

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



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LA CULTURA ORGANIZATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE LA EMPRESA CINEPLANET – PIURA, AÑO 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia e Innovación

AUTOR (ES)

Br. LLACSAHUACHE CUEVA, WILMER ALEXANDER

Br. FARFÁN RUIZ, TADEO JOSUÉ

Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. José Castañeda Nassi

Secretario : Dra. Lucero Uceda Dávila

Vocal : Mg. Luis Flores Rodríguez

ASESOR

Mg. RAMOS FLORES, FRANCISCO ALEXANDRO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0641-1850>

Piura – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/09/14

PRESENTACIÓN

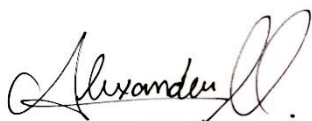
Señores miembros del Jurado:

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 incidencia en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020, 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. Llacahuache Cueva, Wilmer
Alexander



Br. Farfán Ruiz, Tadeo Josué

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios y a nuestros padres, quienes han estado junto a nosotros en cada paso que hemos dado, cuidando y dando la fortaleza necesaria para continuar.

A cada uno de nuestros compañeros y amigos quienes nos brindaron su apoyo y buenos deseos para la culminación de esta tesis, gracias a cada uno por confiar en nosotros.

Wilmer & Tadeo

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por mantenernos firmes en las situaciones adversas, con la fe y la esperanza deposita en Dios nada de esto se hubiera realizado.

A nuestras familias por otorgarnos la facilidad de cumplir nuestro objetivo, lo que hoy presentamos es resultado de la sabiduría, la comprensión y el rigor que nos brindaron, las cuales nos han guiado de manera adecuada.

A nuestro asesor, quien nos orientó mediante sus conocimientos y aportes a la presente investigación y su capacidad para conducir nuestras ideas, no solo en el desarrollo de la tesis, sino también como investigadores.

Wilmer & Tadeo

RESUMEN

La investigación tiene por título *La cultura organizativa y su incidencia en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020* el cual tiene por objetivo general determinar la incidencia de la cultura organizativa en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020. Por ello, se inició describiendo la realidad problemática y planteándose la pregunta ¿De qué manera incide la cultura organizativa en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020?, la población y muestra objeto de estudio estuvo conformada por 65 trabajadores, respecto al diseño de investigación se aplicó el diseño descriptivo correlacional-transversal; además, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. Para demostrar la hipótesis se aplicó la prueba estadística Chi Cuadrado, logrando determinar que la cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa, puesto que el valor es 0.00 ($p < 0.05$), entre los resultados obtenidos se pudo establecer que el nivel de cultura organizativa en la empresa es alta, así como también se estableció que el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Cineplanet también es alto como incidencia directa de una buena cultura organizativa en Cineplanet.

Palabras clave: cultura organizativa, gestión de calidad

ABSTRACT

The research is entitled Organizational culture and its impact on the quality management of the Cineplanet company - Piura, year 2020 which has the general objective of determining the impact of organizational culture on the quality management of the Cineplanet company - Piura, 2020. Therefore, it began by describing the problematic reality and asking the question: How does the organizational culture affect the quality management of the company Cineplanet - Piura, 2020? The population and sample under study It was made up of 65 workers. Regarding the research design, the descriptive-correlational-transversal design was applied; In addition, the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. To demonstrate the hypothesis, the Chi Square statistical test was applied, managing to determine that the organizational culture significantly affects the quality management of the company, since the value is 0.00 ($p < 0.05$), among the results obtained it was possible to establish that the The level of organizational culture in the company is high, as well as it was established that the level of development of quality management in Cineplanet is also high as a direct impact of a good organizational culture in Cineplanet.

Keywords: organizational culture, quality management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	12
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	13
1.2.4. Social.....	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
II. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	16
2.2. Marco teórico.....	18
2.2.1. Cultura organizativa	18
2.2.2. Gestión de calidad.....	27
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Hipótesis	35
2.5. Variables	36

2.5.1. Operacionalización de variables.....	36
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	37
3.1. Material	37
3.1.1. Población.....	37
3.1.2. Marco de muestreo	37
3.1.3. Unidad de análisis	37
3.1.4. Muestra	37
3.2. Métodos	37
3.2.1. Diseño de investigación.....	37
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	38
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.1. Presentación de resultados	40
4.2. Discusión de resultados	49
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Trabajadores por puestos de trabajo de Cineplanet Piura – 2020	37
Tabla 2 Identidad institucional	40
Tabla 3 Unidad estratégica	40
Tabla 4 Sistema de valores.....	41
Tabla 5 Nivel de cultura organizativa	41
Tabla 6 Mejora continua.....	43
Tabla 7 Gestión de las relaciones	43
Tabla 8 Liderazgo	44
Tabla 9 Enfoque al cliente.....	45
Tabla 10 Toma de decisiones basadas en evidencias	45
Tabla 11 Enfoque basado en procesos.....	46
Tabla 12 Compromiso y las competencias de las personas	46
Tabla 13 Nivel de desarrollo de la gestión de calidad	47
Tabla 14 Tau-b y Tau-c de Kendall	48
Tabla 15 Prueba Chi-cuadrado	49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones o empresas cumplen un rol muy fundamental en la sociedad, debido a que ellas son las que cubren las necesidades que la población demanda y en ellas pesa la responsabilidad de que sean cubiertas con una calidad óptima, generando así utilidad y estableciendo un posicionamiento fijo con el consumidor. De acuerdo con lo anterior, la cultura organizativa y la gestión de la calidad constituyen la base de un buen funcionamiento organizativo, de tal manera que ambos factores sirven de referencia acerca de cómo las personas deben conducirse dentro de una organización o institución para que la misma se desempeñe de manera efectiva. (Armaulía y Huamaní, 2017)

El autor Triguero (2016) afirma que la cultura organizacional se puede identificar en” las normas y valores que caracterizan a un grupo u organización, es decir, la cultura organizacional es un sistema de valores y normas compartidos que definen actitudes y comportamientos apropiados para sus miembros”.

Great Place to Work, por octavo año consecutivo en su estudio global a las empresas multinacionales reconocidas, publicó una lista de las 25 mejores empresas en términos de cultura organizativa, en aquella lista nueve empresas tienen presencia en Perú, sin embargo, Belcorp es la única de origen local.

Por ello, se considera que nuestro país viene trabajando en cómo mejorar la cultura organizativa de sus empresas, que además 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 País, los cuáles consideran que son las características de la cultura organizacional en sus empresas. De acuerdo con diversas encuestas realizadas por el Diario Gestión, se ha llegado a la conclusión de que los entrevistados consideran que los valores compartidos son la principal característica de la cultura organizativa, y que se encuentran

muy por encima de creencias y hábitos, puesto que consideran que los valores reflejan la manera en cómo realizan sus actividades, indican que a través de los valores expresan el propósito de la empresa, lo que permite a los trabajadores realizar una buena función en conjunto.

En Cineplanet, se ha formado una cultura organizativa basada en su historia, valores, que expresan la identidad institucional de la empresa. Como unidad estratégica han encaminado tanto su gestión interna, como externa a su cultura organizativa, determinando valores corporativos como la integridad y la responsabilidad. 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, para ello se han llevado a cabo continuamente actividades con fines de mejora no solo en actividades con evaluaciones de desempeño y eficiencia, también en la gestión de las relaciones y el impacto que ha tenido en el trabajo en equipo, además permite un correcta la relación con sus proveedores y clientes. Por lo tanto, el desarrollo de cultura organizativa se refleja también en la gestión de calidad de la empresa, ya que abarca desde la atención al cliente, el manejo de los procesos en la empresa, la relación con las partes interesadas y el manejo de sus actividades en la sociedad, ya que se preocupan por brindar el mejor trato a sus clientes y cumplir sus expectativas. Cineplanet Piura, está enfocado en gestionar sus procesos de manera eficiente generando un espíritu de compromiso en sus empleados y potenciando las competencias de las personas, para que estas puedan brindar un servicio de calidad. Sin embargo, la competencia del mismo sector impulsa a la empresa Cineplanet a generar ventajas competitivas frente a sus competidores, para así fidelizar clientes y obtener una mayor utilidad.

