



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de la calidad y la cultura organizacional en Plaza Veá Pro,
Comas, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Domínguez Pacheco, Renzo Jesús (ORCID: 0000-0003-4668-6020)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente informe de investigación está dedicado especialmente a mis padres pues fueron mis inspiraciones

Agradecimiento:

A la universidad Cesar Vallejo, a los docentes y en especial al Dr. Abraham Cárdenas Saavedra por su gran dedicación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	8
II.MARCO TEÓRICO	14
III.METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización:	18
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos:	23
3.5.Procedimientos:	24
3.6.Método de análisis de datos:	24
3.7. Aspecto ético:	25
IV. RESULTADOS	26
V.DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII.- RECOMENDACIONES	45
VIII.REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de medición Likert	21
Tabla 2 Validación del instrumento por expertos	23
Tabla 3 Rangos de confiabilidad.....	24
Tabla 4 Frecuencia de la variable 1	26
Tabla 5 Frecuencia de variable 2: Cultura organizacional	27
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1	28
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1	29
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1	30
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 2:.....	31
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 2:.....	32
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 2:.....	33
Tabla 12 Prueba de normalidad	34
Tabla 13 Baremo de correlación.....	34
Tabla 14 Coeficiente de correlación de la gestión de la calidad y la cultura organizacional	36
Tabla 15 Coeficiente de correlación de gestión de la calidad y orientación al personal.....	37
Tabla 16 Coeficiente de correlación de la gestión de calidad y la orientación a resultados.....	38
Tabla 17 Coeficiente de correlación de la gestión de calidad y la orientación a resultados.....	39

Índice de figuras

Figura 1.	26
<i>Gráfico de frecuencia de variable 1:</i>	<i>26</i>
Figura 2.	27
<i>Gráfico de frecuencia de variable 2: Cultura organizacional.....</i>	<i>27</i>
Figura 3.	28
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1</i>	<i>28</i>
Figura 4.	29
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1</i>	<i>29</i>
Figura 5.	30
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1</i>	<i>30</i>
Figura 6.	30
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 1 de la variable 2:</i>	<i>30</i>
Figura 7.	32
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 2 de la variable 2:</i>	<i>32</i>
Figura 8.	33
<i>Gráfico de frecuencia de la dimensión 3 de la variable 2:</i>	<i>33</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión de calidad y cultura organizacional en Plaza vea Pro, Comas 2020

El diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue aplicada, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a través de 20 preguntas en escala de Likert. Se consideró como muestra....

Se concluyó que ambas variables puestas en estudio tuvieron un fuerte vínculo entre ellas formulando de esta manera, soluciones y recomendaciones a los problemas encontrados

Palabras clave: Gestión de calidad, Cultura organizacional, Empresa, implementación y conocimiento

Abstract

This research had the general objective of determining the relationship between Quality Management and organizational culture in Plaza Vea Pro, Comas 2020

The design of the work was non-experimental, cross-sectional, the type of study was applied, correlational level and with a quantitative approach. The survey was used as a technique and the questionnaire was applied as an instrument through 20 questions on the Likert scale. It was considered as a sample....

It was concluded that both variables under study had a strong link between them, thus formulating solutions and recommendations to the problems encountered.

Keywords: Quality management, Organizational culture, Company, implementation and knowledge

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se está viviendo una de los peores momentos de la historia a nivel mundial pues con la aparición del nuevo covid-19 el cual está perjudicando a muchos países pues ha obligado a tomar medidas extremas pero necesarias para prevenir el contagio sin embargo , consigo hay aspectos que son perjudicados como son la economía ya que la mayoría de las empresas de diferentes rubros han paralizado sus operaciones lo que significa un impacto negativo para los países, en el aspecto de salud y social con el transcurso del tiempo la cifra de infectados va en aumento y esto trae como consecuencia el colapso de los sistemas de atención medica provocando de esta manera el incremento de muertes por falta de atención. Con el pasar del tiempo las empresas buscan ser mejores, buscan generar mayor eficacia, mejorar procesos con el fin de desarrollar nuevas técnicas que le permita alcanzar sus objetivos , mejorar el liderazgo porque influye directamente en los colaboradores ,su rendimiento, capacidad, y demás componentes los cuales intervienen en el crecimiento de las organizaciones ,a todo esto llamamos gestión ya que genera que las áreas de la empresa se encuentren en excelentes condiciones sin embargo hoy en día muchas de las organizaciones no se preocupan en este término ya que está sujeto a un numero de normativas y modelos de nivel internacional lo cual se relacionan entre sí, que les dificulta establecerla Esto coopera que los productos o servicios y todos los procesos cumplan con los estándares que se les exige. Por otro lado, en las organizaciones debe de predominar ciertos valores éticos como la responsabilidad, disciplina, compromiso, normas bien establecidas y una visión al recurso humano y resultados ya que otorgan mejor imagen empresarial. Además, al incentivar el cumplimiento de estos factores en la organización con el pasar del tiempo se logra ser parte de ella logrando grandes beneficios ya que una organización bien estructurada y establecida se vuelve muy competitiva y atractiva en el mercado lo cual es fuente clave para el éxito. Las empresas modernas buscan ser diferenciadas del resto donde los trabajadores y clientes sientan preferencia por ella, es por esa razón que insertan mejoras, nuevos procedimientos, normas en la esencia de la organización la cual ayudara alcanzar dicho objetivo. A nivel internacional, Arraut (2014) en su artículo hace referencia al termino innovación a nivel empresarial ya que contiene dos variables de mayor enfoque uno mercantil y por otro lado innovación. Entonces nos menciona que la innovación empresarial a base de los sistemas de calidad influye de manera directa

y positiva sobre la competitividad y el rendimiento de la industria petroquímica plástica de Cartagena de Indias, lo cual genera valor agregado en ellas. Según, Lizarzaburu (2016) en su artículo nos menciona, revisa y analiza las más famosa e importante norma de este concepto el cual es ISO 9001, en el artículo se identifican sus inicios de como iniciaron y el desarrollo que tuvo con el tiempo la palabra calidad por otro lado esta norma trae consigo beneficios cualitativos y cuantitativos para aquellas empresas que las implementan, por último, también se presentó los cambios que se dieron en cuanto a la versión 2015. Asimismo, Hernández, Barrios y Martínez (2018) mencionan que al gestionar calidad en la actualidad es una buena táctica para incrementar las fortalezas empresariales, permitiendo beneficiar a las organizaciones como un conjunto de procesos y etapas que se encuentran relacionadas con la finalidad de poder satisfacer a los clientes por otra parte el artículo analiza la gestión de la calidad para saber cómo usar este factor indispensable en la evolución de las organizaciones. Por otro lado, Ruiz y Naranjo (2012) en el artículo nombrado lo que busca esta investigación es generar interés en el aprendizaje de la cultura empresarial en las empresas colombianas ya que este factor logra mejorar la competitividad y el rendimiento lo que revelo la investigación es que los estudios respecto al tema son incipientes y que la mayoría no profundiza el impacto que este tiene en las empresas y se observa una cultura que se encuentra dirigidas a lo flexibles e interno. En cuanto a Gonzales, Ochoa y Celaya (2016) diagnosticaron el tipo de cultura empresarial y cuáles son los factores que mejoran o impiden poner en práctica un plan de mejora en el rendimiento en una entidad educativa superior localizada en Navojoa (México). El estudio revela que la cultura organizacional que tienen no muestra ningún factor que impida la mejora de los procesos. Por otro lado, Charon (2007) identificó aquellos enfoques de la cultura a nivel empresarial que agilizan la implementación de un sistema gestión de calidad, del mismo modo que sirven para elaborar un modelo de cultura organizacional. Por otro lado, el artículo analizó las opiniones y percepciones de los expertos que crean el alto nivel directivo, se tomaron en cuenta tres aspectos: la filosofía de gestionar, el estilo de dirigir una organización y la cultura con enfoque empresarial. A nivel nacional, Según Capella (2006) en su artículo hace referencia que las instituciones escolares, los estudiantes y docentes deben de estar preparados para el cambio que cada vez trae la globalización entonces se debe de tener preocupación en los contenidos educativos para de esta manera preparar al individuo que vivirá en

el futuro para ellos es que hoy en día se debe de gestionar calidad en los procesos de las instituciones educativas para brindar una educación eficiente. Por otro lado, Arévalo (2001) menciona que es muy importante y necesario que un grupo establezca una orientación estructurada mediante objetivos generales. Elaborar una estructura definiendo los niveles jerárquicos, supervisión y empoderamiento formará una organización bien estructurada la cual mantendrá calidad en todos sus procesos y de esta manera brindará beneficios adicionales al grupo y sus clientes. Así también, Lozano (2013) nos menciona que durante todo el proceso de elaboración de un producto o procesos de alguna organización en cada una de ellas se debe mantener un control de calidad y lograr que esta se convierta en una filosofía que tiene como finalidad la satisfacción del consumidor. Por otra parte, beneficia a la empresa ya que al gestionar calidad se mantiene la eficiencia y la organización logra desarrollarse más. Ruiz (2012) en su artículo buscó entender el valor que tiene una cultura dentro de una empresa e iniciar la búsqueda de aquellas dimensiones que la definen y transforman en un elemento pilar para el triunfo organizacional. Por otro lado, se analizó de qué manera la cultura organizacional, la educación y la comunicación tienen una relación de tal manera saber si formar una cultura empresarial impactara beneficiosamente para el éxito. Por lo que se refiere a Valdivieso (2016) menciona que en la actualidad los términos “cultura” y “estrategia” ya no es posible separarlo del uno del otro ya que hoy en día se usan como herramientas y técnicas lo que se denomina administración estratégica y competitiva ya que agrega un plus a la organización por otra parte el trabajo tiene como propósito relacionar la cultura organizacional con el rendimiento y competitividad y de esta manera saber si la cultura influye directamente en estos dos factores. En relación con García (2015) en el artículo lo que busca es determinar aquellas actividades que se implementaran en un programa de cultura organizacional las cuales ayudan a mejorar el perfil institucional como también la misión y visión universitaria además ayudo a elaborar alternativas de solución para las problemáticas que se encontraron de esta manera potenciando la institución logrando mayores beneficios. Plaza Vea para empezar en sus inicios perteneció a Súper mercados Santa Isabel S.A quienes los propietarios eran chilenos quien tomó la iniciativa de incursionarse en el mercado Peruano como parte de uno de sus objetivos empresariales luego de unos años surgieron problemas económicos ,en los años 1998 la empresa de origen chilena fue comprada como la transnacional holandesa Ahold

