

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
LA CULTURA ORGANIZATIVA Y SU APOYO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN TOTTUS DE MALL PLAZA – TRUJILLO, 2019

Línea de Investigación:

Gerencia e innovación

Autores:

Br. MALACAS CHAVARRY, Alexandra Jaqueline

Br. LEZAMA CORVERA, Eric Lenart

Asesor:

Dr. CASTAÑEDA NASSI, José Alfredo

Trujillo, Perú

2020

Fecha de sustentación: _____

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
LA CULTURA ORGANIZATIVA Y SU APOYO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN TOTTUS DE MALL PLAZA TRUJILLO EN EL AÑO 2019

Línea de Investigación:

Gerencia e innovación

Autores:

Br. MALACAS CHAVARRY, Alexandra Jaqueline

Br. LEZAMA CORVERA, Eric Lenart

Asesor:

Dr. CASTAÑEDA NASSI, José Alfredo

Trujillo, Perú

2020

Fecha de sustentación: _____

DEDICATORIA

A nuestros padres, quien han formado parte de nuestra motivación día a día y además nos han brindado su apoyo incondicional en cada etapa de nuestra vida profesional.

A los familiares que han participado en el desarrollo de esta investigación.

A nuestros amigos más cercanos, quienes con su apoyo permitieron la culminación y éxito de esta investigación.

A los docentes, quienes con su enseñanza y experiencia nos han brindado los conocimientos necesarios para el desarrollo y término de la presente investigación.

Alexandra & Eric

AGRADECIMIENTO

A Dios, pues nos ha brindado la salud y la vida, igualmente a nuestros padres, familiares y amigos. Porque nos brindó la tranquilidad para continuar con el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y su amor inefable.

A nuestros docentes, quienes pusieron sus conocimientos a nuestra disposición.

Alexandra & Eric

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación de esta tesis ha sido determinar el apoyo de la cultura organizativa a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019. Partimos de una realidad problemática que nos llevó a preguntarnos ¿La cultura organizativa apoya a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019?, se planteó como hipótesis que la cultura organizativa apoya significativamente en la gestión de calidad en Tottus de Mall plaza – Trujillo, 2019. Este estudio se llevó a cabo sobre el total de trabajadores de Tottus Mall Plaza Trujillo, fue 78 personas, a todas se les aplicó un cuestionario. Para el procesamiento de datos se usaron las pruebas de Tau b, Tau c, Spearman y Pearson, las cuales obtuvieron valores medianamente positivos confirmando la existencia de una relación positiva, además se aplicó la prueba chi – cuadrado que obtuvo el valor de 34.388, por lo que, se aceptó la hipótesis propuesta de que la cultura organizativa apoya significativamente en la gestión de calidad en Tottus de Mall plaza – Trujillo, 2019. Finalmente, se llegó a la conclusión que la cultura organizacional apoya significativamente a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019. Así mismo, existe una relación positiva media entre la cultura organizativa y la gestión de calidad, por lo tanto, una mejora en cualquier variable beneficiaria a la otra, es decir, la mejora en la cultura organizativa de Tottus de Mall Plaza Trujillo resultaría en un mejor desarrollo de la gestión de calidad.

Palabras claves: cultura organizativa, gestión de calidad.

ABSTRACT

The general objective of this research of this thesis has been to determine the support of the organizational culture to the quality management in Tottus de Mall Plaza - Trujillo, 2019. We start from a problematic reality that led us to ask ourselves Does the organizational culture support the quality management in Tottus de Mall Plaza - Trujillo, 2019? It was hypothesized that the organizational culture significantly supports quality management in Tottus de Mall plaza - Trujillo, 2019. This study was carried out on the total of workers From Tottus Mall Plaza Trujillo there were 78 people, a questionnaire was applied to all. For data processing, the Tau b, Tau c, Sperman and Pearson tests were used, which obtained moderately positive values confirming the existence of a positive relationship, in addition, the chi-square test was applied that obtained the value of 34,388, for Therefore, the proposed hypothesis that the organizational culture significantly supports quality management in Tottus de Mall plaza - Trujillo, 2019 was accepted. Finally, it was concluded that the organizational culture significantly supports quality management in Tottus de Mall Plaza - Trujillo, 2019. Likewise, there is a positive average relationship between the organizational culture and quality management, therefore, an improvement in any variable that would benefit the other, that is, the improvement in the organizational culture of Tottus de Mall Plaza Trujillo would result in a better development of quality management.

Key words: organizational culture, quality management.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “La cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza Trujillo en el año 2019” luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación, trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,



Br. Malacas Chavarry, Alexandra J.



Br. Lezama Corvera, Eric L.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema de investigación	14
1.2. Objetivos	16
1.2.1. Objetivo general	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica	16
1.3.2. Justificación social.....	16
1.3.3. Justificación metodológica	16
1.3.4. Justificación práctica	17
II. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.3. Antecedentes Locales	21
2.2. Marco Teórico.....	22
2.2.1. Cultura Organizacional.....	22
2.2.2. Gestión de calidad.....	29
2.3. Marco conceptual	36
2.4. Sistema de hipótesis	36
2.5. Variables e indicadores	37
III. METODOLOGÍA.....	38
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	38

3.1.1.	Tipo de investigación.....	38
3.1.2.	Nivel de investigación.....	38
3.2.	Población y muestra de estudio.....	38
3.2.1.	Población de estudio	38
3.2.2.	Marco muestral	38
3.2.3.	Unidad de análisis	39
3.2.4.	Muestra	39
3.3.	Diseño de contrastación	39
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación	40
3.4.1.	Técnicas de investigación	40
3.4.2.	Instrumentos de investigación.....	40
3.4.3.	Alcance de investigación.....	40
3.5.	Procesamiento y análisis de datos	40
IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1	Análisis e interpretación de resultados	42
4.2	Docimasia de hipótesis.....	55
V.	Discusión de resultados	56
	CONCLUSIONES.....	59
	RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
	ANEXOS	64

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables37
Tabla 2	Población de colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019, según el área donde trabajan.38
Tabla 3	Población de colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019, según su género.....38
Tabla 4	Nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.....42
Tabla 5	Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Identidad institucional.....43
Tabla 6	Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Unidad estratégica44
Tabla 7	Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Sistema de valores.....45
Tabla 8	Nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.....46
Tabla 9	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Mejora continua47
Tabla 10	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Gestión de relaciones48
Tabla 11	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Liderazgo49
Tabla 12	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque al cliente50
Tabla 13	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Toma de decisiones basadas en evidencias51
Tabla 14	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque basado en procesos52

Tabla 15	Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Compromiso y las competencias de las personas.....	53
Tabla 16	Relación entre la cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019	54
Tabla 17	Prueba estadística de Chi - Cuadrado.....	55

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Figura 1 Nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.....	42
Figura 2 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Identidad institucional.....	43
Figura 3 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Unidad estratégica	44
Figura 4 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Sistema de valores.....	45
Figura 5 Nivel de desarrollo de gestión de calidad de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.	46
Figura 6 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Mejora continua	47
Figura 7 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Gestión de relaciones.....	48
Figura 8 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Liderazgo.....	49
Figura 9 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque al cliente	50
Figura 10 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Toma de decisiones basadas en evidencias	51
Figura 11 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque basado en procesos	52
Figura 12 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Compromiso y las competencias de las personas.....	53
Figura 13 Niveles obtenidos de la cultura organizacional y gestión de calidad de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, año 2019.	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

La implementación de sistemas de gestión de calidad es una de las estrategias de gestión implementadas por las grandes organizaciones en el mundo durante la última década como un mecanismo para aumentar su competitividad en el mercado. De esta manera, varias organizaciones como Walmart, Apple, Amazon, Johnson & Johnson, entre otros, han integrado esta estrategia de gestión (Vesga, 2011). Sin embargo, independientemente del nivel de desarrollo estratégico de la organización con respecto al proceso de incorporación de modelos de gestión, ya sea en sistemas de gestión de calidad u otro modelo, a menudo se presentan barreras para su implementación originados en comportamientos y hábitos que están anclados en las personas que componen la organización, lo que lleva a la búsqueda de alternativas, al uso de técnicas para hacer frente a la "resistencia al cambio" que a menudo se presentan como un "problema". En este contexto, Méndez (2006) afirma que "los resultados fallidos de la aplicación de tecnologías de gestión pueden explicarse en el contexto de la cultura organizacional, ya que los modelos de gestión se aplican y adaptan a las personas que comparten una cultura organizacional, y en este sentido, uno debe entender que la cultura de una organización es un factor clave. Para Serna (2008), "la cultura organizacional es una de las mayores fortalezas de un negocio si encaja con sus estrategias." Pero si no lo hace, es una de sus principales debilidades ", (P. 133).

El Perú viene trabajando en cómo mejorar la cultura organizativa, pues ahora muchas empresas han mostrado interés y han comenzado a gestionar adecuadamente la cultura organizativa. Hoy en día, los dirigentes de las empresas son más conscientes acerca de que la gestión de la cultura organizativa determinará en las empresas diversos comportamientos, maneras de pensar, además orienta la toma de decisiones, inspira a la gente y les da a los colaboradores un sentido de pertenencia. Velaochaga & Rake (2019) mencionan que una buena gestión de la cultura organizativa les permite conocer cómo se manejan todas las relaciones en el trabajo, ya sean formales o informales, por ello, es muy importante consultar con los CEOs y gerentes de RRHH de las principales empresas del Perú, cuáles consideran que son las características de la cultura organizacional en sus empresas.

La empresa Tottus, no es ajena a la gestión de la cultura organizativa, esta empresa ha formado una cultura organizativa basada en su historia, valores, que expresan la identidad institucional de la empresa. Sin embargo, como unidad estratégica no han encaminado adecuadamente su gestión interna, ni externa a su cultura organizativa, por ello, los valores corporativos como la integridad y la responsabilidad a menudo son desconocidos por los colaboradores. Al determinar las bases de su cultura organizativa buscan como empresa la mejora continua, lo que permite desarrollar en la empresa una gestión de calidad, sin embargo, para ello no se han llevado a cabo actividades con fines de mejora, como lo son las actividades con evaluaciones de desempeño y eficiencia, además de que tienen la necesidad de evaluar la gestión de las relaciones y el impacto que ha tenido en el trabajo en equipo de sus colaboradores, además permite una correcta relación con sus proveedores y clientes.

Por otro lado, la situación problemática en Tottus evidenció los siguientes hechos de la problemática relacionada con cultura organizativa y la gestión de la calidad. En primer lugar existe la necesidad de que los colaboradores encuentren el sentido de la labor que realizan y contribuyan al cumplimiento de la misión y la visión de la organización; en segundo los colaboradores muestran bajo compromiso y/o sentido de pertenencia con la organización y con las acciones que desarrolla; y en tercer lugar, se percibe un clima organizacional con conflictos y debilidades en el trabajo en equipo. Todo ello repercute en la calidad humana y profesional de los trabajadores que, a la postre, impide conocerse, autodefinirse, redefinirse y reforzar las fortalezas organizacionales como, por ejemplo, el trabajo colaborativo y cooperativo, así como las relaciones interpersonales que deberían regir las actividades laborales del personal como practica de la cultura organizacional. Igualmente, si un porcentaje considerable cumple con el perfil requerido para los cargos existentes; sin embargo, no es suficiente para lograr una gestión de calidad.

Por ello, esta investigación busca determinar si la cultura organizativa de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo sirve de apoyo en la gestión de calidad, de sus procesos y estas como son percibidas por los colaboradores de la empresa.

Enunciado del problema

¿La cultura organizativa apoya a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Determinar el apoyo de la cultura organizativa a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.
- Reconocer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, año 2019.
- Relacionar la cultura organizativa y la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar que una adecuada cultura organizativa sirve de apoyo en la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo. De acuerdo con Robbins & Jugde (2013) la cultura organizacional es “el grupo de significados de la empresa que son compartidos por el recurso humano, la cual forma una personalidad empresarial diferente a las demás compañías”.