Por ello, la presente investigación busca determinar cómo el fomentar una adecuada cultura organizativa en Cineplanet Piura servirá de apoyo en la gestión de calidad, lo que abarca gestión de procesos tanto internos, como externos y en qué forma perciben la calidad de servicio sus clientes.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera incide la cultura organizativa en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Desde la perspectiva teórica la finalidad esta tesis es lograr que se conozca como incide la cultura organizativa y como estos aportan a la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet Piura, por esto, la base de esta investigación está basada en referencias de expertos quienes indican que la cultura organizativa ha sido un elemento frecuentemente relacionado con la gestión de calidad. Genéricamente esta variable podría definirse como el conjunto de normas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización.

1.2.2. Práctica

En el aspecto práctico se justifica ya que busca determinar cómo incide la cultura organizativa en la gestión de la calidad de las empresas piuranas y se presentan teorías para conocer cómo estas variables se relacionan y generan un beneficio para cualquier organización.

1.2.3. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación implica el uso de ciertos métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos disponibles para otros investigadores interesados en examinar estas variables en otros contextos y realidades. La presente investigación propone un método de trabajo para estudiar la incidencia que tiene la cultura organizativa en la gestión de la calidad, la cual podría utilizarse en otros estudios y trabajos de investigación.

1.2.4. Social

Visto desde el aspecto social, esta investigación se justifica ya que nos permitirá identificar si hay algún defecto en alguna empresa con relación a la cultura organizativa y como esto afecta a la gestión de la calidad, para así brindar soluciones que permitan solucionar problemas relacionados a la gestión de la calidad, cumplimiento de metas, objetivos y en general beneficiar a la organización.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de la cultura organizativa en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de cultura organizativa en Cineplanet – Piura, año 2020.
- Establecer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Cineplanet – Piura, año 2020.
- Identificar la relación de la cultura organizativa y la gestión de calidad de la empresa Cineplanet – Piura.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Armaulía y Huamaní (2017) en su tesis *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*, realizado en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Su investigación tuvo como objetivo principal proponer el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 en droguerías de dispositivos médicos certificadas en ISO 9001:2008 y en aquellas que no cuenten con dicha certificación, hasta la etapa de preauditoria de certificación. Se diseñó el sistema de gestión de calidad basado en la elaboración de procedimientos para gestionar los recursos, información documentada, operaciones, planificación, control y provisión del servicio, y evaluación del desempeño con el seguimiento y medición del sistema dentro de un proceso de mejora continua. Como resultado del trabajo, se diseñaron diecinueve procedimientos operativos estándar, treinta y cuatro formatos de registro, cuatro programas y dos manuales. El modelo presentado cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales vigentes aplicables a una droguería de dispositivos médicos.

Virginia (2016) en su tesis *Cultura Organizativa en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*, realizado en la Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina. Tuvo como objetivo principal describir la cultura y su incidencia en la puesta en marcha del cambio organizativa que se proponía. Se realizó una descripción de la organización y los paradigmas que fue atravesando desde su fundación hasta el plan de internalización. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional. Describieron tres niveles de cultura; artefactos culturales, valores y presunciones básicas. En conclusión, la cultura de la organización en toda su extensión territorial y a todos los niveles de los miembros de la organización refleja el pensar y el sentir de las personas lo que conlleva a una gestión de calidad.

2.1.2. A nivel nacional

Arrascue y Segura (2016) en su tesis *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER"*, realizada en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". Para ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. En conclusión, la hipótesis planteada determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER.

Hernández (2016) en su tesis *Cultura organizativa y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo*, en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizativa 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. Se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert (22 ítems) con una muestra de 70 personas. Se determinó que sí existe relación entre la cultura organizativa y el desempeño laboral en el Hospital I Naylamp. En referencia a las variables predomina una cultura de mercado en el área de cirugía del Hospital I Naylamp dado que el 90 % está de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y en lo referente al desempeño laboral se observa el trabajo en equipo dado que el 96 % está de acuerdo y el 4 % está en desacuerdo. En conclusión, la variable de cultura organizativa y desempeño laboral están estrechamente relacionadas.

2.1.3. A nivel local

Natividad (2017) en su tesis *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A.*, en la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa Elecin S.A., para conocer la importancia del nivel de percepción del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que tienen los trabajadores de la empresa. La investigación que se realizó es bajo el criterio del enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es básico, el diseño fue descriptivo simple y se realizó considerando el método científico deductivo. Para la recopilación de datos se realizó las encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios distribuidos en 6 dimensiones vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

Falcones (2018) en su tesis *Estudio descriptivo de la Cultura Organizativa de los Colaboradores de Caja Trujillo*, realizado por la Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. El objetivo principal del presente trabajo se centró en determinar las características de la cultura organizativa dominante en Caja Trujillo. Se realizó un estudio de tipo descriptivo de la cultura organizativa de Caja Trujillo. El problema planteado para esta investigación consistió en conocer cuáles son los elementos que integran la cultura organizativa, así como también identificar las debilidades y fortalezas culturales de esta empresa. Para ello, se empleó investigación de tipo descriptivo con corte transversal. La población investigada corresponde a 57 personas, entre personal operativo y ejecutivos. Para el estudio se tomó una muestra de 30 personas, de las cuales la mayoría es personal operativo con 1 a 5 años de servicios, entre 21 y 29 años, y con estudios universitarios completos. Para el levantamiento de la información se aplicaron como técnicas, la encuesta y la entrevista. Mediante la encuesta, se aplicó un cuestionario que mide el nivel de satisfacción laboral el cual incluye varias dimensiones que permiten medir la cultura de la organización; y con la entrevista reiterada, se pudo evaluar las

presunciones básicas respecto al comportamiento de la organización y al tipo de cultura dominante. Los resultados revelaron un clima organizativo con 89% de favorabilidad. Y se observaron algunas dimensiones de la cultura organizativa que necesitan fortalecimiento como cooperación, entrenamiento y reconocimiento.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Cultura organizativa

No existe una definición o comprensión fija y universal para la cultura organizativa. En general, como lo indica Knapp (2016), el concepto organizativo de cultura es una adaptación del concepto antropológico. Los investigadores del sector académico han dado varias formas de definir la cultura organizativa. (p.61)

Sin embargo, Schein (2014) ofreció una definición útil y popular de la Sloan School of Management del MIT, que es “Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprendió al resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado bien suficiente para ser considerado válido y, por lo tanto, para ser enseñado a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas”. (p.89)

Louis (2015) define la cultura organizativa como un conjunto de entendimientos o significados compartidos por un grupo de personas que son en gran medida tácitos entre los miembros y que son claramente relevantes y distintivos del grupo particular que también se transmiten a los nuevos miembros. Esta definición implica la característica cultural de ser compartido y aprendido. (p.30)

Chatman y Eunyong (2016) lo describen como un sistema de suposiciones, valores y creencias compartidas que guían a las personas a ser conscientes del comportamiento apropiado e inapropiado. (p.19)

En otras palabras, Geert (2017), en su sitio web, se refiere a la cultura organizativa como "la programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de una organización de los demás". (p.41)

Esas definiciones muestran que la cultura organizativa es un nivel de cultura (Hofstede, 2014). Es decir, la cultura organizativa tiene todas las características de la cultura como se presentó en la parte anterior. Además, las definiciones anteriores comparten un énfasis en los medios de comunicación a través de los cuales los valores de la cultura organizativa se transmiten a los miembros. En general, puede entenderse que la cultura organizativa es todos los elementos culturales, tales como normas, reglas, lenguaje, estilo de comunicación, que la organización selecciona, crea, usa y manifiesta durante el proceso operativo, y a partir de eso crea la propia organización.