quien adquirió su porcentaje de participación dentro del mercado para el año 2003 la organización holandesa renunció al mercado latinoamericano, la empresa Supermercados Santa Isabel fue comprada por la entidad de capitales peruanos Interbank conocido como grupo Intercorp donde decidieron cambiar el nombre a Súper Mercados Peruanos. Para 2009 se abrió más tiendas de Plaza Vea las cuales hasta la actualidad vienen a ser más de 58 centros comerciales y locales en el Perú por lo que lo convierte en la cadena más grande en su rubro del país. De todas las tiendas de formato Plaza Vea para esta investigación nos enfocaremos en el supermercado Plaza Vea Pro del distrito de Comas el cual se encarga de la comercialización de bebidas, lácteos, comidas, congelados, frutas y verduras, abarrotes, productos de cuidado personal y limpieza, panadería y pastelería. Además, cuenta con promociones, ofertas, beneficios para los clientes frecuentes y una tienda online para la atracción y facilitar las ventas. Encontramos más de 260 colaboradores en la tienda en las diferentes modalidades part time y full time quienes se encargan de conformar la organización e influenciar en el perfeccionamiento de sus actividades. Sin embargo, se identificaron diversas carencias: (1) liderazgo, (2) compromiso del personal (3) Gestión de personal. Lo cual genera que exista una cultura empresarial baja con respecto a entregar calidad en algunos aspectos de la organización. En relación con las deficiencias mencionadas la organización se encuentra desarrollando sus funciones, sin embargo, se encontró también personal quienes se retiraron por los problemas encontrados ya que hasta el momento no hay recomendaciones o un estudio que revele el por qué y que se debería de hacer para dar solución a las problemáticas. Tomando en cuenta lo escrito, se planteó el siguiente problema general ¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas, 2020? Por consiguiente, se formuló también los siguientes problemas específicos: a) ¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la orientación al personal de Plaza Vea Pro, Comas 2020? b) ¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la orientación a resultados de Plaza Vea Pro, Comas 2020? c) ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la orientación a las normas de Plaza Vea Pro, Comas 2020? En cuanto a la justificación teórica de la siguiente investigación se basa y tiene como sustento las teorías de las variables las cuales agregan mayor confiabilidad al trabajo, estas variables son: Gestión de calidad y cultura organizacional con el fin de ampliar el panorama de cada elemento mencionado de esta manera

obtener mejores resultados. La justificación metodológica el trabajo realizado se elaboró objetivos de investigación y se sustentó en un diseño correlacional ya que tiene como finalidad establecer la correlación existente entre ambas variables de estudio. Además, se estableció un instrumento para medir las variables: 1) Gestión de calidad y 2) Cultura organizacional con el propósito de medir su nivel de relación. El instrumento fue evaluado y validado por expertos para después medir su nivel de confiabilidad mediante el programa de análisis estadístico SPSS versión 26. Por lo que se refiere a la justificación practica radica en que la presente investigación tiene como propósito crear en la organización una cultura empresarial en la cual prime la calidad en todos los procesos y en todos los colaboradores para permitir potenciar el crecimiento de la tienda. El resultado de la investigación sobre la relación de las variables en cuestión, permitirá definir si la gestión de la calidad genera resultados positivos si esta se inserta en la cultura organizacional, y de esta forma dar solución a los problemas generales y específicos. Como objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas, 2020 así también se elaboró objetivos específicos a) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y orientación al personal de Plaza Vea Pro, Comas 2020 b) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la orientación a resultados de Plaza Vea Pro, Comas 2020 c) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la orientación de las normas de Plaza Vea Pro, Comas 2020. Por otra parte, en cuanto el planteamiento de la hipótesis general se formuló: Existe relación positiva entre la gestión de la calidad y la cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas, 2020 a continuación se elaboró también las siguientes hipótesis específicas : a) Existe relación positiva entre la gestión de la calidad y orientación al personal de Plaza Vea Pro ,Comas 2020 b) Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a resultados de Plaza Vea Pro, Comas 2020 c) Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a normas en Plaza Vea Pro, Comas 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al nivel internacional, el hallazgo de Sáenz (2015) permitió descubrir el nexo entre cultura empresarial y la gestión de la calidad, además determinó cómo estas variables influyen en el crecimiento de la organización. Para poder recaudar la información y seguir con la investigación encuestó cada trabajador de manera personal con el fin de conocer cuál es la cultura que pre denomina en la empresa se ejecutó un total de 34 encuestas. El trabajo de investigación es descriptiva-correlacional bajo un diseño no experimental, el cual obtuvo como resultado que en la cultura de la organización prima los asuntos internos como los productos, procesos, innovación y el dinamismo; es decir se trata de una organización con un liderazgo escaso, por lo tanto, se debería optar por alternativas de solución que se encuentren orientadas a los resultados y al recurso humano. Por otro lado, Siles (2015) determinó la existencia de un vínculo entre las variables cultura organizacional y liderazgo transformacional. En cuanto a la metodología se encargó primero de explicar la muestra y su composición entre las variables para el crecimiento del estudio. Se realizó una muestra de 400 profesionales para la recaudación de data y se usó el instrumento llamado cuestionario donde se elaboraron 9 ítems para cada dimensión, teniendo como resultado 72 ítems. Según los resultados revela que existe la necesidad de un liderazgo que incentive a la creación de una nueva organización, la gestión del personal y que genere mayores niveles de involucramiento. Con respecto a Errante (2015) elaboró un modelo de cómo gestionar calidad en las empresas venezolanas de automatización industrial. El estudio fue descriptivo, se recolectó y documentó información mediante un trabajo de campo para esto se tomó en cuenta 25 empresas PYMES en el distrito de Miranda. La pesquisa demostró que existe y prevalece una necesidad urgente de emplear nuevas directrices de gestión que sirvan como pilar para el funcionamiento de este tipo de negocios o empresas. Para que éstas surjan y se desarrollen en un mercado requieren de planificación, diseño y desarrollo de un producto o servicio como también lograr un nivel alto de calidad mediante la gestión del capital humano. Así mismo Rojas (2014) desarrolló un modelo de gestión con el fin de optimar la calidad y rendimiento en la organización que le permita mejorar el comportamiento de los colaboradores gerenciales. La muestra fue conformada por 18 trabajadores y se recolectó información mediante un cuestionario con preguntas cerradas y alternativas además de una entrevista semiestructurada, la

cual permitió dar respuestas a problemas en términos descriptivos, en cuanto al nivel de confiabilidad se tuvo: Alpha de cronbach= 0,9383. Analizando los datos muestran que a pesar de ser una pequeña empresa cuenta con un personal bien distribuido es decir destinado a cada función lo que no refleja que cuenta con un recurso humano de alto potencial y aprovechable para evolucionar y mejora todos los aspectos empresariales. A nivel nacional encontramos el aporte de Carpio (2014) en su tesis que tiene la finalidad de determinar cuál es el talento institucional y organizativa del municipio provincial de Talara de esta manera se implemente la gestión orientada a resultados con el fin de añadir valor diferenciador publico orientados resultados en beneficio de la población de la provincia en Talara mediante un diseño exploratorio cualitativo. La población se conformó por 35 personas entre gerentes municipales, unidad de contabilidad, unidad logística, oficina de planeamiento, control, etc. aplicada la formula se obtuvo la muestra la cual es 22 personas. Según los resultados la capacidad institucional del gobierno es de 2.1 el cual refleja que dicha institución se posiciona en un rango intermedio de evolución de Gard. Rojas (2017) en su investigación donde tuvo como objetivo identificar de qué manera se vinculan la calidad total y rendimiento de la organización industrial Landeo Santa Anita, lo cual muestra para poder lograr un alto potencial en el factor calidad se debería de insertar un sistema de gestione la calidad total porque esta influye directamente el rendimiento en la organización como también el desempeño de los trabajadores el cual es uno de los recursos más importantes por ello se debe de brindar incentivos, bonos y otros beneficios con el fin de mantener la motivación y de esta manera la eficiencia de ellos. Melgar (2018) identificó la existencia de un vínculo entre el liderazgo de gerencia y cultura empresarial del recurso humano de administración. La confiabilidad de los instrumentos fue mediante el alfa de Cronbach utilizando muestra piloto la cual fue aplicada a 24 personas teniendo como resultado un 0.958 y 0.970 para cada uno de los instrumentos. Como respuesta se revelo relación directa y fuerte entre ambas variables dado que el Rho de Spearman fue de 0.786, rechazando la hipótesis nula y se aceptando la alterna. Con respecto a Cangana (2018) en su investigación la cual tiene el principal objetivo de descubrir qué vinculo existe cultura empresarial y la gestión de calidad escolar en el Centro Educativo Mariscal Sucre. La muestra estuvo compuesta de 30 profesores, además, se utilizó dos instrumentos para la recolección de información cuya confiabilidad lo determino una prueba piloto

de 10 docentes. Se obtuvo un r Pearson de 0.945 evidenciando una alta relación y también la T de student de 15,29. Terminado de analizar los resultados se afirma que existe un nexo fuerte y directo entre las variables estudiadas por lo tanto es válido mencionar que las ideas compartidas, los principios, valores y el liderazgo determinan la calidad de gestión escolar. Por otro lado, Huangal (2017) en su investigación tuvo como finalidad principal implantar la influencia de la variable cultura de la organización en la satisfacción en el ámbito profesional con una perspectiva del personal administrativo encargado de gestión de recursos y talento humano de la UGEL 04 Comas. Se reveló que a la existencia de un menor problema de cultura organización esta repercute en un crecimiento en el desarrollo de la satisfacción laboral y como consecuencia lograr la excelencia en la gestión del establecimiento. Según los hallazgos de Atuncar (2018) en su investigación tuvo como motivo principal mostrar cuál es la afinidad de cultura organizacional y el compromiso empresarial en el centro de salud Carlos cueto fernandini, se demuestra que mediante exista una cultura organizacional fuerte los trabajadores sentirán compromiso con la organización para ello el centro de salud debe enfocarse en elaborar actividades que fortalezcan el trabajo en equipo estimulando de esta manera la relación entre el personal y logrando buenos resultados.

