción de los miembros y al exterior permitiendo su reconocimiento.

A lo largo de los últimos años en el país se ha avanzado de manera significativa en el desarrollo de responsabilidad social empresarial es por eso que es más frecuente encontrar empresas privadas donde ya incorporen la palabra responsabilidad social como parte de sus políticas para el desarrollo de buenas prácticas. Este cambio ha sido producto de una ardua y larga labor de sensibilización, difusión y viralización del concepto; según la encuesta Global Research Marketing en el 2013 solo el 26% de empresas de un universo aproximado de 140, indicaron que tenían programas de responsabilidad social empresarial; Luego en el año 2014 el 58% indico que su empresa ya las implementaba; Por último el 98% indico que se trataba de un tema entre relevante y muy relevante (El Comercio, 2015), si bien antes empezó como algo más exclusivo por las empresas privadas hoy en día esta práctica es utilizada también en el sector público, ONG y demás sector civil. Esto nos refleja cómo es la percepción de las gestiones administrativas de grandes empresas se viene incrementando la preocupación por la responsabilidad social y que es un aspecto en constante evolución.

La tendencia en materia de responsabilidad social del sector privado ha sido afectada por la historia y coyuntura atravesada en el país, especialmente en las épocas del gobierno militar de 1968 y de la época del terrorismo en los años 80 en donde la empresa privada peruana solo luchaba por su sobrevivencia y su aceptación en la sociedad. Actualmente con un panorama más estable en materia económica, las empresas han podido desarrollar los temas de la responsabilidad social e integrarlos de alguna forma en su planeamiento estratégico.

En ese sentido, los sectores económicos peruanos más relacionados al tema de responsabilidad social empresarial son sin duda el minero y el energético, en base a ello la responsabilidad social empresarial en el Perú viene siendo impulsado desde hace muchos años atrás, buscando cambios en los modelos de gestión que a través de la gestión administrativa que se encuentra basado en nuevos principios y prácticas empresariales a decir verdad las empresas peruanas se encuentran en una etapa inicial a comparación de otros países desarrollados eso no evita el crecimiento y la preocupación por este tema.

Ante esta realidad, la empresa debe de estar cerca de la sociedad, no por un tema de filantropía pura o de responsabilidad social; debe hacerlo porque es de su conveniencia el compartir con la sociedad objetivos de prosperidad y bienestar de largo plazo ya que terminara dándole un mayor valor a sus clientes, a sus empleados y a la comunidad en la que se desenvuelve.

En este trabajo buscamos saber cuál es la influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa de la empresa Mapfre, y así hacer las mejoras para el bien no solo de la empresa sino también para el bien común.

1.2 Trabajos previos

En el trabajo se ha encontrado investigaciones con relación al tema a tratar, las cuales se va indicar a continuación:

1.2.1 A nivel internacional:

Según Vanegas (2015) en su investigación titulada “Análisis de responsabilidad social empresarial en las compañías de seguros de Colombia”. Para la obtención del título de grado en Administrador de Empresas de la Facultad de ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. El objetivo de investigación que sostuvo fue determinar el nivel de responsabilidad social de algunas organizaciones aseguradoras de Bogotá y verificar si cumplieron con todos los grupos de interés de acuerdo a cada objetivo social que tiene cada uno. El método utilizado fue descriptivo, el instrumento utilizado fue la encuesta, el autor concluye que las empresas aseguradoras se inclinan más por el sector

poblacional más necesitado asimismo observa pocos aportes en la conciencia ambiental, pues casi ninguna maneja un plan medioambiental en concreto.

De acuerdo a lo antes mencionado la autora describe que las aseguradoras de Bogotá cuentan con un plan de responsabilidad social empresarial en proceso de mejora, ya que toman mucho en cuenta el bienestar de la empresa y de su gente enfocándose más en poblaciones vulnerables, generando en ellas el compromiso de velar por los más necesitados creando nuevas formas de ayuda sostenible tanto para la sociedad como para el medioambiente.

Según Reyes (2015) en su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná periodo 2013”, Universidad técnica de Cotopaxi de Ecuador, para la obtención de su título de Ingeniera Comercial. Su objetivo fue elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná” del Cantón La Maná, los instrumentos que utilizó fue método deductivo y tipo de investigación fue aplicada porque buscó la fundamentación teórica que se relaciona con la variable gestión administrativa, el diseño fue no experimental porque no realizaron sin controlar las variables, concluye que

la aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná permitió lograr un mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios, y las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitó corroborar la factibilidad del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná, por lo que recomienda se ejecuten talleres y seminarios sobre relaciones humanas, manejo de inventarios, etc., para que se mejoren los resultados en calidad así como también se continúe trabajando por seguir mejorando el nivel general de la calidad de los servicios que presta la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná.

Según Flores (2015) en la tesis "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010-2013", Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para la obtención de su título de Maestría en Gerencia Empresarial. Su objetivo fue estudiar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas, logrando la autora utilizar el método empírico y teórico ya que los instrumentos que utilizó fue la revisión documental, observación directa y entrevista. Se concluyó que la gestión administrativa en esta empresa se viene realizando de manera parcial también observo que tienen limitado los conocimientos del órgano directivo de la empresa ya que solo trabajan en base a su experiencia poco compromiso de ellos.

Según Henao (2013) en la tesis "La responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A.", Universidad nacional de Colombia, para la obtención de su grado de magister en administración.

Su objetivo fue proponer una estrategia de gestión de responsabilidad social empresarial para la organización de la empresa que le permitirá direccionar su trabajo para el mejoramiento de la productividad y competitividad reforzando su imagen institucional impactando de manera positiva en la sociedad y buscando ser un ejemplo en su rubro. El método utilizado fue descriptiva - propositivo ya que busca describir de manera minuciosa el carácter económico, social y ambiental buscando definiciones, modelos y guías de implementación, el autor concluye que es necesario adoptar la responsabilidad como una estrategia de gestión ya que genera más estabilidad como empresa dando compromiso, lealtad y que sea perdurable en el tiempo, es por ello que manifiesta que se debe fortalecer las acciones que la empresa está desarrollando de manera esporádica y establecerlas como programas específicos asimismo deberá canalizar los recursos provenientes de la casa matriz, empresas filiales o cualquier otra entidad, a través de la una fundación o de una oficina dedicada a la implementación de acciones de RSE y también deberían estructurar proyectos y presentarlos a entidades de orden nacional e internacional para la consecución de recursos orientados a la solución de problemas de tipo social y/o ambiental y/o económico.

1.2.2 A nivel nacional

Según Tumbay (2014) en la tesis "La gestión administrativa y las satisfacciones del cliente en el área de créditos del BCP, Lima-2014", Universidad Cesar Vallejo- Lima norte, para la obtención del título de licenciada en administración de empresas. Su objetivo fue buscar la relación entre las gestión administrativa y la satisfacción al cliente buscando la capacidad de respuesta, las garantías y la confiabilidad que brinda al usuario, la metodología que empleo es del tipo descriptivo, el instrumento que se empleo fue guía, encuestas y cuestionarios al personal administrativo para poder conocer su opinión sobre los procesos de gestión como la planificación, ejecución y control, concluyendo en base a los resultados obtenidos que la gestión administrativa deberían brindar mayor autonomía al personal administrativo resaltando en ellos los objetivos de la empresa, e incorporación el cambio de forma integral creando proyectos con un ciclo de vida y etapas, beneficiándose así a una gestión administrativa en miras al cambio cuidando que los procesos y actividades agreguen valor.

Según Luna (2017) en su tesis "Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el posicionamiento de la Marca "Sodimac" en los clientes frecuentes del distrito de Lima- Centro, 2017", Universidad Cesar Vallejo- Lima norte para la obtención del título de licenciada en administración de empresas. su objetivo fue buscar Determinar la influencia de la responsabilidad social empresarial en el posicionamiento de la marca "Sodimac" en los clientes frecuentes del distrito de Lima – Centro, 2017, la metodología que empleo es de enfoque cuantitativo nivel no experimental - aplicada porque se busca dar a conocer como la responsabilidad social empresarial influye en el posicionamiento, el instrumento que utilizó fue el cuestionario tipo likert, la autora concluye que de acuerdo a los resultados de sus encuestas se pudo confirmar que si existe influencia ya que los actos de responsabilidad social genera un fuerte posicionamiento de la marca en sus mentes, asimismo la experiencia de compra que tuvieron fue agradable ya que se evidencia el trato respetuoso y responsable de sus colaboradores, es por ello se incentiva a realizar más actividades y/o programas ambientales y sociales de forma continua y abierta al público.