- **Importancia de la cultura organizativa**

“La cultura organizativa determina la forma en la que funciona una empresa, y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas. Una buena organización cuya base esté en valores y normas permite a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas dentro de la misma; asimismo, gracias a ella, los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran, es decir, se logra un exitoso employer branding (sistema de gestión de la marca de la empresa para atraer el talento hacia la misma) del negocio en el mercado.” (Kinicki, y Kreitner, 2017, p.51)

- **Rol de la cultura organizativa**

La cultura afecta los comportamientos del miembro en su sociedad. Por lo tanto, una cultura organizativa fuerte influiría claramente en el comportamiento de los empleados en la empresa. Es decir, la cultura organizativa puede generar ventajas competitivas para la organización al mejorar el desempeño y la cooperación entre los empleados. Además de eso, una cultura fuerte ayuda a reducir el conflicto dentro de la organización, a despachar, controlar y motivar a los empleados. (Dawson et al, 2017, p.105)

En primer lugar, una cultura fuerte afianza la conexión entre los miembros, la cual es de vital importancia porque una buena comunicación entre los trabajadores ayuda a mejorar las distintas áreas de la empresa, en especial el área de producción y gestión de la calidad, ya que una empresa debe tener cuidado de la calidad que se ofrece a los consumidores ya que de eso

depende el éxito de la organización. Cuando existe un riesgo de conflicto en la organización, las normas y valores compartidos son los elementos para unir a las personas, ayudarlas a evaluar la situación correcta y comportarse correctamente.

En segundo lugar, la cultura organizativa despacha y controla los comportamientos de los miembros según los estándares, procedimientos, regulaciones, etc. Además, la cultura ayuda a reducir el área a considerar durante el proceso de toma de decisiones porque una decisión solo tiene efecto cuando coincide con la cultura. obtener la aprobación de los miembros. (Dawson, 2017, p.110)

Por otro lado, la cultura organizativa ayuda a los miembros a obtener una visión clara del objetivo y la orientación de la tarea. Una cultura fuerte también crea una buena relación entre los miembros, ya que comparten un entendimiento e interés comunes. Mejora el ambiente de trabajo para ser cómodo y saludable. Cuando una organización tiene éxito en la construcción de una cultura fuerte, crea la fidelidad de los empleados hacia la empresa, lo que hace que los miembros se sientan orgullosos de la organización y del trabajo que están haciendo. (Dawson, 2017, p.112)

- **Los estudios sobre la cultura organizativa**

Diversos han sido los estudios sobre cultura organizativa. Según Aguirre (2016) se pueden rastrear los preliminares de este movimiento en los estudios de E. Mayo sobre la Western Electric, en cuyo tercer período de investigaciones en los años de 1930 fueron suspendidas a causa de la depresión económica. Más tarde Warner completa estas investigaciones en 1947 con la perspectiva de la comunidad exterior, tarea proseguida por Gardner y Whyte. En obras de Trice, Velasco y Alutto en 1969 ya consideran algunos elementos culturales como los rituales en la empresa y las de Hugonier en 1982, Handy y Maccoy en 1985, sobre los valores (p.176)

Según Jean Lee y Kelvin Yu (2015) los escritos formales que abordan el tema de la Cultura Organizativa iniciaron con Pettigrew en 1979, quien introdujo el concepto antropológico de cultura al campo organizativo,

mostrando la manera de utilizar algunos conceptos relacionados tales como “simbolismo”, “mito” y “ritual”, para el análisis de las organizaciones.

Los estudios de los últimos años sobre la cultura organizativa van enfocados fundamentalmente a la importancia de ésta en la eficacia del liderazgo y gestión de la calidad de la empresa.

Las distintas definiciones de la cultura organizativa expuestas, así como los estudios sobre el tema plantean la existencia de que la misma se compone de ciertos elementos y características. Por ello, se explicarán aquellos que son esenciales para comprender la cultura de una organización.

- **Factores de la cultura organizacional**

La cultura existente en la organización está influenciada por los cambios violentos que experimenta el mundo del trabajo, con la innovación en procesos y estructuras, que es el resultado de la irrupción de un nuevo modelo de producción técnica, apoyada en la llamada sociedad del conocimiento: para comprender mejor el significado del cambio de paradigma, vale la pena acercarse a la transformación que los gerentes de hoy deben experimentar en su proceso de modernización. Todos estamos expuestos a términos comunes: globalización, apertura, competitividad, sociedad del conocimiento, el cambio abarca todos los aspectos, resuelve todos los procedimientos, cuestiona todos los hábitos, y cada uno de los criterios de decisión tradicional. (Pardo, 2004)

Para comprender el cambio en el modelo técnico de producción, es necesario adecuar los principales elementos de la transformación, lo que amerita una profunda revisión en nuestra lectura del mundo productivo, que incide en el escenario socioeconómico y en el sistema jurídico-político, con sus profundas consecuencias educativa y cultural.

En otro conjunto de ideas, el papel que juega el liderazgo en la gestión cultural es fundamental, determinando a la hora de determinar dicho liderazgo como prototipo en la organización, que prefiere cambios graduales en la percepción, evaluación y métodos de resolución de problemas que surgen en la organización.

Montero (1999), sin embargo, sostiene que, en paralelo, se puede crear un estereotipo de liderazgo, que exige exagerar los rasgos negativos que pueden

derivar de una actitud de línea dura y prejuiciosa hacia el cambio. Es decir, se trata de entender cómo orientar los elementos culturales que mantienen el liderazgo como agentes de inercia que resisten el cambio. Esto puede comprometer a los actores en diferentes escenarios como fuerzas resilientes.

La alta dirección, en general, debe promover la filosofía y el estilo de gestión para unir los comportamientos individuales en una visión común. De ahí la noción de cultura como elemento de cohesión social o norma que crea una organización. La cultura organizacional tiene pautas duraderas que condicionan el comportamiento individual para transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilitar el compromiso, fortalecer la estabilidad e identificar áreas para la toma de decisiones.

A continuación, se presentan los principales factores de la cultura organizacional:

- Valores y antivalores
- Principios
- Liderazgo
- Responsabilidad directiva
- Toma de decisiones
- Asignación de tareas
- Manejo de conflictos
- Filosofía de gestión

- **Elementos de la cultura organizacional**

Existen unas presunciones básicas expuestas por Aguirre, (2016) que apoyan lo considerado por E.H. Schein en los años ochenta, que están formadas por aquellos supuestos tan repetidos y habituales que casi se creen que son la propia naturaleza de la organización. Estos son:

- ✚ Etnohistoria (y etnoterritorio).
- ✚ Creencias y cosmovisión (religión, mitos, filosofía, ideología).
- ✚ Valores y normas.
- ✚ Comunicación (lenguajes y rituales).
- ✚ Productos (materiales y formales) y oficio.

Señala Aguirre (2016) que los elementos básicos mencionados se pueden asociar a los tres posibles niveles de Schein. El nivel fundante: etnohistoria y creencias, nivel organizador: valores y comunicación, nivel exterior: productos.

Un nivel observable referido a los productos de la cultura incluye aspectos como el lenguaje, los rituales, sanciones, normas, patrones de conducta, costumbres, símbolos, artefactos, mitos, historias, leyendas, espacios físicos, mobiliario, decoración, ropajes, vestidos, recompensas, etc.

Nivel apreciativo y valorativo, que permite justificar, dar razón e interpretar los productos mencionados en el nivel anterior. Incluye valores, filosofía, expectativas, actitudes, predisposiciones, sistema apreciativo, conocimiento, perspectivas, prioridades y significados.