1.3.2. Justificación social

La importancia social, reside en que todos sus miembros de la institución deben tomar consciencia de lo importante que es la cultura organizacional y la gestión de calidad en el éxito o fracaso de la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, ya que si esta si esta fracasa puede generar un impacto negativa en el nivel de vida de las familias que dependían de esta empresa.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación hará uso de instrumentos de recolección de datos, los cuales serán sometidos a criterios de validación y confiabilidad, constituyéndose como herramientas científicas para próximos proyectos de investigación.

1.3.4. Justificación práctica

La investigación busca determinar medios para la mejora de la cultura organizacional y la gestión de calidad en la empresa Tottus de Mall Plaza Trujillo, teniendo en cuenta que es un factor importante para el área de recursos humanos, y además de la misma manera, permitirá mejorar la situación financiera de la empresa, optimizando los procesos de planificación, gestión y orientación de estrategias hacia el logro de la visión.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Roca (2016) *La cultura organizacional en el instituto nacional de tecnología agropecuaria* (Tesis maestría). Universidad de Belgrano. Argentina. En esta tesis se describe la cultura organizacional del INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria) en el marco del Plan de Internalización del Plan Estratégico Institucional, período comprendido entre los años 2014 a 2016. La investigación es de tipo descriptiva, se utilizó metodología cualitativa en cuanto a las técnicas utilizadas para la recolección y el análisis de la información. Incluye un diseño longitudinal en tanto se recoge la información a lo largo de un período establecido de tiempo (2005 al 2007). El objetivo fue el de describir la cultura y su incidencia en la puesta en marcha del cambio organizacional que se proponía. En lo que hace referencia al cuerpo principal de esta tesis se realizó una descripción de la organización y los paradigmas que fue atravesando desde su fundación hasta el plan de internalización. Completa dicho análisis, la interpretación de los datos relevados a campo y se realiza, a partir de dicha investigación cualitativa, la descripción de los tres niveles de cultura; los artefactos culturales, los valores y las presunciones básicas. Concluyendo que la cultura organizacional es un proceso participativo de todos los colaboradores del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria - INTA.

Esta investigación aportó conocimiento inédito en el campo de la cultura del INTA ya que el material recolectado por Roca abarca a la organización en toda su extensión territorial y a todos los niveles de los miembros de la organización en un proceso participativo que refleja el pensar y el sentir de las personas. Una sólida cultura organizacional mantiene los valores esenciales de la organización al frente y al centro en todos los aspectos de las operaciones diarias y la estructura organizativa.

Calderón (2013) *La cultura organizacional en la estabilidad laboral* (Tesis maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer las razones para descubrir si la cultura organizacional afecta la estabilidad laboral, según la percepción de un grupo de colaboradores de una empresa de venta de lubricantes y baterías para carro la Calzada S.A. de Retalhuleu. La muestra de estudio está conformada por

un número de 26 colaboradores que tienen un mínimo de un año de laborar en la empresa. La primera variable de la investigación es Cultura Organizacional, que por medio de la cual se realizará un estudio para saber si afecta la estabilidad laboral de los colaboradores dentro de la organización, teniendo como factores de estudio aspectos externos e internos que puedan en su efecto causar inestabilidad laboral a los colaboradores. El instrumento que se utilizará en el estudio es la escala de Likert, es una clase de medida compuesta con la intención de mejorar los niveles en la investigación social mediante el uso de categorías de respuestas estandarizadas. Concluyendo que la cultura organizacional administrada por la empresa no es la misma porque determina el comportamiento de los empleados, lo que resulta en un desempeño personal deficiente

La investigación propuesta por Calderón percibe que la cultura organizacional que maneja la empresa no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto. Parte de considerar la gestión de la organización requiere, por parte de sus líderes, comprender tanto elementos técnicos como socioculturales; uno de éstos lo constituyen el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, por cuanto está relacionado con resultados económicos, manejo de conflictos satisfacción de los clientes y logro de eficiencia organizacional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Hernández (2016) *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO*, (Tesis maestría) Universidad Señor de Sipán. Perú. La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional. Para la obtención de datos en esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Según Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables. Se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert (22 ítems), con una muestra de 70 personas. Para la recopilación de información se

utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo estructurado por 12 ítems para medir la variable independiente (cultura organizacional) y 10 ítems para medir la variable dependiente (desempeño laboral). Se determinó que sí existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital I Naylamp. En conclusión, la variable de cultura organizacional y desempeño laboral están estrechamente relacionadas.

Tras la investigación realizada, Hernández pudo determinar que la cultura organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral. Es por ello, que si la cultura organizacional tiene cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo. La cultura dentro de las organizaciones refleja la mentalidad que predomina en ella, a través de sus normas y/o creencias, además de ser un determinante en los resultados directos de una organización.

Alegre (2018) *Sistema de gestión de calidad y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018* (Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú. La presente investigación tiene como objetivo general de determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018. La investigación responde a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de nivel correlacional. La población de estudio fue de 40 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, para el recojo de datos para la investigación se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, con una escala politómica y la confiabilidad de la encuesta fue medida con el alfa de Cronbach que fue buena de (0,848) y a su vez se aplicó a juicio de expertos cada cuestionario. Para el proceso de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Durante el proceso de la investigación los resultados obtenidos fueron procesados y analizados los datos de las variables y nos indican que en el sistema de Gestión de calidad existe una relación directa moderada con el servicio de calidad de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata – 2018.

El modo en que las empresas han adoptado un enfoque centrado en la gestión de la calidad para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos empresariales, y asegurar su mejora continua, es uno de los problemas principales de la gestión empresarial moderna.

2.1.3. Antecedentes Locales

Mariño (2016) *Gestión de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa MÍSTER DENT del distrito de Trujillo*, (Tesis maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente en la Empresa MÍSTER DENT del Distrito de Trujillo / La Libertad. La población estuvo conformada por la calidad del servicio al cliente de la Empresa MÍSTER DENT, por lo que nuestra premuestra y pos muestra fue una muestra o población censal, constituida por 30 clientes que fueron escogidos al azar. Para la recolección de datos se basó en la encuesta de opinión de la calidad del servicio de la empresa, realizada por el autor y validada por juicio de expertos. Se obtuvo como resultados en la premuestra y pos muestra: En la premuestra son indiferentes al servicio de atención recibida con un 10% y 20%, pero rescatamos que después que se aplicó un sistema de gestión de calidad, los clientes que eran indiferentes en la post muestra empezaron a opinar favorablemente sobre su satisfacción con respecto al servicio de atención, en su mayor porcentaje su opinión era muy satisfactoria con un 80%. Se concluye que hay una mayor satisfacción del cliente y dentro de la pirámide de Maslow se define como la satisfacción de autorrealización. La autorrealización significa felicidad y el gesto de expresión de la felicidad es la sonrisa y la sonrisa debe reflejar una adecuada salud bucal.

En la actualidad, adaptarse a los cambios que constantemente se dan es una tarea difícil para aquellas empresas que no están debidamente preparadas. Aunado a esto, tenemos otro factor que afecta el desarrollo de las empresas, éste es la calidad.

Incio (2017) *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL*, (Tesis maestría). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. La presente investigación se ha desarrollado en la empresa CER EIRL. Una empresa local, del sector construcción, la cual brinda servicio tanto al sector privado como público. Se pudo observar que la empresa no cuenta con procedimientos en el servicio de ejecución de obras, lo cual

genera no conformidades en las obras entregadas. Otras debilidades encontradas, es que la empresa no cuenta con una política de calidad, formatos para los distintos procedimientos ya que no los tiene identificados. Aplicando el check list de cumplimiento de la norma, la empresa cumplió solo con un 33% (68 ítems). Es por ello que nos hemos visto en la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001:2015, y así mejorará el nivel de satisfacción de los clientes del área de ejecución de obras de la empresa CER EIRL. Para hacer el diagnóstico de la empresa se han empleado las siguientes herramientas: Análisis FODA, Diagrama de Causa-efecto, el check list de cumplimiento de la ISO 9001:2015 y una encuesta de satisfacción a los clientes para medir el nivel de satisfacción. Finalmente realizando el diagnóstico financiero se obtuvo un VAN S/. 950,321.15 y un TIR de 168%, lo que demuestra que el diseño del Sistema de Gestión de Calidad es rentable.

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Cultura Organizacional

Alles (2008) define la cultura organizacional como “la recopilación de significados compartidos, las cuales tienen un mensaje para los colaboradores de los comportamientos que se permiten en la organización.”

Robbins & Jugde (2013) define la cultura organizacional “como el grupo de significados de la empresa que son compartidos por el recurso humano, la cual forma una personalidad empresarial diferente a las demás compañías.”

2.2.1.1. Tipos de cultura

Pride & Hughes (2017) menciona que “en las compañías existen diversas culturas organizacionales que pueden ser oportunas en distintas circunstancias. Existen tres tipos de cultura en la empresa estas son:”

- **Cultura burocrática:** “Organización que desarrolla rectitud, reglas, procesos estandarizados y una coordinación de jerarquía. Las metas que se plasman son con anticipación, eficiencia y persistencia. Los integrantes

les dan valor a los bienes estandarizados. Las normas de actitud mantienen la formalidad. Los altos mandos son conscientes de actuar como buenos ordenadores, organizadores y en estar alerta que se cumplan las normas y reglas establecidas. Los deberes y responsabilidades de los individuos deben ser formuladas con claridad” (Slocum, 2009).

- **Cultura de clan:** “Organización con tradición, honestidad, compromiso personal, extensa socialización, equipo de trabajo, capacidad de dirección e influencia social. Los individuos que conforman la compañía aceptan que poseen deberes y obligaciones y a cambio que las realicen se les dará un sueldo. Deducen que sus deberes pueden ser más grandes a los que el contrato dice. El compromiso del colaborador con la organización a largo plazo es un intercambio por el deber de la empresa con el individuo. Dado que los individuos piensan que la organización les dará los incrementos justos de sueldo, promociones entre otras, ellos reconocen las consecuencias que pueden ocasionar malos actos para la compañía” (Slocum, 2009).
- **Cultura emprendedora:** “Organización que tiene fuertes niveles de creatividad de disponibilidad para asumir riesgos. Existe compromiso de estar en constante innovación y experimentación. Esta reacciona por las transformaciones del entorno de manera rápida” (Slocum, 2009).

2.2.1.2. Pilares que ayudan al funcionamiento y mantenimiento de la cultura organizacional

Robbins y Jugde (2013) explican que “al momento que se estableció una cultura, la organización al tener varias prácticas en el interior, le brinda al colaborador un conjunto de experiencias similares. Para que estas sean más aceptadas en el capital humano hay que realizar un buen proceso de selección y de ascensos, ya que este avala que las personas que sean seleccionados para formar parte del equipo se adhieran a la cultura y así también se premien a quienes la apoyan y se sancionen a los colaboradores que la desobedezcan”.

Santizo (2018) menciona que “para que una cultura funcione de manera adecuada es primordial que existan los siguientes tres pilares que ayudan al funcionamiento y al mantenimiento:”

- **Selección:** “Es la identificación y selección de individuos con las actitudes y aptitudes adecuadas, proporcionado a esta decisión en la intervención de como los candidatos se emparejan a la compañía, dado a esto es necesario identificar los valores del postulante para comparar con los que la organización posee. Esta serie de pasos le cede al patrono y al candidato rechazar un obstáculo y mantener la cultura de la empresa al eliminar a los sujetos que dificulten sus valores fundamentales”.
- **Alta gerencia:** “Las conductas de los altos mandos de las organizaciones tienen efectos relevantes en la cultura. Conforme a lo que expresan y realizan, estos también instituyen normas que se filtran en la compañía, con el fin de correr peligros”.
- **Socialización:** “Es importante el proceso de reclutamiento y selección, pero es más relevante la socialización, porque, ayuda al colaborador a ajustarse a la cultura de la empresa. Es una serie de tres pasos: en primer lugar, se da antes de ingresar el individuo, que es el reconocer el grupo de expectativas y valores que posee el candidato. En segundo lugar, es el encuentro, el colaborador observa cómo es la organización en realidad y la afronta. Y por último lugar, la metamorfosis fase en el que el sujeto seleccionado se transforma para ajustarse a su puesto, y al resto del equipo de trabajo y compañía”.

