



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Control de calidad y cultura organizacional en la empresa
Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Paredes Paredes, Richard Edwin (ORCID: 0000-0002-5476-2428)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000- 0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por contar con buena salud y permitirme disfrutar a mi familia.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente en cada decisión y proyecto.

Al Sr. Jesús Pedraglio y la Sra. Tania Jelcic por la comprensión y apoyo en mi centro laboral.

Richard Edwin Paredes Paredes

Agradecimiento

Mi gratitud al Dr. Diaz Saucedo, Severino Antonio por su apoyo, dedicación y experiencia brindada.

Al Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio por la paciencia en brindar sus conocimientos para la realización de esta investigación.

ÍNDICE

Carátula _____	i
Dedicatoria _____	ii
Agradecimiento _____	iii
ÍNDICE DE TABLAS _____	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS _____	vii
RESUMEN _____	viii
ABSTRACT _____	ix
I. INTRODUCCIÓN _____	1
II. MARCO TEÓRICO _____	4
III. METODOLOGÍA _____	10
3.1 Tipo y diseño de investigación _____	10
3.1.1 Tipo de Investigación: Aplicada _____	10
3.1.2 Diseño de la investigación _____	10
3.2 Variables y operacionalización _____	11
3.2.1 Variable 1: Control de calidad _____	11
3.2.2 Variable 2: Cultura organizacional _____	12
3.3. Población _____	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos _____	15
3.4.1 Técnica: Encuesta _____	15
3.4.2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario _____	15
3.4.3 Validación del instrumento _____	15
3.4.4 Confiabilidad del instrumento _____	16
3.5 Procedimientos _____	16
3.5.1 Metodología para obtener los datos _____	16
3.5.2 Coordinación y autorización del contexto del estudio _____	16
3.6 Métodos de análisis de datos _____	17
3.6.1 Análisis descriptivo _____	17
3.6.2 Análisis inferencial _____	17
3.7 Aspectos éticos _____	17
IV. RESULTADOS _____	18
4.1 Estadística descriptiva _____	18
4.2. Prueba de normalidad _____	27
4.3. Análisis Inferencial _____	27
4.3.1. Coeficiente de correlación y reglas de decisión _____	27
4.3.2 Prueba de hipótesis general _____	29

4.3.3 Prueba de hipótesis específicas _____	29
V. DISCUSIÓN _____	34
5.1 Objetivo general _____	34
5.2 Objetivos específicos _____	35
5.2.1. Objetivo específico 1 _____	35
5.2.2. Objetivo específico 2 _____	35
5.2.3. Objetivo específico 3 _____	35
5.2.4. Objetivo específico 4 _____	36
5.3 Hipótesis _____	36
5.3.1 Hipótesis general _____	36
5.3.2 Hipótesis específica 1 _____	36
5.3.3 Hipótesis específica 2 _____	37
5.3.4 Hipótesis específica 3 _____	37
5.3.5 Hipótesis específica 4 _____	37
5.4 Resultados descriptivos _____	38
5.4.1 V1 control de calidad: _____	38
5.4.2 V2 Cultura organizacional: _____	38
VI. CONCLUSIONES _____	39
VII. RECOMENDACIONES _____	41
REFERENCIAS _____	42
ANEXOS _____	47
ANEXO N° 1: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR _____	47
ANEXO N° 2: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR _____	48
ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES _____	49
ANEXO N° 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR EL MÉTODO DE JUICIO DE EXPERTO _____	51
ANEXO N° 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO _____	58
ANEXO N° 6: AUTORIZACION DEL CONTEXTO DE ESTUDIO _____	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de frecuencia de la variable Control de calidad _____	18
Tabla N° 2 Distribución de frecuencia de la variable Cultura organizacional ____	19
Tabla N° 3 Distribución de frecuencia de la dimensión Organización _____	20
Tabla N° 4 Distribución de frecuencia de la dimensión Proceso _____	21
Tabla N° 5 Distribución de frecuencia de la dimensión Nivel operativo _____	22
Tabla N° 6 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura burocrática ____	23
Tabla N° 7 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura del clan _____	24
Tabla N° 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura emprendedora _	25
Tabla N° 9 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura de mercado ____	26
Tabla N° 10 Prueba de normalidad _____	27
Tabla N° 11 Tabla de Coeficiente de correlación _____	28
Tabla N° 12 Prueba de hipótesis general _____	29
Tabla N° 13 Prueba de hipótesis específica 1 _____	30
Tabla N° 14 Prueba de hipótesis específica 2 _____	31
Tabla N° 15 Prueba de hipótesis específica 3 _____	32
Tabla N° 16 Prueba de hipótesis específica 4 _____	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura N° 1 Variable Control de calidad _____	18
Figura N° 2 Variable Cultura organizacional _____	19
Figura N° 3 Dimensión Organización _____	20
Figura N° 4 Dimensión Proceso _____	21
Figura N° 5 Dimensión Nivel operativo _____	22
Figura N° 6 Dimensión Cultura burocrática _____	23
Figura N° 7 Dimensión Cultura del clan _____	24
Figura N° 8 Dimensión Cultura emprendedora _____	25
Figura N° 9 Dimensión cultura de mercado _____	26

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo General determinar la relación de control de calidad y Cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020. Las estrategias metodológicas utilizadas han sido, enfoque cuantitativo ya que se comprobó la hipótesis mediante el análisis estadístico. El tipo de investigación fue básica y el diseño es de tipo no experimental puesto que no se ha manipulado ninguna de las dos variables, así mismo fue de corte transversal ya que la obtención de los datos requeridos solo se obtuvo en un solo momento. Así mismo, la muestra es censal ya que la población es pequeña, de 30 colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento para la recolección de datos fue mediante el cuestionario de tipo Likert y la escala de medida fue ordinal y de elaboración propia. Por consiguiente, de acuerdo a la prueba de hipótesis el resultado obtenido es coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.494 y sig. 0.003; información que permite afirmar que existe relación positiva; por lo tanto, se concluye que existe relación significativa de control de calidad y cultura organizacional.

Palabras clave: Control de calidad, cultura organizacional

ABSTRACT

The investigation had as a general objective to determine the relationship of quality control and Organizational Culture in the company Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020. The methodological strategies used have been a quantitative approach since the hypothesis was tested using statistical analysis. The type of investigation was basic, and the design was non-experimental, since neither of the two variables had been manipulated, and it was also cross-sectional since obtaining the required data was only obtained in a single moment. Likewise, the sample is census since the population is small, of 30 collaborators from the company Balkanica S.A.C. The technique used was the survey, the instrument for data collection was by means of the Likert-type questionnaire and the measurement scale was ordinal and self-elaborated. Therefore, according to the hypothesis test, the result obtained is Spearman's Rho correlation coefficient 0.494 and sig. 0.003; information that allows affirming that there is a positive relationship; therefore, it is concluded that there is a significant relationship between quality control and organizational culture.

Keywords: Quality control, organizational culture

I. INTRODUCCIÓN

Según Gonzáles (2018) menciona sobre el control de calidad: permite identificar las diferentes anomalías que se muestran en la producción, implantando mecanismos, programas con el propósito de optimizar la calidad del producto, así también con la implementación de este proceso se reducirá los costos empresariales lo cual permite establecer precios más competitivos en el mercado.

A nivel internacional el control de calidad ha tomado un valor bastante significativo en las diferentes industrias del mercado internacional ya que se ha convertido en algo excepcional puesto que la implantación de programas hace posible una mejora en la calidad en la administración de operaciones, el control de calidad se basa necesariamente en utilizar un conjunto de herramientas y acciones con el objetivo de mejorar y perfeccionar los diferentes sistemas de la producción reduciendo o excluyendo los desperdicios.

A nivel nacional hoy en día las empresas peruanas al observar los resultados de diferentes industrias internacionales alineados a un estricto control de calidad. Las empresas se han sumado a optar por implementar una filosofía de mejora en sus procesos con un mayor control ya que beneficia para la organización tanto en la reducción de sus procesos como en la disminución de desperdicios.

A nivel local la empresa Balkanica S.A.C. ubicada en San isidro, con fecha de inauguración el 14 de noviembre del 2012, Donde su objetivo es producir un producto exclusivo y de calidad con los mejores acabados, para ello la empresa está en una constante búsqueda y asesoramiento de como poder llevar un buen control de calidad y así reducir el coste de fabricación y tener mejor rentabilidad en la compañía.

Según Nuño (2018) Define que la cultura organizacional es: Como el ADN de una empresa, ya que implica las creencias, normas, tradiciones y trabajo en equipo donde a través de ello promueve un ejemplo a seguir hacia el resto de las organizaciones, así mismo es una forma de como la organización se relaciona con la sociedad.

A nivel internacional la cultura organizacional posee una gran influencia en las diferentes áreas de los negocios ya que está muy relacionado al clima laboral de cada empresa, así mismo hoy en día en un mundo cada vez con mayor competencia de oportunidades, la cultura organizacional es un tema imprescindible en los negocios ya que influye en la identidad de la empresa y en la productividad, además que, proyecta una imagen positiva y atrae millenials talentosos.

A nivel nacional la cultura organizacional es una forma de vida conformado por las creencias, valores de cada miembro de la organización, ya que cada integrante que lo conforma tiene una interacción con la estructura y los métodos para tomar decisiones. Un ejemplo claro es el caso de Sodimac, la cultura de esta empresa se visualiza mediante las conductas visibles y frecuentes de cada integrante, tales como las celebraciones y costumbres que se realizan

A nivel local la empresa Balkanica S.A.C. es una organización que busca prevalecer en el mercado comercial, brindando variedad de productos en prendas de vestir y de calidad y para ello la empresa es consiente que aún no tiene muy bien definida su cultura organizacional, ya que aún no está muy bien estructurada de manera interna, por ende; falta mejorar el trabajo en equipo, reconocer el potencial del factor humano así mismo identificar los valores de la organización y tener una buena comunicación y así lograr alcanzar una buena conciencia en el factor producción ya que el resultado de hacer, crear y relacionarse de la mejor forma hace que el trabajo sea el más optimo posible.

Problema General: ¿Cuál es la relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020?; Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de Control de calidad y cultura burocrática ?; ¿Cuál es la relación de Control de calidad y cultura del clan?; ¿Cuál es la relación de Control de calidad y cultura emprendedora?; ¿Cuál es la relación de Control de calidad y cultura de mercado?

Se ha justificado el estudio por los siguientes argumentos: justificación teórica: a través de este trabajo se va a analizar y discutir las teorías de las variables control de calidad y cultura organizacional, donde ayudará a analizar si es dable aplicar estas teorías para la mejora continua así mismo analizar cómo se está

desarrollando la cultura organizacional teniendo en cuenta las percepciones, actitudes y creencias en la empresa Balkanica S.A.C. Justificación práctica: en este estudio ayudará a determinar la relación que existe de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. Así mismo determinar la relación con las dimensiones de cada una de las variables. En consecuencia, realizar un análisis de qué manera se efectúa el control de calidad y como se está brindando el servicio en la organización y de qué manera se puede mejorar y ser más eficientes. justificación Metodológica: a través del desarrollo de dicha investigación se realizó la operacionalización de las dos variables analizando cada una de las variables y sus dimensiones respectivamente, en la cual se podrá identificar la relación que existe entre ambos. Y con ello identificar y mejorar las deficiencias en el control de calidad.

Objetivo general: Determinar la relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020; Objetivos Específicos: Determinar la relación de Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica ; Determinar la relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica; Determinar la relación de Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica; Determinar la relación de Control de calidad y cultura de mercado en la empresa Balkanica.