Según Sánchez y Manrique (2017) en la tesis “La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca, Lima, 2017” para el grado de licenciatura en Internacional Business de la facultad de Ciencias empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola. Su objetivo fue determinar la influencia de la RSE en su dimensión social frente al éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca. El método utilizado fue descriptivo ya que se pretende medir y recoger información de las variables y ver si tiene alguna relación directa entre ellas, las autoras concluyen que la investigación realizada ha obtenido los resultados esperados ya que hay estrecha relación entre sus variables y que responden a resultados favorables la hipótesis general donde se buscaba saber si la responsabilidad social influía de manera positiva en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras, por lo que recomiendan que los directivos de la empresa busquen la información necesaria para que así lo den a conocer a sus trabajadores y comunidad de los beneficios que se obtiene en poner en práctica una estrategia social y que la ayuda de todos como equipo podrán lograr ser una empresa más competitiva asimismo mencionan que se debe fomentar a las empresas agroexportadoras que inviertan en certificaciones que le puedan dar mayor imagen de calidad y que pueda ayudar un impulso de cualquier estrategia de la responsabilidad social empresarial y dar notoriedad a nivel nacional que será observada después en mercados internacionales.

Sevillano (2016) en la tesis “Influencia de la responsabilidad social empresarial en el crecimiento empresarial de sociedad minera de responsabilidad limitada Melva N° 20 de Trujillo, en el caserío El Toro, Distrito de Huamachuco 2015”, para el grado de licenciatura en ciencias económicas de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo fue determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en el crecimiento empresarial de la sociedad minera y como está afecta positivamente logrando gestionar un incremento mayor de conciencia pública sobre los problemas sociales, ambientales y económicos. El método utilizado fue inductivo y estadístico ya que permitirá obtener información de lo particular a lo general y con las variables utilizar las tabulaciones para obtener el grado de relación. Se concluye que fue la

responsabilidad social es de vital importancia como garantía de éxito económico ya que no solo brindaría bienestar común, sino que también sería percibida como una buena imagen corporativa en la sociedad así también de motivación y de productividad por parte de sus colaboradores.

Según Yucra (2014) en la tesis "La gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Zincgrabados Altiplano E.I.R.L, Comas-2014", universidad Cesar Vallejo- Lima norte, para la obtención del título de licenciatura en administración de empresas. Su objetivo fue la relación que existe entre gestión administrativa y el clima laboral, la metodología que se empleo fue básica descriptiva ya que específico y describió problema de gestión para determinar si cumplen o no con los objetivos necesarios para la buena gestión empresarial, la autora concluye que la investigación realizada a la empresa Zincgrabados Altiplano E.I.R.L existe una deficiente gestión de procesos debido que no cuenta con un manual de organización, organigrama donde se visualice las funciones que se debe realizar el personal administrativo, la planificación estratégica no está proyectada a largo plazo parte fundamental para el éxito de cualquier empresa.

1.3 Teorías relacionadas tema

A continuación, se presenta diversas definiciones sobre Responsabilidad social empresarial realizadas por algunos autores del tema:

1.3.1. Responsabilidad social empresarial

1.3.1.1 Definiciones

Según Solano (2009), "La responsabilidad social empresarial como la integración voluntaria, por parte de las empresas e instituciones, con preocupaciones sociales y medioambientales y que la incluyen en sus operaciones comerciales para brindar un bien a la sociedad" (pág. 38).

Según Martínez (2011), "La responsabilidad social empresarial exige a la empresa en buscar el bien común de la comunidad en la que desenvuelve sus actividades, esta obligación no se agota con solo el cumplimiento de las leyes de estado, sino

que las obliga a que se abstenga de cualquier daño desproporcionado a la comunidad”. (pág. 27)

Según Saavedra (2010), “la RSE está intrínsecamente relacionado con el desarrollo sostenible y la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de las operaciones de la empresa, es más que realizar actividades de acción social o marketing social se trata de rendir cuentas a la sociedad de los impactos de su actividad” (pág. 58).

Según Daft y Marcic (2006), “la responsabilidad social es la obligación de la administración de hacer elecciones y de tomar decisiones que contribuirán al bienestar y a los intereses de la sociedad así como de la organización, lograr ser buen ciudadano corporativo” (Pág. 148).

En definitiva, los autores resaltan que las empresas bien antes se basaban solo en ámbitos netamente económicos, hoy en día incluyen en sus objetivos en contribuir con el desarrollo sostenible no solo con la sociedad sino también con todos sus grupos de intereses no solo como medio de obligación legal sino por la ética que actualmente intentan promover.

1.3.1.2 Componentes principales

a. La ética

Según Rodal (2005), “La ética es el estudio de lo bueno y lo malo, la cual nos es de utilidad para la toma de decisiones ayudando a balancear los intereses y valores para así causar el menor daño tanto en la actualidad de la empresa como a futuro” (pág. 108).

a.1 Elementos de la ética

a.1.1 Código ético

Según García, De la Torre y Fuertes (2012), “Es un documento que establece sin tener obligación legal para ello, las reglas y principios que definen el sentido de una institución o género o un sector, mediante orientaciones, pautas y punto de referencia para su buen funcionamiento” (pág. 108).

a.1.2 Comunicación

Según Berceruelo (2011), “La comunicación responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante, se trata de una herencia que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa con el fin de motivar y dar confianza.” (pág. 32).

a.1.3 Actos empresariales

“Es un proceso con fines comerciales o industriales para el beneficio de cualquier empresa. Por lo que la definición de actividad empresarial supone el desarrollo de cualquier compañía con el fin de conseguir aumentar sus ganancias y su potencial en un mercado competitivo. Dependiendo de la tipología de la empresa, encontraremos diferentes actividades empresariales según las características de la misma” (CoordinacionEmpresarial, 2014).

b. Compromiso

Según Mehech (2016), “compromiso organizacional son las actitudes que tienen los empleados de los cuales demuestran su orgullo y satisfacción por ser parte de la organización a la que pertenecen, los empleados comprometidos tienden expresarse positivamente de la empresa, ganas de permanencia y contribuir ya que se encuentran motivados” (pág. 205).

b.1 Elementos del compromiso

b.1.1 Participación

Según Cornejo (2009), “Es el respeto y la inclusión de aportes del público, para que la participación sea incentivada y que la gente sienta que sus aportes se toman en cuenta” (pág. 65).

b.1.2 Actitud

Según Mollá (2006), “son predisposiciones aprendidas para responder favorable o desfavorablemente a un objeto o clase de objetos” (pág. 99).

b.1.3 Beneficios

Según Solano (2009), “Esto introduce una amplia gama de ideas, experiencias y conocimientos, permite así recoger diferentes puntos de vista, no solo para el trabajo en responsabilidad social empresarial sino incluso para las acciones propias de la empresa, ya que la población local conoce los antecedentes y los problemas anteriores, conocimiento que podría servir para mejorar los procesos empresariales” (pág. 63)

c. Desarrollo sostenible

Según Morros y Vidal (2012), “Satisfacer necesidades del presente sin afectar la capacidad de futuras generaciones, trata de garantizar una mejor calidad de vida para la población, tomando conciencia de los riesgos que podría afectar al mantenimiento de la sostenibilidad del modelo de desarrollo” (pág. 13-14).

c.1 Elementos del compromiso

c.1.1 Satisfacer necesidades

Según Fernández (2013), “engloba una variedad extensa de actividades, situaciones u objetos tales como productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, etc” (pág. 27).

c.1.2 Calidad de vida

Según Tapia como se cito en Fernández (2002), “la calidad de vida como el vínculo entre factores objetivos y subjetivos relacionados con el proyecto personal de vida de cada uno de nosotros, por tanto su medición implica que estos deberán relacionarse armónicamente cuando se quieren alcanzar metas realizables, sensatas y viables” (pág. 2).

c.1.3 Sostenibilidad

Según Barbachan (2016), “La capacidad que tiene la empresa para crear valor económico y al mismo tiempo respetar los derechos de aquellos con los que se relaciona, es decir busca una equidad social y también preservando el medioambiente en el desarrollo de sus actividades” (pág. 57).

1.3.1.3 Teoría de los grupos de interés o stakeholders

Según Schwalb y Malca (2008), “consiste en que existen distintos grupos de personas que podrían verse afectadas de manera distinta de acuerdo a sus propios intereses, por las acciones y decisiones de la empresa, esto implica las existencias de exigencias sociales que surgen en cada grupo de interés y que la empresa debe atender con acciones de responsabilidad social, mediante la identificación de los grupos de interés la empresa puede poner nombres y caras, a los miembros de la sociedad que son prioritarios para ella, mediante quienes deben responder; cuando hablamos de la dirección o del manejo del grupo de interés, nos referimos al proceso, que emprende los directivos de las empresas para evitar que sus objetivos choquen con, los objetivos y expectativas de los distintos grupos de interés; existen cinco grupos prioritarios de interés, entre ellos es, empleados, clientes, comunidades, sociedad en general, propietarios” (pág. 106 - 107).

1.3.2 Gestión administrativa

Según Hernández y Rodríguez (2011), “La gestión administrativa es conocer el entorno y generar las directrices estratégicas que contribuyan a la organización interna, esta conjunción permite se aprovechen mejor los recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficiencia” (pág. 24).