2.2.1.3. **Cómo transmitir la cultura organizacional a los empleados**

Robbins y Jugde (2013) mencionan que la cultura organizacional se transmite de varias formas y son las siguientes:

- **Historias:** “Son cuentos sobre hechos o individuos relevantes en el tiempo, así mismo personas que iniciaron con la organización, acontecimientos que han quebrantado las reglas y reacciones de estos mismos. Al momento de explicarse estos eventos que pasaron en tiempos anteriores fomenta a darle estructura a acciones que sucederán a futuro, es primordial que en la mayoría de las narraciones sean mencionadas por los mandos altos, por lo general pueden explicar de una mejor manera las herencias de la organización. Estos sucesos ayudan a los nuevos sujetos a saber, que se puede aprender, además se fomentará la cultura porque las historias se amarran con el presente y el pasado, así mismo hace conocer que es

significativo para la compañía ya que aportan ideas decisivas para los objetivos”.

- **Símbolos materiales:** “Es la personalidad que representa a la empresa. Por ejemplo, en la forma de la vestimenta del recurso humano, marca y estilo de vehículo que los altos niveles poseen. Estos pueden ser algunos símbolos materiales que puede tener una organización. Cada signo que da la organización ayuda a transmitir a los individuos su significado y la conducta que deben de tener”.
- **Rituales:** “Son acciones que surgen consecutivamente de actividades que representan y fortalecen los valores fundamentales y en las metas que una organización se propone. Un gran ejemplo, que la empresa realice una fiesta de gala a una vez al año y que haya una premiación para los colaboradores que llegan a sus metas, dándole reconocimientos o premios. Estos actos tienen un resultado motivador para los individuos reconocidos ante todos sus compañeros. El ritual comunica que los objetivos son relevantes porque el trabajador instantáneamente sabe que si se puede llegar alcanzar el éxito”.
- **Lenguaje:** “En distintas organizaciones y áreas de estas utilizan, distintas formas de expresarse con el fin de reconocer y unir a los participantes de una misma cultura. Al saber de estas expresiones, las personas avalan su aprobación y su práctica para mantenerla activa dentro del equipo de trabajo. Al pasar el tiempo, las empresas constantemente forman términos únicos para orientarse a definitiva actividad. En la gran mayoría los colaboradores de recién ingreso presentan sentimientos negativos por la jerga que utilizan los demás compañeros. Al pasar el tiempo estas palabras se vuelven espontáneas en los individuos y al ser utilizadas se siente pertenecientes al grupo de trabajo”.

2.2.1.4. Características de una cultura exitosa

Santizo (2018) explica que “las culturas organizacionales orientan a las empresas para que tengan éxito. Las compañías más sobresalientes son todas aquellas que frecuentan la 13 flexibilidad y sensibilidad de los distintos valores del recurso humano. Lo que busca una cultura exitosa es que la organización sea reconocida debido a su personalidad, modo de existir,

conocimiento y su espíritu. Las ocho características primordiales para una compañía de excelencia”.

- **Fijación de un valor equilibrado:** “Empresas que logran durante los mismos periodos objetivos que permiten complacer distintos intereses”.
- **Compromiso con una estrategia básica y esencial:** “Son aquellas organizaciones que despliegan estrategias adecuadas para ser aplicadas correctamente”.
- **Vinculación con el sistema cultural:** “Organización con una cultura fuerte y determinada”.
- **Comunicación de vía doble:** “Empresa con sistemas de comunicación dinámica y adecuada”.
- **Asociación con grupos de interés:** “Organización que trata a sus colaboradores de manera conveniente e integral”.
- **Colaboración funcional:** “Sistemas que son desarrolladas con el fin de elevar la colaboración y al mismo tiempo aumentar la fuerza de la empresa”.
- **Innovación y riesgo:** “Orientadas a la innovación e imaginación”.
- **No se mantienen satisfechas:** “Organizaciones que tratan de perfeccionar y al mismo tiempo no se satisfacen con los objetivos alcanzados”.

2.2.1.5. La cultura organizacional como obstáculo

Santizo (2018) menciona que “La cultura puede elevar la responsabilidad organizacional y la conducta del colaborador, por ello es claro el beneficio que trae para la empresa. Para un trabajador es primordial la cultura porque le señala como se realizan las funciones y lo que significan. Pero no se debe dejar a un lado los aspectos que hacen que no funcione adecuadamente, y sobre todo los que influyen en el desarrollo de la empresa. Institucionalización. Es el valor que la misma empresa se da y no por lo que posee o lo que produce. La organización no abandona sus operaciones inclusive si sus objetivos ya no aportan para la empresa. Las conductas que son tolerables se vuelven obvias para el grupo de trabajo, y a pesar de que no sean negativas es importante que se analicen, lo cual afectaría la innovación y hacer que la

cultura se sostenga y se transforme en un fin mismo. La empresa puede encontrar los siguientes obstáculos:”

- **Obstáculos para el cambio:** “La cultura se convierte en una dificultad al momento de que un grupo de valores se desean compartir, pero ninguno ayuda a que la eficacia de la organización se eleve, en varias circunstancias se desarrolla porque hay cambios de manera rápida en el ambiente y la cultura implementada dejaría funcionar. El comportamiento podría convertirse en una carga y sería menos probable responder ante los cambios”.
- **Obstáculos para la diversidad:** “Al contratar personal pueden intervenir en la raza, sexo, edad de otras personas, ya que se puede crear una paradoja, los altos mandos desea mostrar soporte por las distintas aportaciones para la empresa, pero los sujetos seleccionados que están en sus primeros días de trabajo deben de aprobar los valores primordiales que la empresa posee”.

Al contrario, menciona que “si hay diversidad de comportamientos y no son aprobados por los mismos, las únicas fortalezas tienden a reducir en los sujetos que tratan de incorporarse al grupo de trabajo, las culturas dominantes se pueden transformar en impedimentos cuando se descartan de manera exitosa esas ventajas y la cultura fuerte que olvida los prejuicios apoya a los colaboradores que son distintos y pueden destruir las políticas que se inclinan a la diversidad”.

2.2.1.6. Dimensiones de la cultura organizacional

Identidad institucional

Ortiz (2008) menciona que “La identidad corporativa se construye y moldea mediante la formulación de una cultura organizacional fuerte arraigada por todos los integrantes de la empresa, la cual debe ser percibida por su público externo”. Por otro lado también se menciona que “la identidad corporativa es la enumeración de todo aquello que permite distinguir a la organización como singular y diferente de las demás, todo aquello que si desaparece afecta decisivamente a la organización; pues es la herramienta que permite gerenciar la confianza y consecuente reputación de las empresas, tangibilizando los

atributos y valores que la conforman, para así establecer en las diferentes audiencias que la rodean una personalidad única e inimitable. Por ello se cree que es un activo, el cual se encuentra estrechamente ligado al plan de negocios y al mercado que se desea atender”, (Pizzolante, 2004).

Unidad estratégica

Ramírez (2017) menciona que son: “Conocidas también como UEN, una unidad estratégica de negocios son conjuntos organizados de una misma empresa, los cuales son divididos de acuerdo con las funciones que realizan, así también menciona que “la finalidad de dicha diferenciación es que cada una de esas ramificaciones tenga su propia estrategia acorde a sus necesidades, según comenta Diccionario Empresarial en su portal electrónico. Aunque cada una de las unidades estratégicas de negocio es parcialmente independiente, todas actúan en sinergia para lograr los fines comunes de la empresa a la que pertenece”. Además, Cartagena, Marin & Valencia (2011) mencionan que es la “Unidad de la empresa que tiene misión y objetivos aparte y que se puede planear con independencia de los demás negocios de la empresa”.

Sistema de valores

Schwartz y Bilsky (1987, 1990) según estos autores, “el sistema de valores personales se estructura en torno a las relaciones establecidas entre diez motivaciones básicas o “dominios de valor” y las necesidades que estas provocan en los individuos (autodirección-necesidad de control del medio; estimulación-necesidad de estimulación para mantener un nivel óptimo de activación; hedonismo-necesidades orgánicas y placer asociado a su satisfacción; logro- necesidad de competencia para obtener recursos y aprobación social; poder -social-necesidad individual de dominio, control y mejora de estatus; seguridad-exigencias básicas de supervivencia individual y social; conformidad-inhibición de tendencias personales potencialmente disruptivas para el buen funcionamiento del grupo; tradición expresión de solidaridad y singularidad grupal; benevolencia-necesidad de interacción positiva y de afiliación para promover el bien del grupo y universalismo-necesidad de supervivencia de sujetos y grupos cuando los recursos de los que depende la vida son escasos y compartidos). De acuerdo con estas relaciones clasifican los valores en los siguientes términos”:

- **Valores declarativos:** implican juicio o pensamiento.
- **Valores afectivos:** suponen, además una actitud o sentimiento.
- **Valores conativos:** además de lo anterior, implican una acción o hábito.

2.2.2. Gestión de calidad

Natividad (2017) menciona que: “Para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es muy importante el estricto cumplimiento de su estructura organizativa que serán los cimientos para encajar las diferentes actividades de la empresa dentro del proceso de desarrollo que genera valor real a los productos y servicios que provee la empresa, como también que permite identificar con anticipación el requerimiento con sus respectivos control de calidad de materiales y servicios de los proveedores que conlleva hacia el logro de un producto o servicio de alta calidad que colmará las necesidades y expectativas de las partes interesadas”.

Según San Miguel (2010) “Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de sistemas formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas”.

Según Oyarzún (2005) El sistema de gestión de calidad es el “conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinado para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes”.

2.2.2.1. Modelos de gestión de calidad

Ortiz (2010) menciona que “Una de las consecuencias de la globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, CRM, especificar por lo que él mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Es por ello la importancia de implementar Modelos de Gestión

de la Calidad (MGC) para que las empresas permanezcan en el mercado competitivo”.

Ortiz (2010) menciona que “Un Modelo de Gestión de Calidad, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático”.

Ortiz (2010) indica “estos Modelos de Gestión de Calidad Total o de excelencia son utilizados con un doble propósito: como herramientas para que las organizaciones realicen su autoevaluación o autodiagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora y como herramientas para la realización de evaluaciones externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países”.

Ortiz (2010) indica que “Para tener éxito en la implantación de un Modelo de Gestión de Calidad Total se requiere que los directivos comprendan la necesidad de fomentar los siguientes conceptos en la empresa”:

- Definir una cultura de calidad en la empresa.
- Determinar la atención centrada en el cliente generando el máximo valor.
- Fomentar en todos. la idea de hacerlo bien, a la primera vez y siempre.
- Generar perseverancia con el propósito de mejorar los productos y servicios.
- Desarrollar ideas de innovación para mejorar la efectividad de la cadena de valor.
- Definir que los procesos, los métodos y sistemas deben estar sujetos a ciclos de mejora continua.
- Desarrollar un programa para el diseño e implantación de los procesos y sistemas que integran el modelo de calidad.
- Apoyar a la sociedad fomentando los valores de calidad y desarrollando un compromiso con el bienestar de la sociedad y con la conservación del medio ambiente.

2.2.2.2. Dimensión de gestión de calidad

Mejora continua

Natividad (2017) menciona que: “Generalmente, deben centrarse en la mejora de los procesos para prever las no conformidades, la mejora de los productos y servicios para cumplan con los requisitos, y mejorar los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad; no conformidades y acciones correctivas, no está considerado el concepto de acción correctiva, sino analizar los posibles riesgos en la empresa con la finalidad 33 de mitigar esos riesgos identificados y eliminar una no conformidad mediante el análisis de la causa raíz”.