Un nivel fundante, integrado por supuestos y creencias básicas. Aquí Schein planteó que corresponde al nivel más profundo que comparten los miembros de una empresa, que operan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno. Al respecto Serra, Roberto (2004) manifiesta que la cultura no sólo se refiere a lo que la gente es, sino que se maneja también con percepciones subjetivas y que muchos de sus aspectos son implícitos y se dan por supuestos (p.109).

- **Características de la cultura organizativa**

Chiavenato (2009) explica que “las culturas organizacionales orientan a las empresas para que tengan éxito. Las compañías más sobresalientes son todas aquellas que frecuentan la 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”.

- **Modelos de cultura organizativa**

- ✚ *Organizaciones orientadas al poder*: El objetivo principal de este tipo de compañías es la competitividad empresarial, es decir, destacadas por su poder y posición en el mercado. Sus valores y cultura están muy orientados a reforzar su posición de poder y para ello se emplea la toma de decisiones centralizada, normalmente en la figura de un directivo que tiene poder y control sobre los empleados. El liderazgo empresarial es fundamental en este tipo de organizaciones. Se trata de una clase de cultura organizativa de la que muchas empresas se están alejando, solía ser la protagonista en el entorno empresarial de hace unos años, con formas de poder y decisión más arbitrarias. Sin embargo, en la actualidad, son cada vez más las compañías que se alejan de este tipo de modelo de cultura empresarial. (Robbins, 2014)
- ✚ *Organizaciones orientadas a la norma*: En cuanto a las empresas orientadas a la norma, su función básica es la de garantizar la seguridad y estabilidad de la compañía. Para lograrlo, están muy enfocadas en el cumplimiento estricto de la norma, la división y cumplimiento de las responsabilidades que cada puesto conlleva y hacer un análisis exhaustivo de todos los procedimientos y procesos que se llevan a cabo en la empresa. Este modelo de cultura empresarial también se está quedando atrás, puesto que tiende a ser

una compañía con unas normas y valores muy estrictos; sin embargo, las compañías de hoy en día apuestan más por modelos más flexibles, pues así lo exige la sociedad del cambio. (Robbins, 2014)

- ✚ *Organizaciones orientadas al resultado:* Por lo que respecta a la clase de cultura organizativa centrada en los resultados, las compañías tienen como objetivo ser más eficaces y óptimas durante la utilización de los recursos en el desarrollo de sus procesos. Son compañías que miran y apuesta por la reducción de costes, el cumplimiento de los objetivos empresariales en cortos tiempos y empleando el mínimo posible de recursos materiales y humanos. (Robbins, 2014)
- ✚ *Organizaciones orientadas a personas:* La última de las clases de cultura organizativa es la de las compañías orientadas a las personas. Se trata de organizaciones empresariales que abogan por el desarrollo, formación empresarial, satisfacción y motivación de sus equipos de trabajo. (Robbins, 2014, p.44)

- **Dimensiones de la cultura organizativa**

- ✚ *Identidad institucional:* Ortiz (2018) menciona que "la identidad corporativa se construye y forma a través de la formulación de una fuerte cultura organizacional anclada por todos los miembros de la empresa, que debe ser percibida por su audiencia externa". Por otro lado, también se menciona que "la identidad corporativa es la enumeración de todo lo que distingue a la organización como única y diferente de las demás, todo lo que desaparece afecta decisivamente a la organización; Es la herramienta que le permite administrar la confianza y la reputación que se deriva de ella, al hacer que los atributos y valores sean tangibles, a fin de establecer una personalidad única e inimitable en las diferentes audiencias a su alrededor. Es por eso por lo que se considera un activo, estrechamente relacionado con el plan de negocios y el mercado al que desea servir "(Pizzolante, 2014)
- ✚ *Unidad estratégica:* Ramírez (2017) menciona que son: "También conocida como la UEN, una unidad de negocios estratégica está compuesta por grupos de la misma compañía, que se dividen según las funciones que desempeñan".

De manera similar, Ramírez (2017) menciona que “el propósito de esta diferenciación es que cada una de estas ramificaciones tiene su propia estrategia de acuerdo con sus necesidades, de acuerdo con el Diccionario de Negocios de su portal electrónico. Aunque cada una de las unidades de negocio estratégicas es parcialmente independiente, todas actúan en sinergia para lograr los objetivos comunes de la empresa a la que pertenecen. Además, Cartagena, Marín y Valencia (2016) mencionan que es "la unidad de la empresa que tiene una misión y objetivos distintos y que puede planificarse independientemente de las otras actividades de la empresa".

✚ *Sistema de valores:* Según estos autores, Cartagena, Marín y Valencia (2016), "el sistema de valores personales está estructurado en torno a las relaciones establecidas entre diez motivaciones básicas o" dominios de valores "y las necesidades que provocan en los individuos (autodirección -necesidad de controlar el medio ambiente; estimulación -necesidad de estimulación para mantener un nivel óptimo de activación; hedonismo- necesidades orgánicas y placer asociado con su satisfacción; necesidad de logro de habilidad para obtener recursos y aprobación social; necesidad de poder dominación social-individual, control y mejora del estado; requisitos básicos de seguridad de la supervivencia individual y social; inhibición de la conformidad de las tendencias personales potencialmente perjudiciales para el buen funcionamiento del grupo; expresión tradicional de solidaridad y singularidad de benevolencia: necesidad de interacción positiva y afiliación para promover el bien del grupo y universalismo: la necesidad de supervivencia de los sujetos y grupos cuando los recursos en los que se gasta la vida son escasos y compartidos). Según estas relaciones, clasifican los valores en los siguientes términos:

- Valores declarativos: implican un juicio o un pensamiento.
- Valores afectivos: también implican una actitud o un sentimiento.
- Valores conativos: además de lo anterior, implican una acción o un 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 general 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”. (p.67)

Según Miguel (2016) “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 todo los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas”. (p.21)

Camisón & Gonzales (2019) menciona que “Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna”. (p.10)

Según Oyarzún (2015) 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”. (p.37)

- Modelos de Gestión de calidad

González, (citado por Ortiz, 2018) 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”.

Fleitman, (citado por Ortiz, 2018) 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”.

Guizar, (citado por Ortiz, 2018) 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”.

Fleitman, (citado por Ortiz, 2018) 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.

- Dimensiones de la Gestión de calidad

- ✚ *Mejora continua*: Natividad (2017) menciona que: “específicamente, deberían centrarse en mejorar los procesos para anticipar las no conformidades, mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos y mejorar los resultados del sistema de gestión de calidad; no conformidades y acciones correctivas, el concepto de acción correctiva no se tiene en cuenta, pero analiza los posibles riesgos en la empresa con la determinación 33 de mitigar los riesgos identificados y eliminar una no conformidad mediante el análisis La causa raíz.” (p.65)

En este sentido, Maderni, Di Candia y Valera (2016) han definido que: "la mejora continua está en el corazón del sistema de gestión de calidad, que consiste en procesar, ejecutar, medir y evaluar (ciclo PDCA) medidas de mejora en toda su organización. Como también hay acciones de mejora continua que no salen del ciclo antes mencionado, pero que por el contrario tienen las especificaciones del estándar de mejora que están orientadas hacia enfoques de riesgo y oportunidad, así como en acciones correctivas. Lo mismo puede iniciar los planes de mejora de la empresa de transporte sostenible a lo largo del tiempo con innovación, reorganización, fusiones y otros, lo que permite una organización marítima capaz de satisfacer las necesidades futuras de los usuarios. Existen nuevos requisitos para las acciones correctivas con respecto a las no conformidades y la ejecución de acciones, para verificarlas y corregirlas con el fin de hacer frente a los efectos." (p.33)

González (2015) indica que las organizaciones exitosas se centran constantemente en la mejora e indica los pasos a seguir:

- Motivó la generación de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización.
- Educar y organizar a las personas en todos los niveles sobre cómo utilizar las herramientas y metodologías básicas para lograr los objetivos de mejora.