Para profundizar y aportar mayor sustento es necesario dar mención a las teorías de cada variable a estudiar. Respecto a la variable Gestión de calidad es sustentada mediante la teoría u enfoque del Total Quality Management (TQM), el cual, según Feigenbaum (1960) es un sistema muy eficaz la cual beneficia el desarrollo, mantenimiento y la mejora de la calidad ejecutados por las diversas colectividades en una empresa, de tal manera que esto favorezca a la producción y distribución de bienes y servicios a sectores económicos con un poder adquisitivo reducido, además de influir de manera positiva y directa en la satisfacción de los clientes externos. Por otra parte, en la variable Cultura organizacional recurrimos a Schein (1988) el cual propone tres niveles de la cultura empresarial que están relacionadas de esta manera conformando creencias, estilos de vida, presunciones básicas. Estos niveles son: 1) Producciones, representado por el factor tecnológico, el ambiente físico, el lenguaje verbal y escrito como también el comportamiento de los integrantes; 2) valores, reflejando la forma que deben interactuar los integrantes y por último 3) presunciones subyacentes básicas el cual deja elaborar soluciones antes problemas que se han

presentado muchas veces. También se dará un enfoque conceptual de las variables estudiadas:

Variable: Gestión de calidad tenemos a Chandezon (1998) La calidad total es la intención, el inicio y fin, de elaborar productos que cuenten con calidad o brindar servicios de calidad es decir calidad es requerida y competente. La calidad total tiene que entender todos los niveles de los procesos y actividades de elaboración, desde un colaborador hasta la alta dirección, además de estar implicados la calidad total se encuentra en todas partes y por todos lados y Variable Cultura organizacional Robbins y Coulter (2014) menciona que la cultura empresarial en una organización es aquella que cuenta con un sistema de conceptos que es común entre todos los individuos de la empresa y el cual marca la diferencia de una organización de otra. Con respecto a las dimensiones de cada variable se definió con los siguientes autores. Dando inicio con las dimensiones de la variable Gestión de calidad:

Dimensión 1: Mejora de procesos Case y Spalding (2009) menciona que es un método de mejora continua de la calidad donde se basa en la disminución sistemática de variaciones de aquellas características que intervienen el nivel de calidad de un productos o servicios. Dimensión 2: Managment personal donde Castilla (2007) lo define como un sistema administrativo constituido mediante la planeación, organización, dirección, coordinación y control de todas las actividades necesarias que requiere para elaborar las condiciones laborales en donde los colaboradores de desenvuelvan en su máximo rendimiento dentro de la organización. Dimensión 3: Liderazgo Lussier y Achua (2008) Menciona que se necesita dos tipos de líderes: (1) El líder transaccional el cual hace las cosas se hagan con y a través de los demás y el otro el líder que la mayoría necesita (2) El líder transformacional este se encarga de abrir caminos, es visionario es quien motiva, inspira, levanta y empodera a su gente. Seguimos con las definiciones de las dimensiones de la variable Cultura organizacional: Dimensión 1: Orientados al personal Sánchez (2017) Se refiere a orientación al personal u orientación profesional, se está pensando en una ayuda a la persona con el fin de resolver problemáticas o situaciones, afrontar transiciones como también propiciar su máximo desarrollo ya sea en el aspecto profesional o personal. Dimensión 2: Orientado a resultados Urcola (2000) Menciona que la obtención de resultados, trata de poner en manifiesto los factores que es preciso destacar y dominar de esta manera dirigir con eficiencia en situaciones cambiantes como los actuales, como también de ayudar a observar, reflexionar y actuar con criterios

basados en la experiencia profesional y directiva. Dimensión 3: Orientado a normas Abascal (2005) Nos menciona que permite el cumplimiento con la legalidad y con ello también se puede encontrar la excelencia en la gestión.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, pues se busca emplear los conocimientos que se adquirieron en el transcurso del trabajo, debatiendo la teoría con los acontecimientos reales. Según Behar (2008) hace referencia que es la confrontación de las bases o los sustentos teóricos contra las situaciones reales.

El diseño es no experimental, porque no hubo manipulación de variables de investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) este diseño consta en no maniobrar las variables de estudio, basándose solo en su estudio.

Es transversal porque se recaudó la información en un solo instante. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que en este corte se recaudan los datos en un solo tiempo y por otro lado se muestran las variables y la relación que tienen ellas.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión de calidad

Harrington (1997) afirma que la variable gestión de calidad es tomar un procedimiento y mejorarlo con la finalidad de que esta sea más eficiente y efectivo para la organización, pero esto depende de la orientación del empresario.

Indicador 1: Mejora de procesos

Bryson (1988) tiene como fin alcanzar a una meta u objetivo bajo un procedimiento formado por decisiones y estrategias.

Indicador 2: Innovación

Freeman (1982) es la actividad de integrar nuevas tecnologías o inventos para poder elaborar o dar mejoras a un proceso, producto o sistema de la empresa.

Indicador 3: Verificar

Ladew (2004). Es confirmar que las actividades o información se encuentren correctas y que esta cumple con todas las normas y requisitos que es necesaria para que se aprobada

Dimensión 2: Management personal

Chiavenato (2002) define al factor humano como un recurso muy importante hoy en día para todas las empresas u organizaciones pues gracias a ello permite el funcionamiento de sus actividades y cumplimiento de objetivos.

Indicador 1: Compromiso

Luthans (2008) lo define como la responsabilidad que tiene el trabajador con la empresa al desarrollar su trabajo por otro lado de como hace que la organización fomente un clima de trabajo estimulante para que ellos se sientan cómodos y aceptados.

Indicador 2: incentivo

Gorbaneff, Torres y Cardona (2009) es una forma de motivar a los trabajadores para que estos mejoren su rendimiento con la finalidad de alcanzar lo propuesto por empresa aparte permite mejorar su trabajo como habilidades, capacidades y otros.

Indicador 3: identificación

Curras (2010) lo que genera la identidad de la empresa son el propósito general y valores ya que establece el principal fundamento para el desarrollo de la visión.

Dimensión 3: Liderazgo

Galiano (2009) es una capacidad que tiene una persona para poder despertar emoción para un alcanzar un propósito en específico por otro lado tiene el poder de orientar el rendimiento haciendo alcanzar su máximo potencial.

Indicador 1: Influir

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) es como una persona interviene en otro individuo para que contribuyan alcanzar las metas empresariales y grupales.

Indicador 2: Guía

Lussier y Achua (2008) es la orientación hacia un camino con un fin en específico por otro lado una persona puede ser guiar una acción en común, ejecución de tareas o delegar responsabilidades a miembros de un equipo.

Indicador 3: Comunicación

Zúñiga (2008) para el autor quien es el encargado de fomentar una comunicación fluida y sin distorsiones es el jefe pues es muy importante dentro de la

organización ya que permite adoptar una actitud positiva, una comunicación clara y honesta alcanzando que todos participen y creen un clima de confianza

Variable 2: Cultura Organizacional

Newstrom (2007) lo define como el grupo de valores, religiones, costumbres, ideas y diferentes puntos de vista que comparten las personas de una empresa.

Dimensión 1: Orientado al personal

García (2018) define como entrar más hondamente en la persona o ser humano, influyendo directamente en el, tratando de dar solución a sus problemas o dando facilidades que faciliten su adaptación en la empresa.

Indicador 1: Desarrollo

Arias, Portilla y Villa (2008) afirman que el desarrollo del personal es un tema ampliamente difundido y conocido en el ámbito laboral en todas las organizaciones, es un camino hacia el éxito dentro de ello se puede encontrar un factor indispensable para la realización de los objetivos laborales y personal propuestos

Indicador 2: Motivación

Gonzales (2008) es intervenir en un individuo en su comportamiento y la manera como desempeña su trabajo por lo tanto se requiere el reconocimiento de su eficiencia ya que influye en su empeño.

Indicador 3: valores

Arciniega y Zazueta (2013) son principios, creencias establecidas por la organización los cuales buscan generar bienestar a los integrantes de la empresa.

Dimensión 2: Orientados a resultados

Urcola (2000) menciona que la obtención de resultados, trata de poner en manifiesto los factores que es preciso destacar y dominar de esta manera dirigir con eficiencia en situaciones cambiantes como los actuales, como también de ayudar a observar, reflexionar y actuar con criterios basados en la experiencia profesional y directiva

Indicador 1: Funciones

Hampton (2011) es cumplir con las tareas que son designadas por el jefe pues establece los valores, liderazgo, carácter, estilo y motivación de un área específica.

Indicador 2: Recursos

Wayne (2005) los recursos pueden ser clasificados en cuatro rubros: humano, financiero, físico y tecnológico, u herramientas que la organización brinda a sus

colaboradores para que estos puedan desempeñar sus funciones correctamente.

Indicador 3: trabajo en equipo

Robbins y Coulter (2014) son un conjunto de individuos que se encuentran en la misma organización y tienen un propósito en común y específico donde se aplica distintos valores para poder lograrlo.