Según Oliveira (2002) citado por George Terry, “la gestión administrativa consiste en poner en marcha la planificación, organización, actuar y controlar con el propósito de determinar y alcanzar los objetivos de la organización mediante el empleo de personas y recursos para ello” (pág. 6)

Según Ramírez (2010), “La administración es una actividad humana por el medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esta actividad humana se desarrolla el ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (pág. 37).

Analizando los conceptos de estos autores se concluye que la gestión administrativa es el uso conjunto de acciones, actividades y decisiones que facilita el realizar

gestiones eficientes por medio de la planeación, organización, dirección y control de los procesos.

1.3.2.1 Componentes principales

a. Planificación

Según Robbins (2005), “Trazar metas, planes en la organización y establecer estrategias con fin de lograr la coordinación del trabajo de lo que se quiere lograr, como y cuando hacerlo” (pág. 218).

a.1 Elementos de la planificación

a.1.1 Establecer estrategias

Según Parmerlee (1998), “tendrá que seleccionar y establecer acciones que le permitan llegar a metas y objetivos usando el método más eficaz y de costes más bajos” (pág. 80).

a.1.2 Metas

Según Hernández y Rodriguez (2011), “Las metas corresponden a programas y operaciones periódicas ya sea mensuales, anuales y quincenales” (pág. 79).

a.1.3 Planes de acción

Según Baena (2018), “El resumen de las tareas que debe realizar un cierto número de personas, en un plazo de tiempo determinado y utilizando unos recursos asignados para conseguir el objetivo propuesto” (pág. 1).

b. Organización

Según Chiavenato (2000), “la organización como entidad social porque está conformada por personas que son orientados al logro de objetivos específicos” (pág. 344).

b.1 Elementos de la organización

b.1.1 Asignar recursos

Según Dip (2009), “Es un proceso en el que los recursos productivos se distribuyen en las distintas actividades, en función de atender las necesidades” (pág. 1).

b.1.2. Coordinación

Según Real academia española (2018), “f. Gram. Relación gramatical entre palabras y grupos sintácticos del mismo nivel jerárquico, de forma que ninguno de ellos este subordinado al otro” (pág. 1).

b.1.3 División del trabajo

Según Adam Smith como se cito en Administrative Field (2018), “La división del trabajo aumenta la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, al ahorrar tiempo que, por lo general, se pierde al cambiar de actividades, y al crear inventos y maquinaria que ahorran trabajo” (pág. 1).

c. Control

Según Hernández y Rodríguez y Pulido (2011), “el control es vital ya que en las empresas puedan autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación, permite el análisis de los comportamientos y tomar las acciones correctivas” (pág. 240).

c.1 Elementos del control

c.1.1 Desempeño

Según Machado (2005), “el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas.” (pág. 135)

c.1.2 Estándar de calidad

Según Fontalvo y Vergara (2010), “el estándar de calidad se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierto autoridad, costumbre o consenso general con el fin de tener un referente que nos permita desarrollar esta obra” (pág. 11).

c.1.3 Acción correctiva

Según Nunes (2018), “actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición” (pág. 1).

1.3.2.2 Teoría de gestión administrativa

Teoría Clásica de la administración

James F. Stoner, Freeman y Gilbert (1996). Los autores mencionan a la gestión administrativa enfatizando a la teoría Clásica de la administración donde Mary P. Follet introdujo elementos nuevos sobre todo en el área de las relaciones humanas y la estructura de la organización, ella estaba convencida de que ninguna persona podría sentirse completa a no ser de que formara parte de un grupo, compartía la premisa de Fayol en que los obreros y patronos tenían un fin común ser parte de la misma organización. (Pág. 40-41)

1.4 Formulación de problema

La presente investigación se llevará a cabo “ En el distrito Miraflores en el año 2018” se determinará la influencia del plan de responsabilidad de social empresarial con la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE SA, seguidamente se describirá la investigación formulando las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye la responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018?

1.4.2 Problema específico

¿Cómo influye la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018?

¿Cómo influye el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018?

¿Cómo influye el desarrollo sostenible en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El tema en esta investigación es de la actualidad, por lo tanto, se justifica la elaboración del trabajo detalladamente de la siguiente manera:

1.5.1 Teórico

La elaboración del estudio contara información necesaria en lo relacionado a las variables de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa de la empresa MAPFRE SA Miraflores, 2018, ya que cuenta con diferentes conceptos, definiciones con respecto las variables en estudio, que podrán utilizarse en nuevas investigaciones.

1.5.2 Prácticas

La investigación será utilizada como material de apoyo para el estudio de la influencia de responsabilidad social empresarial con la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE SA Miraflores, 2018.

El material también podrá ser revisado por el público en general, personas interesadas y entidades que busquen soluciones con respecto a los temas de responsabilidad social y gestión administrativa.

La finalidad de este estudio es brindar la propuesta de solución problemática de influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa, sujeto a evaluación de autoridades y público en general. La investigación demostrara si intervienen la empresa seguros MAPFRE SA.

1.5.3 Metodológico

La investigación será explicativo- causal ya que se presentará a detalle la influencia de la responsabilidad con la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018, y despliega un diseño de las variables en esta investigación y finalmente es transversal ya que se dará en determinado tiempo y espacio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La responsabilidad social influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

1.6.2 Hipótesis específica

La ética influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores S.A., 2018.

El compromiso influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

El desarrollo sostenible influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores 2018.

1.7.2 Objetivo específico

Determinar cómo influye la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Determinar cómo influye el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Determinar cómo influye el desarrollo sostenible en la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

II. METODO

El método de investigación es hipotético-deductivo, ya que según (Gómez):

“La recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición, el conteo y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población” (pág. 70).

2.1 Diseño de investigación:

Se aplicará el diseño no experimental - Transversal ya que la investigación no tiene intención de manipular las variables de forma deliberada y tiene como fin la recolección de datos en un solo momento y describir las variables y analizar su incidencia en un momento determinado.

Para Gómez (2016), “diseño no experimental como la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente ser analizados y transversal porque se recolectan datos en un solo momento en un tiempo único siendo el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 92-93).

2.1.1. Tipo de investigación:

El presente trabajo de investigación es tipo de aplicada, Para Murillo (2008): “La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (pág. 159).

2.1.2 Nivel de investigación:

El nivel que se realizó fue la investigación explicativa- causal, ya que, según Azar, Silar (2006), “Este tipo de investigaciones se centran en explicar por qué y como ocurre un fenómeno, y en qué condiciones se da este proceso. Explica cómo y por qué se relacionan dos o más variables” (pág. 56).

2.2 Variables, operacionalización

Variable independiente: Responsabilidad social empresarial

Definición conceptual

Según Moreno y Topa (2010) “tiene un concepto aun en crecimiento, según el cual las empresas se comprometen más allá de los resultados económicos e integrando preocupaciones sociales y medioambientales, se sustenta en la ética empresarial y profesional, asimismo busca la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente que va más de la propia regulación” (pág. 30).

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Ramírez (2010) “La administración es una actividad humana por el medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esta actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (pág. 24)

Matriz de operacionalización de variables

Título: “Influencia de responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa en la Empresa de Seguros Mapfre, Miraflores 2018”

Tabla 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Responsabilidad social empresarial	Moreno, Luis Miguel Uriarte, Gabriela Topa (2010) según el cual las empresas se comprometen más allá de los resultados económicos e integran preocupaciones sociales y medioambientales se sustenta en la ética empresarial y profesional, (pág. 30)	La responsabilidad social empresarial se mide a través de un cuestionario que contiene 11 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Ética	Código ético	1	Ordinal – razón
				Comunicación	2	
				Actos empresariales	3	
			Compromiso	Participación	4-5	
				Actitud	6	
				Beneficios	7-8	
			Desarrollo sostenible	Satisfacer necesidades	9	
				Calidad de vida	10	
				Sostenibilidad	11	

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Ramírez (2010) define que la administración es una actividad humana por el medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Es actividad humana se desarrolla el ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (pag 24).	La gestión administrativa se mide a través de un cuestionario que contiene 9 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Planificar	Establecer Estrategias	12	Ordinal – razón
				Metas	13	
				Planes de acción	14	
			Organización	Asignar recursos	15	
				Coordinación	16	
				División del trabajo	17	
			control	Desempeño	18	
				Estándar de calidad	19	
				Acción correctiva	20	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población se encuentra conformada por miembros que integran la empresa Mapfre seguros, serán todos los que conforman el área de operaciones que en su totalidad son 63 colaboradores.

Según (Bernal, 2006) “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (pág.160).

2.3.2 Muestra

La presente investigación presentara la siguiente muestra: censal- no probabilístico.

Contará con 63 colaboradores del área de operaciones de la empresa seguros Mapfre 2018

Según (Bernal, 2006), “La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (pág.161).