- Hay que confirmar que las personas son competentes para llevar a cabo proyectos de mejora.
- Procesos desarrollados y definidos para implementar proyectos de mejora en la organización.
- Integrar opciones de mejora en el desarrollo de productos, servicios y procesos nuevos o modificados.
- Identificó oportunidades de mejora.

✚ Liderazgo: Natividad (2017) menciona que "El liderazgo y el compromiso, la gestión de la empresa debe garantizar el enfoque de los procesos, la unificación del sistema de gestión de calidad con los niveles de actividad, la identificación de los riesgos y / o oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de productos y servicios, y también apoyar y dirigir las posiciones de gestión involucradas en el sistema que pueden contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad; La política de calidad debe ser coherente con el contexto de la empresa y los roles organizativos, autoridades y autoridades, para el funcionamiento del sistema, se mantiene la designación de las autoridades y las autoridades " (p.66)

González (2015) indica que "los líderes en todos los niveles controlaron la unidad de objetivos y crearon las condiciones bajo las cuales las personas se dedican a lograr los objetivos de calidad de la organización, también incluyen las acciones que la empresa puede tomar ":

- Comunicó la misión, visión, estrategia, políticas y procesos de la organización a toda la organización.
- Desarrollar y gestionar valores compartidos, equidad y patrones de comportamiento ético en todos los niveles de la organización.
- Definir una cultura basada en la confianza y la integridad.
- Generar el compromiso de toda la organización con la calidad.
- Asegúrese de que todos los líderes sean ejemplos positivos para los miembros de la organización.
- Proporcionar los recursos, la capacitación y la autoridad necesarios para actuar de manera responsable.

- Inspirar, alentar y reconocer la contribución de las personas. (p.17)

✚ *Orientación al cliente:* Hernández, Rojano y Zavaleta (2016) mencionan que: "las relaciones con las partes interesadas en una organización que van más allá del enfoque del cliente o que se benefician del producto o servicio generado por la organización. La organización y el auditor deben tener claro que el estándar enfatiza las diferentes partes interesadas que son relevantes para el SGC, es decir, deben hacerlo directamente con la capacidad de responder requisitos del cliente y requisitos legales y reglamentarios. El gran desafío que las empresas tienen actualmente es mantener la confianza de los clientes en el sector que componen, llevándolos a implementar diversas estrategias para influir en los cambios constantes, no solo en el mercado sino también en las necesidades de sus clientes y partes interesadas. Un sistema de gestión de calidad (SGC) es una herramienta eficaz, siempre y cuando se base en un análisis adecuado a sus clientes, que les permita generar resultados competitivos con impactos positivos en la comunidad. (p.18)

González (2015) afirmó que "el objetivo principal de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse por superar las expectativas", también enumera los pasos que la organización puede tomar para enfocarse en el cliente:

- Identificar clientes directos e indirectos como aquellos que han recibido el valor de la organización.
- Comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes.
- Relacionar los objetos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente.
- Transmitió las necesidades y expectativas de los clientes en toda la organización.
- Monitorear la satisfacción del cliente y las acciones apropiadas.
- Establecer y desarrollar acciones en interés de las necesidades y expectativas que tienen un efecto en la satisfacción del cliente.
- Gestionar constantemente las relaciones con los clientes para lograr un éxito duradero.

✚ *Gestión de relaciones:* González (2015) afirmó que "para el éxito sostenible, una organización que gestiona sus relaciones con las partes interesadas, como los proveedores o el entorno social cercano", indica las acciones que pueden tomar:

- Establecer las partes interesadas relevantes, como proveedores, socios, clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, y la relación con la organización.
- Establecer e importar una relación con las partes interesadas que deben gestionarse.
- Determinar las relaciones que mantienen un equilibrio entre las ganancias a corto plazo y las estadísticas a largo plazo.
- Desarrollar y proporcionar información, conocimiento y recursos con las partes interesadas relevantes.
- Evaluar el rendimiento y proporcionar comentarios a las partes interesadas para mejorar las iniciativas de mejora.
- Definir el deseo de colaboración y mejorar las actividades con proveedores, socios y otras partes interesadas.
- Cultivar e identificar las mejoras y logros de proveedores y socios.

✚ *Enfoque basado en procesos:* González (2015) menciona que "los resultados coherentes y predecibles se obtienen de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interdependientes que funcionan como un sistema coherente". (p.50)

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

- Estableció los objetivos del sistema y los procesos necesarios para alcanzarlos.
- Determinar la autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de procesos.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer recursos y restricciones antes de la acción.
- Identificó las interdependencias de los procesos y analizó las consecuencias de las modificaciones realizadas a los procesos individuales en el sistema en su conjunto.

- Administre los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de calidad de la organización de manera efectiva y eficiente.
- Se debe asegurar que la información esencial esté disponible para operar y mejorar procesos y para monitorear, analizar y evaluar el desempeño del sistema global.
- Gestionar los riesgos que podrían afectar los resultados de los procesos y, en general, los resultados del sistema de gestión de calidad. (p.51)

Aguilar, G. (2014) indica que "la organización estará orientada hacia los procesos que hacen posible asegurar y aumentar la satisfacción y lealtad del cliente, al ver que sus expectativas se cumplen y / o superan".

- ✚ *Compromiso y habilidades de las personas:* González (2015) afirma que "Tener personas competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles de la organización es esencial para que una organización mejore su capacidad de crear y entregar valor". (p.52)

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

- Comprometerse con las personas para generar una comprensión de la importancia de su contribución individual.
- Cultivar la colaboración en toda la organización.
- Permitir una discusión abierta y compartir conocimientos y experiencias.
- Preparar a las personas para mejorar su desempeño.
- Promover la autoevaluación del desempeño frente a objetivos personales.
- Desarrolle encuestas para medir la satisfacción de las personas con su trabajo, informe los resultados y elija las acciones apropiadas. (p.52)

2.3. Marco conceptual

- Organización

García (2017) menciona que una organización es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas. También se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas (p.2).

- **Innovación**

En la 3ª. Edición del Manual de Oslo (2018) define la innovación “como la introducción de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización, o de un nuevo método organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o de las relaciones exteriores” (p.3).

- **Proactividad**

García (2017) afirma que la proactividad se refiere a la actitud que asumen ciertas personas para atender a situaciones o tareas que precisan de ser controladas, una gestión responsable y de una alta capacidad de respuesta (p.13).

- **Control**

García (2017) control puede ser el dominio sobre algo o alguien, una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente o un examen para probar los conocimientos de los alumnos sobre alguna materia (p.7).

- **Eficiencia**

García (2017) menciona que la eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos (p.6).

- **Eficacia**

García (2017) indica que la eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos (p.6).

2.4. Hipótesis

H₀: La cultura organizativa no incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020.

H₁: La cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variables para Investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables			
Variable Independiente: Cultura Organizacional	Schein (2014) define a la cultura organización como "Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprendió al resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado bien suficiente para ser considerado válido y, por lo tanto, para ser enseñado a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas".	De acuerdo con Schein (2013), "La cultura organizacional se mide a través de sus dimensiones, es decir 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			
				Imagen institucional	Cualitativa			
			Unidad estratégica	Gestión interna	Cualitativa			
				Gestión externa	Cualitativa			
			Sistema de valores	Integridad	Cualitativa			
				Responsabilidad	Cualitativa			
			Variable dependiente: Gestión de Calidad	Migel (2015), define la gestión de calidad como un "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 todo los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas".	Lee y Yu (2014), manifiesta que "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	Actividades de mejora	Cualitativa
							Evaluación de desempeño	Cualitativa
Evaluación de eficiencia	Cualitativa							
Gestión de las relaciones	Trabajo en equipo	Cualitativa						
	Manual de la calidad	Cualitativa						
	Relación con proveedores y clientes internos	Cualitativa						
Liderazgo	Habilidades de dirección	Cualitativa						
	Habilidades actitudinales	Cualitativa						
Enfoque al cliente	Conocimiento de las necesidades	Cualitativa						
	Expectativas de los clientes	Cualitativa						
Gestión de las relaciones	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. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población se define como la totalidad de valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado que se desean estudiar en momento determinado. (García, 2017).