Dimensión 3: Orientado a normas

Abascal (2005) nos menciona que permite el cumplimiento con la legalidad y con ello también se puede encontrar la excelencia en la gestión

Indicador 1: Seguridad

Asfahl y Rieske (2010) es brindar salud y seguridad pertinente a todos los colaboradores de un centro de trabajo las cuales aseguren su bienestar dentro de ella, estas se deben encontrar de acuerdo a las leyes según corresponda.

Indicador 2: estabilidad

Pedraza, Amaya y Conde (2010) es la responsabilidad tanto del patrón como el empleado con el fin de asegurar su participación dentro del campo laboral mientras ambas partes establezcan acuerdos y generen valor a los procesos de la empresa, los productos/Servicios que brinden.

Indicador 3: Responsabilidades

Según la Revista Dinero (2006) la organización debe cumplir con sus responsabilidades en diferentes campos tales como sociales, naturales y todas las partes que se encuentren involucradas durante el desarrollo de sus actividades. La escala de medición en este informe de investigación fue de Likert siendo la siguiente forma:

Tabla 1

Escala de medición Likert

Puntuación	Denominación
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	indiferente
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración Propia.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

En esta oportunidad la población es de 260 trabajadores como hace mención Martins y Palella (2012) para obtener una buena muestra es importante definir la población, en temas estadísticos es representado con la letra N, además esta población es todo objeto a estudiar que está representado por personas, instituciones, etc.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

Se tomó en cuenta a los trabajadores tanto full time como part time, entre las áreas de cajas, almacén y reponedores.

Exclusión:

Se excluyó a personal de impulsores de marcas o terceros.

Muestra:

Hernández, Fernández y Batista (2014) las muestras probabilísticas son importantes en los diseños de investigación transaccionales, por lo que todos los integrantes de la población llevan la misma probabilidad de ser seleccionados. A continuación, se determinó la muestra de la siguiente manera:

En el cual:

n(Muestra):157

N(población): 260

Z (Nivel de confianza):95%-1.96

E (Error muestral): 5%-0.05

P(Proporción):0.5

$$N = \frac{260 (1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2(260-1)+(1.96)(0.50)(0.50)}$$

Muestreo:

Manterola y Otzen (2017) La técnica del muestreo no probabilístico va depender de ciertos criterios y característica que el investigador requiera. Es por ello que nosotros emplearemos con ciertas consideraciones a nuestros encuestados para

realizar dicho estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se realizó la obtención de información mediante la técnica de la encuesta por vía virtual dado a la situación del covid-19 el cual dificulta que esta sea de manera presencial.

El instrumento utilizado es el cuestionario (virtual) el cual está conformado por preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores de la investigación. Para validar el instrumento del informe de investigación se tomará en cuenta tres jurados expertos los cuales darán visto bueno a las preguntas formuladas para la recolección de datos.

Tabla 2

Validación del instrumento por expertos

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Gestión de alta dirección.
Experto 2	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable	Administración
Experto 3	Mba. Barca Barrientos Jesús	Aplicable	Administración de negocios
Experto 4	Dra. Elvira Villanueva	Aplicable	Administración
Experto 5	Dr. Julio Manrique Céspedes	Aplicable	Administración

Fuente: Elaboración propia.

Para demostrar el grado de confiabilidad que posee instrumento se empleó el

Alfa de Cronbach en el cual también se usó una prueba piloto de 20 trabajadores de otra tienda que cuentan con las mismas condiciones del campo de investigación. Después de procesar la información se obtiene resultado un coeficiente de 0,928 esto según nuestra escala de confiabilidad, nos indica que nuestro instrumento cuenta con una muy alta confiabilidad. Hernández, Fernández y Baptista (2014) conceptualizan esta herramienta como el “grado en que el instrumento aporta resultados sólidos y con sentido”.

Tabla 3

Rangos de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

3.5. Procedimientos

La recaudación de información se llevó a cabo mediante el instrumento del cuestionario(virtual) la cual fue procesada para luego realizar un cálculo de resultados y representación de frecuencias como también los tablas y gráficos. Se utilizaron herramientas de análisis estadístico para el análisis de los datos recaudados, mediante el programa SPSS versión 26. Por otro lado, también se utilizó la herramienta de hojas de cálculo de Excel para el análisis y elaboración de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el proceso estadístico y análisis de la información obtenida se usará análisis descriptivo inferencial, técnicas estadísticas como también la consistencia que es una técnica donde permitirá discernir la recopilación de algunos datos que no tienen relevancia para el proceso de la investigación, de esta manera también omitirá las falsas respuestas de ciertos encuestados. El

proceso en general se dará a cabo después de la ejecución de la prueba piloto. Para la tabulación de datos después de la etapa de la elaboración, todos los datos recogidos en la encuesta se pasarán en el sistema estadístico SPSS versión 26

3.7. Aspecto ético:

Se tomó en cuenta algunos criterios ético durante la elaboración del informe de investigación como el consentimiento informado ya que los entrevistados fueron informados sobre el fin de la investigación y estuvieron de acuerdo de otorgar datos objetivos, también confidencialidad porque los datos recaudados fueron completamente anónimos protegiendo la identidad de los encuestados, respeto porque las opiniones ,puntos de vista y percibir las cosas de cada encuestados fueron aceptadas, por otro la puntualidad debido a que se cumplió con el horario y fechas establecidas para la recaudación de información.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

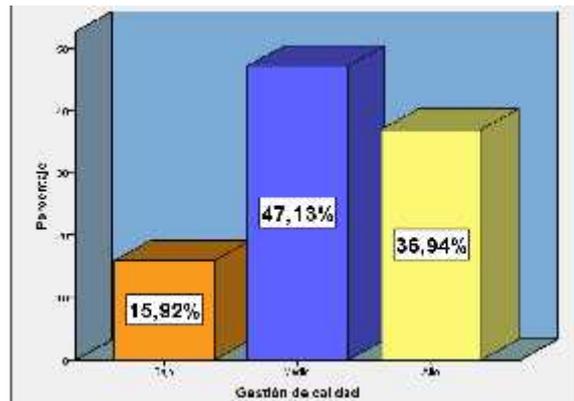
Tabla 4

Frecuencia de la variable 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	15,9
	Medio	74	47,1
	Alto	58	36,9
	Total	157	100,0

Figura 1.

Gráfico de frecuencia de variable 1:



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 1 y tabla 4 donde los resultados de la variable 1: Gestión de calidad, muestra que de los 157 encuestados, 15.92% indican que existe un nivel bajo gestión de calidad, 47.13% indicaron un nivel medio y un 12.50% un nivel alto.

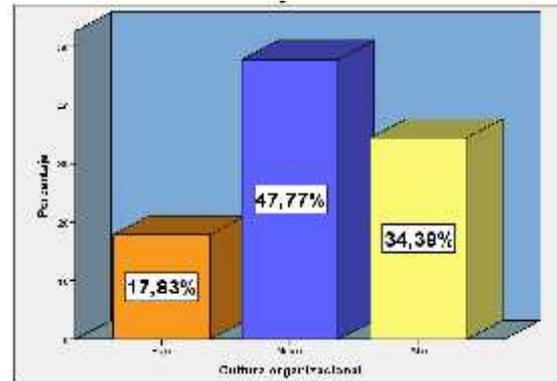
Tabla 5

Frecuencia de variable 2: Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	17,8
	Medio	75	47,8
	Alto	54	34,4
	Total	157	100,0

Figura 2.

Gráfico de frecuencia de variable 2: Cultura organizacional



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 2 y tabla 5 donde los resultados de la variable 2: Cultura organizacional, muestra que de los 157 encuestados, 17.83% indican que existe un nivel bajo cultura organizacional, 47.77% indicaron un nivel medio y 14.39% un nivel alto.

DIMENSIONES

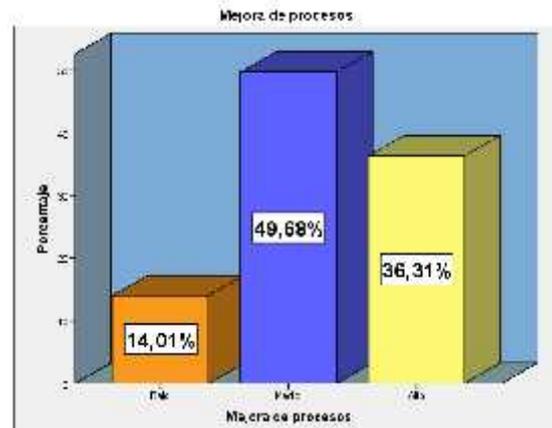
Tabla 6

Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	14,0
	Medio	78	49,7
	Alto	57	36,3
	Total	157	100,0

Figura 3.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 1 de la variable 1



: Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 3 y tabla 6 donde los resultados de la dimensión 1 de la variable 1: Mejora de procesos, muestra que de los 157 encuestados, 14.01% indican que existe un nivel bajo de mejora de procesos, un 47.13% un nivel medio y un 12.50% un nivel alto.

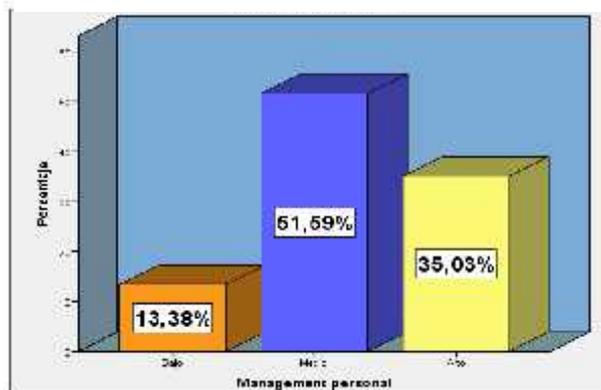
Tabla 7

Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	13,4
	Medio	81	51,6
	Alto	55	35,0
	Total	157	100,0

Figura 4.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 2 de la variable 1



Fuente: Programa IBM. Statistical Packege for the Social Science 26 (SPSS-26)

1

Interpretación

Observar figura 4 y tabla 07 donde los resultados de la dimensión 2 de la variable 1: Management personal, muestra que de los 157 encuestados, 13.38% indican que existe un nivel bajo de management personal, un 51.59% un nivel medio y un 35.03% un nivel alto.