2.4 Técnicas e instrumentación de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumento

La técnica que se tuvo que utilizar fue la encuesta porque ayudó a recolectar la información dada por los encuestados en el cual desarrollo el investigador preguntas preparadas.

Según Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006), “Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia en el cual se efectúa el método” (pág. 277).

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó en cuestionario como elemento de recolección de datos ya que se permite analizar y medir el nivel de influencia entre las variables.

Según Sampieri y Fernández-Collado (2006), “La recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (pág. 276).

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) “la encuesta es un instrumento organizado para conocer o encontrar hechos es decir proporciona datos que son necesarios para la investigación” (pág. 5).

El instrumento cuenta con 20 preguntas; 11 preguntas para la variable Responsabilidad social empresarial y 9 preguntas para la variable gestión administrativa, el cuestionario se dirige a los colaboradores del área de operaciones de la empresa de seguros Mapfre.

2.4.3 Validez

Según Galicia (2014), “La obtención de mediciones o clasificaciones respecto al asunto de interés, eliminando otras posibles variables” (pág. 203).

El instrumento que se utilizó para aquella investigación ha sido sometido a juicio de expertos de la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo, firmando los formatos de validez entregado a cada uno, los cuales son:

Tabla 2. Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos

Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg Carlos Antonio Casma Zarate	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Edith Rosales Domínguez	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

Según Gómez (2016), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados el iguales” (pág.118).

La confiabilidad del instrumento se realizó ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS, realizando la muestra correspondiente a 63 colaboradores de la empresa de seguros MAPFRE s.a. con un total de 20 preguntas.

Tabla 3. Confiabilidad

general Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 5. Tabla de relación del Coeficiente Alfa Conbrach

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Muy Baja
0,20 a 0,40	Bajo o ligera
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: Sampieri R. (20, P. 221.)

Según Sampieri (2006) el alfa de cronbach mide la confiabilidad a partir de consistencia interna de los ítems entendiéndose el grado en que se relacionan entre sí.

De acuerdo a ello y como resultado del Alfa de Cronbach la fiabilidad que tiene indica que la prueba es confiable, ya que se obtuvo un valor de 0.882 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera elevado.

2.5 Métodos de análisis de datos

En el trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23, las pruebas realizadas para la siguiente investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, el método de análisis de datos será mediante tablas y gráficos.

Para conocer la prueba de normalidad usaremos la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el cual conocimos que estadígrafo utilizar para la contratación de hipótesis.

2.6 Método estadístico

Análisis descriptivo

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) “se encarga de obtener, organizar, presentar y describir los datos mediante la aplicación de métodos y técnicas, esto se aplica de manera exclusiva a los datos que constituyen una muestra, siempre y cuando dicha muestra sea representativa, se puede tabular, graficar o numerar” (pág. 2).

Análisis inferencial

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) “su objetivo es generalizar o deducir a partir de estudios de muestras el comportamiento de una población, con lo que se pueden tomar decisiones útiles. La información que proporcionan las muestras se obtiene de la estadística descriptiva” (pág. 2).

2.7 Aspectos éticos

En la utilización de la información: se respetó la identidad de los encuestados como

la información brindada, asimismo no se manipulara los resultados obtenidos y se reafirma la veracidad de estos datos.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de resultados

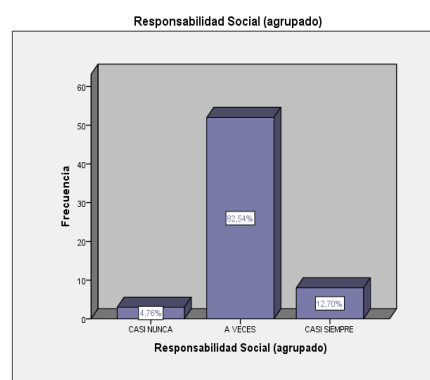
El análisis de los resultados se dan gracias a las 63 encuestas realizadas a los Colaboradores del área de operaciones de la empresa MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

3.1.1 de la variable Independiente

Tabla 6. Variable Responsabilidad Social

VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	4.8	4.8	4
A VECES	52	82.5	82.5	87
CASI SIEMPRE	8	12.7	12.7	100
Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento en la gráfica 1, la responsabilidad social en el contexto de estudio de la empresa MAPFRE S.A. el 4.8% de los encuestados consideran que es “Casi nunca”, el 82.5% estar “A veces” y el 12.7% indica estar “Casi siempre. De lo anterior que 52 de colaboradores considera A veces se realizan acciones de responsabilidad social en la empresa.

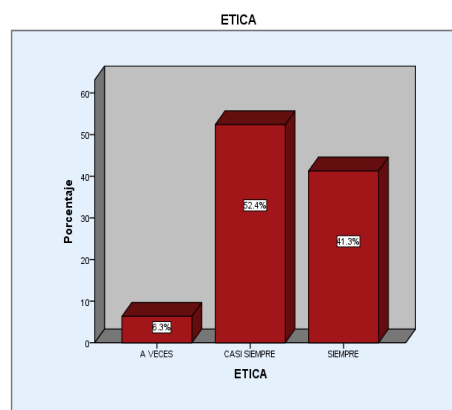
3.1.1.1 de la dimensión 1

Tabla 7. Dimensión de la dimensión Ética

variable responsabilidad social

DIMENSION ÉTICA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	6.3	6.3	6.3
CASI SIEMPRE	33	52.4	52.4	58.7
SIEMPRE	26	41.3	41.3	100
Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento en la Tabla 7, la ética en el contexto de estudio de la empresa MAPFRE S.A. el 6.3% de los encuestados consideran que es “A veces”, el 52.4% estar “Casi siempre” y el 41.3% indica estar “Siempre. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los colaboradores considera que casi siempre perciben que la ética está presente en la gestión administrativa.

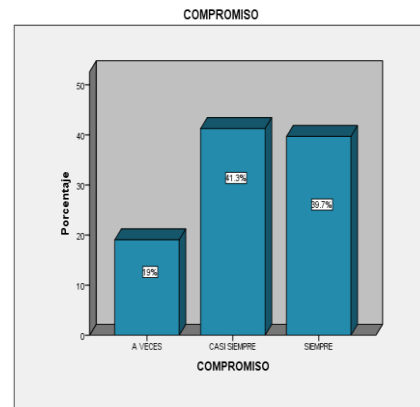
3.1.1.2 de la dimensión 2

Tabla 8. Dimensión del compromiso

variable responsabilidad social

		DIMENSION COMPROMISO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	19	19	19
	CASI SIEMPRE				
	SIEMPRE	26	41.3	41.3	60.3
	SIEMPRE	25	39.7	39.7	100
	Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia



Interpretación: en la Tabla 8 “De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los colaboradores en el contexto de estudio de la Empresa MAPFRE consideran que siempre 39.7 % que existe el compromiso de la gestión administrativa y solamente un 19% consideran que no es adecuado pero un significativo 41.3% considera que casi siempre tienen un buen desenvolvimiento”.

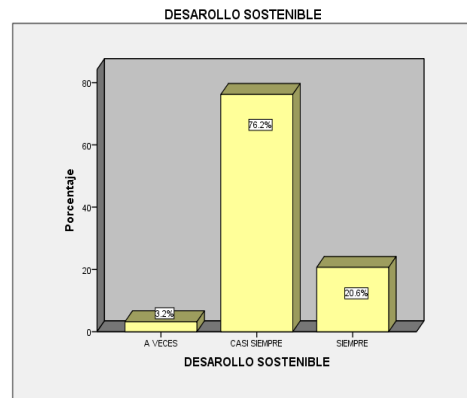
3.1.1.3 de la dimensión 3

variable responsabilidad social

		DIMENSION DESARROLLO SOSTENIBLE			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	3.2	3.2	3.2
	CASI SIEMPRE				
	SIEMPRE	48	76.2	76.2	79.4
	SIEMPRE	13	20.6	20.6	100
	Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Dimensión del desarrollo sostenible



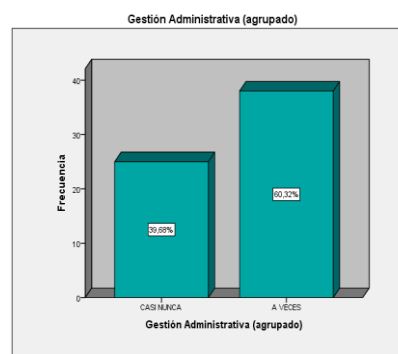
Interpretación: en la Tabla 9 de acuerdo a los resultados obtenidos los colaboradores consideran que el desarrollo sostenible debe estar presente “A veces” en un 3.2%, “Casi siempre” en un 76.2% y solamente 20.6% considera que “Siempre” está presente en la gestión administrativa de la empresa.

3.1.2 de la variable Dependiente

Tabla 10. Variable Gestión Administrativa

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	25	39.7	39.7	39.7
Válido A VECES	38	60.3	60.3	100
Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia



Interpretación: en la Tabla 10 de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que “Casi nunca” en un 39.7% la Gestión Administrativa no está presente y en un 60.3% “A veces” por lo que se debe poner mejorar en este ámbito.

