



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad
en la empresa farmacéutica peruana, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión pública**

AUTOR:

Br. Silvia Asunción Pérez Valdez

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento humano

PERÚ – 2017

Jurado Calificador

.....
Dra Luzmila Garro Aburto
Presidente del jurado

.....
Mgtr. Santiago Gallarday Morales
Secretario del jurado

.....
Dra. Gliria Méndez Ilizarte
Vocal del jurado

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado con profundo amor a mis adorados hijos Carlos Alejandro y Alonso Stefano, impulso e inspiración en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por su gran apoyo y asesoría para elaborar este trabajo de investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Silvia Asunción Pérez Valdez, identificada con DNI N° 17908256, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017”, presentado en 143 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de agosto de 2017

Silvia Asunción Pérez Valdez

DNI 17908256

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes la tesis titulada “Cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017”, cuyo objetivo es: principal es determinar cuál es el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad de la empresa farmacéutica peruana en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y seis anexos, El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Por lo cual, señores miembros del jurado se espera que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación, porque se ha cumplido con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Silvia Asunción Pérez Valdez

Índice de contenidos

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoria	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	45
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	48
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	53
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño	55
2.6 Población, muestra y muestreo	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8 Métodos de Análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	66
III. Resultados	67
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias	94

Anexos:

Anexo 1:	Artículo científico	99
Anexo 2:	Matriz de consistencia	112
Anexo 3:	Consentimiento de las empresas	115
Anexo 4:	Matriz de datos	118
Anexo 5:	Instrumentos	128
Anexo 6:	Formatos de validación de instrumentos	132

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable cultura organizacional	51
Tabla 2: Operacionalización de la variable gestión de la calidad	52
Tabla 3: Población de trabajadores	56
Tabla 4: Muestra proporcional de trabajadores	57
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir la variable cultura Organizacional	59
Tabla 6: Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión de la calidad	60
Tabla 7: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cultura organizacional	61
Tabla 8: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de la calidad	61
Tabla 9: Niveles de confiabilidad	62
Tabla 10: Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide las dimensiones de la cultura organizacional	62
Tabla 11: Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la cultura organizacional	63
Tabla 12: Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide las dimensiones del sistema de gestión de la calidad	63
Tabla 13: Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Variable sistema de gestión de la calidad	64
Tabla 14: Niveles de correlación de variables	66
Tabla 15: Niveles de percepción de la variable cultura organizacional	68
Tabla 16: Niveles de percepción de la dimensión unidad estratégica	68
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión sistema de valores	69
Tabla 18: Niveles de percepción de la dimensión identidad corporativa	70
Tabla 19: Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad	71
Tabla 20: Niveles de percepción de la dimensión enfoque al cliente	72
Tabla 21: Niveles de percepción de la dimensión liderazgo	72

Tabla 22	Niveles de percepción de la dimensión compromiso y competencias de las personas	73
Tabla 23	Niveles de percepción de la dimensión enfoque basado en los Procesos	74
Tabla 24	Niveles de percepción de la dimensión mejora continua	74
Tabla 25	Niveles de percepción de la dimensión toma decisiones informadas	75
Tabla 26	Niveles de percepción de la dimensión gestión de las relaciones	76
Tabla 27	Descripción comparativa de la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad	78
Tabla 28	Descripción comparativa de la dimensión unidad estratégica y la variable sistema de gestión de la calidad	78
Tabla 29	Descripción comparativa de la dimensión unidad sistema de valores y la variable sistema de gestión de la calidad	79
Tabla 30	Descripción comparativa de la dimensión identidad corporativa y la variable sistema de gestión de la calidad	80
Tabla 31	Grado de correlación entre cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad	81
Tabla 32	Grado de correlación entre la dimensión unidad estratégica y sistema de gestión de la calidad	82
Tabla 33	Grado de correlación entre la dimensión sistema de valores y sistema de gestión de la calidad	83
Tabla 34	Grado de correlación entre la dimensión identidad corporativa y sistema de gestión de la calidad	83

Índice de figuras

		Página
Figura 1:	Correlación de cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad	55
Figura 2:	Determinación de muestra	56
Figura 3:	Niveles de percepción de la variable cultura organizacional	68
Figura 4:	Niveles de percepción de la dimensión unidad estratégica	69
Figura 5:	Niveles de percepción de la dimensión sistema de valores	70
Figura 6:	Niveles de percepción de la dimensión identidad corporativa	70
Figura 7:	Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la Calidad	71
Figura 8:	Niveles de percepción de la dimensión enfoque al cliente	72
Figura 9:	Niveles de percepción de la dimensión liderazgo	73
Figura 10:	Niveles de percepción de la dimensión compromiso y competencia de las personas	73
Figura 11:	Niveles de percepción de la dimensión enfoque basado en los Procesos	74
Figura 12:	Niveles de percepción de la dimensión mejora continua	75
Figura 13:	Niveles de percepción de la dimensión toma decisiones Informadas	75
Figura 14:	Niveles de percepción de la dimensión gestión de las relaciones	76
Figura 15:	Niveles de percepción comparativa de las variables cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad.	77
Figura 16:	Niveles de percepción comparativa de la dimensión unidad estratégica y el sistema de gestión de calidad	78
Figura 17:	Niveles de percepción comparativa de la dimensión sistema de valores y el sistema de gestión de calidad	79
Figura 18:	Niveles de percepción comparativa de la dimensión entidad corporativa y el sistema de gestión de calidad.	80

Resumen

La presente investigación titulada: Cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el sistema de la gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana en el año 2017.

El tipo de investigación por su finalidad fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 200 trabajadores de tres empresas farmacéutica peruanas, la muestra tomada fue de 132 trabajadores. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Conbrach = 0,856 para la variable cultura organizacional y el KR-20 = 0,821 para el sistema de gestión de la calidad.