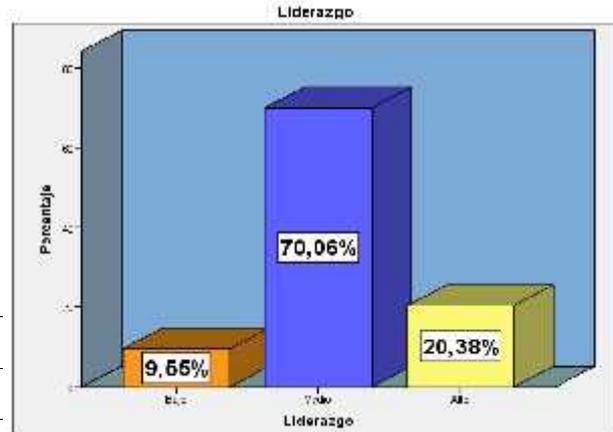
Figura 5.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	9,6
	Medio	110	70,1
	Alto	32	20,4
	Total	157	100,0



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 5 y tabla 8 donde los resultados de la dimensión 3 de la variable 1: Liderazgo, muestra que de los 157 encuestados, 9.55% indican que existe un nivel bajo de liderazgo, un 70.08% un nivel medio y un 20.39% un nivel alto.

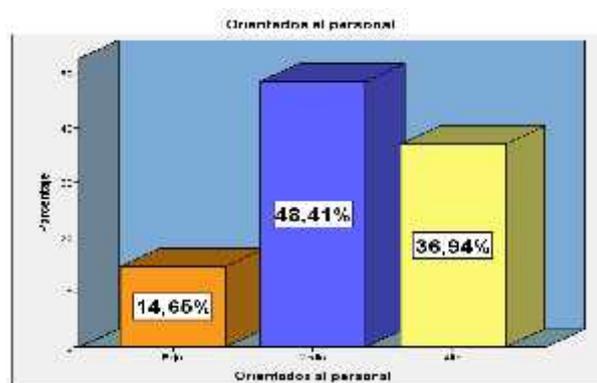
Figura 6.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 1 de la variable 2:

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión 1 de la variable 2:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	14,6
	Medio	76	48,4
	Alto	58	36,9
	Total	157	100,0



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 6 y tabla 9 donde los resultados de la dimensión 1 de la variable 2: Orientados al personal muestra que de los 157 encuestados, 14.65% indican que existe un nivel bajo de orientación al personal, un 48.41% un nivel medio y un 36.94% un nivel alto.

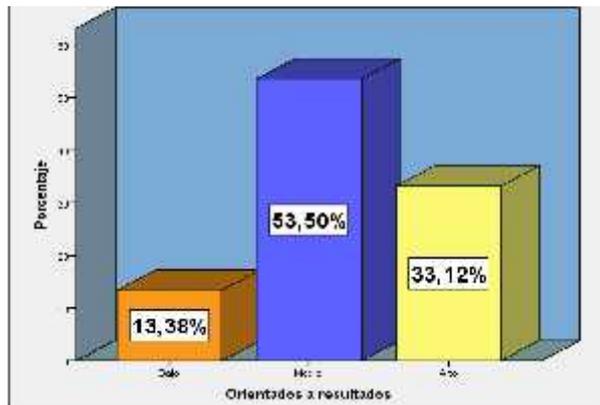
Tabla 10

Frecuencia de la dimensión 2 de la variable 2:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	13,4
	Medio	84	53,5
	Alto	52	33,1
	Total	157	100,0

Figura 7.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 2 de la variable 2:



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 7 y tabla 10 donde los resultados de la dimensión 2 de la variable 2: Orientados a resultados muestra que de los 157 encuestados, 13.38% indican que existe un nivel bajo de orientación a resultados, un 53.50% un nivel medio y un 33.12% un nivel alto.

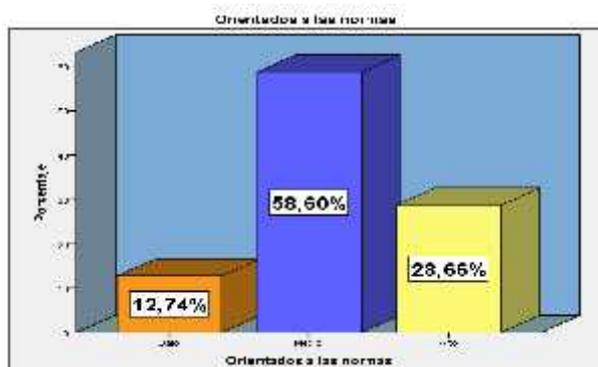
Tabla 11

Frecuencia de la dimensión 3 de la variable 2:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	12,7
	Medio	92	58,6
	Alto	45	28,7
	Total	157	100,0

Figura 8.

Gráfico de frecuencia de la dimensión 3 de la variable 2:



Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación

Observar figura 8 y tabla 11 donde los resultados de la dimensión 3 de la variable 2: Orientados a las normas muestra que de los 157 encuestados, 12.74% indican que existe un nivel bajo de orientación a las normas, un 58.60% un nivel medio y un 28.66% un nivel alto.

Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	,144	157	,000
Variable 2	,113	157	,000

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

Interpretación:

Como se observa, la muestra es mayor a 50, por lo que se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Indicando el valor de significación menor a 0.05 para ambas variables, es decir, el dato no tiene distribución normal, por consiguiente, el análisis se realizó con pruebas no paramétricas, como es el estadígrafo Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Regla de decisión:

Si Valor de $p > 0.05$ en ambos casos, se acepta la hipótesis nula (HO) por otro lado si Valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (HO), y se acepta la H1

Se fórmula la hipótesis nula y alternativa

HO: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 13

Baremo de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta

-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación quinta edición por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Se midió el coeficiente de correlación de Rho de Spearman según Hernández, Fernández y Baptista (2010) tomando sus rangos de su libro metodología de la investigación.

Hipótesis general

Se cumplen los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: $r_{XY} = 0$ No existe relación positiva entre la gestión de la calidad y la cultura organizacional en Plaza Veá Pro, Comas, 2020.

Hipótesis Alternativa (H₁)

H₁: $r_{XY} > 0$ Existe relación positiva entre la gestión de la calidad y la cultura organizacional en Plaza Veá Pro, Comas, 2020.

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H₀

$p < \alpha$ = rechaza H₀

3. Prueba de hipótesis general

Tabla 14

Coefficiente de correlación de la gestión de la calidad y la cultura organizacional

	gestión de calidad	cultura organizacional
Rho de Spearman	de la gestión de la calidad	de la cultura organizacional
	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación
	de 1,000	de ,798**
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	.	,000
	N	N
	157	157
	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación
	de ,798**	de 1,000
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	,000	.
	N	N
	157	157

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

4. Decisión estadística

El coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,798 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable 1: gestión de la calidad con la variable 2: cultura organizacional. Igualmente, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1).

Hipótesis específica 1

Se verifica cumpliendo siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H0)

HO: $r_{XY} = 0$ No existe relación positiva entre la gestión de la calidad y orientación al personal de Plaza Vea Pro, Comas 2020

Hipótesis Alternativa (H1)

H1: $r_{XY} > 0$ Existe relación positiva entre la gestión de la calidad y orientación al personal de Plaza Veja Pro, Comas 2020.

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0

$p < \alpha$ = rechaza H_0

3. Prueba de hipótesis

Tabla 15

Coefficiente de correlación de gestión de la calidad y orientación al personal

		gestión de la calidad	orientación al personal
Rho de Spearman	gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	157
	orientación al personal	Coefficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	157

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

4. Decisión estadística

El coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,729 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable de la variable 1: gestión de la calidad con la dimensión 1 de la variable 2: orientación al personal. Igualmente, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 2

Se realizan cumpliendo los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H0)

HO: $r_{XY} = 0$ No existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a resultados de Plaza Veá Pro, Comas 2020

Hipótesis Alternativa (H2)

H1: $r_{XY} > 0$ Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a resultados de Plaza Veá Pro, Comas 2020

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H0

$p < \alpha$ = rechaza H0

3. Prueba de hipótesis

Tabla 16

Coefficiente de correlación de la gestión de calidad y la orientación a resultados

		la gestión de	deorientación	a
		calidad	resultados	
Rho de	la gestión de	Coefficiente de	1,000	,753**
	calidad	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		157	157
Spearman	orientación	Coefficiente de	,753**	1,000
	resultados	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		157	157

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

6. Decisión estadística

El coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,753 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable de la variable 1: gestión

de la calidad con la dimensión 2 de la variable 2: orientación a resultados. Igualmente, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1).

Hipótesis específica 3

Se realizan cumpliendo los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H0)

HO: $r_{XY} = 0$ No existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a las normas de Plaza Veá Pro, Comas 2020.

Hipótesis Alternativa (H2)

H1: $r_{XY} > 0$ Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la orientación a las normas de Plaza Veá Pro, Comas 2020.

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0

$p < \alpha$ = rechaza H_0

3. Prueba de hipótesis

Tabla 17

Coefficiente de correlación de la gestión de calidad y la orientación a resultados

		la gestión de	deorientación a las
		calidad	normas
Rho de	la gestión de	Coefficiente de	
	calidad	correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,781**
			,000
		N	157
Spearman	orientación	Coefficiente de	
	las normas	correlación	,781**
		Sig. (bilateral)	1,000
			,000
		N	157

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Science 26 (SPSS-26)

6. Decisión estadística

El coeficiente correlación Rho de Spearman es igual a 0,781 puntos, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable 1: gestión de la calidad con la dimensión 3 de la variable 2: orientación a las normas. Igualmente, el nivel de significancia (Sig. = 0.000) es menor a p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alternativa (H1).