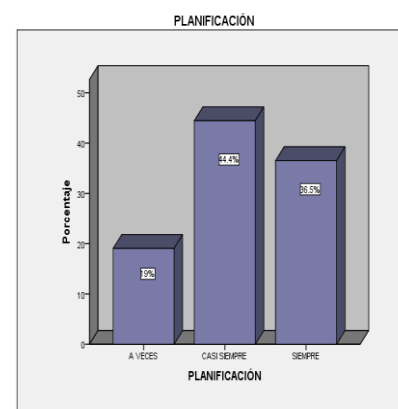
3.1.2.1 de la dimensión 1

Tabla 11. Gráfica de la planificación

variable Gestión administrativa

DIMENSION PLANIFICACIÓN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	12	19	19	19
CASI SIEMPRE	28	44.4	44.4	63.5
SIEMPRE	23	36.5	36.5	100
Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia



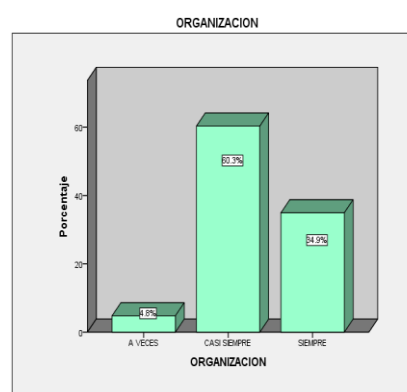
Interpretación: en la Tabla 11 de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que “A veces” en un 19% la planificación no está presente en la gestión administrativa, 44.4% “Casi siempre” y “Siempre en un 36.5% por lo que se debe poner mejorar en este ámbito.

3.1.2.2 de la dimensión 2

Tabla 12. Dimensión de la organización

variable Gestión administrativa

DIMENSION ORGANIZACIÓN				
------------------------	--	--	--	--



Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	A VECES	3	4.8	4.8	4.8
	CASI SIEMPRE	38	60.3	60.3	65.1
	SIEMPRE	22	34.9	34.9	100
	Total	63	100	100	

Fuente: elaboración propia

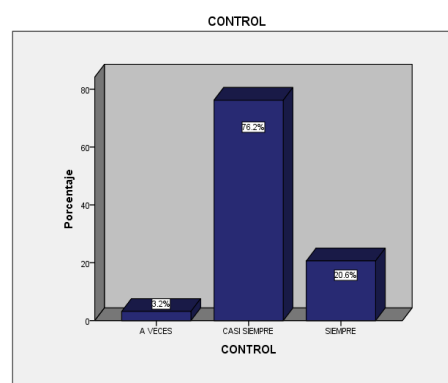
Interpretación: en la Tabla 12 de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que “A veces” en un 4.8% la organización no está presente en la gestión administrativa, 60.3% “Casi siempre” y “Siempre en un 34.9%.

3.1.2.3 de la dimensión 3

Tabla 13. Dimensión de Control

variable *Gestión administrativa*

DIMENSION CONTROL					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	A VECES	2	3.2	3.2	3.2
	CASI SIEMPRE	48	76.2	76.2	79.4
	SIEMPRE	13	20.6	20.6	100
	Total	63	100	100	



Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la Tabla 13 de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que “A veces” en un 3.2% la control no está presente en la gestión administrativa, 76.2% “Casi siempre” y “Siempre en un 20.6%.

3.2 Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H₀: No influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

H₁: Si influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Significancia: a) Sig. < 0.05, entonces se rechaza H₀
 b) Sig. > 0.05, entonces se acepta H₁

Tabla 14. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad	
Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	,393	63	,000	,621	63	,000
Gestión Administrativa	,449	63	,000	,564	63	,000

Interpretación

En la Tabla 14 para analizar si los datos provienen de una distribución normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

se analizará la prueba de Kolmogorov debido a que la muestra en estudio es mayor a 63 y fue de manera censal. El valor de la significancia de ambas variables nos indica que es menor a 0.05. Por lo tanto, el estadístico de prueba para la comprobación de hipótesis es una prueba no paramétrica.

3.3 Prueba de hipótesis

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto se aplicó las pruebas no paramétricas correlación Tau B de Kendall.

Correlación Tau b de Kendall

Según Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006) define “que son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rango” (pág.189).

Tabla 15. Niveles de correlación

RANGO	CORRELACIÓN
0.00 a 0.19	Muy baja
0.20 a 0.39	Baja correlación
0.40 a 0.59	Moderada correlación
0.60 a 0.79	Buena correlación
0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

3.3.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

HG: La responsabilidad social influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores, 2018.

H₀: No influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

H₁: Si influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Significancia y regla de decisión

- a. Sig < 0.05 entonces se rechaza Ho.
- b. _Sig > 0.05 entonces se acepta Ho.

La presente investigación aplica la prueba **NO PARAMETRICA**.
(Aceptación 95%; Z=1.96)

Tabla 16. Correlación y significación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa.

Correlaciones			Responsabilidad social (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Responsabilidad social (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
Gestión administrativa (Agrupada)	Gestión administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

gestión administrativa. En el Tabla 16 se observa el resultado de la correlación de 0.738 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del Tabla 15 existe una buena correlación; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000. Teniendo N=63.

Interpretación:

Con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < α=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la responsabilidad social influye en la

3.3.2 Hipótesis específica 1

HE1: La ética influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores S.A., 2018.

H₀: No influye significativamente la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

H₁: Si influye significativamente la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Tabla 17. Correlación y significación entre la ética y la gestión administrativa.

Correlaciones			Ética (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Ética (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Gestión Administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Interpretación: la tabla muestra el coeficiente de correlación agrupada, para ambas variables expuestas de 0.595, demuestra una correlación moderada, con una significancia bilateral de 0.000 para ambas variables; con población de 63. Se

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

3.3.3 Hipótesis específica 2

HE2: El compromiso influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores S.A., 2018.

H₀: No influye significativamente el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

H₁: Si influye significativamente el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Tabla 18. Correlación y significación entre el compromiso y la gestión administrativa.

Correlaciones

			Compromiso (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Compromiso (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
Gestión Administrativa (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: la tabla muestra el coeficiente de correlación agrupada, para ambas variables expuestas de 0.633, que demuestra una buena correlación de acuerdo a la Tabla 15, con una significancia bilateral de 0.000 para ambas

variables; la indagación tiene una población de 63. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

HE3: El desarrollo sostenible influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores S.A., 2018.

H₀: No influye significativamente el desarrollo sostenible en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

H₁: Si influye significativamente el desarrollo sostenible en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Correlaciones

			Desarrollo Sostenible (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Desarrollo Sostenible (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
Gestión Administrativa (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N	63	63	Tabla Correlación y significación entre el	19.
---	----	----	---	-----

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

desarrollo sostenible y la gestión administrativa

Interpretación: la tabla muestra el coeficiente de correlación agrupada, para ambas variables expuestas de 0.547, que demuestra una buena correlación de acuerdo a la Tabla 15, con una significancia bilateral 0.000 para ambas variables; la indagación tiene una población de 63. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Por objetivos

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa de la empresa de seguro MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

En cuanto a la variable Responsabilidad social con un total de 82% de los encuestados respondieron que a veces influye la responsabilidad social en la empresa y 12.7% casi siempre y un 4.76% casi nunca no está aplicado. Hernández y Manrique año. En su tesis “La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de Uva fresca, Lima, 2017” cuyo objetivo es analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo. El autor concluyo según los resultados obtenidos un 65% respondió de acuerdo, que si influye la responsabilidad social y un 33% en desacuerdo que no se aplica. Por lo tanto se ha podido verificar que ambas investigaciones coinciden en que las empresas de hoy deben emplear la responsabilidad social, si viene aún falta realizar las mejoras es importante que se

difunda más en la empresa el gran beneficio que es poner en practica la responsabilidad social empresarial.

Asimismo, con respecto a la variable gestión administrativa, los resultados obtenidos fueron de 60.32% a veces la gestión administrativa se llega cumplir de manera efectiva y 39.68% casi nunca. Reyes (2015) en su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná, Ecuador, 2015”. El 63% de los encuestados consideraron buena la gestión administrativa impartida en la empresa, solo el 20% más o menos y 17% considero malo las gestiones que se vienen realizando. Por lo tanto, las tesis coinciden ya que ambas buscan mejorar las gestiones administradas realizadas en las empresas, tal vez se la llegada que tiene con los colaboradores o la implementación de buenas gestiones para con sus entorno que no son viene percibidas por el personal.