Al respecto Maderni, Di Candia y Valera (2016) definió que: “la mejora continua es la médula central del sistema de gestión de la calidad, que consiste en planificar, ejecutar, medir y evaluar (ciclo PDCA) para tomar acciones de mejora en su totalidad de la organización. Como también existen acciones de mejora continua que no salen del ciclo mencionado, sino se cuenta con las especificaciones de la norma relativa a la mejora que están orientados a los enfoques de los riesgos y oportunidades, así como sucede en las acciones correctivas. Lo mismo se pueden comenzar los planes de mejora para que la empresa sea sostenible en el tiempo con la innovación, reorganización, fusiones y otras, que permite a la organización sea capaz de satisfacer las necesidades futuras de los usuarios. Se cuenta con nuevos requisitos para las acciones correctivas con relación a las no conformidades y ejecutar acciones, en controlar y corregirlas para hacer frente a los efectos”.

González (2015) indica que las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora e indica las acciones a tomar:

- Motivar la generación de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.
- Educar y organizar a las personas en todos los niveles acerca de cómo usar las herramientas y metodologías básicas para alcanzar los objetivos de mejora.
- Hay que confirmar que las personas son competentes para llevar a cabo adecuadamente proyectos de mejora.

- Desarrollar e definir procesos para implementar proyectos de mejora en la organización.
- Integrar las opciones de mejora en el desarrollo de productos nuevos o modificados, servicios y procesos.
- Identificar las oportunidades de mejora.

Liderazgo

Natividad (2017) menciona que el “Liderazgo y Compromiso, la dirección de la empresa debe asegurar el enfoque a procesos, unificación del sistema de gestión de la calidad con los niveles del negocio, identificación de los riesgos y/o oportunidades que puedan dañar a la conformidad del producto y servicio, y también apoyar y dirigir a las posiciones gerenciales involucrados en el sistema que puedan contribuir a la eficacia del sistema del sistema de gestión de la calidad; Política de la Calidad, debe ser coherente al contexto de la empresa, y roles organizacionales, responsabilidades y autoridades, para el funcionamiento del sistema se mantiene la designación de responsabilidades y autoridades”.

González (2015) indica que “Los líderes de todos los niveles establecen la unidad de propósito y crean las condiciones en que las personas se dedican a la consecución de los objetivos de calidad de la organización, además menciona las acciones que puede tomar la empresa”:

- Transmitir la misión de la organización, la visión, estrategia, políticas y procesos a toda la organización.
- Desarrollar y sostener los valores compartidos, la equidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Definir una cultura basada en la confianza e integridad.
- Generar el compromiso de toda la organización con la calidad.
- Procurar que todos los líderes sean ejemplos positivos para las personas de la organización.
- Brindar los recursos necesarios, la formación y la autoridad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer la contribución de las personas.

Enfoque al cliente

Hernández, Rojano y Zavaleta (2016) menciona que: “las relaciones con las partes interesadas en una organización que va más allá del enfoque al cliente o aquellas que se benefician del producto o servicio generado por la organización. La organización y el auditor deberán tener en claro que la norma hace hincapié a que dichas partes interesadas sean pertinentes al SGC, es decir aquellas que tengan que ver directamente con la capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que les apliquen. El gran desafío que tienen las empresas actualmente es mantener la confianza de clientes en el sector que compiten, llevándolas a implementar diversas estrategias para adaptarse a los constantes cambios, no sólo en el mercado sino también en las necesidades de sus clientes y las partes interesadas. Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) resulta una herramienta eficaz, siempre y cuando se parta de un apropiado análisis del contexto de la organización y de un enfoque adecuado a sus clientes, que les permita generar resultados competitivos con impactos positivos en la comunidad”.

Gestión de relaciones

González (2015) afirma que “para el éxito sostenido, una organización gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores o el entorno social cercano”, e indica las acciones que puede tomar:

- Establecer las partes interesadas pertinentes, como proveedores, socios, clientes, inversionistas, empleados y la sociedad en su conjunto y la relación con la organización.
- Establecer y dar importancia a las relaciones con partes interesadas que deben ser gestionados.
- Determinar relaciones que mantengan un equilibrio de ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Desarrollar y brindar información, conocimientos y recursos con las partes interesadas pertinentes.
- Evaluar el desempeño y brindar retroalimentación a las partes interesadas, para mejorar las iniciativas de mejora.

- Definir el desarrollo colaborativo y mejorar las actividades con proveedores, socios y otras partes interesadas.
- Cultivar e identificar las mejoras y los logros de los proveedores y socios.

Enfoque basado en procesos

González (2015) mencionan que “se logran resultados consistentes y predecibles más eficaz y eficientemente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”.

González (2015) indica las acciones que se pueden tomar:

- Establecer los objetivos del sistema y los procesos necesarios para lograrlos.
- Determinar la autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de procesos.
- Entender las capacidades de la organización y establecer los recursos y restricciones antes de la acción.
- Identificar las interdependencias de proceso y analizar la consecuencia de las modificaciones a los procesos individuales en el sistema como un todo.
- Gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de calidad de la organización de manera eficaz y eficiente.
- Garantizar que la información imprescindible está disponible para operar y mejorar los procesos y para monitorear, analizar y evaluar el desempeño del sistema global.
- Manejar los riesgos que pueden afectar a los resultados de los procesos y en general los resultados del sistema de gestión de calidad.

Compromiso y competencias de las personas

González (2015) indica las acciones que se pueden adoptar:

- Relacionarse con las personas para generar la comprensión de la importancia de su contribución individual.
- Cultivar la colaboración en toda la organización.

- Posibilitar la discusión abierta y compartir los conocimientos y las experiencias.
- Preparar a las personas para mejorar su desempeño.
- Impulsar la autoevaluación del desempeño frente a los objetivos personales.
- Desarrollar encuestas para medir la satisfacción de las personas con su trabajo, informar los resultados, y optar por las acciones apropiadas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Imagen institucional

Según Jiménez & Rodríguez (2007) “La identidad corporativa es el conjunto de rasgos, características y atributos más o menos estables y duraderos de la organización que determinan su manera de ser, de actuar y de relacionarse”

2.3.2. Evaluación del desempeño

Ivancevich (2005) menciona que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos, se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

2.3.3. Trabajo en equipo

Ríos (2017) afirma que “Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas”.

2.3.4. Habilidades de dirección

La periodista Ruiz (2013) lo define como: “las habilidades directivas o gerenciales son el punto diferenciador entre los gerentes que simplemente ordenan, y aquellos que ejecutan los procesos administrativos y quienes, gracias a sus actitudes, acciones y motivaciones positivas hacia el trabajo y hacia sus subalternos, contribuyen al bienestar de su comunidad laboral y al clima organizacional de sus empresas”.

2.3.5. Necesidad

Vázquez (2016) indica que una necesidad es “como la distancia, hiato o vacío que existe entre la situación tal como una persona la está viviendo en el presente y tal como le gustaría vivirla en el futuro”.

2.3.6. Calidad

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Vázquez, 2016).

2.4. Sistema de hipótesis

- La cultura organizativa apoya significativamente en la gestión de calidad en Tottus de Mall plaza – Trujillo, 2019.

2.5. Variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables para Investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables
Variable Independiente: Cultura Organizacional	Villafañe (2013) "es el modo de ser que tiene la organización, conductas adoptadas por los miembros de una organización, y que está compuesta fundamentalmente por él; como somos, vinculada a la identidad corporativa, el; cómo pensamos, vinculado al sistema de valores y él; que hacemos, vinculado a la unidad estratégica que tiene cada organización".	Villafañe (2013) "La cultura organizacional se mide a través de la unidad estratégica, sistemas de valores e identidad corporativa y a su vez se mide mediante sus indicadores, ítems escalas y niveles"	Identidad institucional	Historia institucional	Cualitativa
				Logo	Cualitativa
				Marca	Cualitativa
			Unidad estratégica	Imagen institucional	Cualitativa
				Gestión interna	Cualitativa
				Gestión externa	Cualitativa
			Sistema de valores	Integridad	Cualitativa
				Responsabilidad	Cualitativa
				Actividades de mejora	Cualitativa
				Evaluación de desempeño	Cualitativa
Variable dependiente: Gestión de Calidad	La Organización Internacional de Estandarización (2015), "Sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad, por lo tanto, gestionar la calidad implica el diseño de un sistema que vincule diversos componentes y aspectos de una organización referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad. El sistema de gestión de la calidad implementado de forma correcta otorga la seguridad que las actividades empresariales son dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo".	Según la Organización Internacional de Estandarización (2015) "El sistema de gestión de la calidad es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos o procesos. Existen 7 enfoques que se encuentran dentro del sistema de gestión de la calidad".	Mejora continua	Evaluación de eficiencia	Cualitativa
				Trabajo en equipo	Cualitativa
				Manual de la calidad	Cualitativa
			Gestión de las relaciones	Relación con proveedores y clientes internos	Cualitativa
				Liderazgo	Habilidades de dirección
			Habilidades actitudinales		Cualitativa
			Enfoque al cliente	Conocimiento de las necesidades	Cualitativa
				Expectativas de los clientes	Cualitativa
			Toma de decisiones basadas en evidencias	Procedimientos documentados	Cualitativa
				Registro y control de indicadores	Cualitativa
Análisis estadísticos de procesos	Cualitativa				
Enfoque basado en procesos	Normalización de procedimientos	Cualitativa			
	Planes y eficiencia de gestión	Cualitativa			
Compromiso y competencias de las personas	Involucramiento en procesos	Cualitativa			
	Capacidades de las personas	Cualitativa			
				Calidad de los servicios	Cualitativa

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

- **Aplicada:** Tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

3.1.2. Nivel de investigación

- **Descriptiva correlacional:** La investigación descriptiva se utiliza para descubrir nuevos hechos y significados de una investigación. La investigación correlacional se utiliza para explorar hasta qué punto se relacionan dos variables de estudio.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población de estudio

La población estuvo conformada por el total de trabajadores de Tottus Mall Plaza Trujillo fue 78 personas, todas fueron objeto de estudio.

Tabla 2

Población de colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019, según el área donde trabajan.

Áreas	N° de trabajadores
Administrativo	15
Cajas	30
Reposición	20
Logística	13
Total	78

Fuente: Registro de planilla de trabajo 2018 de Tottus de Mall Plaza – Trujillo.

Tabla 3

Población de colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019, según su género.

Género	Cantidad	%
Femenino	36	46.2
Masculino	42	53.8
Total	78	100

Fuente: Registro de planilla de trabajo 2018 de Tottus de Mall Plaza – Trujillo

3.2.2. Marco muestral

Fue el total de los trabajadores de Tottus Mall Plaza Trujillo en el año 2019.

3.2.3. Unidad de análisis

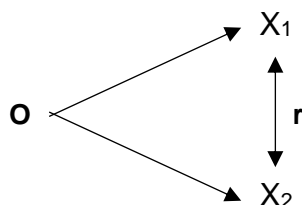
La unidad de análisis estuvo conformada por a cada uno de los trabajadores de Tottus Mall Plaza Trujillo en el año 2019.

3.2.4. Muestra

Debido a que la población era menor a 100 se consideró a toda la población de trabajadores de Tottus Mall Plaza Trujillo en el año 2019.

3.3. Diseño de contrastación

Cabrero (2001) considera que existen dos diferentes tipos de diseño de investigación. El diseño experimental, donde el investigador desea comprobar los efectos de una intervención específica, en este caso el investigador tiene un papel activo, pues lleva a cabo una intervención dentro del área. Por otro lado, el no experimental, indica que el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. De acuerdo, a nuestra investigación, el tipo de diseño es no experimental. Es transversal ya que los datos fueron recolectados en un momento determinado y fue descriptivo correlacional, debido a que se buscó analizar y recoger información acerca de cómo el comportamiento de una variable afecta a la otra.



Dónde:

O: Colaboradores de Tottus Mall Plaza – Trujillo, 2019.

X₁: Representa la variable “*Cultura organizacional*” de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

X₂: Representa la variable “*Gestión de calidad*” de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

r: Relación entre las variables “*Cultura organizacional*” y “*Gestión de calidad*”

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnicas de investigación

La encuesta: Es aquella técnica que nos permitió reunir datos para medir los indicadores de la cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad.

3.4.2. Instrumentos de investigación

El cuestionario: este instrumento contenía un conjunto de preguntas estructuradas con una secuencia lógica y redactadas coherentemente, para alcanzar los objetivos establecidos y responder las preguntas planteadas, dicho instrumento fue validado por Hernández (2016), en su investigación "*La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO*", presentado en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.