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

El objetivo principal del informe de investigación fue determinar el vínculo existente entre las variables Gestión de calidad y Cultura organizacional de Plaza vea Pro, Comas. Buscó conocer si la gestión de calidad tiene relación con la cultura organizacional en plaza vea pro de esta manera mejorar todos los procesos de la organización ya que permite obtener mejores resultados. Este estudio tiene una similitud con la tesis de Pérez, S (2017) cuyo objetivo principal fue determinar el vínculo entre la variable cultura organizacional y la variable sistema de gestión de calidad en la empresa peruana farmacéutica dado los resultados demuestra que hay una relación positiva entre las dos variables.

Discusión por metodología

El nivel utilizado para el informe de investigación fue descriptiva-correlacional pues se buscó describir cada variable de estudio. Su principal objetivo fue conocer la relación entre gestión de calidad y cultura organizacional de Plaza Vea Pro, Comas 2020. Se trabajó con diseño no experimental-con un corte transversal debido a que en el estudio no se manipularon las variables, pues se puede observar en un campo natural en un solo tiempo. Se tomó la investigación de Rojas (2014). Este estudio tuvo como finalidad Proponer un sistema enfocado a la gestión para así optimizar la calidad y productividad en la empresa de estudio Construcciones Cesanca, C.A. con el propósito de mejorar la conducta del área gerencial. El tipo de investigación fue proyecto factible pues se elaboró una propuesta en base a las necesidades identificadas. El diseño fue de campo pues se recolectaron los datos directamente desde la realidad sin manipular variables. Para poder obtener la información cuantitativa se elaboró y uso el cuestionario. Se usaron diferentes métodos de esta manera elaborar un adecuado sistema para la gestión por ende mejorar en la empresa construcciones cesanca la productividad y calidad.

Discusión por resultados

Durante la elaboración del informe de investigación se priorizo buscar los mejores resultados para determinar la situación en el cual se encuentra la tienda en cuanto gestión de calidad y cultura organizacional. Para la obtención de datos se encuestó a 157 colaboradores quienes conforman la muestra previa validación del instrumento de recolección de datos por expertos en la materia se buscó conocer el conocimiento que tienen de las variables de estudio. Procesado la información arrojaron que el 12.50% existe un nivel alto de gestión de calidad y con respecto a la variable cultura organizacional arrojaron que el 14.39% existe un nivel alto de cultura empresarial. Comprobando de esta manera que si existe relación entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0.798 lo que significa que es una relación positiva muy fuerte. Asegurando la existencia de un conocimiento sobre los temas de gestión de calidad y cultura organizacional lo cual ayudara a la empresa a mejorar su rendimiento. De los antecedentes establecidos se tomó la tesis de Salazar (2017) Esta investigación realizo una encuesta a 46 personas de la clínica con el objetivo de resolver la problemática situada en la organización además señalo que 30 personas de las 46 el cual representa el 65,2% indicaron que están totalmente de acuerdo que la clínica Ana Stahl cuenta con un buen manejo de calidad mientras en la variable dependiente competitividad según los resultados señalaron que 27 personas de las 46 representando el 58,7% de los entrevistados responden que la clínica cuenta con una correcta competitividad. Por lo tanto, para lograr explotar al máximo las ventajas competitivas que contiene la organización se sugiere insertar tecnología e infraestructura moderna en el área de atención a los pacientes.

Discusión por conclusión

En el informe de investigación se llegó a la conclusión que en la tienda por el momento existe un nivel intermedio con respecto a la gestión de calidad y una baja cultura organizacional por lo tanto es importante que se realice capacitaciones y talleres con la finalidad de fortalecer la organización en todos los aspectos. En la investigación de Rojas (2017) Llegando a la conclusión que en la empresa los responsables no están gestionando de manera eficiente la calidad total por otro lado en el área de producción existen fallas y esto según el estudio es a causa de abastecimiento.

Discusión por teorías

En el informe de investigación realiza se usó la teoría del TQM (Total Quality Managment) la cual es para la variable Gestión de calidad donde menciona que es sistema muy eficaz la cual permite unir esfuerzos como el mantenimiento ,crecimiento y desarrollo de la calidad propuestos por los diversos sectores de una empresa, de tal manera que sea viable elaborar bienes y servicios a los niveles más económicos sin perder la calidad además de alcanzar con los ideales de los clientes, pues esta teoría nos demuestra que la gestión de calidad lo encontramos en todas parte de la empresa pues gracias a ella permite la participación de todos los integrantes fomentando un incremento en su desempeño. Para la variable Cultura organizacional se tomó en cuenta la teoría de Los niveles de cultura organizacional es muy importante porque nos enseña que dentro de una organización existen niveles las cuales nos diferencian de otras empresas estas pueden ser por factores tecnológicos, el lenguaje, el ambiente físico, valores, o presunciones por lo tanto al tener una cultura empresarial solida nos ayuda a ser más competitivos dentro del mercado. en su investigación de Rojas (2014) En su investigación para la variable gestión de calidad utilizo como sustento el principio de la norma ISO 9000 versión del año 2000 donde mencionan los ocho principios de calidad lo que permite las mejores prácticas en una empresa hoy en día no menciona que gestionar calidad bajo esta norma se generara bienes y servicios en excelentes condiciones apropiados a los gustos y preferencias del cliente o consumidor.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se cumplió con el objetivo general del informe de investigación, es decir que se determinó que existe relación entre gestión de calidad y cultura organizacional en Plaza vea Pro, Comas 2020

2.- Se cumplió con el objetivo específico 1 del informe de investigación, es decir se Determinó la relación entre la gestión de la calidad y orientación al personal de Plaza Vea Pro, Comas 2020

3.- Se cumplió con el objetivo específico 2 del informe de investigación, es decir se Determinó la relación entre la gestión de calidad y la orientación a resultados de Plaza Vea Pro, Comas 2020

4.- Se cumplió con el objetivo específico 3 del informe de investigación, es decir se Determinó la relación entre la gestión de la calidad y la orientación a las normas de Plaza Vea Pro, Comas 2020

VII.- RECOMENDACIONES

Luego de analizar la información recaudada en el transcurso de la presente investigación se elaboraron las siguientes recomendaciones:

1. El gerente debe poseer conocimientos de los pilares básicos de la gestión de calidad e insertarla en la cultura empresarial de la tienda pues esta permitirá consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. A su vez obtener una ventaja competitiva ya que las conductas o hábitos de los integrantes de la organización trabajaran bajo un mismo enfoque.
2. El desarrollo de valores, formas de conducta y compromiso a través de un programa de capacitaciones y talleres debe ser un aspecto primordial del área de recursos humanos ya que estos fomentarán y permitirán la participación activa de todo el personal, pues es la esencia de una organización. Este punto es de vital importancia para obtener el compromiso del personal.
3. Los gerentes de tienda deben estar orientados a un proceso de mejora continua pues este permite proyectar, ejecutar, contrastar y desenvolverse en los procesos de la tienda y por ende poder cumplir con los objetivos establecidos que siempre representan un resultado final esperado y deseado.
4. Los responsables de la alta dirección deben buscar mejorar la estabilidad y seguridad de la compañía, por lo tanto, deben implementarse normas y reglamentos internos las cuales se apeguen a los procesos, protocolos y procedimientos que las organizaciones requieren hoy en día dada la coyuntura que atraviesa el país.

VIII.REFERENCIAS

- Abascal, f. (2005). *marketing social y ética empresarial*. Madrid: esic.
- atuncar, j. (2018). *cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud carlos cueto fernandini, los olivos-2018*.repositorio ucv
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/21395>
- arias, l. portilla, m. y villa, c. (2008). *el desarrollo personal en el proceso del crecimiento individual*. universidad tecnológica de pereira. colombia
- arciniega, l y zazueta, h. (2013). *desarrollo de los valores en el trabajo*; 1ra. ed. trillas; méxico. revistas uned
[https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/download/395/290/](https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/download/395/290)
- arraut, l. (2010). *quality management as an organizational innovation for the productivity of the company*. revista ean, no. 69, pp. 20-41.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- arevalo, z. (2001). *¿que es el sistema de calidad?* .centro nacional de control de calidad.repositorio institucional
<https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/ins/833/boletin-2001-ene-oct-12-13.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- asfahl, ray y david rieske, (2010) *seguridad industrial y administración de la salud*, 6ª ed., méxico, pearson educación.
<https://escueladeltrabajo.net/seguridad%20industrial%20y%20administracion%20de%20la%20salud%206ta%20ed.%20-%20c.ray%20asfahl.pdf>
- behar rivero, d. s. (2008). *introducción a la metodología de la investigación*. shalom.
- bryson, m. (1988). *planificación estratégica para organizaciones públicas y no lucrativas: una guía para fortalecer y mantener los logros de la organización*. san francisco, ca jossey-bass.
<http://www.nmac.org/pdf/planificacionestrategica.pdf>
- castilla, a. (2007). *50 lecciones de management.ed. granica.barcelona*

Chiavenato ,i.(2002).*administración de recursos humanos* (8.ª ed.). mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

case, g. & spalding g. (2009). *mejora continua del servicio*. (1°. ed).

carpio, j. (2014). *implementacion de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de talara*(tesis de licenciatura, universidad usmp).repositorio académico usmp
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1088/carpio_bj.pdf?sequence=1&isallowed=y

Cangana, n. (2018). *relación entre cultura organizacional y calidad de gestión escolar en el centro educativo n° 39001, año 2014*(tesis de maestria, universidad nacional de educación enrique guzmán y valle).repositorio une
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/2129/tm%20cege%203749%20c1%20%20cangana%20gutierrez.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Chandezon, g. (1998). *hacia la calidad total*. editorial granica s.a.
https://books.google.com.pe/books?id=ivmkzhgpc0c&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Charon, l. (2007). *importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad*. ciencia en su pc, (5), 87-95.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>