Hipótesis General: Existe relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020; Hipótesis específicos: Existe relación de Control de calidad y cultura burocrática; Existe relación de Control de calidad y cultura del clan; Existe relación de Control de calidad y cultura emprendedora; Existe relación de Control de calidad y cultura de mercado.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes con relación a la variable Control de calidad son los siguientes: Figueroa-Montes, L. E. (2017) menciona que el control de calidad es lograr detectar las diferentes anomalías que se puede presentar en el proceso de medida, así mismo debe ser eficiente en la detección de errores para minimizar los costos de desperdicio. Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017) para desarrollar una adecuada evaluación de desempeño es necesario utilizar herramientas y técnicas de ingeniería de calidad. Montoya, M. (2017) menciona que si existe un adecuado proceso de supervisión en el proceso productivo logrará tener buena acogida en el mercado comercial por ende podrá mejorar su productividad disminuyendo los costos por desperdicio. Moya, J., & Rojas, V. (2017) mencionan que el control de calidad debe de ser considerado como fundamental e imprescindible en cada uno de los procesos implicados. Suarez, R., & Jiménez, A. (2017) refieren que si en una organización se logra tener el control de calidad ya sea en sus bienes o servicios de manera eficiente, podrá alcanzar y satisfacer las expectativas del consumidor ya que ésta permitirá obtener estadísticas de un buen funcionamiento interno, realizando buenas prácticas en cada una de las funciones. Vega, G., & Escalante, M. (2016) si se realiza una adecuada evaluación en cada uno de los procesos, se logrará determinar el nivel de rendimiento del equipo, así mismo se podrá analizar si es aceptable los objetivos propuestos.

También Meléndez, A., Tomán, M., & Pinillos, R. (2016) refieren que para obtener buenos resultados tal como se plantea, es importante que se realice una constante evaluación en los componentes que lo conforman, con el fin de realizar buenas prácticas en cada uno de los procesos productivos. Madanhire, I., & Mbohwa, C. (2016) para realizar un adecuado control de calidad es importante desarrollar un constante monitoreo en el proceso productivo. Cumplido, C., Hernández, J., Andujo, S., & Guzmán, H. (2015) es importante ya que ayuda a examinar de cómo se está desarrollando los procesos internos, detectar las fallas y así poder analizar el control de gastos en reprocesos además de ello ayuda a establecer metas objetivas. Muñiz, J., Hernández, A., & Ponsoda, V. (2015) es todo lo relacionado a los diferentes factores que se debe de tener en cuenta para poder brindar y garantizar que el proceso de producción se realice de manera segura

óptima posible. Rodríguez, I., & López, P. (2014) existe herramientas que se usan comúnmente en el proceso productivo para determinar la existencia de factores que están ocasionando reprocesos como por ejemplo el análisis de la varianza. Fernández, Chiazza, Veyretou, González, & Romero, (2014) mencionan que para realizar un adecuado control de calidad en los procesos es importante el uso de herramientas que ayuden a poder detectar anomalías, errores que ocasionen sobrecostos innecesarios.

Las tesis a nivel nacional relacionadas a la variable Control de calidad son: Montenegro, L (2017) tuvo como conclusión que, si se establece mayor fiscalización en los procesos de selección de los productos de frutas, los establecimientos que tienen mayor supervisión en control de calidad es el Retail Perú S.A. Sánchez, D., Sánchez, J. (2015) Tuvo como conclusión que al momento de implementar todos los procedimientos según la implementación propuesta a los 3348 colaboradores. Se puede decir que, si se desarrolló un correcto control de calidad, así como un monitoreo constante y permanente. Malásquez, J (2017) concluye en su investigación que, al seguir el ISO 9001:2018 establecida de control de calidad, siguiendo los protocolos que amerita elaborar un producto, se logró un aumento en la producción ya que el proceso se realizó de la manera más óptima posible.

Las tesis a nivel internacional relacionadas a la variable Control de calidad: Espinoza, C. (2014) concluyó que en el transcurso de la investigación si existió cierto nivel de correlación de la variable con el grupo de las personas colaboradores de la compañía. Díaz, J (2010) concluye que existe una carencia en los procesos de control de calidad además si no se realiza este proceso de la manera más eficiente no se alcanzara los objetivos propuestos por la empresa.

Los artículos científicos considerados como antecedentes con relación a la variable cultura organizacional: Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., & Rozo, A. (2018) Es importante ya que influye directamente en el bienestar de cada uno de los colaboradores de la organización, así mismo brindar seguridad laboral. Sánchez, A., Hernández, T, Martínez, E., Villegas, E., & García, C. (2018) define que la cultura organizacional está más centrada en la parte de los procesos y no en la producción, es por ello que se resalta las normas, creencias, habilidades y costumbres y así poder desarrollar una buena cultura en la organización. Arboleda,

G. y López, J. (2017) Es importante que las organizaciones fomenten la cultura organizacional porque tiene relación con el crecimiento de iniciativas de proyectos, brindar soluciones a posibles problemas que se presentan, así mismo mejora la comunicación interna lo cual conlleva a incrementar la competitividad de la compañía. Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017) tiene una gran influencia en cada una de las dimensiones a nivel social como institucional, así mismo se tiene que desarrollar estrategias dentro de la organización para poder alcanzar la sustentabilidad esperada. Gálvez, P., Grimaldi, M., Jesús, A., Fernández, J., & García, J. (2017) Es importante porque influye de manera directa en cada uno de los resultados obtenidos en la organización, ya que está relacionado a las actitudes y los comportamientos de cada colaborador de la empresa.

También Navarro, G., Augusto, V. (2017) menciona que para desarrollar una cultura exitosa en la organización es importante que se realice un buen balance entre los diferentes niveles que amerita, así mismo el líder tiene una influencia para alcanzar una buena cultura organizacional ya que si no logra que los empleados estén bien identificados, motivados e integrados con la empresa no podrán desarrollar una buena actitud como equipo. Salas, L., Solarte, M., & Vargas, G. (2017) está caracterizada a la expresión de comportamiento de cada integrante de la empresa es por ello que cumple un papel crucial en la eficiencia de las organizaciones, por ende, el gerente debe de tener una buena perspectiva en la organización. Segredo, A., García, A., Cabrera, P., Perdomo, I. (2017) es una presentación de cara de cómo es la organización con el exterior, por ello si se desea obtener buenos resultados en cuanto a la competencia. La organización tiene que establecer buenas normas, valores y formas que caracterice el comportamiento que brinda al cliente.

También González, R., Ochoa, S., & Celaya, R. (2016) la cultura organizacional está relacionada al espíritu de cada miembro de la empresa, así mismo para desarrollar una buena cultura organizacional los líderes cumplen un papel importante en la organización. Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016) es un modelo de conducta de un cierto grupo, como por ejemplo las creencias colectivas, cada uno de los valores compartidos, buena comunicación interna, motivación, coordinación y confianza entre colaboradores. Pertuz, V., & Pérez, A. B. (2016) se entiende por cultura organizacional al conjunto de valores, creencias

que están bien establecidas por los miembros de la organización donde interactúan de manera interna como también de manera externa con la finalidad de relacionarse y así poder alcanzar los objetivos propuestos por la organización. Punina, C., & Patricio, Á. (2016) definen cultura organizacional a las creencias, así como valores y experiencias en cada uno de los integrantes de la empresa, así también la cultura organizacional es variable continuamente puesto que esta relacionando con diferentes factores de comportamiento tanto de manera individual como colectiva.

Las tesis a nivel nacional relacionadas a la variable Cultura organizacional son: Huanga, W (2017) concluye que la satisfacción laboral con respecto a cultura organización tiene una gran influencia ya que está muy relacionada a los recursos humanos. Diaz, L (2017) tuvo como conclusión, la importancia de la cultura organizacional en el ambiente laboral y la motivación constante desempeñan un papel muy significativo dentro de la compañía.

Las tesis a nivel internacional relacionadas a la variable Cultura organizacional son: Calero, F (2018) La conclusión en la que se llegó esta investigación fue que si existe cierto nivel de correlación de la variable Cultura Organizacional y el trabajo del personal por ende es importante y dado el caso que si la compañía consigue establecer cambios en su cultura este tendrá un aporte importante en su personal. Roca, M (2016) concluye que la cultura organizacional es trascendente puesto que tiene relación con cada uno de los conceptos, valores, costumbres y metas propuestas por la empresa, por ende, cada colaborador debe de estar muy compenetrado con su organización y así obtener los resultados esperados.

Teoría científica relacionada a la variable control de calidad es teoría de Armand V. Feigenbaum (1951) En su teoría TQC que significa Control total de calidad donde manifiesta y explica la importancia de desarrollar un buen control de calidad y las ventajas que conlleva su desarrollo. Así mismo Evans, J. y Lindsay, W. (2014) hacen referencia que el control de calidad es el seguimiento y la revisión detallada del desarrollo y de los procesos dentro de una empresa implementando diferentes herramientas para el objetivo de ofrecer un producto o servicio con las mejores condiciones. Según Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Es el empleo

de técnicas y actividades de inspección para alcanzar que un producto brinde las mejores condiciones, así mismo cuente con la conformidad con cada una de las inspecciones.

Con relación a las dimensiones de la primera variable control de calidad son: Evans, J.y Lindsay, W. (2014) definen que una organización es una entidad dinámica conformada por un cierto grupo de personas, así mismo tiene una estructura jerárquica y está regulada por un conjunto de normas con un solo objetivo organizacional. Evans, J.y Lindsay, W. (2014) el proceso son ordenamientos requeridas para la fabricación de un producto, teniendo en cuenta las características que se requiera, es por ello por lo que si se realiza un control adecuado de procesos lo objetivos planteado por la organización se llevaran de manera más eficiente. Evans, J.y Lindsay, W. (2014) el nivel operativo es el peldaño más bajo de la jerarquía de la organización, así mismo en el nivel operativo es donde se realiza la producción en masa y para ello el trabajo realizado tiene que ser de la mejor manera y de calidad siguiendo las exigencias del cliente.

Teoría científica relacionada a la variable cultura organizacional Clifford Geertz (1973) en su teoría la Interpretación de las culturas, hace referencia cultura organizacional a las relaciones de comportamiento, así como valores, creencias de un cierto grupo de personas con un propósito en común, además considera que cada organización tiene su propia cultura. Así mismo Encalada, M. et al (2016) Define que la cultura organizacional es todo relacionado con las percepciones, actitudes y creencias; así mismo como éstas se desarrollan en la cultura burocrática de la empresa, así misma cultura del clan, además cultura emprendedora y cultura de mercado dentro de la compañía. Evans, J. y Lindsay, W. (2014) hace referencia que la cultura organizacional o también llamada cultura corporativa es el sistema de valores con un propósito en común.

Respecto a las dimensiones de la variable cultura organizacional: Ritter, M. (2008) define que la cultura burocrática, es acatar un conjunto de normas que organiza la formalidad y que se solicita cumplir, por ende, cada integrante de la organización debe acatar dichas normas. Solórzano, G., & Navio, M. (2016)) Hace referencia que cultura del clan es todo lo relacionado con el enfoque interno de la

organización donde se tiene muchas cosas en común como por ejemplo la lealtad, el trabajo en equipo, el compromiso y la tradición. Encalada, M. et al (2016) hacen referencia a la personalidad propia de cada organización con el fin de diferenciarse de las demás, haciendo uso de la innovación y creatividad de cada integrante de la organización. Encalada, M. et al (2016) define la cultura de mercado a la búsqueda de alcanzar metas negociables, mediante la negociación con el cliente y así generando ventas y rentabilidad para la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación: Aplicada

Para defender lo afirmado Hernández, et al (2014) es aplicada o también mencionada practica o empírica, busca encontrar soluciones a los posibles problemas además de lograr generar un aporte de bienestar en la empresa y en la sociedad.