Se llegó a la conclusión que existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017.

Palabras claves: cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad.

Abstract

The present research entitled: Organizational culture and the quality management system in the Peruvian pharmaceutical company, 2017, had as general objective to determine the relationship between the organizational culture and the quality management system in the Peruvian pharmaceutical company in The year 2017

The type of research by its purpose was basic of correlational level, of quantitative approach; Of non-experimental design: transversal. The population was made up of 200 workers from three Peruvian pharmaceutical companies, the sample taken was 132 workers. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Alfa statistic of Cronbach = 0.856 for the organizational culture variable and the KR -20 = 0.821 for the quality management system.

It was concluded that there is enough evidence to affirm that the variable organizational culture has a significant positive relationship ($Rho = 0.756$) and significant ($p = 0.000 < 0.05$) with the variable quality management system in the Peruvian pharmaceutical company , 2017.

Keywords: organizational culture and quality management system.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación recopila, una serie de estudios de investigación, realizados en el ámbito nacional e internacional, vinculados con el estudio de la cultura organizacional y el estudio del sistema de gestión de la calidad en diversas organizaciones y su relación con diversas variables, información que ha sido empleada para la discusión de los resultados obtenidos en el presente estudio

1.1.1 Antecedentes internacionales

Velázquez (2015), en su tesis titulada “*Cultura Organizacional en la Gestión Pública: El caso MAGyP*”, para obtener el grado de maestría de recursos humanos de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, estableció como objetivo investigar y describir la cultura organizacional existente (prácticas culturales), comparándola con la cultura organizacional requerida según el plan estratégico (valores culturales) así como analizar la brecha entre ambas culturas en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación Argentina, desde la perspectiva de sus miembros durante el año 2011, en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Agroalimentario y Agroindustrial 2010-2020. La metodología de la investigación empleada fue de tipo básica con diseño exploratorio – descriptivo, con enfoque cuantitativo- no experimental, de corte transversal. La población fue de 923 casos revelados en el Estudio sobre Líderes del Futuro, siguiendo el criterio de pertenencia al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación. La muestra tomada fue de 109 casos. De los cuales, 54 personas realizaron el cuestionario relativo a la cultura en la sociedad -alfa- y 55 resolvieron, el cuestionario sobre la cultura en la organización –beta. concluyó sobre las percepciones de los altos funcionarios que laboran en el Ministerio de Agricultura, ganadería y Pesca de la Nación, investigando fundamentalmente sobre la cultura existente versus la cultura requerida , encontrando que la congruencia entre las dos culturas analizadas es baja .

El presente estudio de investigación realizado con el propósito de contribuir al estudio de la cultura organizacional en el ámbito público en este caso en el

Ministerio de Agricultura de Buenos Aires-Argentina, analizo la cultura existente basándose en la practicas culturales desde la perspectiva de sus miembros y los analiza desde dos ámbitos; cultura existente, versus cultura requerida por los integrantes comparándola con la requerida por el plan estratégico,

Al encontrar que el grado de congruencia entre las dos culturas es bajo-medio, nos lleva a pensar en las expectativas que hay en los integrantes de toda organización, con respecto a la mejora y que habría mucho por mejorar en la cultura organizacional ya que las expectativas de los integrantes siempre están presentes

De otro lado, Santana (2014), en su tesis titulada "*la cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana, caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) periodo 2013-2014*". Realizada para optar el grado de Magister en Recursos Humanos de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, Cuyo objetivo fue fortalecer el clima organizacional y liderazgo en la CNT, mediante el diseño de guías y la implementación de elementos o algunos artefactos de la Cultura organizacional que deban ser fortalecidos, esto como evidencia de los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana. La metodología de la investigación utilizada fue de tipo básica- exploratoria. La población estuvo conformada por el gerente general, 96 servidores públicos y 7 directores departamentales que laboran en la CNT EP. Portoviejo. La muestra que se utilizó fue el total de la población. El investigador concluyó que la cultura organizacional en esta organización tiene como elementos predominantes a la práctica de valores y el respeto entre compañeros y a las líneas de autoridad así también concluyo que los funcionarios, tienen claro su rol y las funciones que deben cumplir dentro de la empresa, así como también la mayoría de ellos admiten que se han adaptado a los cambios administrativos que se han realizado en los últimos años. Como parte de los elementos predominantes también se encontró que los funcionarios no tienen una buena comunicación ni confianza con su jefe inmediato, es decir adoptan una actitud de subordinación y de respuesta ante un ejercicio de liderazgo vertical.

En este estudio de investigacion se analizan detalles específicos sobre el comportamiento del trabajador y la relación que hay entre ellos y de estos con jefes y funcionarios, como consecuencia del estudio el investigador propone la necesidad

de alinear la cultura a los cambios administrativos, este aspecto no hace más que corroborar la incidencia o la sugerencia de que la cultura organizacional es transversal a diversas variables en estudio.

Arambulet (2014) en su tesis titulada “*Diseño de un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la Gestión de la Calidad en Empresas de Manufactura y Servicio*”, presentada para optar el grado de doctor en sistemas de calidad en la Universidad Venezolana, describe como objetivo general diseñar un modelo de gestión del talento humano para potenciar la Gestión de la calidad en dicha empresa. La investigación fue de tipo descriptiva bajo la modalidad proyectiva, el diseño fue documental sustentado en la técnica de análisis de contenido. Las unidades de análisis fueron las teorías de gestión humana que surgen desde mediados del siglo XIX. Llegó a la conclusión de que el modelo propuesto contribuirá al estudio de la relevancia de la aplicación de principios en el ámbito laboral, el investigador comenta que al revisar la estructura de los modelos de Gestión del Talento humano en Venezuela y en otros países de Latinoamérica estos no contienen información sobre valores en acción, por lo que el modelo elaborado por el autor está basado en los principios de confianza, respecto, comprensión y comunicación para potenciar la Gestión de la Calidad en dicha organización.