Capella,j.(2006).*gestion de calidad en la institucion educativa*.revistas pucp
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2039/1972>

curras,r.(2010).*identidad e imagen corporativas:revisión conceptual e interrelación*,
núm. 7. pp. 9-34. file:///d:/usuario/downloads/dialnet-identidadeimagercorporativasrevisiõnconceptualeint-3233182.pdf

errante,d.(2015). *modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en venezuela*.(tesis de maestria,universidad catolica andres bello).repositorio ucab
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/aat3894.pdf>

feigenbaum,a.(1994).*control total de la calidad* (3.^{ra} ed.).editorial compañía editorial continental

freeman, c. , j. clark, l. soete.(1982) *unemployment and technological innovation*, london: pinter publishers
<https://books.google.com.pe/books?id=c2f3xirvlrgc&pg=pa394&dq=freeman,+c.,+j.+clark,+l.+soete,+unemployment+and+technological+innovation,+london:+pinter+publishers,+1982&hl=qu&sa=x&ved=0ahukewjgyk7c4mvpahwui7kghtsqdugq6aeiizaa#v=onepage&q=freeman%2c%20c.%20%2c%20j.%20clark%2c%20l.%20soete%2c%20unemployment%20and%20technological%20innovation%2c%20london%3a%20pinter%20publishers%2c%201982&f=false>

garcia,t.(2015). *application of organizational culture program as to the identity institutional* 6(2): 33-44.researchgatehttps://www.researchgate.net/publication/329149010_aplicacion_de_un_programa_de_cultura_organizacional_referido_a_la_identidad_institucional

garcia,j.(2018). *la orientación personal: terminología y contenidos*.revista de pedagogía <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2018/04/8-la-orientaci%c3%b3n-personal.pdf>

gonzález, r. ochoa, a. jiménez, s. & celaya, r. (2016). *cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión*. *universidad & empresa*, 18(30), 13-31. <file:///d:/usuario/downloads/dialnet-culturaorganizationalydesempenoeninstitucionesdeed-5470392.pdf>

gonzales, d. (2008). *psicología de la motivacion*. *la habana: ciencias médicas*. http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/acervo_files/psicologiadelamotivacion.pdf

gorbaneff, y., torres, s., & cardona, j. (2009). *el concepto de incentivo en administración. una revisión de la literatura*. *x. revista de economía institucional*, 11(21).
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/369>

- galiano, j. (2009). *algunas reflexiones acerca del liderazgo*. el cid editor. méxico
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/li_sistorgsocmedefec/mendoza_moheno_jessica/algunas_reflexiones.pdf
- hernandez,h ,barrios,i y martinez,d.(2018).*gestion de la calidad:element clave para el desarrollo de las organizaciones* vol.16,pp.179-193.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- huangal,w.(2017). *cultura organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los administrativos del área de recursos humanos de la ugel 04 de comas, 2017*(tesis de maestria,universidad cesar vallejo) repositorio ucv
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8848/huangal_ewm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- hernandez,s,fernandez,c y baptista,l.(2014).*metodologia de la investigacion* (6.ª ed.). mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/investigacion.pdf>
- harrington, h. james. (1997). *administración total del mejoramiento continuo. la nueva generación*. editorial mc, graw hill interamericana, s.a., colombia. 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.vol 18, pp 33-54.
file:///d:/usuario/downloads/dialnet-lagestiondelacalidadenperu-5470394.pdf
https://www.researchgate.net/publication/228195008_mejoramien-to_continuo_the_continuous_improvement
- hampton, d. r. (2011). *concepto de planeacion*. en s. h. rodriguez, fundamentos de gestion empresarial. ciudad de mexico: mexicana.
- koontz,h ,weihrich,h & cannice,m (2012).*administracion una pespectiva global y empresarial* (14.ª ed.).editorial mcgraw-hill/interamericana editores s.a. de c.v.
<http://cieu.com.ar/descargas/2017/administracion.pdf>
- lizarzaburu, e (2016). *la gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma iso*
- lozano,l.(2013).¿que es calidad total?v.9
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x1998000100006
- luthans,f.(2008).*comportamiento organizacional*.mexico d.f.mc graw hill / interamericana editors s.a de c.v

- lussier, r., achua, c. (2008). *liderazgo: teoría, aplicación, y desarrollo de habilidades* (2 ed.). méxico d f: cengage learning editore. <http://www.ucipfg.com/repositorio/mscg/enfasis-eeg/eeg-11/libro-general.pdf>
- melgar,e(2018). *liderazgo gerencial y cultura organizacional en el personal administrativo de la universidad nacional mayor de san marcos, lima – 2016*(tesis de maestria, universidad cesar vallejo)repositorio ucv http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14828/melgar_eec.pdf?sequence=1&isallowed=y
- martins, f., & palella, s. (2012). *metodología de la investigación cuantitativa (3ra ed.)*. caracas, venezuela: fondo editorial de la universidad pedagógica experimental libertador (fedupel). <https://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- manterola,c & otzen,t.(2017). *tecnicas de muestreo sobre una poblacion a estudio*,35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- newstrom,j & davis ,k.(2007). *el comportamiento humano en el trabajo* (8.ª ed.).editorial mcgraw-hill [file:///d:/usuario/downloads/el%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20\(2\).pdf](file:///d:/usuario/downloads/el%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20(2).pdf)
- pedraza, e., amaya, g., & conde, m. (2010). *desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del zulia*. revista de ciencias sociales, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- ruiz,y & naranjo,j.(2012). *la investigacion sobre cultura organizacional en colombia:una mirada desde la diffusion en revistas científicas*,vol.8,num.2.pp.285-307. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>
- ruiz, m. (2012). *cultura organizacional y educativa:un sincretismo para el exito empresarial*.n.30.pp123-141. <https://pdfs.semanticscholar.org/6695/cf2c9ecec124178d2ada8b90c793522cdc07.pdf>
- rojas, r. (2014). *propuesta de un sistema de gestion para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones cesanca, c.a. orientado a los*

sistemas de informacion gerencial. (tesis de maestria, universidad de carabobo)
obtenido

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4102/rrojas.pdf?sequence=1>

rojas, l. (2017). *la calidad total y su relacion con la productividad en la empresa industrial landeo sac, santa anita 2017.* (tesis de licenciamiento, universidad cesar vallejo). repositorio ucv
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22916>

robbins, s. & coulter, m. (2014). *administracion* (12^a ed.). editorial pearson educación de méxico, s.a. de c.v.
https://www.academia.edu/29083935/administracion_libro_12_edicion

revista dinero (2006). *inversión rentable.* de http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/inversion-rentable_27637.aspx.

saenz, aitor. (2015). *relacion entre la cultura organizacional y la gestion de la calidad* (tesis de licenciatura, universidad de la rioja) biblioteca de la rioja
https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/tfe000966.pdf

sanchez, m. (2017). *orientacion profesional y personal* (2^a ed.). editorial uned
https://books.google.com.pe/books?id=yxm4dwaaqbaj&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

siles, b. (2015). *liderazgo transformacional e intraemprendurimos. una relacion mediada por la cultura organizacional.* (tesis doctoral, universidad de valencia). obtenido
<https://core.ac.uk/download/pdf/71051738.pdf>

urcola, j. (2000). *factores clave de direccion*, editorial esic.
https://books.google.com.pe/books?id=g0azhs2tm40c&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

valdivieso, i. (2016). *theoretical elements for the design of organizational culture cohesive* vol.3, n°1, pp.2313-3414.
<https://pdfs.semanticscholar.org/0bc8/e3aa8b497a22179b611b33ef5e62a5592b44.pdf>

villafañe, justo (1995). *cultura corporativa y competitividad. por una orientación estratégica de la empresa, en telos supl.*, núm. 41. pp. 34-37.

file:///d:/usuario/downloads/dialnet-

laculturacorporativaysurelacionconlacompetitividad-5137543.pdf

wayne,r.(2005).*administracion de recursos humanos* (11^a ed.).editorial pearson

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e28>

88f6f.pdf

zúñiga, a. (2008) *la comunicación organizacional en las relaciones humanas*.

<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.htm#.xsrwvdp>

ki00

ANEXO 5

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	
GESTION DE CALIDAD	Cautrecasas (2012) La gestión de la calidad total es una herramienta que ayuda a una organización a gestionar los procesos de la organización basándose en la calidad y esta permitirá obtener el máximo nivel de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes. (p.578)	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 20 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones: mejora de procesos, management personal y liderazgo.	Mejora de procesos	Planificar	5. Muy de Acuerdo	
				Innovación	4. De acuerdo	
				Verificar	3. Indiferente	
			Management personal	Compromiso	2. En Desacuerdo	
				Incentivos		
				Identificación		
			Liderazgo	Influir	1. Muy en Desacuerdo	
				Guía		
				Comunicación		
CULTURA ORGANIZACIONAL	Robbins, S (2009) la Cultura Organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros, el mismo que distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora (Stephen Robbins, p.530).	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 20 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones: orientación al personal, orientación de resultados y orientación a las normas	Orientados al personal	Desarrollo	5. Muy de Acuerdo	
				Motivación		
				Valores		
			Orientados a resultados	Funciones		4. De acuerdo
				Recursos		3. Indiferente
				Trabajo en equipo		2. En Desacuerdo
			Orientados a las normas	Seguridad		1. Muy en Desacuerdo
				Estabilidad		
				Responsabilidades		

ANEXO 6

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS												
Título de la investigación: Gestión de calidad y cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas 2020												
Apellidos y nombres del investigador: Domínguez Pacheco Renzo Jesús												
Apellidos y nombres del experto:												
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES/PREGUNTA	ESCALA DE LIBERT					OPINIÓN DEL EXPERTO			
				5. Muy a menudo	4. Muy a veces	3. Indiferente	2. En desacuerdo	1. Muy en desacuerdo	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
GESTION DE CALIDAD	MEJORA DE PROCESOS	Planificar	La organización elabora un plan de acción con acciones preventivas o correctivas que se consideren necesarias.									
		Innovación	Realiza actividades creativas para el desarrollo de la organización									
		Verificar	Evalúa la eficacia de las acciones llevadas a cabo									
	MANAGEMENT PERSONAL	compromiso	La organización genera interés con el fin de cumplir con sus funciones debidamente.									
		Incentivos	Se toma en cuenta las opiniones y puntos de vista de los trabajadores									
		Identificación	Busca la manera de mejorar la productividad y satisfacción en el trabajo.									
	LIDERAZGO	Influir	La empresa mediante sus actividades logra despertar afecto									
		Guía	Interviene en su rendimiento para desarrollar el máximo potencial en la empresa									
		Comunicación	Posee la habilidad de orientar a las personas e inspirarlas									
	Firma del experto: _____ Fecha: ____/____/____											