3.1.2 Diseño de la investigación

- Diseño: no experimental de corte transversal o transeccional

Según Hernández, et al (2014) Hacen referencia, la investigación no experimental es aquella donde se lleva a cabo sin manipular ninguna de las dos variables, así también el diseño es de corte transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2014) Definen corte transversal dado que para la obtención de los datos solo se realiza en un solo instante, en un tiempo único.

- Enfoque: Cuantitativo

Dicha afirmación se sustentó con la definición de Hernández, et al (2014) definen enfoque cuantitativo ya que se realiza el recojo de datos para luego probar las hipótesis a través de análisis estadístico, así también el enfoque cuantitativo tiene por característica numérica puesto que los datos obtenidos son producto de mediciones.

- Nivel: descriptivo correlacional

Según Bernal (2010) es descriptivo debido que se describen características o cualidades más resaltantes del objeto de estudio, así mismo el soporte principal es a través de técnicas tales como la encuesta, entrevista, la observación, etc. Bernal (2010) define es correlacional ya que se analiza y examina las relaciones de las dos variables o sus respectivos resultados mas no las relaciones causales entre sí, además su principal soporte es la utilización de herramientas estadísticas.

- Método: Hipotético deductivo

Para sustentar lo mencionado Bernal (2010) define método hipotético deductivo dado que comienza de afirmaciones en calidad de hipótesis con la finalidad de refutar o falsear dichas afirmaciones obteniendo conclusiones que deben ser comparadas con las acciones realizadas.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Control de calidad

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) hacen referencia que el control de calidad es el seguimiento y la revisión detallada del desarrollo y de los procesos dentro de una empresa implementando diferentes herramientas para el objetivo de ofrecer un producto o servicio con las mejores condiciones.

- Dimensión: Organización

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) definen que una organización es una entidad dinámica conformada por un cierto grupo de personas, así mismo tiene una estructura jerárquica y está regulada por un conjunto de normas con un solo objetivo organizacional.

Indicador: Satisfacción del cliente

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Hace referencia a la acción de quedar complacido en la adquisición de un producto o servicio.

Indicador: Evaluación del desempeño

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Es un proceso que ayuda a prever que tanto un producto como un servicio se realice de la manera más optima y sea aceptable para el cliente.

- Dimensión: Proceso

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) el proceso son ordenamientos requeridas para la fabricación de un producto, teniendo en cuenta las características que se requiera, es por ello por lo que si se realiza un control adecuado de procesos los objetivos planteado por la organización se llevaran de manera más eficiente

Indicador: desarrollo de productos

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) es el tercer proceso después de la generación de ideas y del desarrollo preliminar de conceptos, por ende, si esta idea de desarrollo aún permanece se continuará a la producción en escala.

Indicador: operaciones

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) En esta secuencia se dispone para minimizar los diferentes inconvenientes en la calidad con la finalidad de realizar la producción de la forma más optima posible.

Indicador: Mercadotecnia

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) es el estudio de las diferentes características y elaboración de los productos que serán adquiridos por los clientes, como por ejemplo el precio que los consumidores que están prestos a pagar.

- Dimensión: Nivel operativo

Evans, J.y Lindsay, W. (2014) el nivel operativo es el peldaño más bajo de la jerarquía de la organización, así mismo en el nivel operativo es donde se realiza la producción en masa y para ello el trabajo realizado tiene que ser de la mejor manera y de calidad siguiendo las exigencias del cliente.

Indicador: Integridad

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Define que esta cualidad es importante dentro de una organización ya que los procesos que se desarrollen se cumplirán de la mejor manera.

Indicador: Trabajo en equipo

Encalada, M. et al. (2016). Hace referencia a la actitud y al desenvolvimiento de los miembros de la organización para con los clientes, así también con el buen desempeño integrado que se realiza para brindar un producto o servicio.

Indicador: Costo

Ríncon, C, & Villarreal, F. (2014) Hace referencia al cálculo del gasto económico que representa la elaboración o prestación de un producto o servicio.

3.2.2 Variable 2: Cultura organizacional

Encalada, M. et al (2016) Define que la cultura organizacional es todo relacionado con las percepciones, actitudes y creencias; así mismo como éstas se

desarrollan en la cultura burocrática de la empresa, así misma cultura del clan, además cultura emprendedora y cultura de mercado dentro de la compañía.

- Dimensión: Cultura burocrática.

Ritter, M. (2008) define que la cultura burocrática, es acatar un conjunto de normas que organiza la formalidad y que se solicita cumplir, por ende, cada integrante de la organización debe acatar dichas normas.

Indicador: Normas

Encalada, M. et al (2016) Hace referencia a un conjunto de disposiciones con el fin de promover y realizar buenas prácticas entre los integrantes de la organización y así fomentar bienestar y lograr un trabajo Optimo.

Indicador: Responsabilidades

Cifuentes, C. (2015) Hace referencia que las responsabilidades son inherentes a la libertad, así mismo es cumplir con una obligación y cuidado al realizar o disponer de algo.

- Dimensión: Cultura del clan

Solórzano, G., & Navio, M. (2016)) hace referencia que cultura del clan es todo lo relacionado con el enfoque interno de la organización, donde se tiene muchas cosas en común como por ejemplo la lealtad, el trabajo en equipo, el compromiso y la tradición.

Indicador: La tradición

Cifuentes, C. (2015) Define que es un proceso de transmisión lineal donde los integrantes de la organización brindan sus costumbres, valores a las siguientes generaciones.

Indicador: La lealtad

Tellaeché, A. (2017) Define que la lealtad es el interés que debe de prevalecer en una organización ya que el individuo está comprometido con su labor y con la organización.

Indicador: Compromiso

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Hace referencia al vinculo que se establece entre una persona u organización con la finalidad de cumplir un propósito pactado.

- Dimensión: Cultura emprendedora

Encalada, M. et al (2016) hacen referencia a la personalidad propia de cada organización con el fin de diferenciarse de las demás, haciendo uso de la innovación y creatividad de cada integrante de la organización

Indicador: Riesgos

Prieto, A. (2018) Hace referencia que el riesgo es una posibilidad que están expuestos muchas de las empresas por ello el accionar de estas serán diversas ya que cada organización tendrá su propia prevención.

Indicador: Creatividad

Encalada, M. et al. (2016). Hace referencia a la habilidad y facilidad para la creación de nuevas ideas afrontando los diferentes problemas que se presenta.

Indicador: innovación

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Hace referencia al uso de los diferentes métodos para perfeccionar la calidad de un producto o servicio.

- Dimensión: Cultura de mercado

Encalada, M. et al (2016) define la cultura de mercado a la búsqueda de alcanzar metas negociables, mediante la negociación con el cliente y así generando ventas y rentabilidad para la empresa.

Indicador: negociación

Besterfield, D. H., & González, V. (2009) Hace referencia al uso de los diferentes métodos para perfeccionar la calidad de un producto o servicio.

Indicador: Objetivos individuales

Encalada, M. et al. (2016). Hace referencia al poder dar soluciones ante un posible conflicto o problema que se presente dentro de la organización, así mismo realizar un trabajo Optimo y mostrando empatía, teniendo la capacidad de manejar relaciones interpersonales.

3.3. Población

La población de estudio de la presente investigación fue conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. siendo un total de 30 los colaboradores de las diferentes áreas, producción, ventas, recursos humanos y gerencia. Para sustentar lo mencionado Hernández, et al (2014) refieren que la población es el total de casos con características similares en el cual se va a realizar la investigación.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: Encuesta

Para obtener los datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta ya que nos permitió conocer si existe relación entre nuestras variables con las dimensiones. Bernal (2014) es la técnica para recopilar la información con el apoyo del cuestionario, tomando en cuenta de no modificar el entorno donde se va a realizar el estudio.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

El instrumento utilizado fue el cuestionario y está elaborado por un total de 27 preguntas, las mismas que están elaboradas en función de los indicadores, así mismo el cuestionario es de tipo Likert y la escala de medida es ordinal, consecuencia se buscará que tenga validez y confiabilidad; para ello será necesario utilizar la escala Likert, conformada por tres categorías: nunca, a veces, siempre. Por ende, esta escala nos facilitara conocer si existe relación entre nuestras variables y dimensiones. Para defender lo afirmado Hernández, et al (2014) Hace referencia que el cuestionario es una serie de preguntas que tienes relación con las variables de investigación, así también el cuestionario se utiliza para diferentes tipos de encuestas.

3.4.3 Validación del instrumento

Para la validez de la investigación se recurrió a un juicio de 3 tres expertos en metodología y materia, docentes de la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo: Mg. Merino Garcés José Luis, Dr. Aliaga Correa David Fernando, Dr. Carranza Estela Teodoro los mismos que están comprendidos en el anexo N°4 "Validez del instrumento por el método de juicio de experto" quienes

dieron sus opiniones tomando en cuenta las variables control de calidad y cultura organizacional en donde realizaron la validación detalladamente pregunta por pregunta para luego ser aplicada y así continuar con la presente investigación. Para sustentar dicha afirmación Fernández y Batista (2014) refieren que para ser válido el instrumento tiene que ser analizado y aprobado por un juicio de expertos en el tema tomando en cuenta las variables de medición.

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se requirió del estadístico Alfa de Cronbach y procesamiento de datos por el programa SPSS teniendo como coeficiente de 0.935 que es considerada muy alta de acuerdo con la escala de coeficiente de Cronbach, estableciendo como fuente de información los resultados de una encuesta piloto a una muestra limitada compuesta por 18 sujetos de estudio, procedimiento este contenido está en el anexo N°3 “Confiabilidad del instrumento” para sustentar dicho procedimiento Hernández, et al (2014) mencionan que la confiabilidad sirve para medir y calcular el grado de exactitud de la medida es por ello que si continuamente se repite el instrumento tomando en cuenta el mismo sujeto los resultados que se obtenga serán iguales.

3.5 Procedimientos

3.5.1 Metodología para obtener los datos

- Se habilitó los instrumentos para obtención de los datos, siendo el objeto de estudio la totalidad de 30 los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C.
- Así mismo se envió el link vía Hotmail, WhatsApp al total de colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. mediante el Formulario Google.
- Para adquirir las respuestas se usó esta misma metodología, ya que permite obtener las respuestas de manera inmediata.

3.5.2 Coordinación y autorización del contexto del estudio

Se redactó un documento solicitando la autorización de la gerente general de la empresa Balkanica S.A.C. para proceder a realizar la encuesta en el contexto de estudio, dicho procedimiento este contenido en el anexo N°6.

3.6 Métodos de análisis de datos

3.6.1 Análisis descriptivo

Se realizó el análisis descriptivo según los datos obtenidos mediante el instrumento de investigación tomando en cuenta las variables Control de calidad y cultura organizacional, así mismo cada una de las dimensiones de estudio, logrando obtener tablas y gráficos de frecuencia mediante el programa SPSS, las cuales han sido interpretadas respectivamente. Dicha afirmación ha sido sustentada según Hernández, *et al* (2014) definen que la estadística descriptiva es aquella que ayuda a describir y comprender los valores y datos de cada una de las variables mediante las distribuciones de frecuencias.

3.6.2 Análisis inferencial

Se realizó el análisis inferencial según las hipótesis planteadas a través del programa SPSS, el mismo que brinda el nivel de correlación, así como la significancia mediante el estadístico Rho de Spearman de igual modo las respuestas obtenidas han sido interpretadas con la finalidad de concluir si existe o no relación de Control de calidad y cultura organizacional. Dicha afirmación ha sido sustentada según Hernández, *et al* (2014) definen análisis inferencial a la obtención de resultados a través de la deducción realizando procedimientos como los estadísticos en donde se busca probar las hipótesis y probar parámetros.