Referente al primer objetivo específico planteado el cual fue determinar cómo influye la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Se determinó, respecto a la dimensión Ética, donde se obtuvo como resultado que el 52.4% casi siempre respondieron que casi siempre está la ética presente en las gestiones administrativas, mientras que 41.3% menciono que siempre está presente la ética en todas funciones y solo un 6.3% que a veces emplean la ética como parte de sus funciones. Henao (2013) en su tesis “La responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A. concluyo que la ética que permite sé que se ejecuten mejor las funciones administrativas ya que ayuda a generar más sentido de pertenencia y las realizaciones correctas de las funciones buscando cumplir con la visión, misión y todo programa que se emprenda, es por ello que se debe fortalecer este valor en la empresa para que así sea replicado por todos.

Referente al tercer **objetivo específico** planteado el cual fue determinar cómo influye el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Se determinó, respecto a la dimensión Desarrollo

sostenible, donde se obtuvo como resultado que el 76.2% respondieron que casi siempre está el desarrollo sostenible está presente en las gestiones administrativas, mientras que 20.6% menciono que siempre está presente el desarrollo sostenible en las funciones administrativas y solo un 3.2% que a veces se ve reflejado el desarrollo sostenible como parte de sus funciones.

4.2. Por hipótesis

Se tuvo como **hipótesis general** a la Responsabilidad social influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Los resultados obtenidos nos permiten confirmar que si influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018, en cuanto a los antecedentes y el análisis tenemos como resultados que concuerdan con lo afirmado por Carolina Venegas (2015) en la tesis Análisis de responsabilidad social empresarial en las compañías de seguros de Colombia, cuyos resultados de su investigación, llevaron a la conclusión que las empresas aseguradoras permiten consolidar un modelo de negocio sostenible que lo que busca es la eficiencia de los empleados, la lealtad de los clientes y la fidelidad de los proveedores, si bien están sometidas a la regulación, el compromiso actual es traspasar los intentos de mejorar las condiciones de los más desfavorecidos llegando a crear proyectos sociales.

De nuestros resultados podemos decir que los colaboradores de la empresa MAPFRE S.A. es importante que la empresa establezca una cultura que fomente la responsabilidad social, las cuales deben ser guiadas o lideradas por los gestores de la gestión administrativa, los cuales deben tener presente no solo los objetivos, metas sino que también generen una empresa socialmente responsable, debido a que el 82.5% del total de colaboradores perciben que a veces existe responsabilidad social en el centro de labores, así mismo el 12.7% del total contestaron que casi siempre y solo el 4.8% de los encuestados dijeron casi nunca hay actos de responsabilidad en la empresa.

Así mismo Flores (2015) el resultado obtuvo una muestra que tiene una correlación moderada entre el proceso administrativo y gestión empresarial en la empresa Coproabras, ya que las funciones a emplearse se ejecutan de manera parcial y que

no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. La presente investigación ratifica el resultado en influencia de la responsabilidad social y gestión administrativa, teniendo como resultado que la influencia es significativa entre las variables siendo el nivel de correlación entre ambas de 0.000 y se usó un 0.05% de confianza y el nivel de probabilidad fue inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$). Por lo tanto podemos afirmar que, si influye significativamente la responsabilidad social en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018.

Los resultados obtenidos se asemejan a la teoría de grupos de interés citado en el libro de Schwall y Malca (2008) donde explica que de acuerdo a las acciones y decisiones que tome la empresa con respecto a los grupos de interés, esta debe atender con acciones de responsabilidad social, donde los directivos de la empresa deben evitar que sus objetivos choquen con los objetivos de los colaboradores.

Se tuvo como **primera hipótesis específica** si la ética influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores S.A., 2018. Como resultado se obtuvo que existe influencia entre la ética y la gestión administrativa, siendo el nivel de correlación entre ambas es 0.000 y se usó un 05% de confianza y el nivel de probabilidad fue inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$) lo que evidencia estadísticamente que si existe influencia significativa entre ambas variables, por lo que podemos afirmar que existe una correlación moderada entre ética y gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores S.A., 2018. Los resultados obtenidos por Luna en su tesis Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el posicionamiento de la Marca “Sodimac” en los clientes frecuentes del distrito de Lima- Centro, 2017 concuerdan con los nuestros debido a que el investigador concluye que existe una influencia positiva, debido a que los resultados reconocen que la empresa cuenta con valores ya que ellos al expresar el respeto y responsabilidad mediante acciones, generan que la empresa se vea socialmente responsable.

Se tuvo como **segunda hipótesis específica** si el compromiso influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE

S.A., Miraflores, 2018. Como resultado se obtuvo existe influencia significativa entre el compromiso y la gestión administrativa, siendo el nivel de correlación entre ambas de 0.000 y se usó un 0.05% de confianza y el nivel de probabilidad fue inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$) lo que evidencia estadísticamente que si existe influencia significativa entre ambas variables, por lo que podemos afirmar que existe buena correlación entre compromiso y gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores. 2018. Los resultados obtenidos por Luna en su tesis Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el posicionamiento de la Marca “Sodimac” en los clientes frecuentes del distrito de Lima- Centro, 2017, concuerdan con los nuestros debido a que menciona que se debe establecer actividades de ayuda social que contribuyen a mejorar la calidad de vida de su comunidad. La puesta en marcha de dichas actividades y programas sociales genera un vínculo de confianza entre el cliente y Sodimac,

Se tuvo como **tercera hipótesis específica** si el desarrollo sostenible influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Como resultado se obtuvo existe influencia significativa entre el compromiso y la gestión administrativa, siendo el nivel de correlación entre ambas de 0.000 y se usó un 0.05% de confianza y el nivel de probabilidad fue inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$) lo que evidencia estadísticamente que si existe influencia significativa entre ambas variables, por lo que podemos afirmar que existe una correlación moderada entre desarrollo sostenible y gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Los resultados obtenidos por Luna en su tesis Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el posicionamiento de la Marca “Sodimac” en los clientes frecuentes del distrito de Lima- Centro, 2017, concuerdan con los nuestros debido a que menciona que se deben integrar programas y actividades para proteger el medio ambiente y generar actos que mejoren la sostenibilidad y calidad de vida, si bien el 55% de los encuestados no precisa si dichas actividades se realizan de forma habitual, el 70% de los clientes frecuentes indica que proteger el medio ambiente es una prioridad para Sodimac.

V. CONCLUSIONES

Primero: se llegó a la conclusión que si existe influencia entre las variables responsabilidad social y la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Donde $t=0.00 < \alpha=0.05$, es decir que la estimación del nivel de significancia 0.00 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), cumpliéndose también el objetivo general de la investigación.

Segundo: se llegó a la conclusión que Si influye significativamente la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Donde $t=0.00 < \alpha=0.05$, es decir que la estimación del nivel de significancia 0.00 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), cumpliéndose también el objetivo específico 1 de la investigación.

Tercero: se llegó a la conclusión que Si influye significativamente el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Donde $t=0.00 < \alpha=0.05$, es decir que la estimación del nivel de significancia 0.00 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), cumpliéndose también el objetivo específico 2 de la investigación.

Cuarto: se llegó a la conclusión que si influye significativamente el desarrollo sostenible en la gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE S.A., Miraflores, 2018. Donde $t=0.00 < \alpha=0.05$, es decir que la estimación del nivel de significancia 0.00 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), cumpliéndose también el objetivo específico 3 de la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: se sugiere que las gestiones administrativas creen más actividades o programas donde se logre mejorar la percepción de responsabilidad social empresarial en los colaboradores.

Segundo: se aconseja llevar a cabo capacitaciones donde se fortalezca los valores institucionales como el código ético y donde se trabaje el aprendizaje en equipo donde la comunicación debe ser lo fundamental para lograr a conocer cuáles serían las necesidades que podrían tener y que sería de gran utilidad tanto para los trabajadores y la organización.

Tercero: se recomienda fortalecer el compromiso, creando participación y actitud de cambio que brinde beneficios, tomando en cuenta a la familia de los colaboradores, ya que la satisfacción del personal mejoran los niveles de lealtad, felicidad y el sentido de pertenencia.