El presente estudio, el autor brinda un gran aporte a las organizaciones, puesto que presenta un modelo que puede aplicar a cualquier tipo de organización, es muy probable que mediante su desarrollo y aplicación dicha organización logre posicionarse en el mercado en el que se desenvuelva, al considerar indicadores que les permiten tomar decisiones adecuadas, que servirán para actualizar sus estrategias acorde a sus reales necesidades y obtener herramientas que faciliten su mantenimiento adecuado.

Gómez (2013), en su tesis titulada “*Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico*”. Presentada para optar el grado de doctor en gestión pública de la Universidad de Extremadura, España, tuvo como objetivo evaluar la actividad administrativa teniendo como base los principios de legalidad y los principios fundamentales de la gestión en la administración plasmados en

documentos o informes. La metodología utilizada fue de tipo básica, exploratoria. La población estuvo conformada en términos de evaluaciones efectuadas por personal docente universitario, Concluyó del examen de los hechos plasmados en procedimientos , datos y cifras de la actividad y la reacción de los destinatarios de la administración pública, sumado a la interpretación por los tribunales de justicia ,investigados plasmados en las sentencias, en cuanto a la legalidad no se acomoda al principio de la legalidad expresada en ausencia o ineficacia de controles, y que existe una evidente discrecionalidad técnica por parte de la administración, también concluyo que no se toma en cuenta la posición de los destinatarios de la actividad en el desarrollo de sus actividades .

En el presente estudio podemos ver que el autor llega a la conclusión de falta de legalidad o expresa crisis de la legalidad por la poca aplicación de los principios en el desarrollo de las actividades de la administración pública en el ámbito estudiado, como consecuencia atribuye a tres aspectos: arquitectura deficiente de los procedimientos, participación o consenso deficiente con los destinatarios y poca objetividad, aspectos que es probable venga ocurriendo en toda Latinoamérica.

Porras (2013), en su tesis titulada *“Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia) Colombia Estudio de casos múltiples”*, presentada para optar el grado de doctor en métodos de investigación y diagnóstico en educación de la Universidad Unede, tuvo como objetivo principal identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia). La metodología fue de tipo básica. La población en estudio estuvo conformada por estudiantes y docentes. Respecto a gestión institucional concluyo que hay baja valoración en la apropiación de la dirección estratégica, (horizonte institucional), políticas inclusivas e inducción a nuevos estudiantes y en diversificar metodologías para las diferentes asignaturas y proyectos, planos innovadores para las actividades y tareas de los escolares, enfocarse en la metodología, utilizar evaluaciones externas, ofrecimiento de servicios a la comunidad, identificar las necesidades y expectativas de los

estudiantes, realizar programas de orientación en proyectos de vida. Mientras que en la implementación del Sistema de Garantía de la Calidad, obtuvo altas valoraciones o condiciones de cumplimiento en lo que respecta al estricto cumplimiento de la jornada escolar, realizar varias actividades para recuperar la formación académica de los estudiantes en los centros de estudio, desarrollo de los cursos académicos los cuales están a cargo de los docentes, la formación de los docentes, la formulación de la documentación tales como manuales de convivencia, la documentación académica y todos los procedimientos administrativos elaborados por la pagaduría y la contabilidad a control fiscal, los cuales obtuvieron altas valoraciones en la autoevaluación institucional de los casos analizados en la segunda etapa de este estudio.

El Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2013, ya estaba en proceso, con mayor énfasis en la empresa privada, y últimamente ya se incorpora e algunas públicas, en el ámbito educativo viene tomando mayor relevancia como se puede apreciar en el presente estudio aunque todavía es parcial.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Castro (2016), en la tesis para optar el grado de doctor en Educación con el título *“La cultura y clima organizacional como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración”*, la investigación fue de tipo Expost facto. Su objetivo principal fue determinar si la cultura y clima organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos contribuyen al logro de la acreditación de la carrera de Administración, periodo 2011 al 2014, La población estuvo conformada por todos los docentes, personal administrativo y de servicio permanente. Concluyó que la cultura y clima organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no contribuyen a llegar a la acreditación de la carrera de administración durante los años 2011 al 2014, porque dicha escuela no ha elaborado una mejora en el sistema, al respecto, lo que se manifiesta en la declaración que tiene la organización con respecto a sus valores para desarrollar un plan estratégico, demuestran limitaciones al no definirlos claramente ni menos han establecido que elementos utilizarían para su logro. Finalmente, la identidad del potencial humano no contribuye al logro de la acreditación, habida cuenta que

tanto la carga laboral como la capacitación de los recursos humanos no están debidamente atendidos, a lo que se agrega que la Facultad no cuenta con programas de incentivos para los docentes, debiendo estos hacer un esfuerzo personal para lograr su superación personal y profesional, lo cual afecta la cultura organizacional y se manifiesta en insatisfacción por parte del personal.