3.7 Aspectos éticos

Los datos obtenidos de las personas que fueron encuestadas, así como las respuestas obtenidas no serán vulneradas y se mantendrán en discreción y reserva de acuerdo con la ley de cuidado de información. Dado que esta investigación es auténtica y las fuentes de información se respetan.

IV. RESULTADOS

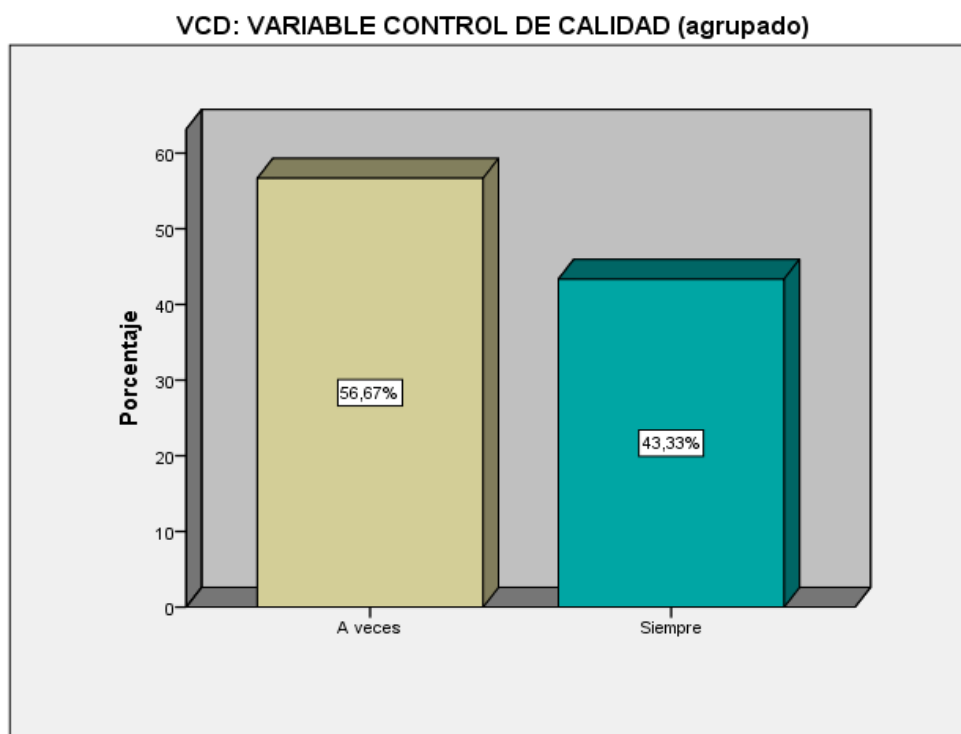
4.1 Estadística descriptiva

Variable 1: Control de calidad

Tabla N° 1 Distribución de frecuencia de la variable Control de calidad

VCD: VARIABLE CONTROL DE CALIDAD (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura N° 1 Variable Control de calidad



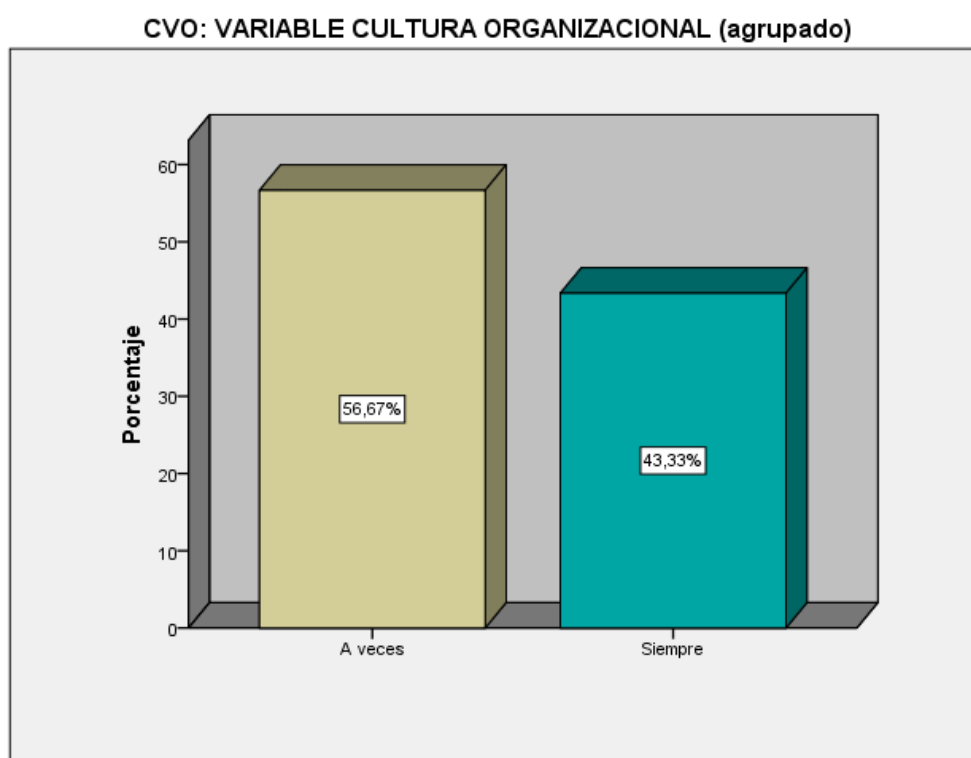
Interpretación: según los resultados conseguidos al realizar las encuestas a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. referente al control de calidad en el proceso productivo que comprenden las dimensiones: organización, proceso y nivel operativo consideran que el 56.67% es a veces y el 43,33% siempre.

Variable 2: Cultura organizacional

Tabla N° 2 Distribución de frecuencia de la variable Cultura organizacional

CVO: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 2 Variable Cultura organizacional



Interpretación: según los resultados alcanzados al realizar las encuestas a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. referente a la cultura organizacional de la empresa que comprenden las siguientes dimensiones: Cultura burocrática, así misma cultura de clan, además cultura emprendedora y cultura de mercado consideran que el 56.67% es a veces; el 43,33% siempre.

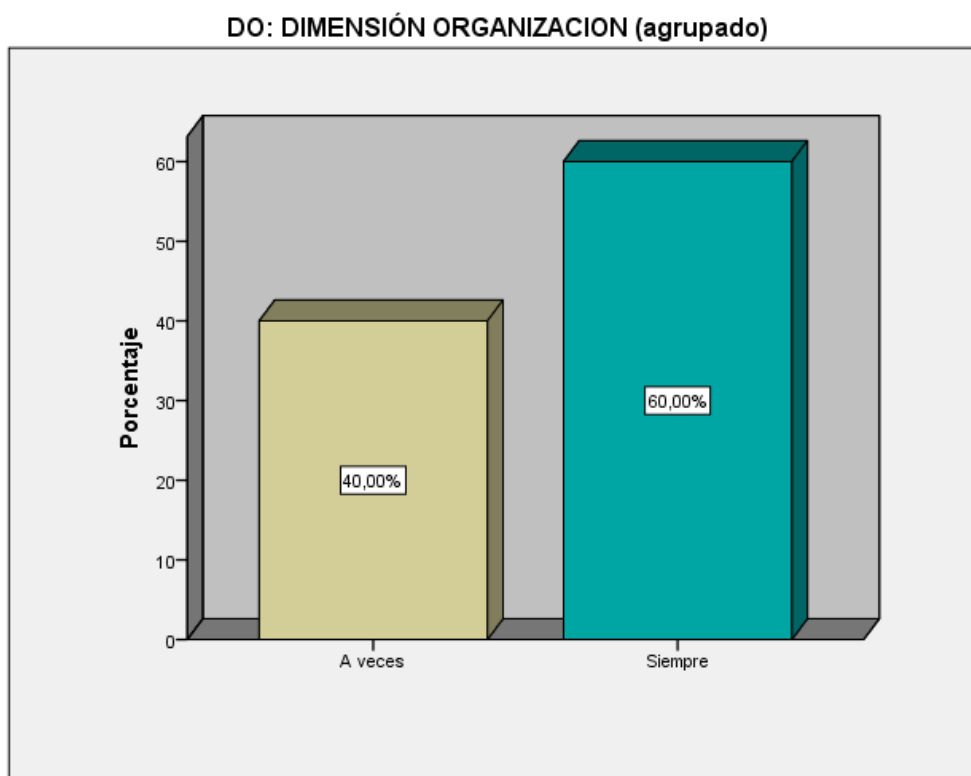
DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

Tabla N° 3 Distribución de frecuencia de la dimension Organización

DO: DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40,0	40,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 3 Dimensión Organización



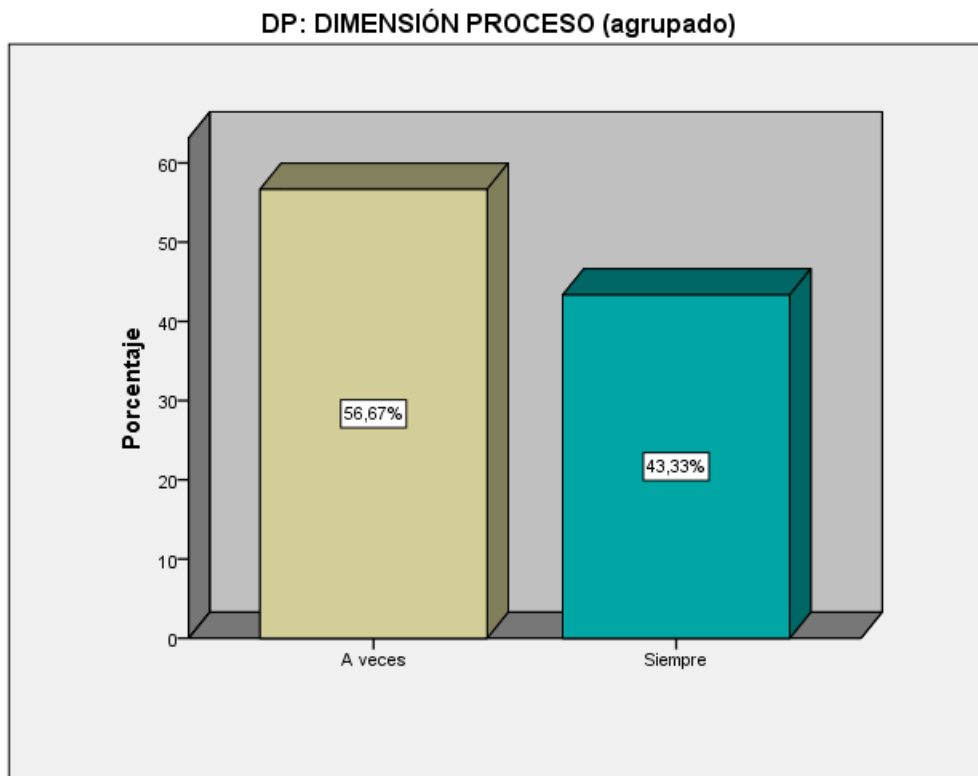
Interpretación: según los resultados logrados con la técnica encuesta mediante el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C referente a la dimensión organización que comprende los indicadores: satisfacción del cliente y evaluación de desempeño consideran que el 60.00% consideran siempre; el 40,00% consideran a veces.