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
				5. Muy de Acuerdo	4. De acuerdo	3. Indiferente	2. En desacuerdo	1. Muy en desacuerdo			
2	ORIENTADO A PERSONAS	Desarrollo	La organización se preocupa en el crecimiento personal como profesional del personal								
		motivación	Cuenta con la capacidad de mantener al personal en óptimas condiciones laborales								
		Valores	Los valores de la organización son fomentados por todos los trabajadores								
			Se demuestra valores éticos en la organización								
		Funciones	Respeto las funciones laborales sin añadir otra que no sea de su puesto.								
		recursos	La empresa brinda las herramientas para desempeñar de manera óptima sus funciones								
	ORIENTADO A RESULTADOS	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización								
		seguridad	Cumple con las normativas necesarias para la seguridad de los colaboradores								
		estabilidad	La organización cumple estrictamente con las normas laborales								
	ORIENTADO A NORMAS	responsabilidades	Controla constantemente el cumplimiento de las actividades laborales								
Firma del experto: _____ Fecha: ____/____/____											

CULTURA ORGANIZACIONAL

ANEXO 7

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de calidad y cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas 2020

Apellidos y nombres del investigador: Dominguez Pacheco Renzo Insab

Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Saavedra Abad-Hay

VARIABLE	INDICADORES	INDICADOR	ESCALA DE LIKERT					OPINIÓN DEL EXPERTO						
			1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. No de acuerdo	5. Muy de acuerdo	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN				
GESTION DE CALIDAD	MEJORA DE PROCESOS	Planificar												
		Innovación												
		Verificar												
		Compromiso												
		Incentivos												
MANAGEMENT PERSONAL	Identificación													
		Influir												
		Guía												
LIDERAZGO	Comunicación													

Fecha: 22/1/19

Firma del experto: [Firma]

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE	ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO			
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PIREGUNTA	ESCALA DE LIXBERT				SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
				1. Muy adecuada	2. Buena	3. Regular	4. Mala			
CULTURA ORGANIZACIONAL	ORIENTADO A PERSONAS	Desarrollo	La organización se preocupa en el crecimiento personal como profesional del personal							
		Motivación	Cuenta con la capacidad de mantener al personal en óptimas condiciones laborales							
		Valores	Los valores de la organización son fomentados por todos los trabajadores Se demuestra valores éticos en la organización							
	ORIENTADO A RESULTADOS	Funciones	Respeto las funciones laborales sin añadir otra que no sea de su puesto.							
Recursos		La empresa brinda las herramientas para desempeñar de manera óptima sus funciones								
Trabajo en equipo		Existe trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización								
ORIENTADO A NORMAS	Seguridad	Cumple con las normativas necesarias para la seguridad de los colaboradores								
	Estabilidad	La organización cumple estrictamente con las normas laborales								
	Responsabilidades	Controla constantemente el cumplimiento de las actividades laborales								
Firma del experto:			<i>[Firma]</i>						Fecha: 22 / 11 / 2019	

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de calidad y cultura organizacional en Plaza Vea Pro, Comas 2020

Apellidos y nombres del investigador: Dominguez Pacheco Renzo Jesús

Apellidos y nombres del experto: Dr. CASARETO GÓMEZ TROPPEZ

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT					OPINIÓN DEL EXPERTO						
				1. Muy de Acuerdo	2. De Acuerdo	3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4. De Desacuerdo	5. Muy de Desacuerdo	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN				
GESTION DE CALIDAD	MEJORA DE PROCESOS	Planificar	La organización elabora un plan de acción con acciones preventivas o correctivas que se consideren necesarias							✓					
		Innovación	Realiza actividades creativas para el desarrollo de la organización.								✓				
		Verificar	Evalúa la eficacia de las acciones llevadas a cabo.								✓				
MANAGEMENT PERSONAL	Compromiso		La organización genera interés de cumplir bien con sus funciones.								✓				
			Se toma en cuenta las opiniones y puntos de vista de los trabajadores.								✓				
			Busca la manera de mejorar la productividad y satisfacción en el trabajo.									✓			
			La empresa mediante sus actividades logra despertar afecto.									✓			
LIDERAZGO	Influir		Interviene en su rendimiento para desarrollar el máximo potencial en la empresa.									✓			
			Posee la habilidad de orientar a las personas e inspirarlas.										✓		
			La información es emitida y recibida efectivamente sin alguna distorsión.											✓	

Firma del experto:

Fecha: 22 / 01 / 2020

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE	ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
	INDICADORES	PREMISAS	INDICADORES	ESCALA DE LIKERT	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
2				1. Muy adecuada 2. Adecuada 3. Poco adecuada 4. No adecuada 5. Muy no adecuada			
CULTURA ORGANIZACIONAL	ORIENTADO A PERSONAS	Desarrollo	PREMISAS				
		Motivación	La organización se preocupa en el crecimiento personal como profesional del personal				
		Valores	Cuenta con la capacidad de mantener al personal en óptimas condiciones laborales Los valores de la organización son fomentados por todos los trabajadores Se demuestra valores éticos en la organización				
		Funciones	Respeto las funciones laborales sin añadir otra que no sea de su puesto.				
ORIENTADO A RESULTADOS	Recursos	La empresa brinda las herramientas para desempeñar de manera óptima sus funciones					
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización					
ORIENTADO A NORMAS	Seguridad	Cumple con las normativas necesarias para la seguridad de los colaboradores					
	Estabilidad	La organización cumple estrictamente con las normas laborales					
	Responsabilidades	Controla constantemente el cumplimiento de las actividades laborales					
Firma del experto:						Fecha: 22 / 1 / 2024	

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Gestión de calidad y cultura organizacional en Plazas Vea Pro, Comas 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Domínguez Pacheco Renzo Jesús

Apellidos y nombres del experto: MBA. DARCA BALLENTOS JESÚS ENRIQUE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMOS/PREGUNTA	ESCALA DE LINERT				OPINIÓN DEL EXPERTO			
				1. Muy mala	2. Mala	3. Regular	4. Buena	5. Excelente	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
GESTION DE CALIDAD	MEJORA DE PROCESOS	Planificar	La organización elabora un plan de acción con acciones preventivas o correctivas que se consideren necesarios.						✓		
		Innovación	Realiza actividades creativas para el desarrollo de la organización						✓		
		Verificar	Evalúa la eficacia de las acciones llevadas a cabo.						✓		
	MANEJO DE RECURSOS PERSONAL	Compromiso	La organización genera interés de cumplir bien con sus funciones.							✓	
		Incentivos	Se toma en cuenta las opiniones y puntos de vista de los trabajadores.							✓	
		Identificación	Busca la manera de mejorar la productividad y satisfacción en el trabajo.							✓	
		Influir	La empresa mediante sus actividades logra despertar afecto.							✓	
	HABILIDADES	Guía	Interviene en su rendimiento para desarrollar el máximo potencial en la empresa.							✓	
		Comunicación	Posee la habilidad de orientar a las personas e inspirarlas							✓	
			La información es enviada y recibida efectivamente sin alguna distorsión.							✓	
Firma del experto:								Fecha: <u>22/11/2020</u>			

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE 2	ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/PREGUNTA	ESCALA DE LIBERT			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
				1. Muy Satisfecho	2. Buena Satisfacción	3. Mala Satisfacción			
CULTURA ORGANIZACIONAL	ORIENTADO A PERSONAS	Desarrollo	La organización se preocupa en el crecimiento personal como profesional del personal.				<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Cuenta con la capacidad de mantener al personal en óptimas condiciones laborales.				<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valores	Los valores de la organización son fomentados por todos los trabajadores.				<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funciones	Se demuestra valores éticos en la organización.				<input checked="" type="checkbox"/>		
ORIENTADO A RESULTADOS	Recursos	Respeto las funciones laborales sin añadir otra que no sea de su puesto.					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	La empresa brinda las herramientas para desempeñar de manera óptima sus funciones.					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad	existe trabajo en equipo entre los colaboradores de la organización.					<input checked="" type="checkbox"/>		
ORIENTADO A NORMAS	Estabilidad	Cumple con las normativas necesarias para la seguridad de los colaboradores.					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Responsabilidad	La organización cumple estrictamente con las normas laborales.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:						Fecha: 26 / 11 / 2019			

ANEXO 8

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Validación del instrumento por expertos

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Gestión de alta dirección.
Experto 2	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable	Administración
Experto 3	Mba. Barca Barrientos Jesús	Aplicable	Administración de negocios
Experto 4	Dra. Elvira Villanueva	Aplicable	Administración
Experto 5	Dr. Julio Manrique Céspedes	Aplicable	Administración

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 9

Solicitud

27/11/2019

Sr. Arturo Ulloa Gerente de tienda de Plaza Vea Pro.

Yo Dominguez Pacheco Renzo Jesús identificado con el número de DNI 73016858 estudiante de la universidad privada Cesar Vallejo de la escuela de administración cruzando el noveno ciclo de la carrera. Solicito su autorización para la recolección de información-Encuestas dirigido a los colaboradores para la elaboración de mi trabajo de investigación denominado "Gestión de calidad y Cultura organizacional de Plaza Vea Pro, Comas 2020" por lo expuesto, espero la atención a lo presente:

Gracias.

Estudiante Dominguez Pacheco Renzo.

ARTURO ULLOA
Gerente de tienda Arturo Ulloa.