

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



**LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA MEJORAR
LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA EL PACÍFICO PERUANO SUIZA DE
SEGUROS Y REASEGUROS S.A. TRUJILLO PERIODO
2012**

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

AUTORA:

LORENA MARGOT ÁLVAREZ ALAVA

ASESORES:

Dra. FLOR ALICIA CALVANAPÓN ALVA
Mba. CARLOS HUGO LUNA RIOJA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRUJILLO- PERÚ
2013

PÁGINA DE JURADO

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

Presidente

MBA. Carlos Hugo Luna Rioja

Secretario

Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por su misericordia y amor.

A mis Padres César Oswaldo Álvarez Sandy Dalia Álava de Álvarez, por darme el regalo más grande “La Vida” y por su infinito amor quienes me apoyaron y me inspiraron en cada momento de mis estudios dándome el ejemplo a seguir adelante, lograr mis metas y propósitos.

A mi familia, por su concilio de amor y hermandad

AGRADECIMIENTO

A Dios antes que todo por darme la vida, y guiarme con fe, alegría y esperanza no sólo en el sendero del conocimiento sino desde siempre. Quisiera hoy estrechar en un inmenso abrazo a toda mi familia.

A mi padre y mi madre, César y Dalia, que son mi ejemplo de vida, y que siempre confían en mí, quienes me enseñaron que la convicción y la fe son valores fundamentales más allá de cualquier profesión, e internalizaron en mí el concepto de responsabilidad y me dieron el gran regalo de la vida. En mi vida entera conocí a personas muy especiales con quienes compartí risas y penas, de quienes aprendí cosas importantes.

A mis asesores, quienes me orientaron durante los dos semestres de estudios y me enseñaron el arte de pensar.

En especial a la Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol, por la enseñanza que me dio para poder desarrollar la parte estadística.

A mi Metodóloga Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

A mi especialista MBA. Carlos Hugo Luna Rioja.

A la gente con quien trabajo, a mis profesores, gracias por su buena disposición y apoyo durante todo este proceso.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento la alumna: Lorena Margot Álvarez Álava, ha elaborado, El trabajo de investigación titulado: la Gestión del conocimiento para mejorar la percepción de calidad del servicio de la Empresa El Pacífico Peruano Suiza de Seguros y Reaseguros SA. Trujillo. Año 2012

Para optar el Título profesional de licenciada en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución sea educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio 2013



LORENA MARGOT ALVAREZ ALAVA
DNI: 45994613

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración el presente trabajo denominado “La Gestión del conocimiento para mejorar la percepción de calidad del servicio de la empresa el Pacífico Peruano Suiza de Seguros y Reaseguros SA, Trujillo. Año 2012”

Siendo el objetivo principal: Determinar si la Gestión del conocimiento mejora la percepción de la calidad del servicio de la empresa El Pacífico Peruano Suiza de Seguros y Reaseguros SA, Trujillo. Año 2012

Así también apoyar la comprensión y análisis de la problemática planteada en este documento y compartir con ustedes la experiencia adquirida durante la investigación efectuada.

A ustedes señores miembros del jurado, mi especial reconocimiento por el dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

La Autora.

ÍNDICE

	Pág.
Página de Jurado	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaración de autenticidad	iii
Presentación	iv
Índice.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
INTRODUCCIÓN	02
1.1. Problema	04
1.2. Justificación	05
1.3. Objetivos	06
1.4. Antecedentes	07
1.5. Marco Teórico	13
1.6. Marco Conceptual.....	35
MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3. Método de investigación	40
2.4. Tipo de estudio	40
2.5. Diseño de estudio	40
2.6. Población	41
2.6.1. Muestra.....	41
2.6.2. Muestreo probabilístico.....	41
2.7. Técnicas de recolección de datos.....	42
2.8. Métodos de análisis de datos	42
RESULTADOS	43
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	90

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del conocimiento mejora la percepción de calidad del servicio de la empresa El Pacífico Peruano Suiza de Seguros y Reaseguros SA, en la oficina de Trujillo, Año 2012.

Para realizar la investigación se utilizó el tipo de metodología descriptiva con un diseño no experimental de corte transversal para la recolección de datos de la gestión del conocimiento, empleando una encuesta que fue aplicada a los cuarenta trabajadores de la organización, las cuales han sido la muestra representativa.

De acuerdo a la recolección de datos para la calidad del servicio se utilizó una encuesta aplicada a ciento sesenta y seis clientes fijos de los puntos de venta directos de la empresa, además se tomó una guía de observación con el fin de corroborar la evaluación que los clientes perciben.

Se determinó que la gestión del conocimiento mejora la percepción de la calidad del servicio de la empresa El Pacífico Peruano Suiza de Seguros y Reaseguros SA. Trujillo, ya que la información valorada para generar excelencia en la calidad del servicio se da por medio del proceso de Gestión del conocimiento, y las 4 herramientas básicas que son el aprendizaje organizacional, aprendizaje con el entorno, aprendizaje grupal y tecnología como herramienta de transmisión del conocimiento elaborado por los individuos.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Conocimiento, Calidad, Servicio, Aprendizaje, Entorno, Tecnología, Profesionales, Compañía,

ABSTRACT

The present study aimed to determine the influence of Knowledge Management on the service's quality of Swiss Peruvian Pacific Insurance and Reinsurance SA, Trujillo's office company, period 2012.

To perform this investigation, we used descriptive methodology type of non-experimental design with a cross section for data collection knowledge Management, using a survey that was administered to forty employees of the organization, which have been shown representative.

According to the data collection for the quality of service we used a survey of one hundred sixty six regular clients of direct outlets of the company also took an observation guide in order to corroborate the assessment that clients perceive.

Regarding the theoretical framework and main tools used definitions of variables such as knowledge management and service's quality, and it was determined that knowledge management has influence on service's quality of Swiss Peruvian Pacific insurance and Reinsurance SA company, as valued information to generate excellence in the quality of service given by technology and knowledge transfer tool developed by individuals.

Keys Word: Knowledge, Management, the service, quality, technology, company, appended, intone