DIMENSIÓN: PROCESO

Tabla N° 4 Distribución de frecuencia de la dimensión Proceso

DP: DIMENSIÓN PROCESO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 4 Dimensión Proceso



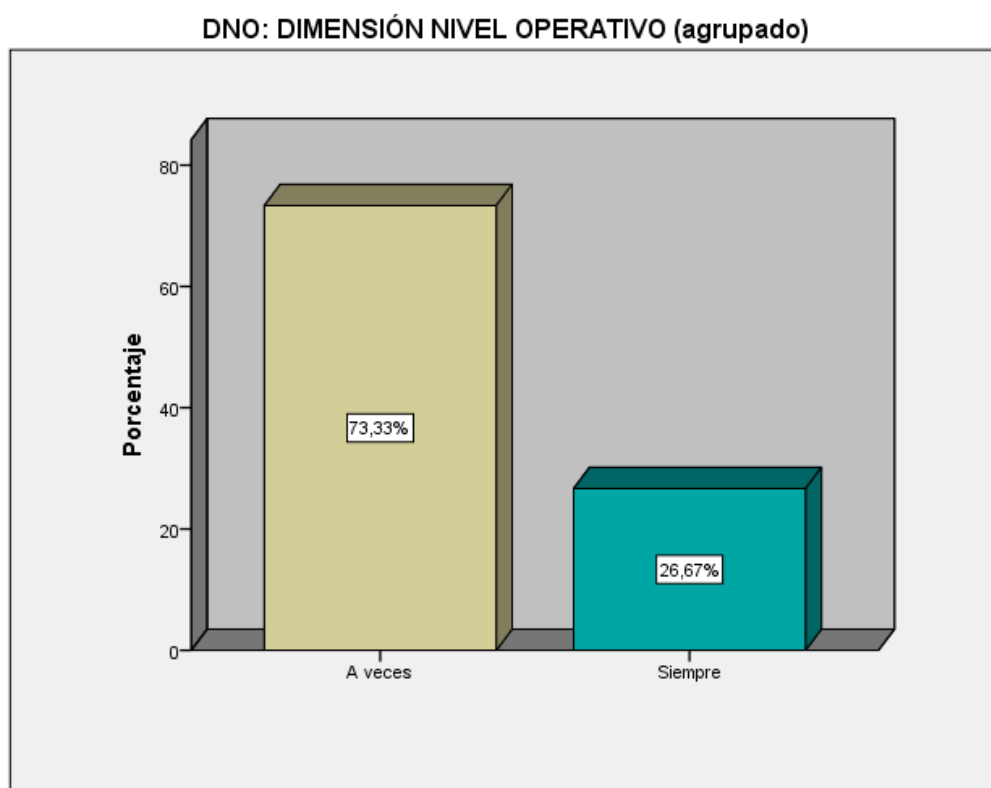
Interpretación: Dado los resultados conseguidos al realizar las encuestas a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. referente a la dimensión proceso que comprenden las dimensiones: Desarrollo de productos, operaciones y mercadotecnia consideran que el 56.67% es a veces y el 43,33% siempre.

DIMENSIÓN: NIVEL OPERATIVO

Tabla N° 5 Distribución de frecuencia de la dimensión Nivel operativo

DNO: DIMENSIÓN NIVEL OPERATIVO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	73,3	73,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 5 Dimensión Nivel operativo



Interpretación: de acuerdo con los resultados logrados con la técnica encuesta mediante el cuestionario realizado a los colaboradores de Balkanica S.A.C. referente a la dimensión nivel operativo que comprenden los indicadores: integridad, trabajo en equipo y costo consideran que el 73.33% es a veces y el 27,67% siempre.

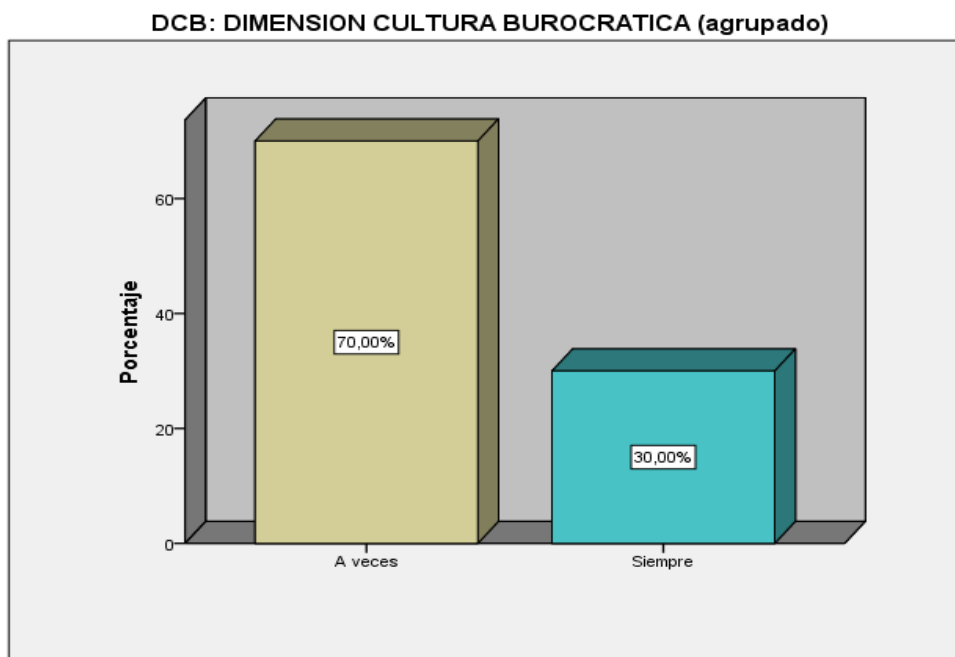
DIMENSIONES DE LA VARIABLE 2

DIMENSIÓN: CULTURA BUROCRÁTICA

Tabla N° 6 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura burocrática

DCB: DIMENSIÓN CULTURA BUROCRÁTICA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	70,0	70,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 6 Dimensión Cultura burocrática



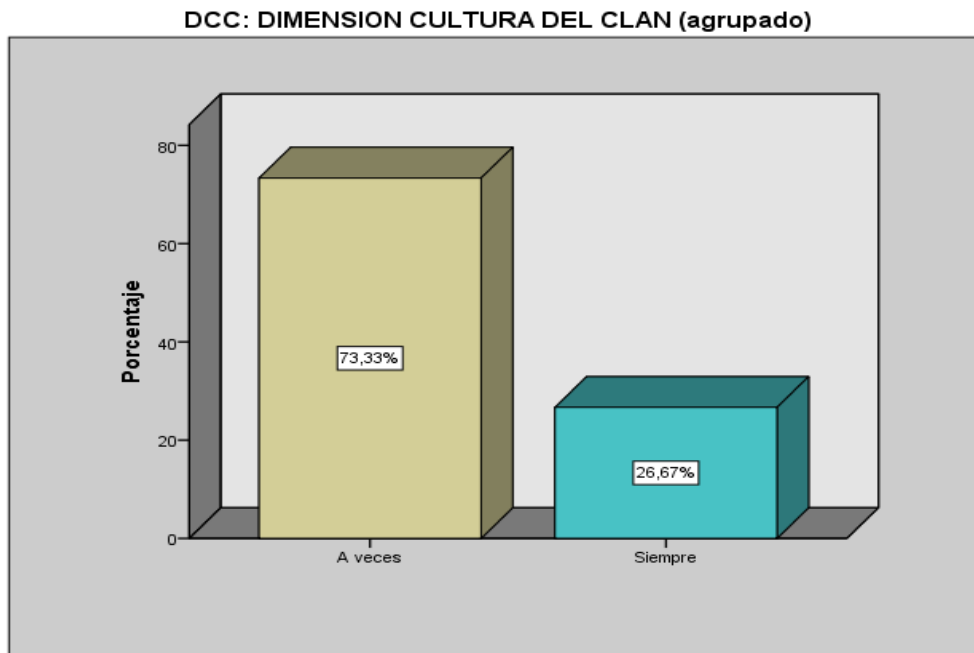
Interpretación: Dado los resultados alcanzados realizado a los colaboradores de la organización Balkanica S.A.C referente a la dimensión cultura burocrática que comprende los indicadores: normas y responsabilidades consideran que el 70.00% es a veces y el 30.00% siempre.

DIMENSIÓN: CULTURA DEL CLAN

Tabla N° 7 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura del clan

DCC: DIMENSIÓN CULTURA DEL CLAN (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	73,3	73,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura N° 7 Dimensión Cultura del clan



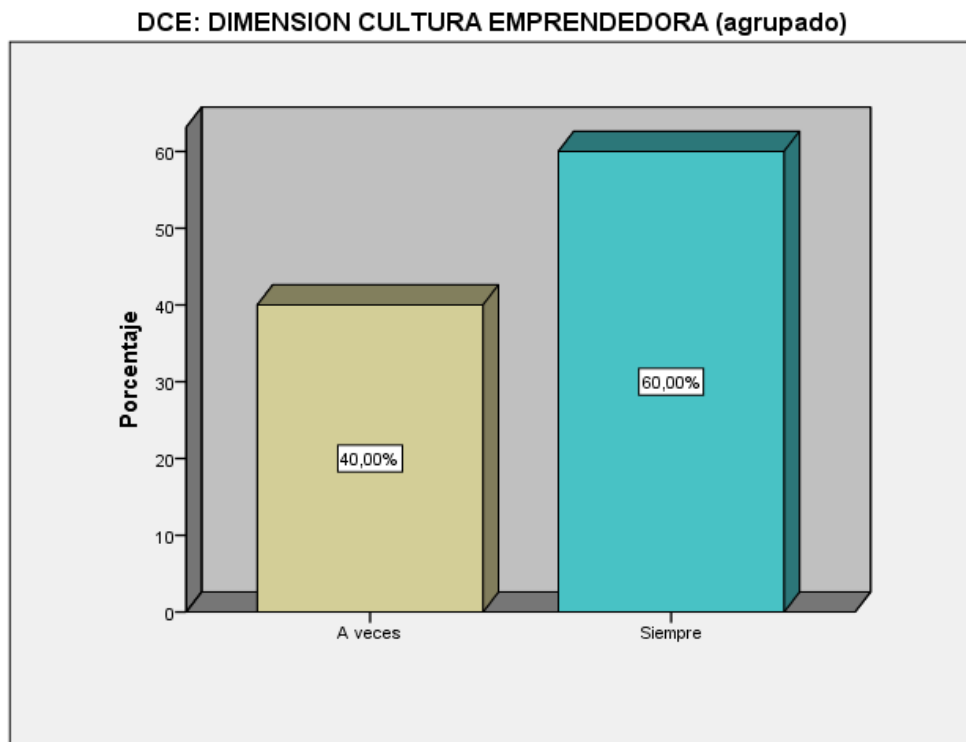
Interpretación: según los resultados obtenidos con la técnica encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Balkanica. Referente a la dimensión cultura del clan que comprende los indicadores: la tradición, la lealtad y compromiso consideran que el 73.33% es a veces y el 26,67% siempre.