3.4.3. Alcance de investigación

La presente investigación busca determinar si la cultura organizacional apoya a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, año 2019. Para la cual, la investigación se centró a la información recogida por parte de 78 colaboradores de las siguientes áreas: administrativa, cajas, reposición y logística de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo que laboran en el periodo de ejecución del estudio (Enero 2019 – Julio 2019) y se encontraban de acuerdo con participar en la misma, cuyas edades están comprendidas entre 18 y 55 además que cuente con una antigüedad no menor a un año en el puesto de trabajo y que tengan un grado de instrucción técnico y superior.

3.4.4. Limitaciones de investigación

La presente investigación busca determinar si la cultura organizacional apoya a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, año 2019. Por lo cual, no se tomó en cuenta la opinión de los clientes ni el manejo de los reclamos presentados por estos debido que la tesis persigue reconocer el nivel de desarrollo la gestión de calidad en sus procesos.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

- Se realizó una revisión literaria, para conocer las teorías relacionadas a las variables

- Posteriormente se realizó la aplicación de la encuesta previamente elaborada.
- Se llevaron los resultados a una base de datos en el programa informático Excel.
- Finalmente, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, con los resultados se procedió a elaborar la discusión de resultados y las conclusiones de nuestra tesis.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Primer objetivo específico: Establecer el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 4

Nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

NIVEL	N°	%
Alta	57	73.1%
Media	21	26.9%
Baja	0	0.0%
TOTAL	78	100%

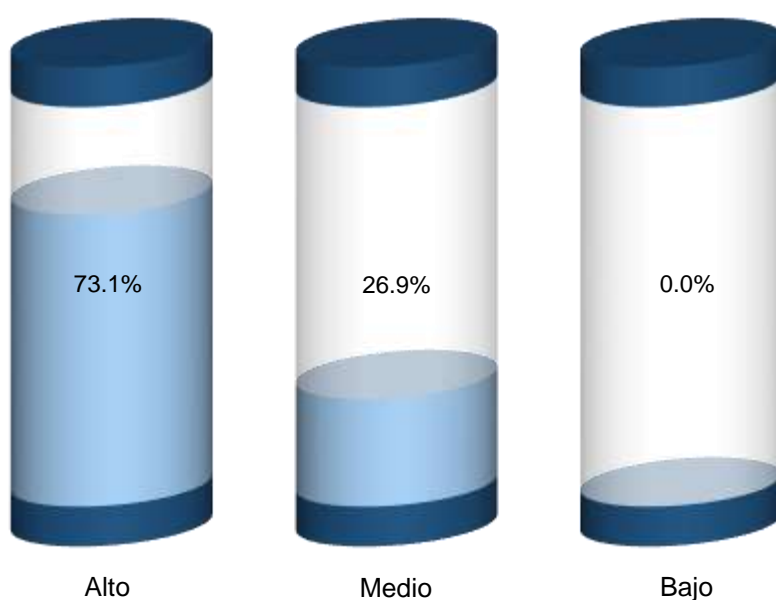


Figura 1 Nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Interpretación

En la tabla 4 y figura 1 se observa el consolidado de las dimensiones relacionadas a la variable “*Cultura organizacional*” de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 73.1% de los colaboradores poseen un alto nivel de cultura organizacional, el 26.9% de los colaboradores su nivel de cultura organizacional es media y ningún colaborador posee bajo nivel de cultura organizacional en la empresa Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 5

Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Identidad institucional

Identidad institucional	N°	%
Totalmente de acuerdo	44	56.4
Bastante de acuerdo	34	43.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

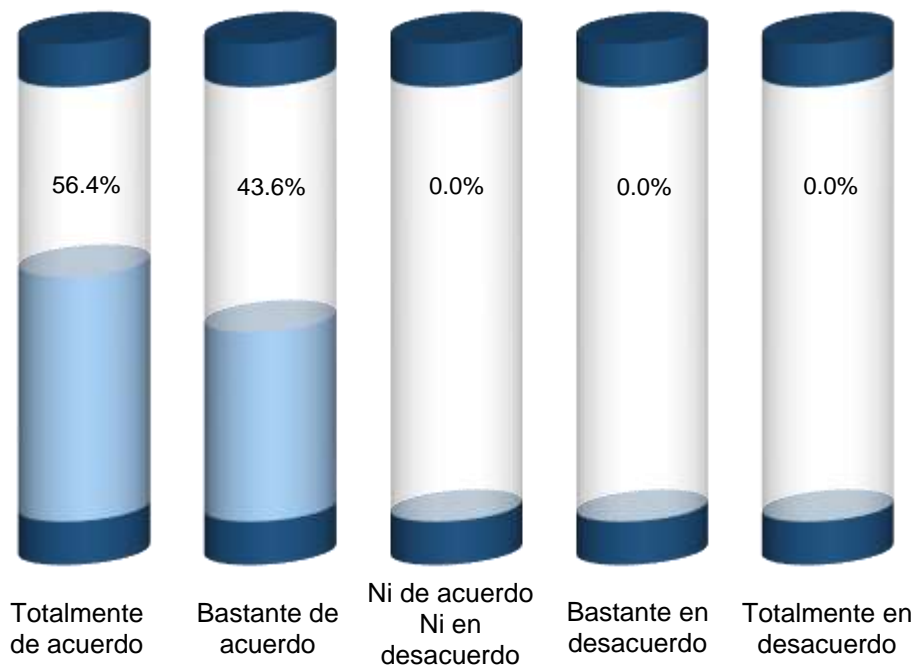


Figura 2 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Identidad institucional

Interpretación

En la tabla 5 y figura 2 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la Cultura organizacional según la dimensión “*Identidad institucional*” de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 56.4% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que poseen una identidad institucional, esto debido a que están ligados emocionalmente con los factores: logo, marca y la historia de la empresa, el 43.6% de los colaboradores están bastante de acuerdo en que poseen esta identidad institucional hacia Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 6

Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Unidad estratégica

Unidad estratégica	N°	%
Totalmente de acuerdo	9	11.5
Bastante de acuerdo	20	25.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	37.2
Bastante en desacuerdo	18	23.1
Totalmente en desacuerdo	2	2.6
TOTAL	78	100%

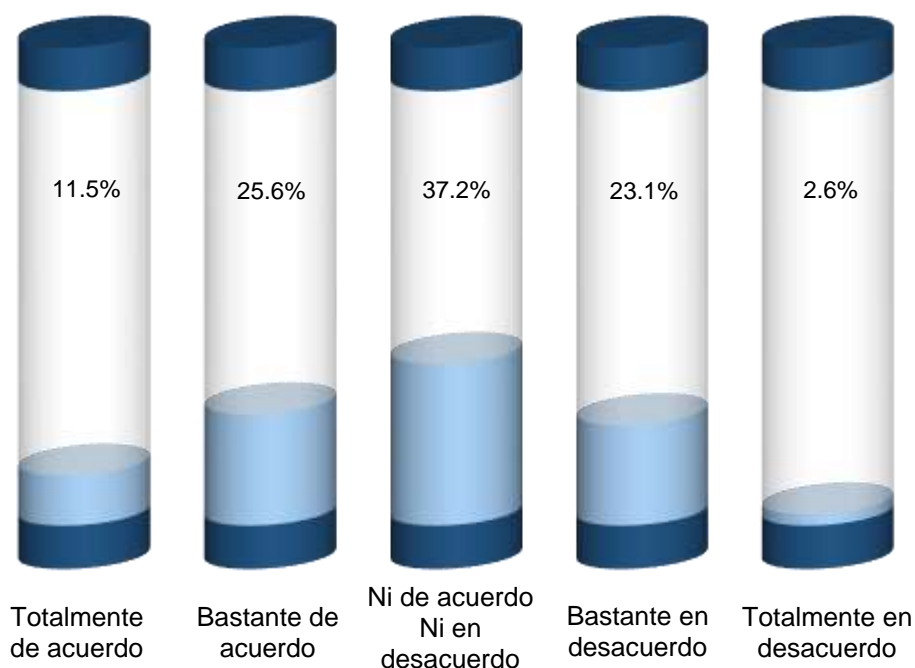


Figura 3 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Unidad estratégica

Interpretación

En la tabla 6 y figura 3 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la Cultura organizacional según la dimensión “*Unidad estratégica*” de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 37.2% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que estos se alineen a la unidad estratégica interna y externa de la empresa, el 25.6% de los colaboradores están bastante de acuerdo en que estos se alinean a la unidad estratégica interna y externa de la empresa Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 7

Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Sistema de valores

Sistema de valores	N°	%
Totalmente de acuerdo	38	48.7
Bastante de acuerdo	40	51.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

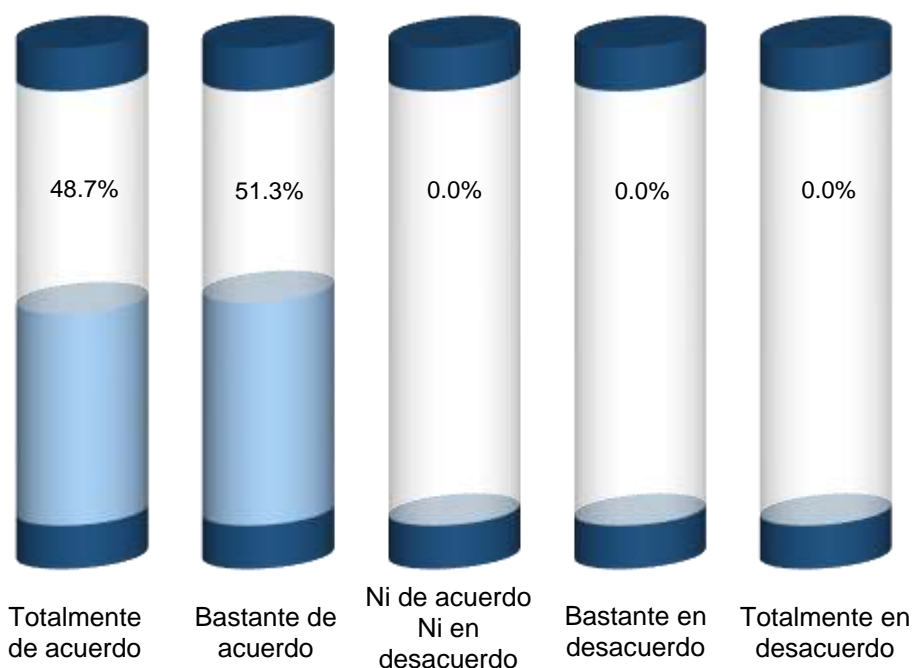


Figura 4 Cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Sistema de valores

Interpretación

En la tabla 7 y figura 4 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la Cultura organizacional según la dimensión “*Sistema de valores*” de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 51.3% de los colaboradores están bastante de acuerdo con que la mayoría de los colaboradores realizan su trabajo con total responsabilidad e integridad dentro de la empresa, el 48.7% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que estos realizan su trabajo con total responsabilidad en la empresa Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Segundo objetivo específico: Reconocer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 8

Nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019

NIVEL	N°	%
Alta	77	98.7%
Media	1	1.3%
Baja	0	0.0%
TOTAL	78	100%

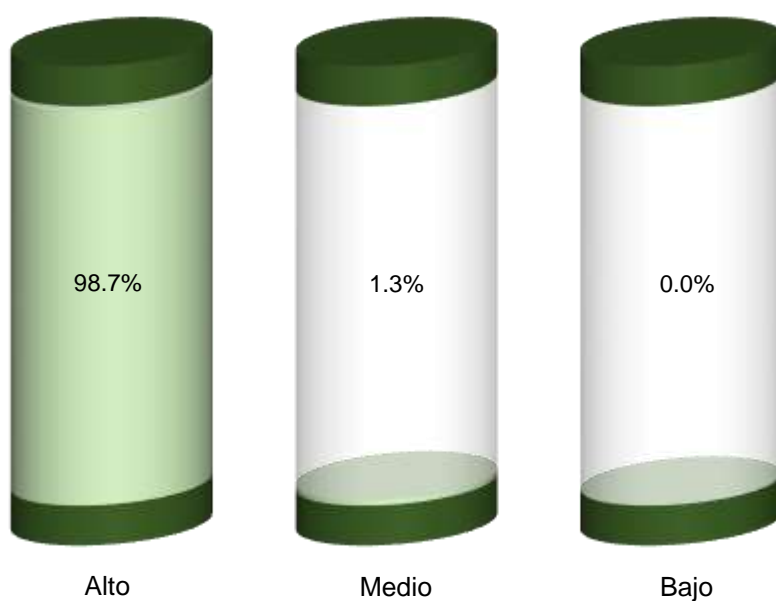


Figura 5 Nivel de desarrollo de gestión de calidad de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 5 se observa el consolidado de las encuestas relacionadas a la variable “*Gestión de calidad*” de la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 98.7% de los colaboradores declaran que la gestión de calidad de Tottus está altamente desarrollada de acuerdo a las dimensiones de la variable en estudio, el 1.3% de los colaboradores declaran que la gestión de calidad de Tottus está medianamente desarrollada y ningún colaborador declaró que la gestión de calidad en la empresa Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019 es baja.