La población de esta investigación estuvo constituida por los 65 trabajadores de Cineplanet- Piura año 2020.

Tabla 1

Trabajadores por puestos de trabajo de Cineplanet Piura – 2020

Puestos de trabajo	Nº de trabajadores
Boletería	20
Cajas	8
Dulcería	25
Limpieza	12
TOTAL	65

Fuente: Informe anual de Recursos Humanos

3.1.2. Marco de muestreo

El marco de muestreo estuvo conformado por la relación de los trabajadores de la empresa Cineplanet – Piura, 2020.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores de la empresa Cineplanet – Piura, 2020.

3.1.4. Muestra

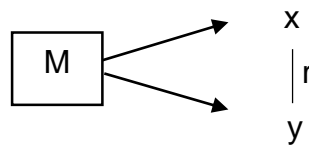
Cuando la población objeto de estudio es conocida por el investigador, es menor a 100 y además es posible ubicar a todas las personas que conforman dicha población, el investigador tuvo como muestra el total de población. Por lo tanto, la muestra estará conformada por los 65 trabajadores de la empresa Cineplanet – Piura, 2020

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

El diseño de contrastación fue no experimental, con corte transversal y de tipo básica correlacional.

Esquema:



Dónde:

M : Trabajadores de la empresa Cineplanet

x : La cultura organizativa

y : Gestión de Calidad

r : La relación en las variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- *Técnica*

La Encuesta: esta técnica consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

- *Instrumento*

El cuestionario: es un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo. Se aplicarán estando presente al investigador o el responsable de recoger la información o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Después de recoger los datos, mediante el instrumento del cuestionario; los cuales fueron incorporados e ingresados al programa computarizado Excel, se utilizó la estadística descriptiva y analítica, y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis.

Para analizar la información obtenida de la investigación se realizó:

- Análisis documentario
- Indagación
- Conciliación de datos
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- Formulación de gráficos

Además, se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación
- Procesamiento manual y proceso computarizado con herramientas de Office.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Primer objetivo específico: Establecer el nivel de cultura organizativa en Cineplanet – Piura, año 2020.

Tabla 2

Identidad institucional

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	26	40%
Bastante de acuerdo	25	38%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
Bastante en desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: En la tabla 2 se puede observar que un 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se sienten conectados emocionalmente con el logo de la empresa, con la marca de la empresa y con la historia e imagen de la empresa Cineplanet – Piura, un 38% está bastante de acuerdo, un 6% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 6% está bastante en desacuerdo y un 9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 3

Unidad estratégica

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	28	43%
Bastante de acuerdo	23	35%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	9	14%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: En la tabla 3 se puede observar que un 43% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los trabajadores se someten

a la gestión estratégica interna como externa de la empresa, un 35% está bastante de acuerdo, un 8% está bastante en desacuerdo y un 14% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

Sistema de valores

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	27	42%
Bastante de acuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	24	37%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	9	14%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: En la tabla 4 se puede observar que un 42% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que realizan sus labores con total responsabilidad dentro de la empresa y de forma íntegra respetando las normas de la empresa, mientras que un 37% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% está bastante en desacuerdo y un 14% está totalmente en desacuerdo.

En respuesta al primer objetivo específico, se observa la siguiente tabla en la cual se han agrupado los resultados de las dimensiones relacionadas a la variable cultura organizativa.

Tabla 5

Nivel de cultura organizativa

Descripción	N°	%
Muy alto	25	38%
Alto	26	40%
Medio	1	2%
Bajo	7	11%
Muy bajo	6	9%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 5 se puede observar que, de acuerdo con las respuestas obtenidas, el nivel de la cultura organizativa es muy alto según un 38% de las respuestas, alto según un 40%, medio según un 2%, bajo según 11% y el 9% indica un nivel muy bajo.

Segundo objetivo específico: Establecer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Cineplanet – Piura, año 2020.

Tabla 6

Mejora continua

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	22	34%
Bastante de acuerdo	30	46%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	5%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 6 se observa que un 34% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se realizan actividades de mejora dentro de la empresa para ayudar al personal a estar más capacitado, con que se evalúa el desempeño de cada trabajador para verificar su avance con sus funciones dentro de la empresa y se valúa el nivel de eficiencia que tiene cada trabajador para ver si es de mejora, así mismo un 46% está bastante de acuerdo, un 5% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% bastante en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

Gestión de las relaciones

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	19	29%
Bastante de acuerdo	16	25%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	31%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 7 se observa que un 29% de los encuestados está totalmente de acuerdo con se promueve la gestión de las relaciones dentro

de la empresa trabajando en equipo, con que se utiliza constantemente un manual de la calidad para mejorar la gestión de las relaciones en la empresa y se tiene una buena relación con los proveedores y los clientes internos, para así mejorar la gestión de relaciones dentro de la empresa, así mismo un 25% está bastante de acuerdo, un 31% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% bastante en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

Liderazgo

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	20	31%
Bastante de acuerdo	17	26%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	26%
Bastante en desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 8 se observa que un 31% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los jefes directos establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa y que los superiores directos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa, así mismo un 26% está bastante de acuerdo, un 26% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% bastante en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

Enfoque al cliente

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	21	32%
Bastante de acuerdo	14	22%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	29%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 9 se puede observar que un 32% está totalmente de acuerdo con que la empresa depende de sus clientes, y por tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, así como satisfacer los requisitos de estos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes, así mismo un 22% está bastante de acuerdo, un 29% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% bastante en desacuerdo y un 9% totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Toma de decisiones basadas en evidencias

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	16	25%
Bastante de acuerdo	12	18%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	23%
Bastante en desacuerdo	14	22%
Totalmente en desacuerdo	8	12%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 10 se puede observar que un 25% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que en la empresa las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información, así mismo un 18% está bastante de acuerdo, un 23% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 22% bastante en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

Enfoque basado en procesos

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	27	42%
Bastante de acuerdo	13	20%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	22%
Bastante en desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 11 se puede observar que un 42% de los encuestados está totalmente de acuerdo con un resultado deseado se cumple eficientemente cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, así mismo un 18% está bastante de acuerdo, un 23% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 22% bastante en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

Compromiso y las competencias de las personas

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	18	28%
Bastante de acuerdo	18	28%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	25%
Bastante en desacuerdo	8	12%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 12 se puede observar que un 28% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se involucra al personal en todos los procesos de la empresa, con que, se mide el nivel de las capacidades de cada persona para evaluar las competencias de cada una y se expresa el compromiso y las competencias de las personas de la empresa

mediante una buena calidad de servicios, así mismo un 28% está bastante de acuerdo, un 25% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 12% bastante en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo.

En respuesta al segundo objetivo específico, se observa la siguiente tabla en la cual se han agrupado los resultados de las dimensiones relacionadas a la variable gestión de calidad.

Tabla 13

Nivel de desarrollo de la gestión de calidad

Descripción	N°	%
Muy alto	21	32%
Alto	27	42%
Medio	7	11%
Bajo	5	8%
Muy bajo	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: encuestas

Elaboración: propias de los investigadores

Interpretación: en la tabla 13 se puede observar que, de acuerdo con las respuestas obtenidas, el nivel de importancia del desarrollo de gestión de calidad es muy alto según un 32% de las respuestas, alto según un 42%, medio según un 11%, bajo según 8% y el 8% indica un nivel muy bajo.

Tercer objetivo específico: Identificar la relación de la cultura organizativa y la gestión de calidad de la empresa Cineplanet – Piura.