DIMENSIÓN: CULTURA EMPRENDEDORA

Tabla N° 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura emprendedora

DCE: DIMENSIÓN CULTURA EMPRENDEDORA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40,0	40,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 8 Dimensión Cultura emprendedora



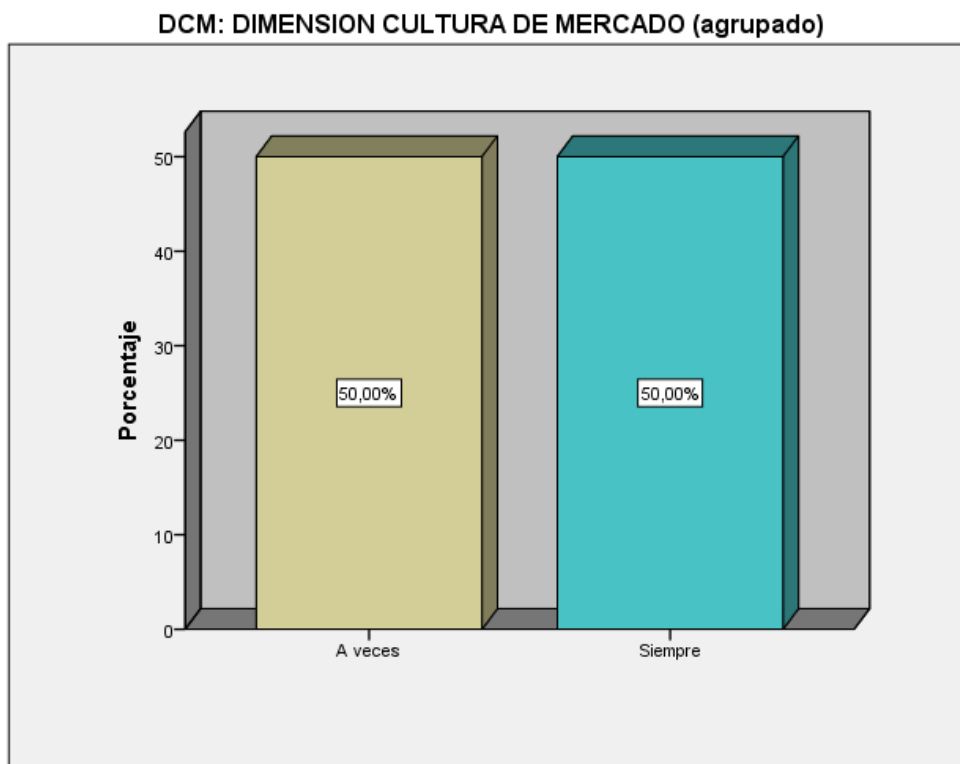
Interpretación: Dado los resultados adquiridos mediante la encuesta a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C referente a la dimensión cultura emprendedora que comprende los indicadores: riesgo, creatividad, innovación consideran que el 60.00% es siempre y el 40% a veces.

DIMENSIÓN: CULTURA DE MERCADO

Tabla N° 9 Distribución de frecuencia de la dimensión Cultura de mercado

DCM: DIMENSIÓN CULTURA DE MERCADO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	50,0	50,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura N° 9 Dimensión cultura de mercado



Interpretación: Los resultados logrados mediante la encuesta realizado a los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C referente a la dimensión cultura de mercado que comprende los indicadores: negociación y objetivos individuales consideran que el 50.00% es siempre y el 50% a veces.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla N° 10 Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VCD: VARIABLE CONTROL DE CALIDAD (agrupado)	.372	30	.000	.632	30	.000
CVO: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)	.372	30	.000	.632	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

Hipótesis alterna la distribución de la muestra no es normal

Hipótesis nula: la distribución de la muestra es normal

Regla de decisión

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Interpretación: de acuerdo con el resultado que se aprecian en la tabla N° 11 prueba de normalidad la significancia encontrada de acuerdo con el estadístico Shapiro-Wilk es 0,000 y teniendo en cuenta la regla de decisión si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula por ende la distribución de la muestra es no paramétrica.

4.3. Análisis Inferencial

4.3.1. Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla N° 11 Tabla de Coeficiente 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

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: Existe relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020

H₁: Existe relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020

H₀: No existe relación de Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020

4.3.2 Prueba de hipótesis general

Tabla N° 12 Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			CONTROL DE CALIDAD	CULTURA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.494**
		Sig. (unilateral)	.	.003
		N	30	30
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	.494**	1.000
		Sig. (unilateral)	.003	.
		N	30	30

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

Interpretación: Según los resultados que se visualiza en la tabla N° 12 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.494 y de acuerdo a la tabla N° 11 es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.003 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por ende se ha determinado que si existe relación de la variable Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C.

4.3.3 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

H: Existe relación de Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C.

H₁: Existe relación de Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C.

H₀: No Existe relación de Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 13 Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			CONTROL DE CALIDAD	CULTURA BUROCRATICA
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.529**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	30	30
	CULTURA BUROCRATICA	Coefficiente de correlación	.529**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	30	30

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

Interpretación: Según los resultados que se visualiza en la tabla N° 13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.529, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 11 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.003 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la variable Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C.

Hipótesis específicas 2

H: Existe relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C.

H₁: Existe relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C.

H₀: No existe relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 14 Prueba de hipótesis específica 2

			Correlaciones	
			CONTROL DE CALIDAD	CULTURA DEL CLAN
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.363*
		Sig. (bilateral)	.	.049
		N	30	30
	CULTURA DEL CLAN	Coeficiente de correlación	.363*	1.000
		Sig. (bilateral)	.049	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados que se visualiza en la tabla N° 14 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0363, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 11 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.049 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la variable Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C.

Hipótesis específicas 3

H: Existe relación de Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C.

H₁: Existe relación de Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C.

H₀: No existe relación de Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 15 Prueba de hipótesis específica 3

			Correlaciones	
			CONTROL DE CALIDAD	CULTURA EMPRENDEDORA
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.434*
		Sig. (bilateral)	.	.017
		N	30	30
	CULTURA EMPRENDEDORA	Coeficiente de correlación	.434*	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados que se visualiza en la tabla N° 15 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.434, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 11 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.017 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la variable Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C.

Hipótesis específicas 4

H: Existe relación de Control de calidad y cultura de mercado en la empresa Balkanica S.A.C.

H₁: Existe relación de Control de calidad y cultura de mercado en la empresa Balkanica S.A.C.

H₀: No existe relación de Control de calidad y cultura de mercado en la empresa Balkanica S.A.C.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 16 Prueba de hipótesis específica 4

			Correlaciones	
			CONTROL DE CALIDAD	CULTURA DE MERCADO
Rho de	CONTROL DE	Coefficiente de correlación	1.000	.417*
Spearman	CALIDAD	Sig. (bilateral)	.	.022
		N	30	30
	CULTURA DE	Coefficiente de correlación	.417*	1.000
	MERCADO	Sig. (bilateral)	.022	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados que se visualiza en la tabla N° 16 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.417, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 11 “coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.022 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la variable Control de calidad y cultura de mercado en la empresa Balkanica S.A.C.

V. DISCUSION

5.1 Objetivo general

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C.; al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico Rho Spearman coeficiente es 0.494 se determinó que si existe correlación entre variables control de calidad y cultura organizacional.

Dicho resultado están comprendidas dentro de las teorías científicas de TQC (control total de calidad) teoría de Armand V. Feigenbaum (1951) Así mismo con las definiciones de Evans, J.y Lindsay, W. (2014) hacen referencia que el control de calidad es el seguimiento y la revisión detallada del desarrollo y de los procesos dentro de una empresa implementando diferentes herramientas para el objetivo de ofrecer un producto o servicio con las mejores condiciones., Así mismo existe coherencia con las conclusiones de Encalada, M. et al (2016) Define que la cultura organizacional es todo relacionado con las percepciones, actitudes y creencias; así mismo como éstas se desarrollan en la cultura burocrática de la empresa, así misma cultura del clan, además cultura emprendedora y cultura de mercado dentro de la compañía.

También es coherente con los resultados de los artículos de Madanhire, I., & Mbohwa, C, (2016) para realizar un adecuado control de calidad es importante desarrollar un constante monitoreo en el proceso productivo. Moya, J., & Rojas, V. (2017) mencionan que el control de calidad debe de ser considerado como fundamental e imprescindible en cada uno de los procesos implicados. Así mismo es coherente con los resultados de los artículos de Navarro, G., Augusto, V. (2017) menciona que para desarrollar una cultura exitosa en la organización es importante que se realice un buen balance entre los diferentes niveles que amerita, así mismo el líder tiene una influencia para alcanzar una buena cultura organizacional ya que si no logra que los empleados estén bien identificados, motivados e integrados con la empresa no podrán desarrollar una buena actitud como equipo.

5.2 Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo específico 1

El objetivo específico 1 fue determinar la relación de Control de calidad y cultura burocrática en Balkanica; al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico Rho Spearman coeficiente es 0.529 se determinó que si existe correlación entre la variable Control de calidad y la dimensión cultura burocrática.

Dicho resultado es coherente con la definición de Ritter, M. (2008) quien define en su libro "Cultura Organizacional: Gestión y comunicación" cultura burocrática, es acatar un conjunto de normas que organiza la formalidad y que se solicita cumplir, por ende, cada integrante de la organización debe acatar dichas normas

5.2.2. Objetivo específico 2

El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica; al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico Rho Spearman coeficiente es 0.363 se determinó que si existe correlación entre la variable Control de calidad y la dimensión cultura del clan.

Dicho resultado es coherente con la definición de Solórzano, G., & Navio, M. (2016) Hace referencia que cultura del clan es todo lo relacionado con el enfoque interno de la organización donde se tiene muchas cosas en común como por ejemplo la lealtad, el trabajo en equipo, el compromiso y la tradición.

5.2.3. Objetivo específico 3

El objetivo específico 3, fue determinar la relación de Control de calidad y cultura emprendedora en Balkanica S.A.C.; al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico Rho Spearman coeficiente es 0.434 se determinó que si existe correlación entre la variable Control de calidad y la dimensión cultura emprendedora.

Dicho resultado es coherente con la definición de Encalada, M. et al (2016) nos dicen cultura emprendedora a la personalidad propia de cada organización con el

fin de diferenciarse de las demás, haciendo uso de la innovación y creatividad de cada integrante de la organización

5.2.4. Objetivo específico 4

El objetivo específico 4 fue determinar la relación de Control de calidad y cultura de mercado en Balkanica S.A.C; al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico Rho Spearman coeficiente es 0.417 se ha determinado que si existe correlación entre la variable Control de calidad y la dimensión cultura de mercado.

Dicho resultado es coherente con la definición de Solórzano, G., & Navio, M. (2016) hace referencia que cultura del clan es todo lo relacionado con el enfoque interno de la organización, donde se tiene muchas cosas en común como por ejemplo la lealtad, el trabajo en equipo, el compromiso y la tradición.

5.3 Hipótesis

5.3.1 Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido existe relación de control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro – 2020, para probar dichas hipótesis primero se determinó si la muestra era normal o no normal; la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Shapiro-Wilk arrojando como resultado Sig. 0,000 comprobándose con ello que la muestra de la distribución es no paramétrica por ende se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman Obteniéndose como resultado nivel de correlación 0.494 significancia 0.003 ;en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que la muestra de la hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos que, uno de los descubrimientos más trascendentales de nuestra investigación es que la variable control de calidad tiene relación significativa con la variable cultura organizacional.

5.3.2 Hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 fue existe relación de Control de calidad y cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C; para comprobar dicha hipótesis se usó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman; considerando que la distribución

de la muestra es no paramétrica como se visualiza en la tabla N° 13 obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0.529, significancia 0.003 en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera dicho resultado se ha probado que la variable control de calidad si presenta relación significativa con respecto a la dimensión cultura burocrática en la empresa Balkanica S.A.C.

5.3.3 Hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 fue existe relación de Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C; para comprobar dicha hipótesis se usó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman; considerando que la distribución de la muestra es no paramétrica como se muestra en la tabla N° 14 obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0.363, significancia 0.049 en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera dicho resultado se ha probado que la variable control de calidad presenta relación significativa con respecto a la dimensión cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C

5.3.4 Hipótesis específica 3

La hipótesis específica 3 fue existe relación de Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C; para comprobar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman; considerando que la distribución de la muestra es no paramétrica como se muestra en la tabla N° 15 obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0.434, significancia 0.017 en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera dicho resultado se ha probado que la variable control de calidad presenta relación significativa con respecto a la dimensión cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C

5.3.5 Hipótesis específica 4

La hipótesis específica 4 fue existe relación de Control de calidad y cultura mercado en la empresa Balkanica S.A.C; para comprobar dicha hipótesis se usó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman; considerando que la distribución de la muestra es no paramétrica como se muestra en la tabla N° 16 obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0.417, significancia 0.022 en

consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera dicho resultado se ha probado que la variable control de calidad presenta relación significativa con respecto a la dimensión cultura de mercado en la empresa Balkanica S.A.C.