Tabla 9

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Mejora continua

Mejora continua	N°	%
Totalmente de acuerdo	62	79.5
Bastante de acuerdo	16	20.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

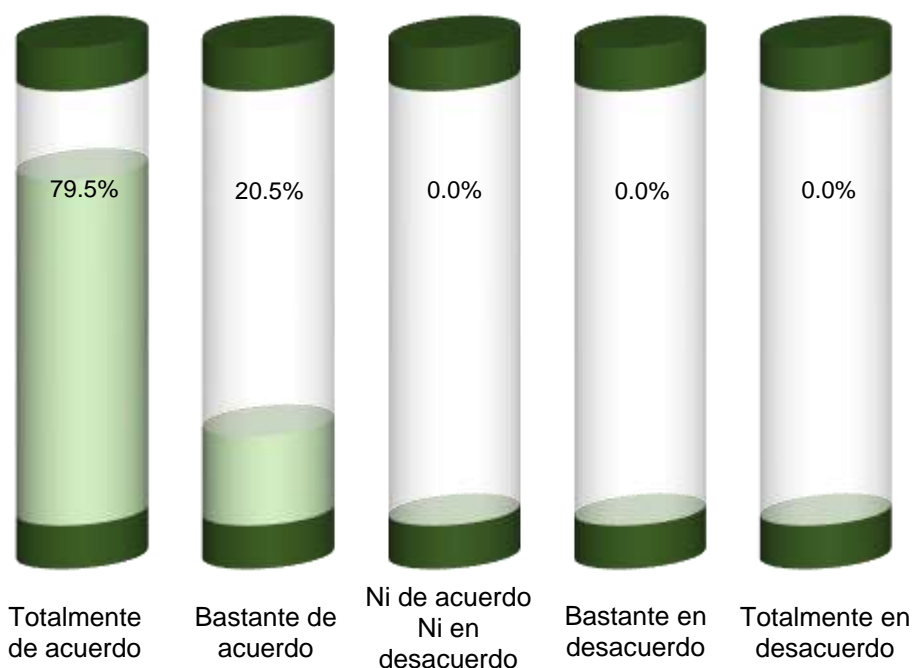


Figura 6 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Mejora continua

Interpretación

En la tabla 9 y figura 6 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Mejora continua*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 79.5% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que la evaluación de eficiencia y desempeño permiten la mejora continua de la empresa, el 20.5% de los colaboradores están bastante de acuerdo en que la evaluación de eficiencia y desempeño permiten la mejora continua de la empresa Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 10

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Gestión de relaciones

Gestión de relaciones	N°	%
Totalmente de acuerdo	13	16.7
Bastante de acuerdo	18	23.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6.4
Bastante en desacuerdo	33	42.3
Totalmente en desacuerdo	9	11.5
TOTAL	78	100%

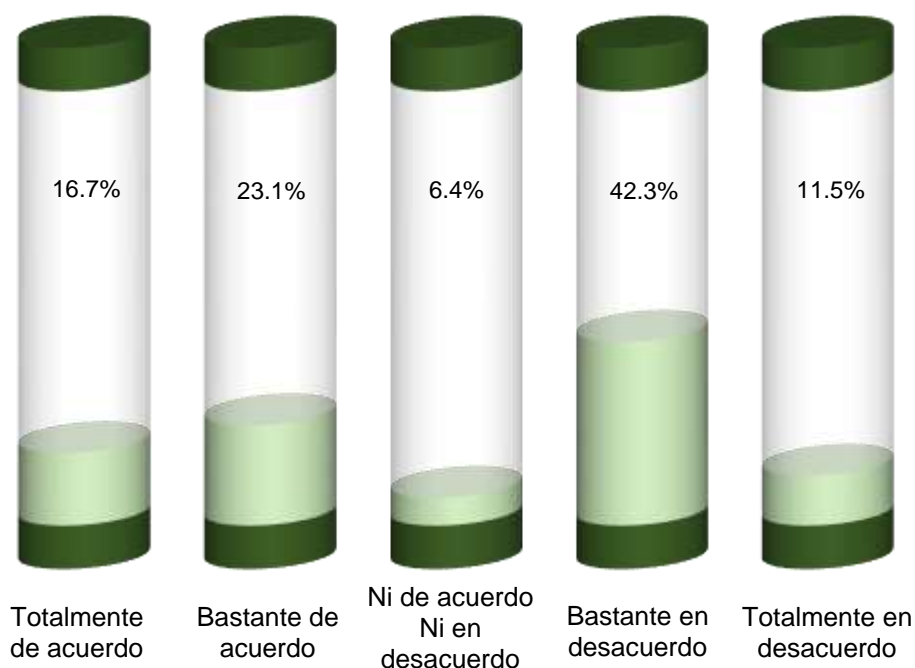


Figura 7 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Gestión de relaciones

Interpretación

En la tabla 10 y figura 7 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Gestión de relaciones*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 42.3% de los colaboradores están bastante en desacuerdo con que el trabajo en equipo, la relación con los proveedores y la relación con los clientes internos de la empresa es buena, el 16.7% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que el trabajo en equipo, la relación con los proveedores y la relación con los clientes internos de la empresa es buena.

Tabla 11

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Liderazgo

Liderazgo	N°	%
Totalmente de acuerdo	24	30.8
Bastante de acuerdo	15	19.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.0
Bastante en desacuerdo	20	25.6
Totalmente en desacuerdo	5	6.4
TOTAL	78	100%

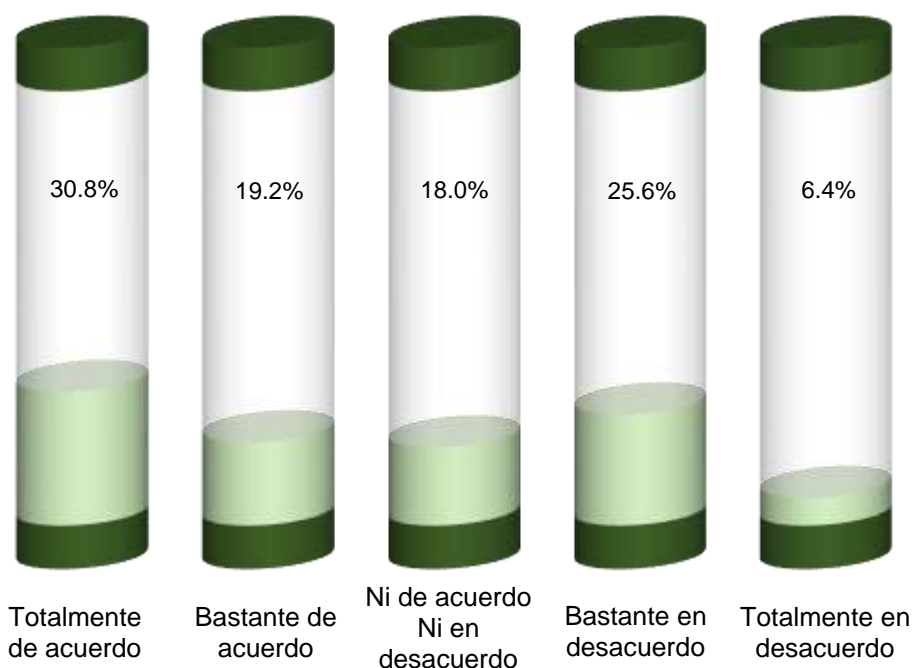


Figura 8 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Liderazgo

Interpretación

En la tabla 11 y figura 8 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Liderazgo*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 30.8% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que en la organización se han desarrollado habilidades de dirección y habilidades actitudinales, el 25.6% de los colaboradores están bastante en desacuerdo en que en la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, ha desarrollado habilidades de dirección y habilidades actitudinales.

Tabla 12

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque al cliente

Enfoque al cliente	N°	%
Totalmente de acuerdo	63	80.8
Bastante de acuerdo	15	19.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

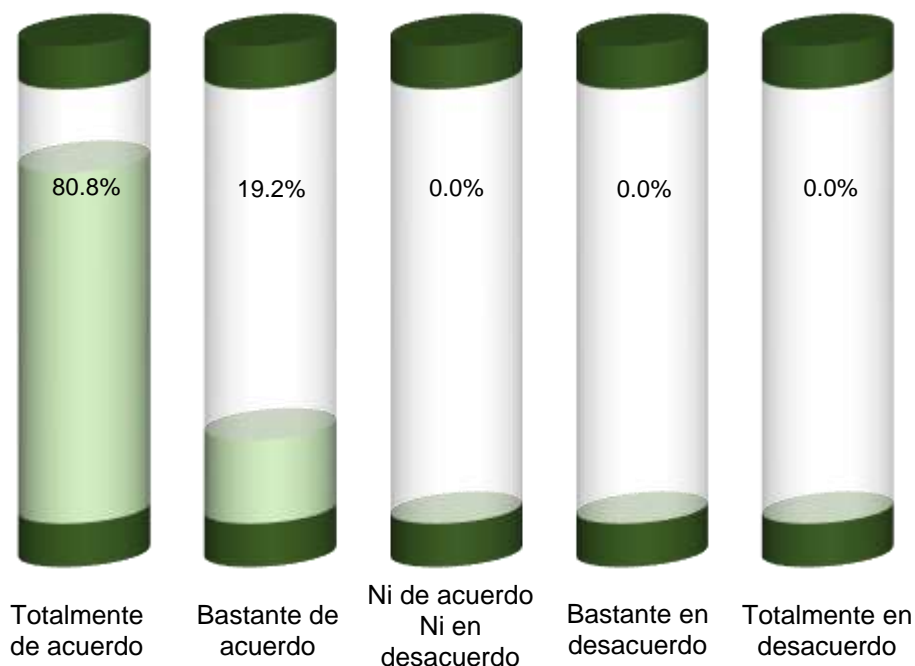


Figura 9 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque al cliente

Interpretación

En la tabla 12 y figura 9 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Enfoque al cliente*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 80.8% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que la organización se preocupa por conocer las necesidades de los clientes y por cumplir sus expectativas, el 19.2% de los colaboradores están bastante de acuerdo en que en la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, se preocupa por conocer las necesidades de los clientes y por cumplir sus expectativas.