En el presente estudio podemos apreciar que hay mucho por hacer para mejorar la cultura y el clima organizacional, los que son elementos transversales para toda mejora de una organización

Apaza (2015), en su tesis titulada *“Aplicación de Estrategias de motivación para mejorar la Cultura Organizacional de los docentes de la I.E. 40696 Santa María, Paucarpata, Arequipa 2011”*, para optar el grado de doctor en educación estableció como objetivo principal, la aplicación de estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional en un ambiente de armonía que permita encaminar a la institución hacia la excelencia, el éxito, y la mejora de la calidad educativa de la institución. La metodología de la investigación fue explicativa. La población fue 72% de la población femenina y 28% de la población masculina de los docentes. Se concluyó que, el 56 % mejoro notablemente ante una cultura organizacional muy adecuada, como producto de la implementación de estrategias de motivación, promoviendo la motivación en toda la comunidad educativa, reflejándose la identidad de sus miembros para con su organización, también se evidenció una gran tendencia al trabajo en equipo, direccionado a satisfacer a las personas, y se toma muy en cuenta las repercusiones que los resultados tienen sobre los miembros de toda la organización, se pudo evidenciar igualmente una coordinación e integración entre todos los integrantes, bajo claros objetivos e indicadores establecidos, el 17% (antes) presenta una cultura organizacional adecuada,(después) mejora al 33% en el nivel de cultura organizacional adecuada, siempre se debe demostrar e incentivar a la innovación, para tal efecto se debe programar proyectos nuevos que coadyuven a la calidad educativa, estos pueden ser programas incentivadoras y comunicadas dentro de una organización, se debe incrementar la tolerancia a fin de evitar conflictos laborales, los directivos deben ser verdaderos líderes y quienes deben incentivar a la mejora constante con sistemas de recompensas e incentivos compartidos, difundir una mayor tolerancia ante los

conflictos, todas estas acciones llevarán a un cambio constante dentro de una organización cual fuera su rubro.

En este estudio podemos apreciar nuevamente que la aplicación de estrategias motivacionales con el Recurso Humano recae directamente en la mejora de la cultura organizacional.

Mandujano (2015), quien en su tesis titulada *“Lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad”*, realizada para obtener el grado de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial, tuvo como objetivo principal la determinación de la existencia de lineamientos específicos para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso “Carrera de Ingeniería Mecatrónica” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que permitan alcanzar la Calidad del Servicio Educativo. Perú. La investigación realizada fue de tipo descriptiva porque a través de la medición de las variables, se pudo determinar el nivel de percepción que se tiene de ellas en un momento preciso y así profundizar en el conocimiento y estudio de dichas variables en la realidad. La población y muestra estuvo constituida por los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería Mecatrónica. Llegando a las siguientes conclusiones: a) el diseño de lineamientos de un sistema de gestión de la calidad en los centros educativos superiores en la carrera de Ingeniería mecatrónica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Ricardo Palma, permitieron obtener la Calidad del Servicio Educativo. Determinando que el diseñar los lineamientos en un sistema de gestión de la calidad permitió la integración de esfuerzos para implementar el, desarrollo, mantenimiento y optimización de la calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería, b) Además determino que no disponen de un sistema de gestión de calidad con actividades coordinadas, programadas y que se lleven a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) los que son fundamentales para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

En este estudio se insiste en que el diseñar los lineamientos de un sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior o en cualquier

organización, definitivamente permitirán obtener la Calidad de una organización y que para implementar un sistema de Gestión se debe necesariamente que mirar e intervenir la cultura organizacional.

Roca (2012), en la tesis titulada *“Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II”*, presentada para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación; el objetivo general fue analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, La investigación tuvo como nivel descriptiva - correlacional, experimental. La población estaba conformada por 128 (100%) docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga según reportes de la Oficina de Recursos Humanos (2011). Concluyó que, el 58% de docentes y 67.5% de estudiantes opinan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable, afirmo también en su trabajo de investigación que una organización con una cultura fuerte, es casi seguro que tendrá como consecuencia un contexto alto de comunicación, toda vez que sus valores y normas fundamentales son compartidos y asumidos por todos sus integrantes, es decir, opino que quienes cuentan con este tipo de organizaciones, cuentan con una especie de brújula que direcciona su acción y tienen claras directrices que rige su comportamiento diario.

La investigadora en el presente estudio resalta la importancia de la implementación de programas de la comunicación que redundaran en la cultura organizacional.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Cultura organizacional

Definiciones.

La primera variable del presente trabajo de investigación es la cultura organizacional y a través del estudio o análisis de sus dimensiones, se investiga la influencia o la relación que esta tiene con el sistema de gestión de la calidad en 03 empresas farmacéuticas, en este sentido pasaremos a revisar inicialmente los principales conceptos encontrados para esta variable, a cargo de algunos autores:

La Cultura organizacional, es el modo que tiene la organización para integrar y expresar los atributos que la definen o en forma más sencilla, es el modo de ser que tiene la organización, conductas adoptadas por los miembros de una organización, y que está compuesta fundamentalmente por el “como somos” vinculada a la identidad corporativa, el “cómo pensamos”, vinculado al sistema de valores y el “que hacemos” vinculado a la unidad estratégica que tiene cada organización. (Villafañe, 2013).

Por su lado, Chiavenato (2015) señala que la cultura organizacional es la forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas, no es algo palpable, opina que sólo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. En este sentido, expresa que es parecida a un iceberg, En la parte superior, todo lo que está por encima del nivel del agua, abarca a los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura.

Schein (2010) en cambio considera que la cultura del grupo es un modelo de supuestos básicos definidos, aprendidos por un determinado grupo que ocurre mientras solucionan sus dificultades de adaptación externa e de compenetración interna, estos supuestos básicos han sido trabajados profundamente para ser considerados como válidos y, por lo cual, son mostrados a los nuevos miembros como la forma correcta de pensar, sentir y percibir con respecto a ellos.

Pérez (2010) señala que la cultura organizacional se expresa a través de la filosofía de la empresa, la cual comprende, misión, visión, valores, objetivos, normas de conducta, y estatus de calidad, también resalta el hecho de que la cultura organizacional no se da por generación espontánea, expresa que se debe construir poco a poco y con paso firme a través de una activa interacción y comunicación entre todos los integrantes de una organización.