5.4 Resultados descriptivos

5.4.1 V1 control de calidad:

Según los resultados arrojados en la tabla de frecuencia de la variable control de calidad que comprenden las dimensiones: organización, proceso y nivel operativo consideran que el 56.67% es a veces y el 43,33% siempre. Considerando dicho resultado identificamos un importante porcentaje que consideran a veces, esta información demuestra que muchos de los colaboradores no cuentan con los conocimientos suficientes en los procesos de la empresa lo cual se puede visualizar en el indicador evaluación del desempeño de la dimensión organización los mismos que requerirían propuesta de solución a dichos aspectos con la finalidad de mejorar en el contexto de estudio.

5.4.2 V2 Cultura organizacional:

Según los resultados arrojados al realizar las encuestas a colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. el 56.67% referente a las dimensiones de cultura organizacional tales como: Cultura burocrática, así misma cultura del clan, además cultura emprendedora y cultura de mercado consideran que el 56.67% es a veces; el 43,33% siempre. Considerando dicho resultado identificamos un importante porcentaje que consideran a veces, esta información demuestra que muchos de los colaboradores no cumplen con las tareas encomendadas por los directivos lo cual se puede visualizar en el indicador responsabilidades de la dimensión cultura burocrática los mismos que requerirían propuesta de solución a dichos aspectos con la finalidad de mejorar en el contexto de estudio.

VI. CONCLUSIONES

6.1 De acuerdo con los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que a veces se desarrolla el control de calidad y cultura organizacional en Balkanica S.A.C. ; coeficiente de correlación 0.494; la significancia 0.003, teoría de TQC que significa Control total de calidad de Armand V. Feigenbaum (1951); así mismo teoría de la Interpretación de las culturas de Clifford, G. (1973) que tienen coherencia con los resultados de estudio; Se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo general planteado se determinó que existe relación significativa de control de calidad y cultura organizacional.

6.2 De acuerdo con los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que a veces se desarrolla el control de calidad y cultura burocrática en Balkanica S.A.C.; coeficiente de correlación 0.529; la significancia 0.003, teoría cultura burocrática de Ritter, M. (2008) que tiene coherencia con los resultados de estudio; Se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo con el objetivo específico 1 se determinó que existe relación significativa de control de calidad y cultura burocrática.

6.3 De acuerdo con los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que a veces se desarrolla el Control de calidad y cultura del clan en la empresa Balkanica S.A.C.; coeficiente de correlación 0.363; la significancia 0,049, teoría cultura del clan de Solórzano, G., & Navio, M. (2016) que tiene coherencia con los resultados de estudio; Se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo con el objetivo específico 2 se determinó que existe relación significativa de Control de calidad y cultura del clan

6.4 De acuerdo con los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que a veces se desarrolla el Control de calidad y cultura emprendedora en la empresa Balkanica S.A.C.; coeficiente de correlación 0.434; la significancia 0.017, teoría cultura emprendedora de Encalada, M. et al (2016) que tiene coherencia con los resultados de estudio; Se ha

comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 3 se determinó que existe relación significativa de control de calidad y cultura emprendedora.

6.5 De acuerdo con los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que a veces se desarrolla el control de calidad y cultura de mercado en Balkanica S.A.C.; coeficiente de correlación 0.417; la significancia 0.022, teoría cultura de mercado de Solórzano, G., & Navio, M. (2016) que tiene coherencia con los resultados de estudio; Se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 4 se determinó que si existe relación significativa de control de calidad y cultura de mercado.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Para lograr una cultura organizacional competitiva la gerencia debe desarrollar controles de calidad en todas sus etapas como son producción, marketing, ventas y satisfacción del cliente intermedio y final así mismo se deberá desarrollar las acciones mediante trabajo en equipo e identificación plena con la organización.

7.2 Con el propósito de lograr una cultura burocrática que consiste en el cumplimiento de normas y procedimientos es necesario que la gerencia de la empresa diseñe una estructura organizacional y manuales de procedimientos de producción y gestión y se asegure su cumplimiento mediante una supervisión y control de la calidad en todas sus etapas.

7.3 Para lograr una cultura interna favorable para la empresa la gerencia debe implementar un programa de apoyo permanente a todas las áreas, así como al personal de la organización que influya en mejorar el trabajo en equipo, compromiso en la labor que se realiza, así mismo resaltar las tradiciones y la lealtad por la organización.

7.4 Con el propósito de lograr una cultura emprendedora, la gerencia de la empresa debe implementar un programa de motivación y aportes para la mejora continua de los procesos, innovación y creatividad tomando en cuenta los aportes y opiniones de cada uno de los colaboradores de la empresa.

7.5. Para mejorar la cultura de mercado la gerencia debe implementar un control de calidad que permita lograr satisfacción, lealtad y demanda de los clientes, así mismo desarrollar acciones de negociación y logro de los objetivos individuales.

REFERENCIAS

- Arboleda, G. y López, J. (2017). Organizational Culture in Institutions Providing Health Services at Valle of Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258.
- Armand, V. (1951) *Total quality control: engineering and management*: Editorial: McGraw-Hill
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales Colombia*: Pearson Educación, Colombia: Pearson Educación. 3ra edición.
- Besterfield, D. H., & González, V. (2009). *Control de calidad* (No. Sirsi) i9786074421217). Pearson educación.
- Calero, F. (2018) *Cultura organizacional y desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. Tesis para alcanzar el título de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). Organizational culture and its influence in business sustainability. The importance of culture in corporate sustainability. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 352-365.
- Cifuentes, C. (2015). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea. Fondo de cultura económica*.
- Clifford, G. (1973) *The Interpretation of Cultures*. España. Editorial: Gedisa, S.A.
- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69.
- Cumplido, C., Hernández, J., Andujo, S., & Guzmán, H. (2015). Implementación de sigma métrico como parte esencial del control de calidad interno en hematología. *Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*, 62(3), 140-145.

- Díaz, J (2010) Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración Industrial Especializada S.A. De C.V." De Xalapa, Veracruz. Tesis para optar el grado de Maestra en estadística Informática.
- Díaz, L (2017) Cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores del programa línea 100 del Ministerio de la mujer. Lima, 2017. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.
- Encalada, M., Rodríguez, G., Vélez, E., Arrata, F., & Armas, Y. (2016). *La cultura organizacional-eje de acción de la gestión humana*.
- Espinoza, C. (2014) Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de plan de una fábrica de alimentos. Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial - en el grado académico de Licenciado, de la Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014) *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning Editores. 7ma edición
- Fernández, Chiazza, Veyretou, González, & Romero, (2014) Urine analysis: standardization and quality control. ACTA BIOQUIMICA CLINICA LATINOAMERICANA, 48(2), 213-221.
- Figueroa-Montes, L. E. (2017). Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú. Acta Médica Peruana, 34(3), 237-243. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1728-59172017000300013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gálvez, P., Grimaldi, M., Jesus, A., Fernandez, J., & Garcia, J. (2017). Organizational culture and job satisfaction: psychometric properties of scale in fitness centers. Revista de Psicología Del Deporte, 26, 104-109.
- González, R., Ochoa, S., & Celaya, R. (2016). Organizational Culture and Performance in Higher Education Institutions: Implications for the Substantive Functions of Teaching, Research and Outreach. REVISTA UNIVERSIDAD EMPRESA, 18(30), 13-31.

- Hernandez, R., Fernandez, C. y Batista, M. (2014) Metodología de la investigación 6ta ed. Mexico: Interamericana Editores, S.A.
- Huanga, 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 para alcanzar el grado de Maestro de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.
- Madanhire, I., & Mbohwa, C. (2016). Application of statistical process control (SPC) in manufacturing industry in a developing country. *Procedia Cirp*, 40, 580-583.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014) Administración y control de calidad. (9na ed.) Mexico: Cengage Learning Editores
- Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016). Organizational culture and Competencies for Knowledge Management in Small and Medium Size Enterprises (SMEs) in Colombia. *Información tecnológica*, 27(6), 03-10.
- Melasquez, J (2017) Implantación del sistema de gestión de calidad en Minerals Supply & Services S.A.C. Título para obtener el grado de Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Meléndez, A., Tomán, M., & Pinillos, R. (2016). Guía práctica: gestión, producción, infraestructura y control de calidad para MOOC. Sánchez, J. (2016) Editor. *Nuevas Ideas en Informática Educativa*, 12, 372-377.
- Montenegro, L (2017) Gestión del control de calidad de los productos perecibles para reducir los desmedros de metro Cencosud Retail Perú S.A. – Santa Elena Chiclayo, 2013 – 2016. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad De San Martín De Porres.
- Montoya, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial data*, 20(2), 95-100.
- Moya, J., & Rojas, V. (2017). Post- analytical quality in cervical exfoliative cytology to Lima, Peru. *Revista Española de Patología*, 50(4), 207-217.

- Muñiz, J., Hernández, A., & Ponsoda, V. (2015). Nuevas directrices sobre el uso de los tests: investigación, control de calidad y seguridad. *Papeles del psicólogo*, 36(3), 161-173.
- Navarro, G., Augusto, V. (2017). Development a model of diagnosis of organizational culture. *Revista Perspectivas*, (39), 75-102.
- Pertuz, V., & Pérez, A. B. (2016). Model for innovative organizational culture in coffee growers in Cesar State, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 117-130.
- Prieto, A. (2018) *Prevención de riesgos laborales y descentralización productiva*. Editorial Reus.
- Punina, C., & Patricio, Á. (2016). Measurement of organizational culture. *Ciencias administrativas*, 4.
- Ríncon, C, & Villarreal, F. (2014). Contabilidad de costos I. Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08. Ediciones de la U.
- Ritter, M. (2008) *Cultura Organizacional: gestión y comunicación* – 1ª ed. – Buenos Aires La Crujía
- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., & Roza, A. (2018) Organizational culture, challenges and challenges for healthy organizations.
- Roca, M (2016) *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*”. Tesis para optar el grado de Maestra en Psicología Organizacional), de la Universidad de Belgrano. Buenos Aires. Argentina.
- Rodríguez, I., & López, P. (2014). Uso secuencial de herramientas de control de calidad en procesos productivos: una aplicación en el sector agroalimentario. *Pecunia*, (18), 73.
- Salas, L., Solarte, M, & Vargas, G. (2017) Effect organisational culture on the performance of the SMEs of Cali. *Suma de Negocios*, 8(18), 88-95.

- Sánchez, A., Hernández, T, Martínez, E., Villegas, E., & García, C. (2018). Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales, 89(6), 1-10.
- Sánchez, D., Sánchez, J. (2015) Implantación de sistema de control de calidad aplicado al análisis de muestras geológicas, para mejorar el nivel de confiabilidad de los resultados de laboratorio, en la empresa Anglo American – Quellaveco-2015. Tesis para obtener el grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte.
- Segredo, A., García, A., Cabrera, P., Perdomo, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, (24), 86-99.
- Solórzano, G., & Navio, M. (2016) Diseño y Cambio Organizativo: Fundamentos y nuevos enfoques. España: Ramon Areces. S.A.
- Suarez, R., & Jiménez, A. (2017). Importance of quality control about nia 220 audit companies. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, (6), 2-13.
- Tellaeche, A. (2017) Practicas del trabajo social clínico: España: Nau Libres
- Vega, G., & Escalante, M. (2016). Control de calidad en sistemas de imágenes diagnósticas por resonancia magnética: experiencia práctica. Revista Latinoamericana de Física Médica-ISSN: 2413-9904, 2(2), 04-04.

ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO DE LA TESIS: CONTROL DE CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA BALKANICA S.A.C. SAN ISIDRO - 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Control de calidad	Evans, J.y Lindsay, W. (2014) Hace referencia que el control de calidad es el seguimiento y la revisión detallada del desarrollo y de los procesos dentro de una empresa Implementando diferentes herramientas con el objetivo de brindar un producto o servicio de calidad.	Para medir la variable control de calidad se ha determinado mediante dimensiones, indicadores y el instrumento específico.	organización	Satisfacción del cliente	1	Cuestionario tipo Likert	ordinal
				Evaluación del desempeño	2,3		
			Proceso	desarrollo de productos	4		
				operaciones	5,6		
				mercadotecnia	7		
			Nivel operativo	Integridad	8		
				Trabajo en equipo	9,10,11		
costo	12						

VARIABLE V2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V2. Cultura organizacional	Encalada, M. et al (2016) Define que la cultura organizacional es todo relacionado con las percepciones, actitudes y creencias; así mismo como éstas se desarrollan en la cultura burocrática, cultura del clan, cultura emprendedora y cultura de mercado dentro de la organización	Para medir la variable cultura organizacional se ha determinado mediante dimensiones, indicadores y el instrumento específico.	Cultura burocrática	Normas	13,14	Cuestionario tipo Likert	ordinal
				Responsabilidades	15		
			Cultura del clan	La tradición	16		
				La lealtad	17		
				Compromiso	18,19		
			Cultura emprendedora	Riesgos	20		
				Creatividad	21		
				Innovación	22,23,24		
			Cultura de mercado	Negociación	25		
				Objetivos Individuales	26,27		

ANEXO N° 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR EL MÉTODO DE JUICIO DE EXPERTO

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Mg. Merino Garcés José Luis	Magister	Aplicable
2	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Doctor	Aplicable
3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Doctor	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia*

EXPERTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: PAREDES PAREDES RICHARD EDWIN							
Apellidos y nombres del experto: Dr. MERINO GARCÉS, JOSE LUIS							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Control de calidad	Organización	Satisfacción del cliente	La empresa procura brindar sus productos libres de errores.	1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	/		
		Evaluación del desempeño	Los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes en los procesos de la empresa		/		
			Considera que la capacitación al personal mejora la calidad del producto.		/		
	Proceso	Desarrollo de productos	La empresa brinda productos exclusivos y de moda.		/		
		Operaciones	El personal que labora en la empresa actúa de manera eficiente en la supervisión de materiales.		/		
			Considera que mantener un control interno de inventario de los productos permite ser más eficientes.		/		
	Mercadotecnia	Los colaboradores de la empresa buscan mejorar los procesos productivos.	/				
	Nivel operativo	Integridad	Considera que el personal que labora en la empresa actúa de manera íntegra.		/		
		Trabajo en equipo	Existe buena relación entre todos los miembros de la empresa.		/		
			Los miembros de la empresa realizan los procesos de manera coordinada.		/		
Los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. actúan de manera inmediata ante un evento no previsto.			/				
Costo	Considera que el costo del producto es accesible al público.	/					

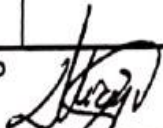
Cultura organizacional	Cultura Burocrática	Normas	Usted tiene conocimiento de las normas establecidas por la empresa. Considera que las normas de la empresa son claras.	/		
		Responsabilidades	Se cumple las tareas encomendadas por los directivos.	/		
		La tradición	Se valora las tradiciones realizando actividades.	/		
	Cultura Del Clan	La lealtad	La empresa fideliza a sus trabajadores	/		
			Se realiza actividades conformando equipos de trabajo.	/		
		Compromiso	Los directivos de la empresa reconocen de manera consciente el trabajo realizado.	/		
	Cultura Emprendedora	Riesgos	La empresa asume los riesgos para alcanzar los objetivos propuestos	/		
		Creatividad	Los miembros de la empresa realizan aportes para facilitar el trabajo.	/		
			Los directivos premian la innovación.	/		
		Innovación	Considera que la tecnología que emplea la empresa es la más adecuada para la mejora del producto. En la empresa Balkanica S.A.C se fomenta la innovación.	/		
	Cultura De Mercado	Negociación	La empresa Balkanica S.A.C brinda seguridad y estabilidad laboral.	/		
			Los miembros de la empresa están satisfechos con lo que le brinda la organización.	/		
		Objetos Individuales	La empresa brinda facilidades para alcanzar objetivos individuales.	/		
Firma del experto			Fecha 18/11/19			

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

EXPERTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: PAREDES PAREDES RICHARD EDWIN							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr ALLAGA CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Control de calidad	Organización	Satisfacción del cliente	La empresa procura brindar sus productos libres de errores.	1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	✓		
		Evaluación del desempeño	Los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes en los procesos de la empresa		✓		
			Considera que la capacitación al personal mejora la calidad del producto.		✓		
	Proceso	Desarrollo de productos	La empresa brinda productos exclusivos y de moda.		✓		
		Operaciones	El personal que labora en la empresa actúa de manera eficiente en la supervisión de materiales.		✓		
			Considera que mantener un control interno de inventario de los productos permite ser más eficientes.		✓		
	Mercadotecnia	Los colaboradores de la empresa buscan mejorar los procesos productivos.	✓				
	Nivel operativo	Integridad	Considera que el personal que labora en la empresa actúa de manera íntegra.		✓		
		Trabajo en equipo	Existe buena relación entre todos los miembros de la empresa.		✓		
			Los miembros de la empresa realizan los procesos de manera coordinada.		✓		
			Los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. actúan de manera inmediata ante un evento no previsto.		✓		
	Costo	Considera que el costo del producto es accesible al público.	✓				


Cultura organizacional	Cultura Burocrática	Normas	Usted tiene conocimiento de las normas establecidas por la empresa.	✓		
			Considera que las normas de la empresa son claras.	✓		
		Responsabilidades	Se cumple las tareas encomendadas por los directivos.	✓		
	Cultura Del Clan	La tradición	Se valora las tradiciones realizando actividades.	✓		
		La lealtad	La empresa fideliza a sus trabajadores	✓		
		Compromiso	Se realiza actividades conformando equipos de trabajo. Los directivos de la empresa reconocen de manera consciente el trabajo realizado.	✓		
	Cultura Emprendedora	Riesgos	La empresa asume los riesgos para alcanzar los objetivos propuestos	✓		
		Creatividad	Los miembros de la empresa realizan aportes para facilitar el trabajo.	✓		
			Los directivos premian la innovación.	✓		
		Innovación	Considera que la tecnología que emplea la empresa es la más adecuada para la mejora del producto. En la empresa Balkanica S.A.C se fomenta la innovación.	✓		
	Cultura De Mercado	Negociación	La empresa Balkanica S.A.C brinda seguridad y estabilidad laboral.	✓		
		Objetos Individuales	Los miembros de la empresa están satisfechos con lo que le brinda la organización.	✓		
			La empresa brinda facilidades para alcanzar objetivos individuales.	✓		
	Firma del experto 		Fecha	18/11/19		

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

EXPERTO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Control de calidad y cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro - 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: PAREDES PAREDES RICHARD EDWIN							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CARPIANZA ESTELA TEODORO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Control de calidad	Organización	Satisfacción del cliente	La empresa procura brindar sus productos libres de errores.	1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	/		
		Evaluación del desempeño	los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes en los procesos de la empresa		/		
			Considera que la capacitación al personal mejora la calidad del producto.		/		
	Proceso	Desarrollo de productos	La empresa brinda productos exclusivos y de moda.		/		
		Operaciones	El personal que labora en la empresa actúa de manera eficiente en la supervisión de materiales.		/		
			Considera que mantener un control interno de inventario de los productos permite ser más eficientes.		/		
		Mercadotecnia	Los colaboradores de la empresa buscan mejorar los procesos productivos.		/		
	Nivel operativo	Integridad	Considera que el personal que labora en la empresa actúa de manera integra.		/		
		Trabajo en equipo	Existe buena relación entre todos los miembros de la empresa.		/		
			Los miembros de la empresa realizan los procesos de manera coordinada.		/		
Los colaboradores de la empresa Balkanica S.A.C. actúan de manera inmediata ante un evento no previsto.			/				
Costo	Considera que el costo del producto es accesible al público.	/					

Cultura organizacional	Cultura Burocrática	Normas	Usted tiene conocimiento de las normas establecidas por la empresa. Considera que las normas de la empresa son claras.	/	/	/				
		Responsabilidades	Se cumple las tareas encomendadas por los directivos.							
	Cultura Del Clan	La tradición	Se valora las tradiciones realizando actividades.							
		La lealtad	La empresa fideliza a sus trabajadores							
		Compromiso	Se realiza actividades conformando equipos de trabajo. Los directivos de la empresa reconocen de manera consciente el trabajo realizado.							
	Cultura Emprendedora	Riesgos	La empresa asume los riesgos para alcanzar los objetivos propuestos							
		Creatividad	Los miembros de la empresa realizan aportes para facilitar el trabajo. Los directivos premian la innovación.							
		Innovación	Considera que la tecnología que emplea la empresa es la más adecuada para la mejora del producto. En la empresa Balkanica S.A.C se fomenta la innovación.							
	Cultura De Mercado	Negociación	La empresa Balkanica S.A.C brinda seguridad y estabilidad laboral.							
		Objetos Individuales	Los miembros de la empresa están satisfechos con lo que le brinda la organización. La empresa brinda facilidades para alcanzar objetivos individuales.							
	Firma del experto						Fecha	18/11/19		

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

ANEXO N° 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Cuestionario Control de calidad y Cultura organizacional en la empresa Balkanica S.A.C. San Isidro – 2020.

Resumen de procesamiento de las variables para conocer la fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	27

Escala de coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: *obtenido de Instrumentos y Técnicas de investigación educativa, tercera edición, Ruiz, C (2013) Houston. Texas. USA.*

Interpretación: Dado el resultado obtenido según el estadístico de Alfa de Cronbach en el programa SPSS el coeficiente que se obtuvo es de 0.935 el mismo que es considerado de acuerdo con la escala de coeficiente de Alfa de Cronbach como muy alta confiabilidad. Por ello según el resultado obtenido de 0.935 significa que este instrumento tiene un coeficiente de confiabilidad muy alta.

ANEXO N° 6: AUTORIZACIÓN DEL CONTEXTO DE ESTUDIO



CARTA DE AUTORIZACION

Yo, **JELICIC KRNIC TANIA ROSA** identificada con DNI N° 10542002, Representante legal y Gerente General de BALKANICA SAC, Con Ruc: **RUC 20550377871**. Con dirección fiscal en pasaje Atenas 195 San Isidro.

AUTORIZO:

Al sr. **RICHARD EDWIN PAREDES PAREDES**, identificado con DNI N° 48086801, quien está actualmente laborando en nuestra empresa como **SUPERVISOR DE PRODUCCION**, así mismo estudiante de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, autorizo a proceder con la recolección de datos para el desarrollo de su proyecto de tesis titulada: "Control de calidad y cultura organizacional en la empresa **Balkanica S.A.C. San Isidro – 2020**".

Se expide la presente autorización del interesado, para los fines que crea conveniente.

Lima, Perú - 20 de febrero 2020

Atentamente,


.....
TANIA ROSA JELICIC KRNIC
GERENTE GENERAL

PJ. ATENAS NRO. 195 URB. SANTA ROSA LIMA -
LIMA - SAN ISIDRO
Teléfono: (01) 264-3289
info@balkanica.net