Cuarto: se recomienda seguir desarrollando actos donde el desarrollo sostenible sea incorporado en todas las áreas de gestión y así generar toma conciencia sobre las consecuencias ya que puede deteriorar la calidad de vida en el entorno.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administrative Field. (15 de Mayo de 2018). La división del trabajo – Adam Smith: Administración de Empresas. Obtenido de Administrative Field: <https://administrativefield.wordpress.com/2012/05/21/la-division-del-trabajo-adam-smith/>

Baena, J. (14 de Mayo de 2018). ¿QUÉ ES UN PLAN DE ACCIÓN Y POR QUÉ ES IMPORTANTE? Obtenido de Dcaboconsultores: <http://www.dcaboconsultores.com/que-es-un-plan-de-accion/>

Baltera, P. (2005). Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Obtenido de http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf

- Barbachan, M. (2016). La responsabilidad social empresarial en el Perú: desafíos y oportunidades. *Revistas PUCP*, pág. 62.
- Berceruelo, G. B. (2011). *Comunicación interna de la empresa*. Valencia: Wolters Kluwer.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Caceres, J. R. (2015). La relacion entre la responsabilidad social y la filosofia empresarial en el fondo mivivienda de la provincia de Tacna, 2015. Obtenido de http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/25/1/TESIS_MAN_C%C3%A1ceres_Fern%C3%A1ndez_Orihuela.pdf
- Carrol, A. (s.f.). *The Pyramid of Corporate Social Resposability: Toward the Moral Managment of Organizational Stakeholders*. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-000768139190005G/first-page-pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoria general de la administración*. Bogotá: McGraw-Hill.
- CoordinacionEmpresarial. (6 de Octubre de 2014). *CoordinacionEmpresarial*. Obtenido de <http://www.coordinacionempresarial.com/definicion-actividad-empresarial/>
- Corredor, V. A. (2013). *Ética empresarial*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iZVfKgfxRroJ:https://barryustorage.blob.core.windows.net/assets/docs/business/etica.de.los.negocios.docx+&cd=8&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Fundamentos de la Administración*. Obtenido de Gale Virtual Reference Library: <http://go.galegroup.com/ps/pdfViewer?docId=GALE%7CCX3004200043&userGroupName=univcv&inPS=true&contentSegment=&sort=&prodId=GURL&searchId=R3&tabID=T003&resultListType=¤tPosition=&searchResultsType=&accesslevel=FULLTEXT&c2c=true#content>
- Dip, P. (21 de Octubre de 2009). *Asignación de recursos y fases del proceso*. Obtenido de Sitio Económico: <http://sitioeconomico.blogspot.pe/2009/10/asignacion-de-recursos-y-fases-del.html>
- Fernández, G. R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.

- Flores, O. S. (18 de marzo de 2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010-2013 (Tesis de maestría). Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Galicia, F. A. (2014). Metodología de la investigación. México: Trillas.
- García, F. N. (2012). Responsabilidad social empresarial: Teoría y práctica. Madrid: Esic Editorial.
- García, L. P., De la Torre, G. C., & Fuertes, Z. A. (2012). El desafío empresarial de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa: un enfoque setorial. Obtenido de http://www.ieseinsight.com/casos/study_0099-s.pdf
- Gómez, M. M. (2016). Metodología de la investigación científica. Obtenido de Digitalia: <http://www.digitaliapublishing.com/visor/44342>
- Gonzales, C. G., Barreiro Felpeto, A., Maneiro Estraviz, I., Riveiro Alarcon, I., Rivera Castaño, A. R., & Vaamonde Liste, A. (s.f.). Tratamiento de Datos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=AhNx24025ZoC&printsec=frontcover&dq=prueba+de+kolmogorov+pdf+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwir8faDkK7bAhVJslMKHQlnAH8Q6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- Henoa, R. J. (2013). La responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A. (Tesis Magister). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12095/1/7711507.2013.pdf>
- Hernández y Rodríguez, S., & Pulido, M. A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S. D., & Manrique, M. G. (2017). La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de Uva Fresca, Lima, 2017. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. (2010). La gestión de calidad en los servicios. Obtenido de Ebooks: <https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA11&dq=estandar+de+calidad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjv0YXprPXbAhWmuFkKHZhbAI4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=estandar%20de%20calidad%20definicion&f=false>

- Luna, Y. E. (2017). Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el posicionamiento de la Marca “Sodimac” en los clientes frecuentes del distrito de Lima- Centro, 2017. Obtenido de Renati: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2025>
- Machado, A. (2005). La academia y el sector rural (1ª edición ed.). Bogotá, Colombia: Servigraphic Ltda.
- Martinez, H. (2011). Responsabilidad social y etica empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de la Protección Social República de Colombia. (2015 de Mayo de 2018). Mps1.minproteccionsocial: Metodología De Calculo De Costos De Calidad y No Calidad. Obtenido de Mps1.minproteccionsocial: <http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/linea%207/3.1estandares.htm>
- Mollá, D. A. (2006). Comportamiento del consumidor. Barcelona, España: Editorial OUC.
- Montecinos, T. L. (2002). Calidad de vida en cuatro zonas del municipio de Potosí. La Paz, Bolivia: Editorial Offset Boliviana Ltda.
- Moreno, A., Uriarte, L. M., & Topa, G. (2010). La responsabilidad social empresarial. Madrid: Piramide.
- Morros Ribera, J., & Vidal Martinez, I. (2012). Responsabilidad social corporativa. Madrid: FC Editorial.
- Nunes, P. (15 de Mayo de 2018). Knoow.net: Acción Correctiva. Obtenido de Knoow.net: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/accion-correctiva/>
- Oliveira, R. D. (2002). Teria de la administración. Obtenido de Gale Virtual Reference library: <http://go.galegroup.com/ps/pdfViewer?docId=GALE%7CCX4059700010&userGroupName=univcv&inPS=true&contentSegment=&sort=&prodId=GVRL&navContext=none&accesslevel=FULLTEXT&c2c=true#content>
- Parmerlee, D. (1998). Desarrollo exitoso de las estrategias de marketing. Barcelona, España: Ediciones Granica S.A.
- Portocarrero. (2000). Empresas, fundaciones y medios: la responsabilidad social en el Perú. Lima: Universidad del Pacífico.
- Ramirez, C. C. (2010). Fundamentos de administración. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Real Academia Española. (15 de Mayo de 2018). DLe. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=AioYU4F>
- Reyes, M. T. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná, Ecuador, 2015 . Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Robbins, S. (2005). Libro de Administracion Robbins . Obtenido de <https://sites.google.com/site/fcpystajuaréz/home/libro-robins-10a-edicion>
- Rodal, A. J. (2005). Perspectivas de la administracion internacional. Obtenido de <http://go.galegroup.com/ps/i.do?p=GVRL&sw=w&u=univcv&v=2.1&id=GALE%7CCX4060900037&it=r&asid=a6f3fc45fac8c19a5a9d05db03f36019>
- Rodriguez, F. J., Pierdant, R. A., & Rodriguez, J. E. (2016). Estadística para la administración. Obtenido de Google books: <https://books.google.com.pe/books?id=bBUhDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+son+medidas+de+correlaci%C3%B3n+para+variables+en+un+nivel+de+medici%C3%B3n+ordinal,+los+individuos+u+objetos+de+la+muestra+pueden+ordenarse+por+rango&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi>
- Roque, A. (Julio de 2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial "SAN MARTIN" - Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>
- Saavedra, I. (2010). Introducción a la sostenibilidad y RSE. Coruña: Netbiblo.
- Sampieri, R. H., Fernandez-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Schwalb, M. M., & Malca, O. (2008). Responsabilidad Social: fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. Lima: Universidad del Pacifico.
- Sevillano, N. (Octubre de 2016). Influencia de la responsabilidad social empresarial en el crecimiento empresarial de sociedad minera de responsabilidad limitada Melva N° 20 de trujillo, en el caserío El Toro, distrito de huamachuco (Tesis de Licenciatura). Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de

- http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5295/sevillanorodriguez_nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, C. D. (2009). Responsabilidad social: estrategias sostenibles para desarrollo y la competitividad. ESAN Ediciones.
- Stoner, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. Obtenido de Google books: https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY-8C&pg=RA1-PA53&dq=carrol+archie&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiz_pmQgIDcAhUBrFMKHd-aA0UQ6AEINzAC#v=onepage&q=carrol%20archie&f=false
- Tumbay. (2014). La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el área de créditos del BCP, Lima-2014. Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vanegas, T. C. (2015). Analisis de responsabilidad social empresarial en las compañías de seguros de Colombia (Tesis de licenciatura). Bogota, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Vargas. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista educación.
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (30 de Abril de 2011). La responsabilidad social de la empresa en América latina. Obtenido de https://issuu.com/idb_publications/docs/technicalnotes_es_62218
- Yucra. (2014). La gestión administrativa y el clima laboral en la empresa Zincograbados Altiplano E.I.R.L, Comas - 2014. Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS
ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGIA
GENERAL: ¿Cómo influye la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018?	GENERAL: Determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018.	GENERAL: La responsabilidad social influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre, Miraflores, 2018.	Responsabilidad social	ÉTICA	Código ético	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional
					Comunicación	
					Actos empresariales	
				COMPROMISO	Participación	
					Actitud	
					Beneficios	
				DESARROLLO SOSTENIBLE	Satisfacer necesidades	Población: 63 colaboradores del área de operaciones de la empresa MAPFRE S.A., Miraflores, 2018
					Calidad de vida	
					Sostenibilidad	
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo influye la ética en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018? b) ¿Cómo influye el compromiso en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018? c) ¿Cómo influye el desarrollo sostenible en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018?	ESPECIFICOS a) Precisar cómo influye la ética en la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018. b) Identificar cómo influye el compromiso en la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018. c) Especificar cómo influye el desarrollo sostenible la gestión administrativa en la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores 2018.	ESPECIFICOS: a) La ética influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018. b) El compromiso influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018. c) El desarrollo sostenible influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre SA, Miraflores, 2018.	Gestión administrativa	PLANIFICACIÓN	Establecer estrategias	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario con 20 preguntas.
					Metas	
					Planes de acción	
				ORGANIZACIÓN	Asignar recursos	Validez: Por juicio de expertos. Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.882 Método de análisis de datos: Método hipotético- deductivo
					Coordinación	
					División del trabajo	
				CONTROL	Desempeño	
					Estándar de calidad	
					Acción correctiva	



ANEXO B: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SEGURO MAPFRE, MIRAFLORES 2018

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) Colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de “Influencia de responsabilidad social empresarial y gestión administrativa de la empresa de seguros MAPFRE, Miraflores, 2018”

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre.