Dávila (1999) citado por Gámez, (2007) explicó que la cultura organizacional se puede dirigir hacia objetivos específicos previamente planeados, es decir que la cultura organizacional se convirtió en algo así como un modelo que las organizaciones podían utilizar .

Rodríguez (2005) por otro lado, señala que la cultura organizacional se caracteriza por manifestarse a través de las conductas significativas de sus integrantes, esto facilita el comportamiento en propia organización, tales conductas son identificadas como un conjunto de actividades de liderazgo y de monitoreo; de ahí que es primordial identificar el tipo de cultura organizacional que existe en una empresa.

De otro lado, Cleghorn (2005) refiriéndose a la cultura organizacional japonesa menciona que la toma de decisiones no es rápida, que esta se debe pensar, analizar y luego se debe conversar para conocer que piensan los demás. Solo después de este proceso se puede llegar a la respuesta. Sin embargo los efectos de la globalización y, sobre todo, el aumento de la presencia de otras naciones asiáticas en el mercado mundial, sobre todo china, han hecho que Japón reconozca sus raíces.

Berbel (2011) señala que la cultura organizacional o cultura de la empresa está vinculada al concepto de organización como sistema abierto, que surgió como consecuencia de los cambios en el pensamiento organizativo de los años cincuenta y sesenta. (Siglo XX). Esta reflexión emerge a raíz de las profundas transformaciones que experimentan las organizaciones tradicionales, concebidas hasta entonces como sistemas cerrados.

Ronquillo (2006) respecto a empresas familiares refirió que la cultura organizacional es uno de los factores importantes, también denominada atmosfera o ambiente organizacional, podríamos definirla como la unión de valores, creencias, normas, suposiciones que se transmiten sus integrantes.

Según las definiciones revisadas sobre cultura organizacional en el presente trabajo de investigación, todas tienen un mismo sentido, pero fundamentalmente se tomó como referencia la definición de Villafane (2013). Quien considera como los 03 principales factores de la cultura organizacional a la unidad estratégica, el sistema de valores corporativos y la identidad corporativa, expresadas por el autor como “el hacer , el pensar y el ser ” respectivamente, dimensiones en estudio que más se ajustan a la problemática planteada en el presente trabajo de investigación.

Dimensiones de la cultura organizacional

Villafane (2013) determinó que la cultura organizacional tiene las siguientes dimensiones: (a) identidad corporativa;(b) sistema de valores (c) unidad estratégica los cuales se definen de la siguiente forma:

Dimensión unidad estratégica.

Villafañe (2013) lo define como “el hacer” está referida al conjunto de actividades internas y externas desarrolladas por una organización, pudiéndose establecer en ella una estrategia común y diferente a las del resto de actividades de la propia organización. Esta estrategia es autónoma del resto, sin embargo no debe ser considerada totalmente independiente, pues todas las estrategias de las distintas unidades estratégicas de negocio se enmarcan dentro de la estrategia global de la empresa.

Dimensión sistema de valores.

Villafane (2013) lo define como “ El pensar”, Chiavenato (2015) por su parte expresa que los valores son los elementos que constituyen la integridad y la responsabilidad y definen a las personas y a las organizaciones, también definida como forma de conducta aceptada o conjunto de normas, objetivos y valores ligados a cualquier grupo social.

Los diversos autores revisados consideran a los valores como creencias, sentimientos y normas que sustentan el comportamiento de los individuos en una sociedad o en una organización, considerando lo ético, lo bueno y lo moral en la práctica. Esto permite observar unidad de significado, criterios y concepciones diversas acerca de los valores, lo cual es de gran importancia como referente teórico-conceptuales.

Los valores individuales cuando son consistentes se llevan como una norma que caracteriza; orienta la vida del hombre, lo cual según Rockeach (1973), citado por Robbins, S. (2002), son convicciones existenciales perpetuadas por el tiempo en la conducta del hombre.

Dimensión identidad corporativa.

Villafañe (2013) la define como, “El Ser” de la empresa o el conjunto de rasgos y atributos que definen la esencia de la organización, algunos de los cuales son visibles y otros no, como por ejemplo la marca, un logo, también lo define como sinónimo de imagen empresarial o corporativa, es la forma como nos reconocemos ya sea como personas, o como grupo, en relación con los demás, La identidad funciona como el estímulo que provocará una experiencia -la propia Imagen- en el receptor, mediada por éste.

Por su parte, respecto a otras posibles dimensiones de la cultura organizacional, Erra (2012) afirmó que la cultura organizacional tiene las siguientes características: (a) artefactos materiales, (b) valores compartidos y (c) supuestos básicos, los cuales se definieron de la siguiente forma: (a) *Artefactos materiales*. “Son como las cosas concretas que cada persona ve, oye y siente cuando se encuentra con una organización. Incluyen los productos, servicios y pautas de comportamiento de los miembros de una organización” (Chiavenato, 2009), por su parte, Rodríguez (2009) señala como artefactos materiales a las producciones culturales del grupo social como son las instalaciones, infraestructura, tecnología utilizada, lenguaje utilizado, la indumentaria y los sistemas formales establecidos por la dirección como objetivos, estrategia, políticas, estructuras y procedimientos. Son fácilmente perceptibles para un observador y ocupan la parte “superior” del sistema cultural; (b) *valores compartidos*. Según Rodríguez (2009) opina que los valores compartidos están referidos a las producciones culturales del grupo social como son instalaciones, tecnología utilizada, lenguaje utilizado, indumentaria y los sistemas formales establecidos por la dirección como objetivos, estrategia, políticas, estructuras y procedimientos, señala también que estos son fácilmente perceptibles para un observador y ocupan la parte “superior” del sistema cultural”. Es importante resaltar que estos autores mencionan también como valores compartidos a las formas de pensar y actuar, las que son consideradas correctas y sirven como punto de referencia para evaluar los comportamientos. Cuando estos valores son aceptados y compartidos por los miembros del grupo social, se van convirtiendo en creencias y presunciones básicas, que configuran la mente

colectiva del grupo social; (c) *los supuestos básicos*. Según Chiavenato (2009) “son las creencias inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos dominantes en los que creen las personas” (p. 179), según Rodríguez (2009) indica que “estos supuestos se van arraigando en la mente de los integrantes de la organización de manera tal que se vuelven inconscientes y sus miembros los consideran como indiscutibles para orientar la conducta” (p.79).