Tabla 13

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Toma de decisiones basadas en evidencias

Toma de decisiones	N°	%
Totalmente de acuerdo	28	35.9
Bastante de acuerdo	49	62.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.3
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

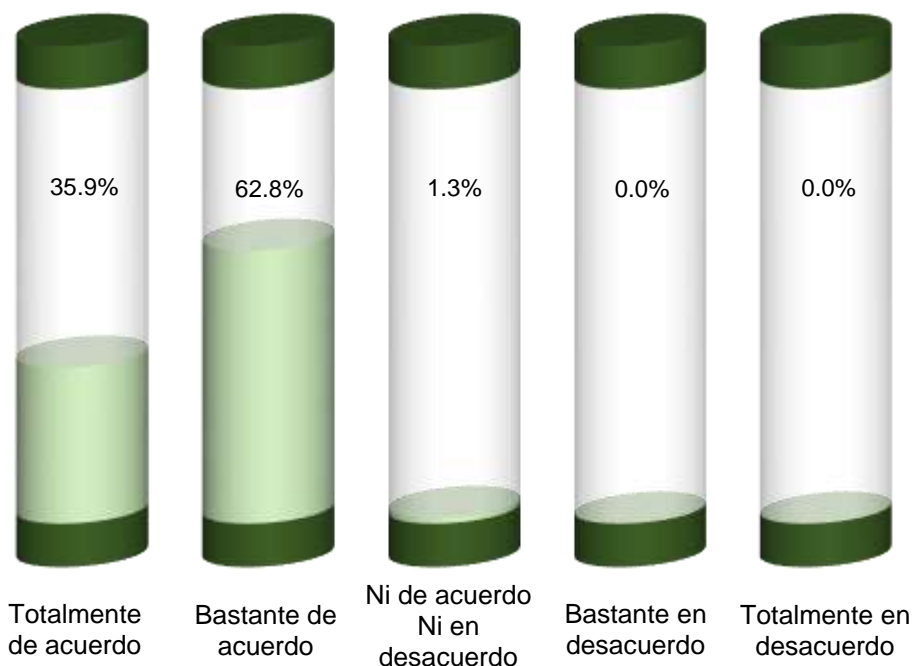


Figura 10 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Toma de decisiones basadas en evidencias

Interpretación

En la tabla 13 y figura 10 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Toma de decisiones basadas en evidencias*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 62.8% de los colaboradores están bastante de acuerdo con que la organización tiene procesos debidamente documentados, que realizan un debido registro y control de indicadores y que realizan un debido análisis estadístico de los procesos, el 35.9% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que en la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, tiene procesos debidamente documentados, que realizan un debido registro y control de indicadores y que realizan un debido análisis estadístico de los procesos.

Tabla 14

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque basado en procesos

Enfoque basado en procesos	N°	%
Totalmente de acuerdo	36	46.2
Bastante de acuerdo	42	53.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

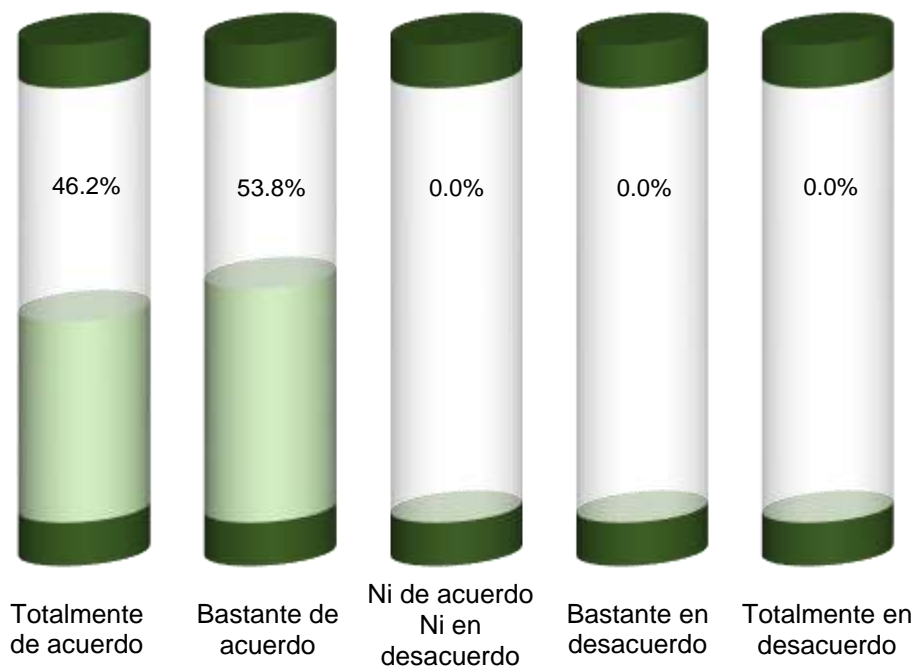


Figura 11 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Enfoque basado en procesos

Interpretación

En la tabla 14 y figura 11 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Enfoque basado en procesos*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 53.8% de los colaboradores están bastante de acuerdo con que la organización ha normalizado los procedimientos adecuadamente y que los planes realizados han permitido una gestión eficiente, el 46.2% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que en la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, ha normalizado los procedimientos adecuadamente y que los planes realizados han permitido una gestión eficiente.

Tabla 15

Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Compromiso y las competencias de las personas

Compromiso y competencias	N°	%
Totalmente de acuerdo	47	60.3
Bastante de acuerdo	31	39.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
Bastante en desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	78	100%

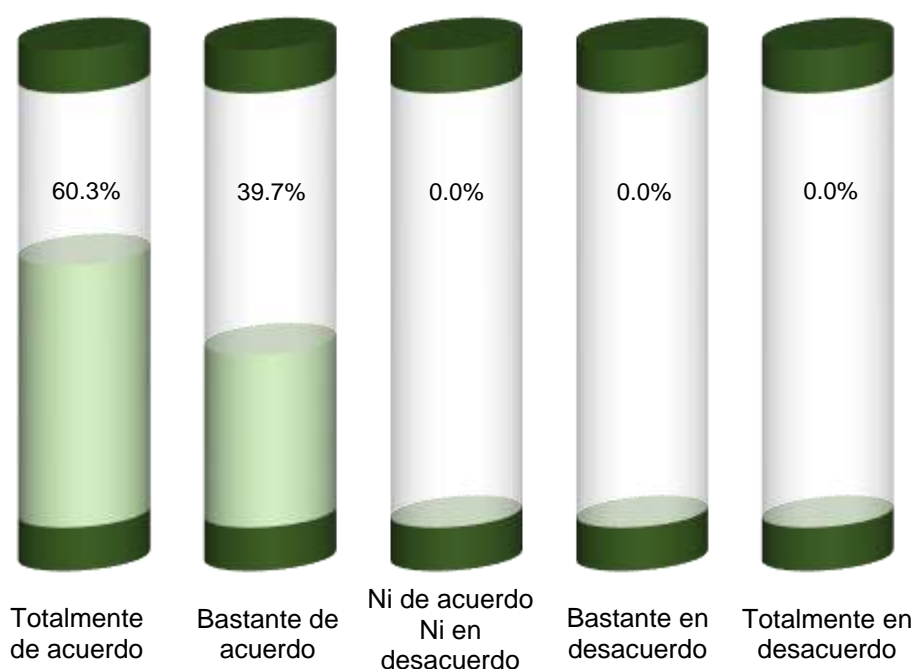


Figura 12 Gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo 2019, según la dimensión: Compromiso y las competencias de las personas

Interpretación

En la tabla 15 y figura 12 se observa se observa el consolidado de los indicadores de la gestión de la calidad según la dimensión “*Compromiso y las competencias de las personas*” de Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, en ellas se puede observar que el 60.3% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que la las competencias de las personas se ven involucradas en los procesos de la organización y que la calidad de los servicios se ve influenciado por el compromiso y capacidades de las personas, el 39.7% de los colaboradores están bastante de acuerdo en que en la empresa Tottus de Mall Plaza de la ciudad de Trujillo, las competencias de las personas se ven involucradas en los procesos de la organización y que la calidad de los servicios se ve influenciado por el compromiso y capacidades de las personas.

Tercer objetivo específico: Relacionar la cultura organizativa y la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

Tabla 16

Relación entre la cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.285	0.103	2.584	0.010
	Tau-c de Kendall	0.191	0.074	2.584	0.010
Intervalo por intervalo	Correlación de Spearman	0.303	0.113	2.774	,007 ^c
	R de Pearson	0.262	0.102	2.366	,021 ^c
N de casos válidos		78			

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 16 se observa las pruebas estadísticas Tau b, Tau c, Spearman y Pearson, los valores que pueden tomar estos estadísticos se encuentran entre -1 y +1 y cuando toman valor 0 quiere decir que no existe relación, cuando los valores son negativos significa que mientras los valores de una variable aumentan, los otros disminuyen y cuando el valor es positivo, significa que cuando los valores de una variable aumentan, los valores de la otra también aumentarían y viceversa. Los valores que tomaron en este caso fueron: Tau b = 0.285, Tau c = 0.109, Spearman = 0.303 y Pearson = 0.262, como podemos observar todos son positivos, por lo tanto, la relación entre las variables es medianamente positiva.

4.2 Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar el apoyo de la cultura organizativa a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.

4.2.1 Contrastación de hipótesis

Para la presente tesis se utilizó la prueba estadística del *Chi – Cuadrado* para contrastar la hipótesis, el resultado obtenido nos ayudará a rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Tabla 17

Prueba estadística de Chi - Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,388 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	21.499	4	0.000
Asociación lineal por lineal	5.280	1	0.022
N de casos válidos	78		

Fuente: SPSS

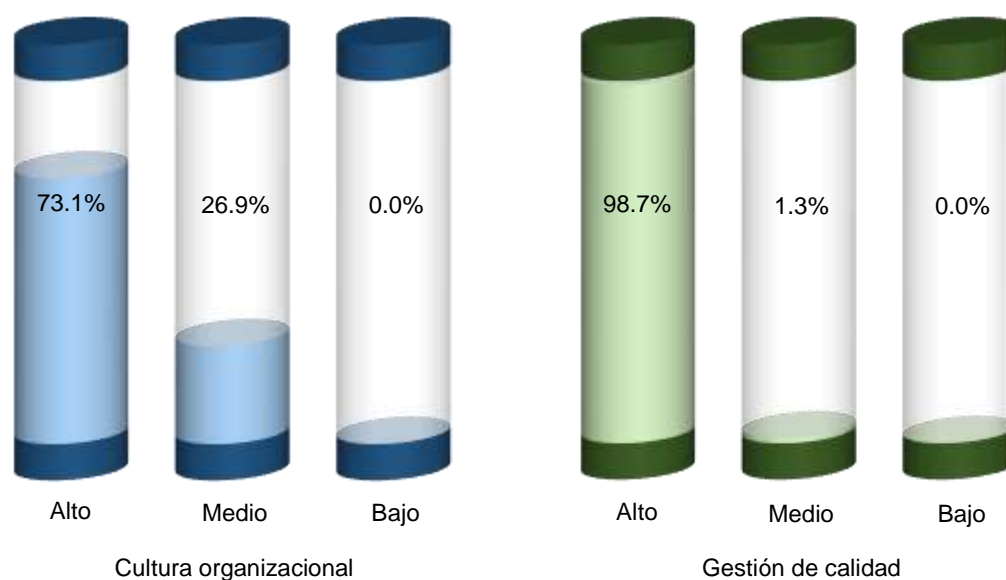


Figura 13 Niveles obtenidos de la cultura organizacional y gestión de calidad de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, año 2019.

Interpretación

La tabla 17 se observa que el valor estadístico de chi – cuadrado es de 34.388 y la razón de verosimilitud es 21.499. Estos valores difieren significativamente de 0, para niveles de significación superiores a 0.000, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta de que la cultura organizativa apoya positivamente en la gestión de calidad en Tottus de Mall plaza Trujillo en el año 2019.

V. Discusión de resultados

En este capítulo, se expondrán los resultados que se han obtenido a través de las encuestas, los cuales ya han sido tabulados, analizados e interpretados. Además de acuerdo con los resultados obtenidos se procedió a realizar un contraste con investigaciones previas, para determinar si existían datos similares o si existían diferencias en las investigaciones.