Responsabilidad social empresarial						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Ética	La ética profesional de los trabajadores está siempre en el servicio.					
	Existe comunicación sobre los planes de responsabilidad social que realiza la empresa.					
	Los actos empresariales están relacionados con actos de responsabilidad social.					
Compromiso	Los actos de responsabilidad social generan participación en conjunto.					
	La participación está relacionada con la responsabilidad social.					
	La actitud de los trabajadores influye en la responsabilidad social.					
	La empresa genera beneficio como parte de su responsabilidad social.					
	Los beneficios son parte del desarrollo de responsabilidad social.					
Desarrollo sostenible	La responsabilidad social busca satisfacer las necesidades de las personas.					
	La responsabilidad social busca mejorar la calidad de vida.					
	El desarrollo de sostenibilidad es generado por los actos de responsabilidad social.					

Gestión administrativa						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación	El establecer estrategias permite una buena gestión administrativa.					
	Existen metas establecidas en la gestión administración.					
	Los planes de acción de la gestión administrativa permiten el logro de objetivos.					
Organización	La asignación de los recursos permite una buena gestión administrativa.					
	La coordinación entre jefes y colaboradores genera una mejor gestión administrativa.					
	La división del trabajo se relaciona con la gestión administrativa.					
Control	El desempeño de los colaboradores influye en la gestión administrativa.					
	El estándar de calidad está siempre en el servicio brindado.					
	Existen acciones correctivas en la gestión administrativa de la empresa.					

ANEXO C: VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Influencia de responsabilidad social empresarial y gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre, Miraflores 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: Cavero Gallegos Evelyn Karina							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Casma Zarate Carlos Antonio							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Responsabilidad social	Ética	Código ético	La ética profesional de los trabajadores está siempre presente en el servicio.	Ordinal – razón	Y		
		Comunicación	Existe comunicación sobre los planes de responsabilidad social que realiza la empresa.		X		
		Actos empresariales	Los actos empresariales están relacionados con actos de responsabilidad social.		X		
	Compromiso	Participación	Los actos de responsabilidad social generan participación en conjunto.		X		
		Actitud	La participación está relacionado con la responsabilidad social.		X		
		Beneficios	La actitud de los trabajadores influye en la responsabilidad social.		X		
		Satisfacer necesidades	La empresa genera beneficios como parte de su responsabilidad social.		X		
	Desarrollo Sostenible	Calidad de vida	Los beneficios son parte del desarrollo de responsabilidad social.		X		
		Sostenibilidad	La responsabilidad social busca satisfacer de necesidades de las personas.		X		
		Establecer estrategias	La responsabilidad social busca mejorar la calidad de vida.		X		
Gestión Administrativa	Planificación	Calidad de vida	El desarrollo de sostenibilidad es generado por los actos responsabilidad social.	X			
		Sostenibilidad	El establecer estrategias permite una buena gestión administrativa.	X			
		Establecer estrategias	Existen metas establecidas en la gestión administrativa.	X			
	Organización	Metas	Los planes de acción de la gestión administrativa permite el logro de objetivos.	X			
		Planes de acción	La asignación de los recursos permite una buena gestión administrativa.	X			
Control	Organización	Asignar recursos	La coordinación entre jefes y colaboradores genera una mejor gestión administrativa.	X			
		Coordinación	La división del trabajo se relaciona con la gestión administrativa.	X			
	Control	División del trabajo	El desempeño de los colaboradores influye en la gestión administrativa.	X			
		Desempeño	El estándar de calidad está siempre en el servicio brindado.	X			
Firma del experto		Existen acciones correctivas en la gestión administrativa de la empresa. Fecha 02 / 11 / 13		X			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Influencia de responsabilidad social empresarial y gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre, Miraflores 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Cavero Gallegos Evelyn Karina

Apellidos y nombres del experto: *DA. COSTILLA CASANO PEDRO*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Responsabilidad social	Ética	Código ético	La ética profesional de los trabajadores está siempre presente en el servicio.	Ordinal – razón	/			
		Comunicación	Existe comunicación sobre los planes de responsabilidad social que realiza la empresa.		/			
		Actos empresariales	Los actos empresariales están relacionados con actos de responsabilidad social.		/			
		Participación	Los actos de responsabilidad social generan participación en conjunto.		/			
		Actitud	La participación está relacionado con la responsabilidad social.					
	Compromiso	Beneficios	La actitud de los trabajadores influye en la responsabilidad social.		Los beneficios son parte del desarrollo de responsabilidad social.			
		Satisfacer necesidades	La responsabilidad social busca satisfacer de necesidades de las personas.					
		Calidad de vida	La responsabilidad social busca mejorar la calidad de vida.					
		Sostenibilidad	El desarrollo de sostenibilidad es generado por los actos responsabilidad social.					
		Establecer estrategias	El establecer estrategias permite una buena gestión administrativa.					
Planificación	Metas	Existen metas establecidas en la gestión administrativa.						
	Planes de acción	Los planes de acción de la gestión administrativa permite el logro de objetivos.						
	Asignar recursos	La asignación de los recursos permite una buena gestión administrativa.						
	Coordinación	La coordinación entre jefes y colaboradores genera una mejor gestión administrativa.						
	División del trabajo	La división del trabajo se relaciona con la gestión administrativa.						
Gestión Administrativa	Organización	Desempeño	El desempeño de los colaboradores influye en la gestión administrativa.					
	Control	Estándar de calidad	El estándar de calidad está siempre en el servicio brindado.					
Firma del experto		Acción correctiva	Existen acciones correctivas en la gestión administrativa de la empresa.					
			Fecha <i>03/11/13</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
 Título de la investigación: Influencia de responsabilidad social empresarial y gestión administrativa de la empresa de seguros Mapfre, Miraflores 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Cavero Gallegos Evelyn Karina


Apellidos y nombres del experto: *Dr. Edwin G. Rosales Dominguez*

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Responsabilidad social	Ética	Código ético	La ética profesional de los trabajadores está siempre presente en el servicio.	Ordinal – razón				
		Comunicación	Existe comunicación sobre los planes de responsabilidad social que realiza la empresa.					
		Actos empresariales	Los actos empresariales están relacionados con actos de responsabilidad social.					
	Compromiso	Participación	Los actos de responsabilidad social generan participación en conjunto.					
		Actitud	La participación está relacionado con la responsabilidad social.					
	Desarrollo Sostenible	Beneficios	La empresa genera beneficios como parte de su responsabilidad social.					
		Satisfacer necesidades	Los beneficios son parte del desarrollo de responsabilidad social.					
		Calidad de vida	La responsabilidad social busca satisfacer de necesidades de las personas.					
	Planificación	Sostenibilidad	Sostenibilidad		El desarrollo de sostenibilidad es generado por los actos responsabilidad social.			
			Establecer estrategias		El establecer estrategias permite una buena gestión administrativa.			
Metas		Metas	Existen metas establecidas en la gestión administrativa.					
		Planes de acción	Los planes de acción de la gestión administrativa permite el logro de objetivos.					
Gestión Administrativa	Organización	Asignar recursos	La asignación de los recursos permite una buena gestión administrativa.					
		Coordinación	La coordinación entre jefes y colaboradores genera una mejor gestión administrativa.					
	Control	División del trabajo	La división del trabajo se relaciona con la gestión administrativa.					
		Desempeño	El desempeño de los colaboradores influye en la gestión administrativa.					
Firma del experto	Acción correctiva	Estándar de calidad	El estándar de calidad está siempre en el servicio brindado.					
		Acción correctiva	Existen acciones correctivas en la gestión administrativa de la empresa.					
			Fecha <i>31/11/19</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO D: REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL PROGRAMA TURNITIN

feedback studio | DPI | /0 | 1 de 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE SEGUROS MAPFRE S.A., MIRAFLORES 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Cavero Gallegos Evelyn Karina

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 17

myslide.es	3 %
tesis.pucp.edu.pe	2 %
www.buenastareas.com	2 %
issuu.com	2 %
www.monografias.com	2 %
repositorio.upagu.edu...	2 %
Entregado a Universida...	2 %
dspace.ucuenca.edu.ec	2 %
repositorio.upao.edu.pe	2 %
tesis.ucsm.edu.pe	2 %

Excluir fuentes

Página: 1 de 67 | Número de palabras: 12774 | Text-only Report | High Resolution | Activado