De otro lado, desde un punto de vista diferente a lo antes expuesto, Robbins (2002), manifiesta que existen nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada organización o empresa. Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización los mismos que son: (a) estructura, (b) responsabilidad, (c) recompensa, (d) desafío, (e) relaciones, (f) cooperación, (g) estándares, (h) conflictos y (i) estándares los mismos que se conceptualizan de la siguiente manera: (a) *Estructura*. Corresponde a la percepción que tienen los integrantes de una organización, vinculado a la cantidad de directrices, reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados los colaboradores de una organización para el desarrollo de su trabajo; (b) *Responsabilidad*. (empowerment) se atribuye al sentimiento que los miembros de la organización tienen acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. “Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo; (c) *Recompensa*. Reconocida como la percepción que tienen los miembros de la organización, en relación a la asignación de una compensación, premio o estímulo que recibe por el trabajo bien realizado. También se podría decir que la recompensa es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo; (d) *Desafío*. Respecto a esta dimensión considerada por Robbins, expresa que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Y explica que es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos; (e) *Relaciones*. En cuanto a esta dimensión, afirma que es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, (f)

Cooperación. Robbins cuando trata sobre esta dimensión de la cultura organizacional, explica que es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. Le otorga especial énfasis al apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores; (g) *Estándares.* Cuando explica sobre este término, dice que es la percepción de los miembros acerca del realce que ponen las organizaciones o empresas sobre las normas de rendimiento; (h) *Conflictos.* Por su parte respecto a Conflictos se dice que es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes sin temor a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan o se presenten (i) *Identidad.* Atribuido al sentimiento de pertenencia en una organización, es un aspecto muy importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Por su lado, Harrison (2006) define cuatro tipos de orientaciones culturales en función de los objetivos perseguidos por una empresa u organización, los valores asociados los cuales son los siguientes: (a) organizaciones orientadas al poder, (b) organizaciones orientadas a la norma, (c) organización orientadas a resultados y (d) organizaciones orientadas a las personas, los mismos que para el presente trabajo de investigación serán tomados como dimensiones y que se definen según el siguiente detalle: (a) *Organizaciones orientadas al poder.* Estas organizaciones fundamentan su objetivo supremo en la competitividad, por lo tanto todos los valores asociados a esta orientación serán todos aquellos que refuercen las posiciones de poder dentro de su organización, todo lo que favorezca a la toma de decisiones centralizadas y logre el control sobre las personas; (b) *Organizaciones orientadas a la norma.* Son aquellas cuyo objetivo fundamental es la seguridad y la estabilidad. Por lo tanto cumplen con las normas estrictamente, aseguran responsabilidades y observar siempre el orden estricto en los procedimientos, por lo tanto los valores asociados serán los que tengan este tipo de orientación, (c) *Organizaciones orientadas a resultados.* Claramente identificadas con los objetivos de eficacia y optimización de recursos. Las funciones y actividades y la estructura de la empresa se valoran en la medida que las

funciones y actividades contribuyan al objetivo; (d) *Organizaciones orientadas a las personas*. Su objetivo es el desarrollo y satisfacción de sus miembros. Se asociará, por lo tanto con valores relativos a la realización personal.

Por otro lado, Aguilar (2015) sostuvo que existen dos tipos de cultura organizacional: (a) cultura predominante y (b) subcultura, los cuales se definen de la siguiente manera: (a) *Cultura predominante*. Otorgada a la cultura que demuestra valores que comparte la gran parte que conforman los integrantes de de la organización. Cuando se refieren a la cultura organizacional se expresa sobre la cultura dominante y (b) *Subcultura*. Son aquellas que demuestran situaciones, experiencias y problemas que son compartidas con los miembros. Las organizaciones no poseen una cultura que domina porque solo están compuestas por varias subculturas, la cultura organizacional como variable independiente se reduciría demasiado porque no existe una forma de interpretar la conducta que debe ser considerada como que se acepta o no.

Variable 2: Sistema de gestión de la calidad

Antes de dar inicio a la revisión de la segunda variable, se debe exponer el sustento de porque en el presente estudio, se elige como segunda variable al sistema de gestión de la calidad, y porqué se busca estudiar la relación existente entre la cultura organizacional y dicho sistema en los establecimientos farmacéuticos, por ello es importante mencionar que la implementación del sistema de Gestión de la calidad es una estrategia que se viene implementando cada vez con mayor énfasis en muchas organizaciones; En nuestro país cobra mayor importancia específicamente en las Droguerías, las que son un tipo de establecimientos farmacéuticos clasificados como tal en la normativa peruana, cuando a partir del año 2015 se incorpora como una exigencia en la Guía de Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA) del Ministerio de Salud.

Su implementación, como parte importante de las BPA, obligatorias para todos estos establecimientos no solo para acceder a las contrataciones del Estado sino para su funcionamiento , en este sentido estas organizaciones se ven forzadas a implementarla, lo cual evidentemente ha sido y continua siendo un gran reto de

gran responsabilidad para los Directores Técnicos de estas organizaciones, puesto que han tenido que convencer a los altos directivos o funcionarios sobre la necesidad de su implementación, lo cual ha incidido en cambios estructurales y por ende en cambios en la cultura organizacional para su implementación.