Tabla 14

Tau-b y Tau-c de Kendall

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
	Tau-b de Kendall	0.367	0.118	3.074	0.002
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0.312	0.102	3.074	0.002
	Correlación de Spearman	0.394	0.129	3.398	,001c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.353	0.141	2.998	,004c

Fuente: SPSS

Interpretación: en la tabla 13 se pueden observar los resultados de la aplicación de las pruebas tau-b y tau—c de Kendall y la correlación de Spearman. Las pruebas Tau-b y Tau-c de Kendall arrojaron los valores de 0.367 y 0.312 respectivamente, de acuerdo con los estándares los valores entre 0.00 y 0.39 manifiestan una existente, aunque baja correlación. Así mismo, la prueba de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0.394, la cual se encuentra dentro de los intervalos +0.20 a 0.39, por lo tanto, existe una correlación positiva baja.

Comprobación de hipótesis

En respuesta al objetivo general, se realizó la prueba de Chi-cuadrado para comprobar la hipótesis planteada: La cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020.

Tabla 15

Prueba Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,025a	16	0.000
Razón de verosimilitud	47.625	16	0.000
Asociación lineal por lineal	7.992	1	0.005

Fuente: SPSS

Interpretación: en la tabla 15 se pueden observar el resultado de la aplicación de la prueba chi-cuadrado la cual arrojó un valor chi-cuadrado de 54,025, este valor al ser mayor que el valor tabulado (21.0261), indica que se acepta la hipótesis propuesta por los investigadores, además el valor p resultó en $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se comprueba que la cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020.

4.2. Discusión de resultados

El objetivo general de esta investigación fue determinar la incidencia de la cultura organizativa en la gestión de la calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020, para el cumplimiento de este objetivo en la tabla 14 se pueden observar el resultado de la aplicación de la prueba chi-cuadrado la cual arrojó un valor chi-cuadrado de 54,025, este valor al ser mayor que el valor tabulado (21.0261), indica que se acepta la hipótesis propuesta por los investigadores, además el valor p resultó en $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se comprueba que la cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020, resultado que se asemeja al obtenido por Virginia (2016) quien en su tesis titulada Cultura Organizativa en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) concluyó que la cultura de la organización en toda su extensión territorial y a todos los niveles de los miembros

de la organización refleja el pensar y el sentir de las personas lo que conlleva a una gestión de calidad. Además, dicho resultado es avalado teóricamente por Chatman y Eunyong (2016) quienes lo describen como un sistema de suposiciones, valores y creencias compartidas que guían a las personas a ser conscientes del comportamiento apropiado e inapropiado lo que conlleva a una conducta completamente adecuada.

Para el desarrollo del primer objetivo específico: Establecer el nivel de cultura organizativa en Cineplanet – Piura, año 2020, se han agrupado los resultados de las dimensiones relacionadas a la variable cultura organizativa y en la tabla 4 se puede observar que, de acuerdo con las respuestas obtenidas, el nivel de la cultura organizativa es muy alto según un 38% de las respuestas, alto según un 40%, medio según un 2%, bajo según 11% y el 9% indica un nivel muy bajo; así mismo, en la tabla 1 se puede observar que un 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se sienten conectados emocionalmente con el logo de la empresa, con la marca de la empresa y con la historia e imagen de la empresa Cineplanet – Piura, también en la tabla 2 se puede observar que un 43% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los trabajadores se someten a la gestión estratégica interna como externa de la empresa y en la tabla 3 se puede observar que un 42% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que realizan sus labores con total responsabilidad dentro de la empresa y de forma íntegra respetando las normas de la empresa. Dichos resultados se asemejan al obtenido por Falcones (2018) quien en su tesis titulada Estudio descriptivo de la Cultura Organizativa de los Colaboradores de Caja Trujillo, indicó que los resultados revelaron un clima organizativo con 89% de favorabilidad. Y se observaron algunas dimensiones de la cultura organizativa que necesitan fortalecimiento como cooperación, entrenamiento y reconocimiento. Así mismo, nuestro resultado está apoyado en el aporte teórico de Dawson et al. (2017), quien menciona que, una cultura organizativa fuerte influiría claramente en el comportamiento de los empleados en la empresa. Es decir, la cultura organizativa puede generar ventajas competitivas para la organización al mejorar el desempeño y la cooperación entre los empleados. Además de eso, una cultura fuerte ayuda a reducir el conflicto dentro de la organización, a despachar, controlar y motivar a los empleados.

Para el desarrollo del segundo objetivo específico: Establecer el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en Cineplanet – Piura, año 2020, se han agrupado los resultados de las dimensiones relacionadas a la variable gestión de calidad y en la tabla 12 se puede observar que, de acuerdo con las respuestas obtenidas, el nivel de importancia del desarrollo de gestión de calidad es muy alto según un 32% de las respuestas, alto según un 42%, medio según un 11%, bajo según 8% y el 8% indica un nivel muy bajo. Así mismo, en la tabla 5 se observa que un 34% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se realizan actividades de mejora dentro de la empresa para ayudar al personal a estar más capacitado, con que se evalúa el desempeño de cada trabajador para verificar su avance con sus funciones dentro de la empresa y se valúa el nivel de eficiencia que tiene cada trabajador para ver si es de mejora, en la tabla 6 se observa que un 29% de los encuestados está totalmente de acuerdo con se promueve la gestión de las relaciones dentro de la empresa trabajando en equipo, con que se utiliza constantemente un manual de la calidad para mejorar la gestión de las relaciones en la empresa y se tiene una buena relación con los proveedores y los clientes internos, para así mejorar la gestión de relaciones dentro de la empresa, en la tabla 7 se observa que un 31% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los jefes directos establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa y que los superiores directos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa, en la tabla 8 se puede observar que un 32% está totalmente de acuerdo con que la empresa depende de sus clientes, y por tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, así como satisfacer los requisitos de estos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes, en la tabla 9 se puede observar que un 25% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que en la empresa las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información, en la tabla 10 se puede observar que un 42% de los encuestados está totalmente de acuerdo con un resultado deseado se cumple eficientemente cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento y los recursos relacionados se gestionan como un proceso y en la tabla 11 se puede observar que un 28% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se involucra al personal en todos los procesos de la empresa, con que, se mide el nivel de las capacidades

de cada persona para evaluar las competencias de cada una y se expresa el compromiso y las competencias de las personas de la empresa mediante una buena calidad de servicios. Dichos resultados difieren de los obtenidos por Natividad (2017) en su tesis titulada Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A., en la que los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, nuestro resultado está avalado por el aporte teórico de Camisón & Gonzales (2019) quienes mencionan que la gestión de calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa, ya que el aumento del nivel de exigencia del consumidor, junto a la competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

Para el desarrollo del tercer objetivo específico: Identificar la relación de la cultura organizativa y la gestión de calidad de la empresa Cineplanet – Piura, en la tabla 13 se pueden observar los resultados de la aplicación de las pruebas tau-b y tau—c de Kendall y la correlación de Spearman. Las pruebas Tau-b y Tau-c de Kendall arrojaron los valores de 0.367 y 0.312 respectivamente, de acuerdo con los estándares los valores entre 0.00 y 0.39 manifiestan una existente, aunque baja correlación. Así mismo, la prueba de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0.394, la cual se encuentra dentro de los intervalos +0.20 a 0.39, por lo tanto, existe una correlación positiva baja, dicho resultado se asemeja al obtenido por Hernández (2016) quien en su tesis titulada Cultura Organizativa y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo, concluyó que, la variable de cultura organizativa y desempeño laboral están estrechamente relacionadas. Así mismo, en el aspecto teórico Dawson et al. (2017) indica que la cultura afecta los comportamientos del miembro en su sociedad. Por lo tanto, una cultura organizativa fuerte influiría claramente en el comportamiento de los empleados en la empresa. Es decir, la cultura organizativa puede generar ventajas

competitivas para la organización al mejorar el desempeño y la cooperación entre los empleados. Además de eso, una cultura fuerte ayuda a reducir el conflicto dentro de la organización, a despachar, controlar y motivar a los empleados.