El primer objetivo de la investigación científica fue **establecer el nivel de la cultura organizacional de los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019**. Para dar respuesta en las figuras 2, 3, 4 observamos que respecto a la identidad institucional el 43.6% de los encuestados están bastante de acuerdo con que se sienten ligados emocionalmente con aspectos como el logo, la marca, la historia y la imagen de la organización, respecto a la unidad estratégica un 37.2%, están ni en acuerdo, ni en desacuerdo respecto a que los trabajadores se alineen a la gestión estratégica interna y externa de la organización, respecto al sistema de valores el 51.3% están bastante de acuerdo con que los trabajadores realizan su trabajo con responsabilidad e integridad, mientras que un 48.72% están totalmente de acuerdo. Respecto a estos resultados Calderón (2013) en su investigación menciona que la cultura organizacional que maneja la empresa estudiada no es estable ya que está determinada por el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto. Por lo tanto, los aspectos evaluados en Tottus de Mall Plaza Trujillo indican que los trabajadores presentan una buena identidad institucional, siguen los planes estratégicos y tienen un buen sistema de valores, por ello, un sistema de gestión de calidad respaldado de una buena cultura organizacional permite a la organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente prestación de servicios, idea que confirmamos con la tabla 4 en la cual el consolidado de las encuestas indica que según el 73.1% de los encuestados poseen un alto nivel de cultura organizacional.

El segundo objetivo de la investigación científica fue **reconocer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019**. Para dar respuesta de la figura 6 a la 12 observamos que un 79.5% están totalmente de acuerdo con que la evaluación de eficiencia y desempeño permiten

la mejora continua de la organización y un 20.5% están bastante de acuerdo; respecto a gestión de relaciones el 42.3% y 11.5% están bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, con que el trabajo en equipo, la relación con los proveedores y la relación con los clientes internos de la organización es buena, un 23.1% y 16.7% están bastante y totalmente de acuerdo, es decir, consideran que la gestión de relaciones son buenas, respecto al liderazgo un 30.8% y 19.2% están totalmente y bastante de acuerdo respectivamente con que se han desarrollado habilidades de dirección y habilidades actitudinales, respecto al enfoque al cliente un 80.8%, están totalmente de acuerdo con que la organización se preocupa por conocer las necesidades de los clientes y por cumplir sus expectativas y un 19.2% manifiestan estar bastante de acuerdo, hecho que concuerda con el resultado de la investigación de Alegre (2018) quien indica que la gestión de calidad tiene una relación directa moderada con el servicio de calidad. Respecto a la toma de decisiones basadas en evidencias un 62.8% están bastante de acuerdo con que la organización tiene procesos debidamente documentados, realizan un debido registro y control de indicadores y realizan un debido análisis estadístico de los procesos, respecto al enfoque basado en procesos, un 53.8% están bastante de acuerdo con que la organización ha normalizado los procedimientos adecuadamente y que los planes realizados han permitido una gestión eficiente, respecto al compromiso y las competencias de las personas un 60.3% y 39.7% están totalmente y bastante de acuerdo respectivamente, con que las competencias de las personas se ven involucradas en los procesos de la organización y que la calidad de los servicios se ve influenciado por el compromiso y capacidades de las personas. Finalmente, en la tabla 8 observamos que el nivel de desarrollo de la gestión de calidad es alto, resultado que concuerda con la investigación de Roca (2016) quien indica que cultura organizacional y la gestión de calidad están estrechamente relacionadas.

El tercer objetivo fue **relacionar la cultura organizativa y la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019**. Para el cumplimiento de este objetivo utilizamos el programa estadístico SPSS y aplicamos Tau-b de Kendall, Tau.c de Kendall, Correlación de Spearman y R de Pearson, los valores que se obtuvieron fueron los siguientes: Tau b = 0.285, Tau c = 0.109, Spearman = 0.303 y Pearson = 0.262, como podemos observar todos son medianamente positivos.

Resultado que concuerda con la investigación de Alegre (2018) quien también aplicó la Correlación de Spearman y tuvo como resultado que cultura organizacional tiene una relación directa moderada con la gestión de calidad.

Finalmente, para el cumplimiento de objetivo general **determinar el apoyo de la cultura organizativa a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019**. Se realizó la prueba de chi – cuadrado la cual tuvo un valor de 34,388 y la razón de verosimilitud es 21.499. Estos valores difieren significativamente de 0, para niveles de significación superiores a 0.000, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta de que la cultura organizativa apoya positivamente en la gestión de calidad en Tottus de Mall plaza – Trujillo, 2019. Resultado que concuerda con Hernández (2016) quien menciona que de cultura organizacional y la gestión de calidad están estrechamente relacionadas, así mismo, Incio (2017) menciona que el diseño del Sistema de Gestión de Calidad es rentable.

CONCLUSIONES

- I. Se determinó que la cultura organizacional apoya significativamente a la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019.
- II. Se estableció que los colaboradores de Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019. Tienen un alto nivel de cultura organizacional.
- III. Se reconoció que la gestión de calidad en Tottus de Mall Plaza – Trujillo, 2019. Tienen un alto nivel de desarrollo.
- IV. Existe una relación positiva media entre la cultura organizativa y la gestión de calidad, por lo tanto, una mejora en cualquier variable beneficiaria a la otra, es decir, la mejora en la cultura organizativa de Tottus de Mall Plaza Trujillo resultaría en un mejor desarrollo de la gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

- I. Se recomienda que Tottus de Mall Plaza Trujillo realice acciones como mejorar la comunicación con reuniones o capacitaciones para incentivar a los trabajadores a seguir los planes estratégicos tanto internos, como externos, pues seguir estos planes va a generar el cumplimiento de los objetivos que se tengan, estos pueden ser para beneficio interno o para lograr una mejor atención a los clientes.
- II. Es preciso que se tomen acciones para mejorar la gestión de relaciones que Tottus de Mall Plaza Trujillo tiene tanto con sus trabajadores, como con sus proveedores, ya que buenas relaciones significarían un mejor trabajo en equipo por parte de los trabajadores y una buena imagen frente a los proveedores, además resultaría en una buena imagen para los clientes.
- III. Se recomienda que siempre se realicen actividades que tengan como finalidad fortalecer la cultura organizativa, tales como incentivos, capacitaciones, reuniones motivadoras, etc., para de esta forma asegurar un buen desarrollo de la gestión de calidad ya que todos los trabajadores estarán comprometidos con brindar una atención de calidad y asegurar que los procesos realizados siguen un plan establecido.
- IV. Finalmente, es necesario que la empresa desarrolle y mantenga un nivel alto de cultura organizativa, para garantizar una excelente gestión de calidad en cada uno de los niveles y áreas de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, M. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018*, (Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Granica.
- Calderón, I. (2013). *La cultura organizacional en la estabilidad laboral*, (Tesis maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Camisón, C.; Cruz, S. & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad*. Pearson Educación S. A
- Cartagena, U.; Marín, F. & Valencia, T. (2011). *Diseño de una unidad estratégica de negocios que se encargue de manejar administrativa, jurídica y financieramente todos los convenios celebrados por el instituto tecnológico metropolitano con distintas entidades*, (Tesis de MBA) Universidad de Medellín. Medellín, Colombia.
- Gonzales, H. (2015). *Publicación de la nueva ISO 9001;2015. Calidad y gestión*.
- Hernández, P. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO*, (Tesis maestría). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Hernández, M.; Rojano, P. & Zavaleta, E. (2016). *Enfoque de las partes interesadas en la nueva norma ISO 9001:2015*. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Ivancevich, C. 20005. *La gestión Profesional de la Imagen corporativa*. Madrid, Pirámide.
- Jiménez, A. & Rodríguez, B. (2007). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Maderni, G.; Di Candia, C. & Varela, A. (2016). *La norma ISO 9001:2015 anatomía del cambio*. Uruguay: Laboratorio tecnológico de Uruguay.

- Natividad, T. (2017). *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*, (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo, Lima. Perú.
- Ortiz, J. (2008). *Construyendo identidad corporativa desde la cultura organizacional en eléctricos y ferretería Delta LTDA - Una oportunidad de comunicación a partir de un diagnóstico organizacional*, (Tesis de grado) Pontificia universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Ortiz, C. (2010). *Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la finca el moral de la parroquia el triunfo del cantón patate*, (Tesis de grado). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Oyarzún, F. (2005). *Calidad en un sistema de gestión de calidad*. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Penas, S. (2008). *Aproximación a los valores y estilos de vida de los jóvenes de 13 y 14 años de la provincia de La Coruña*, (Tesis doctoral). Universidad Santiago de Compostela. España.
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Pride, W. & Hughes, R. (2017). *Introducción a los negocios (4ta. Ed.)*. México: Cengage learning editores.
- Ramírez, A. (2017). *¿Qué es una unidad estratégica de negocio?* Informa BTL.
- Ríos, E. (2017). *Cultura empresarial y liderazgo*. Barcelona. Edit. Plaza & Janes.
- Robbins, S. & Jugde, T. (2013). *Comportamiento organizacional (15ª Ed)*. México: Pearson.
- Roca, M. (2016). *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria*, (Tesis maestría). Universidad de Belgrano. Argentina.
- Ruiz, V. (2013). *La cultura empresarial y el liderazgo. una visión dinámica*; Plaza y Janes Editores S.A.

- San Miguel, P. (2010). *Calidad español (2da Ed.)*. PARANINFO, Madrid, España
- Santizo, M. (2018). *Cultura organizacional y motivación*, (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar: Quetzaltenango, Guatemala.
- Schwartz, S. & Bilsky, W. (1987). *Toward a universal psychological structure of human values*. En *Journal of personality and social psychology*,
- Schwartz, S. & Bilsky, W. (1990). *Toward a theory of the universal content and structure of values: extensions and cross-cultural replications*. En *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación científica (4ta.Ed.)*. Limusa México.
- Triguero, S. (2016). *¿Cómo es su CULTURA ORGANIZATIVA?* El diario vasco.
- Vásquez, D. (2016). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. Interamericana México.
- Velaochaga, J. & Rake, D. (2019). *La cultura organizacional en el Perú*. Diario Gestión

ANEXOS

Anexo N° 01

CUESTIONARIO

Buen día estimado (a), a continuación, le presentamos un cuestionario, que servirá para una investigación, esperamos que complete con información valiosa para este proyecto, se agradece de antemano que complete las siguientes preguntas

Sexo:

Edad:

Nivel de educación:

A continuación, marque las opciones que considere mejor.

VARIABLE INDEPENDIENTE	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
IDENTIDAD INSTITUCIONAL					
1. Consideras que la mayoría de los trabajadores se sienten ligados emocionalmente con el logo de la organización.					
2. Consideras que la mayoría de los trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la marca de la organización.					
3. Consideras que la mayoría de los trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la historia de la organización.					
4. Consideras que la mayoría de los trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la imagen de la organización.					
UNIDAD ESTRATÉGICA					
5. Consideras que la mayoría de los trabajadores se alinean a la gestión estratégica interna de la organización.					
6. Consideras que la mayoría de los trabajadores se alinean a la gestión estratégica externa de la organización.					
SISTEMA DE VALORES					
7. Consideras que la mayoría de los trabajadores realizan su trabajo con total responsabilidad dentro de la organización.					
8. Consideras que la mayoría de los trabajadores realizan su trabajo con total integridad dentro de la organización.					

VARIABLE DEPENDIENTE	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
MEJORA CONTINUA					
9. Considera que la evaluación de eficiencia permite la mejora continua de la organización					
10. Considera que la evaluación de desempeño permite la mejora continua de la organización					
GESTION DE LAS RELACIONES					
11. Considera que hay un buen trabajo en equipo dentro de la organización					
12. Considera que la organización tiene buena relación con sus proveedores					
13. Considera que la organización tiene buena relación con sus clientes internos					
LIDERAZGO					
14. Considera usted que en la organización se han desarrollado habilidades de dirección					
15. Considera usted que en la organización se han desarrollado habilidades actitudinales					
ENFOQUE AL CLIENTE					
16. Considera que la organización se preocupa por conocer las necesidades de los clientes					
17. Considera que la organización se preocupa por cumplir las expectativas de los clientes					
TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS					
18. Considera que la organización tiene procesos debidamente documentados					
19. Considera usted que se realiza un debido registro y control de los indicadores					
20. Considera usted que la organización realiza un debido análisis estadístico de los procesos					
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS					
21. Considera usted que se han normalizado los procedimientos adecuadamente					
22. Considera usted que la realización de planes permite una gestión eficiente					
COMPROMISO Y LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS					
23. Considera usted que las competencias de las personas se ven involucradas en los procesos de la organización					
24. Considera usted que la calidad de los servicios se ve influenciado por el compromiso y capacidades de las personas					