CONCLUSIONES

- La cultura organizativa incide significativamente en la gestión de calidad de la empresa Cineplanet - Piura, año 2020, en base a la prueba chi-cuadrado la cual arrojó un valor chi-cuadrado de 54,025 y el valor p resultó en $0.000 < 0.05$.
- Se estableció que el nivel de cultura organizativa en la empresa Cineplanet – Piura, año 2020 es alto, esto de acuerdo con el 40% de los encuestados.
- Se estableció que el nivel de desarrollo de la gestión de calidad en la empresa Cineplanet – Piura, año 2020 es alto, esto de acuerdo con el 42% de los encuestados.
- Existe una relación positiva baja entre la cultura organizativa y la gestión de calidad de la empresa Cineplanet – Piura, año 2020, en base a las pruebas Tau-b y Tau-c de Kendall arrojaron los valores de 0.367 y 0.312 respectivamente y la correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.394.

RECOMENDACIONES

- Debido a que la cultura organizacional tiene un efecto positivo en el desarrollo de la gestión de la calidad, se recomienda que la empresa brinde a los trabajadores confianza y libertad para tomar decisiones importantes en base a sus habilidades y experiencia en su trabajo.
- A pesar de que el nivel de cultura organizativa en Cineplanet - Piura es alto, se recomienda mantener la retroalimentación constante en los momentos oportunos, por lo que, si se identifican errores, se corrigen lo antes posible para seguir brindando un servicio de calidad.
- Si bien el nivel de gestión de calidad de Cineplanet-Piura es alto, se recomienda evaluar con frecuencia el clima organizacional, también evaluar la satisfacción de los clientes, la capacitación es determinante para brindar un servicio de calidad y establecer un proceso de mejora continua, es decir, si un aspecto ya está dominado o superado, se recomienda buscar otro en el cual mejorar.
- Finalmente, dado que la cultura organizativa tiene una correlación positiva con la gestión de calidad se recomienda que se defina la cultura de la organización en base a los resultados que se quieren conseguir y en base a la imagen que se busca dar para que esto lo perciban los trabajadores y realicen sus actividades en la misma dirección consiguiendo de esta forma la calidad en los procesos y servicios.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Baldera, E. (2019). *El aprendizaje organizacional para la toma de decisiones en la agenda "1"* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Bastons, M. (2014). *Inteligencia Emocional en la Toma de Decisiones Como Herramienta para la Toma de Decisiones*.
- Cuadra, S. y Panta, B. (2019). *Gestión del talento y toma de decisiones. Caja Municipal Trujillo* (Tesis de licenciatura) Universidad Señor De Sipán, Trujillo, Perú.
- Davis, T. (2014). *Competency management: the shared challenge of personal and organizational growth*. Madrid: ESIC.
- Espíndola, C. (2015). *Toma de decisiones en la pequeña empresa. un enfoque de acuerdo con normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de información financiera*.
- Esquivel, P. y Rosales, K. (2018). *Estilos de toma de decisiones y de liderazgo de docentes de educación básica regular*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica De Trujillo. Perú.
- Malhotra, N. (2014). *Investigación de mercados*. 5ta. ed. México: Pearson Educación.
- Méndez, J. (2016). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos electorales*. México. Géminis.
- Mendoza, A. (2016). *Competencias: Creando valor a través de las personas*. Madrid: Diaz de Santos.
- Moncada, D. (2015). *Psicología*. México: McGraw - Hill
- Mondy, R. y Noe, M. (2015). *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F.: Prentice Hall.
- Montero, M. (1999). *Ideología, alineación e identidad nacional*. Caracas: Ediciones UCV.

- Montoya, K; Boyero, L. (2016). *Competencias profesionales*. México, D.F.: Prentice Hall.
- Montoya, L y Boyero, R. (2016). *Modelo de gestión de recursos humanos por competencias*. Diario gestión.
- Morgenstern, J. (2018). *Administración*. Madrid: Pearson Educación
- Morgenstern, J. (2018). *Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en la gestión del talento humano para líderes*.
- Panduro, C. (2017). *Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú
- Pardo, J. (2004). *Desafíos sociales y políticas del cambio de paradigma tecnológico*. Caracas.
- París, K. (2014). *Los profesionales de la formación profesional para el empleo: competencias y desarrollo profesional* (Tesis de doctorado) Universidad De Lleida, Barcelona, España
- Pavié, A. (2015). *Las competencias profesionales del profesorado de lengua castellana y comunicaciones en Chile: Aportaciones a la formación inicial* (Tesis doctoral). Universidad De Valladolid, España.
- Pedraja, O. y Rodríguez J. (2014). *Continuidad en la empresa peruana*. Journal of Business, Vol. 5(1): 52-75.
- Pérez, A. (2017). *Ciencia y tecnología al alcance de todos. Una propuesta comunicativa para la apropiación social de la ciencia y de tecnología por los indígenas ecuatorianos: La experiencia Otavalo*. Tesis de Maestría. Universidad Iberoamericana – México D.F., México.
- Rábago, E. (2017). *Competencias profesionales*. La Coruña: Netbiblo.
- Robbins, C. (2015). *Toma de decisiones y productividad laboral*
- Rojas, P. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Stoner, J. (2018). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.

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:

F		M	
---	--	---	--

Edad: _____

Nivel de educación: _____

A continuación, marque las opciones que considere mejor.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE INDEPENDIENTE	1	2	3	4	5
IDENTIDAD INSTITUCIONAL					
1	Considera que gran parte de los trabajadores se sienten conectados emocionalmente con el logo de la empresa Cineplanet - Piura.				
2	Considera que gran parte de los trabajadores se sienten conectados emocionalmente con la marca de la empresa Cineplanet - Piura.				
3	Considera que gran parte de los trabajadores se sienten conectados emocionalmente con la historia e imagen de la empresa Cineplanet - Piura.				
UNIDAD ESTRATÉGICA					
4	Considera que gran parte de los trabajadores se someten a la gestión estratégica interna como externa de la empresa.				
SISTEMA DE VALORES					
5	Considera que gran parte de los trabajadores realizan sus labores con total responsabilidad dentro de la empresa.				
6	Considera que gran parte de los trabajadores realizan sus labores de forma íntegra respetando las normas de la empresa.				

VARIABLE DEPENDIENTE		1	2	3	4	5
MEJORA CONTINUA						
7	Cree usted que se realizan actividades de mejora dentro de la empresa para ayudar al personal a estar más capacitado.					
8	Se evalúa el desempeño de cada trabajador para verificar su avance con sus funciones dentro de la empresa					
9	Se valúa el nivel de eficiencia que tiene cada trabajador para ver si es de mejora.					
GESTION DE LAS RELACIONES						
10	Considera usted que se promueve la gestión de las relaciones dentro de la empresa trabajando en equipo.					
11	Se utiliza constantemente un manual de la calidad para mejorar la gestión de las relaciones en la empresa					
12	Se tiene una buena relación con los proveedores y los clientes internos, para así mejorar la gestión de relaciones dentro de la empresa					
LIDERAZGO						
13	Considera que los jefes directos establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa.					
14	Los superiores directos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.					
ENFOQUE AL CLIENTE						
15	Creer que la empresa depende de sus clientes, y por tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, así como satisfacer los requisitos de estos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.					
TOMA DE DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS						
16	Creer que en la empresa las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.					
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS						
17	Creer que un resultado deseado se cumple eficientemente cuando las actividades están normalizadas bajo un procedimiento y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.					
COMPROMISO Y LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS						
18	Creer que se involucra al personal en todos los procesos de la empresa.					
19	Se mide el nivel de las capacidades de cada persona para evaluar las competencias de cada una.					
20	Se expresa el compromiso y las competencias de las personas de la empresa mediante una buena calidad de servicios.					

Cuestionario adaptado de VESGA, J. J. (2013). "Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior". En: Revista Guillermo de Ockham 11(2). pp. 89-100.