El presente trabajo, estudia el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad, por tal motivo es importante entender el significado de esta variable; gestión de la calidad; debiendo partir del entendimiento del significado de calidad, por lo que pasaremos a revisarla.

Definiciones de Calidad.

La American Society for Quality (2017) señala que la calidad es un término subjetivo, porque cada individuo o sector tienen un propio concepto. Pero desde el punto de vista técnico existen dos tipos de definiciones: 1) son tipologías de un producto o servicio que influyen en los clientes para satisfacer sus necesidades tácitas o definidas; 2) Es un bien o servicio que se encuentra libre de carencias.

De igual manera, la Organización Internacional de Normalización (2015) en su norma ISO – 9000:2015 definió a la calidad “como el grado mediante el cual un conjunto de características inseparables cumplen con las necesidades de alguien” (p. 35).

García et al. (2000) mencionó que la calidad establece la unión de cualidades que cumplen el papel representativo de una persona o cosa; es un concepto de algo intrínseco que describe las características de un elemento; que suele mencionarse como una definición moderna, el hombre siempre tuvo el concepto de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno e instintivo para la búsqueda y en el afán de perfeccionarse constantemente el hombre durante todo su vida (p 15).

Chacón et al. (2001) indican que la calidad surge como una respuesta a la naturaleza diferente que presentan los servicios frente a los productos. Desarrollándose a lo largo de los años 80 una literatura disidente frente a la calidad del producto que era dominante” (p 254).

Ugaz (2012) Refiriéndose a la calidad, afirma que la calidad es la respuesta a los requerimientos del cliente, que nacen como un concepto subjetivo, diferentes clientes tendrán diferentes requerimientos, por lo tanto, un mismo producto o servicio no podrá mayormente dar respuesta a todos estos requerimientos diferentes (p.55)

Berry (1996) refiere que “la palabra calidad es utilizada continuamente en cualquier ámbito de nuestra sociedad, sin importancia del lugar del cual es procedente ni a donde es dirigida” (p.1).

Pérez y Coutin (2001) determinaron que la calidad como realidad compleja, debe ser entendida como la integración armónica de elementos diferentes tales como: el logro de un servicio, eficacia, objeto o bien de primera, a través de eficientes, los cuales deben satisfacer a sus destinatarios directos e indirectos como para los colaboradores encargados de la organización (p. 66).

Definiciones de Sistema de gestión de la calidad.

Sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad, por lo tanto gestionar la calidad implica el diseño de un sistema que vincule diversos componentes y aspectos de una organización referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad. El sistema de gestión de la calidad implementado de forma correcta otorga la seguridad que las actividades empresariales son dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo (Organización Internacional de Estandarización, 2015). La norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO /TC 176, Gestion y aseguramiento de la calidad Subcomité SC2, Sistemas de la Calidad

La calidad en toda organización debe ser gestionada, cualquiera que sea la definicion adoptada o entendida, pues esta no se consigue por si sola sino que requiere de procesos de gestion encaminados al logro de los niveles de calidad establecidos por la organización, por las partes interesadas o por alguna autoridad nacional o reguladora (Pérez y Coutin, 2001).

Camisón, Cruz y Gonzales (2007) definen a la gestión de la calidad como un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad, por lo tanto gestionar la calidad implica el diseño de un sistema que vincule diversos componentes y aspectos de una organización referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad.

El Icontec (2009), Instituto Colombiano de Normas Técnicas, define a la gestión de la calidad como aquella parte del sistema de gestión de las organizaciones enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades o expectativas y requisitos de los involucrados

En una organización la gestión consiste en realizar actividades planeadas y coordinadas para controlar y dirigir una empresa, y por otro lado el sistema de gestión es la sistematización para el establecimiento de objetivos y políticas para lograr la metas programadas (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Suarez (1997) “la gestión de la calidad es un conjunto de metodologías utilizadas puntualmente y apartadamente para controlar la calidad de los procesos y productos” (p.25).

Valdez y Cañedo (1998) mencionan que:

Un sistema de calidad permite a cada integrante de una empresa saber que se espera de su trabajo, como realizar sus tareas y cuando hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible, por tanto, controlables” (p 33).

Griful (2005) indicó que:

Existen distintas normas que dan directrices para la gestión de las empresas industriales, como las normas ISO 9001 Y 9004 (gestión de calidad), la ISO 14000 (gestión del medio ambiente), las normativas laborales y la ley de prevención y riesgos. (p. 16).

Dimensiones del sistema de gestión de la calidad.

Los sistemas de gestión de la calidad están regidos por las normas ISO 9001. La organización ISO (Organización Internacional de Estandarización) organismo que reúne a varios países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación, y para temas específicos. En el caso de la norma ISO 9001, la más famosa de esas reglas, trata de sistemas de gestión. La nueva versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, tras una actualización en la que intervinieron 93 países. Más de un millón de organizaciones en todo el mundo tienen tres años para adaptar sus procesos internos a los cambios allí consignados.

La Organización Internacional de Estandarización (2015) considera en la Norma ISO 9001:2015 que los principios de base racional que justifican la importancia en la organización son 7 y son los siguientes: (a) enfoque al cliente, (b) liderazgo, (c) compromiso y competencia de las personas, (d) enfoque basado en procesos, (e) mejora Continua, (f) Toma de decisiones informadas y (g) gestión de las relaciones, los cuales serán tomados para este trabajo de investigaciones como dimensiones los mismos que se definen de la siguiente manera:

Dimensión enfoque al cliente.

La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

Base racional: el éxito sostenido se alcanza cuando la organización atrae y conserva la confianza de los clientes y otras partes interesadas de las que dependa. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para él. Entender las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

Dimensión liderazgo.

Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se involucren en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional: la creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

Dimensión Compromiso y competencia de las personas.

Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor a la organización, la organización debe asegurarse de que todo el personal este consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad

Base racional: para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante involucrar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de objetivos de la organización.

Dimensión enfoque basado en procesos.

El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Base racional: el sistema de gestión de calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce resultados, incluyendo todos los procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización a optimizar su desempeño.

Dimensión mejora Continua.

Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora, esta debe ser permanente, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad y los resultados de auto inspecciones o auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, bajo la revisión de la dirección de la organización.

Zavala (2016) expresó que la mejora continua es el permanente cambio, y puesto que todo cambio implica una sustitución de la condición anterior, en tal sentido en el comportamiento de la persona no puede haber cambio, si no hay una previa modificación o cambio en su mentalidad. Esta modificación indica cambiar una negativa condición, por una condición positiva. La mejora continua en la persona es la razón de su existencia, si la mejora es filosófica (condición del estado mental), esto significara una evolución interior en el fondo de la persona.

Para que haya un cambio hay que enseñar a la mente y entrenarla para aprender, una mente educada, es una mente entrenada, una mente abierta, pues enseña lo mejor de sí mismo, en la mente esta la causa que debemos cambiar, el cambio es el efecto expresado en el cuerpo, es decir el bien saber y el bien hacer..

Base racional: La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reacciones a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que se cree nuevas oportunidades. La mejora continua mediante el análisis de resultados, análisis de causas de quejas y reclamos e implementación de medidas correctivas, es esencial para que una organización mantenga los niveles óptimos de desempeño, y así logre la satisfacción de sus clientes internos y externos .

Dimensión toma de decisiones informadas.

Las decisiones que se toman deben ser fundamentadas y como resultado del análisis y evaluación de datos e información, solo así tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Base racional: La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que pueda ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las *decisiones* tomadas:

Dimensión gestión de las relaciones.

La gestión de las relaciones con las partes involucradas, como por ejemplo con los proveedores, con los clientes internos y entre los clientes y con los clientes externos, logran el éxito sostenido de la organización.

Base racional: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. Es más fácil el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia.

Para la presente investigación se tomó en consideración los principios dispuestos por la Organización Internacional de Estandarización (2015) en la Norma ISO 9000: 2015 como dimensiones para este trabajo de investigación, normas estandarizadas utilizadas a nivel internacional por las diversas compañías, que rigen el sistema de gestión de la calidad.

1.2.1 Bases Teóricas de cultura organizacional.

Ya desde comienzos del siglo XXI se realizan diversos estudios sobre cultura en las organizaciones, llevados a cabo en diversos países de Latinoamérica. En el año 2002, en Brasil, Ferreira, et al. (2002) publicó la primera versión de su cuestionario que se aplicó a 823 colaboradores de las organizaciones que estaban ubicadas en Río de Janeiro con escala de Likert de 5 puntos, considerándose desde: "no se aplica a todos los integrantes de la organización" (1) hasta la aplicación "totalmente a la organización" (5).

Por otro lado, Marccone y Martín (2013) realizaron una metódica elaboración de instrumentos para el estudio de la cultura organizacional, buscaron la mejor efectividad de dichos instrumentos al someterlos a repetidas análisis de conceptos y enunciados. Marccone y Martín efectuaron el borrador del instrumento el que fue revisado por expertos evaluadores, sociólogos y psicólogos, quienes aprobaron el desarrollo del cuestionario modificado para ser aplicado a los maestros de 3 centros

educativos públicos con un número mayor de docentes para mejorar la probabilidad de éxito.

En la contraloría de Brasil, se llevó a cabo un estudio interesante desarrollado por Padoveze y Benedicto (2005), en este trabajo se empleó instrumentos que referenciaban 2 perspectivas: las organizaciones nacionales y multinacionales, abarcando el aspecto de la cultura que estaba comprometida a cada una principalmente, observándose sus diferencias. Igualmente, Ollarves (2006) desarrolló un trabajo de investigación que demostró la asociación entre la tipología cultural de la organización y las propiedades motivacionales del puesto en docentes universitarios pertenecientes al Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio en Caracas.

Durante el año 2007, se desarrolló una investigación denominada proyecto Global Learning and Observations to Benefit the Environment, este estudio tuvo sus inicios en el año 1983, en el que se involucraron a más de 170 investigadores de 64 países, a partir de ello se caracterizó la cultura nacional de 10 países latinoamericanos con base en 9 dimensiones. Por su parte, Hidalgo, Manzur, Olavarrieta y Farías (2007) analizaron las distancias que se presentaban entre culturas nacionales, identificando las causas de las mismas, plantearon estrategias que mejorarían las relaciones entre países, para buscar así, un crecimiento grupal.

Según Rodríguez (2009) sostuvo que varios autores están de acuerdo que la cultura organizacional es importante para la estrategia, pero no hubo acuerdo total cuanto se trata de ver la posibilidad de administrar la cultura para orientarla o transformarla. Como una simplificación de aproximación de diversas opiniones, Rodríguez aplicó el destacado modelo "seis sombreros de pensamiento", para sobresalir una orientación ante una perspectiva. De esta manera realiza el cambio cultural del pensamiento y la posibilidad de la dirección de moldear valores y creencias para obtener un mejor compromiso de los que conformar la formulación de la estrategia.

Godoy y Leguizamo (2009), en su trabajo de investigación que busca describir las diferentes culturas de una organización, utilizando el modelo del profesor Carlos Eduardo Méndez Álvarez, observo dicha organización se ubica en un cuadrante llamado “culturas alternativas”, que reflejo el hecho de que los contrastes culturales existentes en una organización cuando están bien definidos generan un buen equilibrio entre sus integrantes porque la percepción de las personas se tornan como tendencias generales .

Pirela y Sánchez (2009) investigaron la cultura y el aprendizaje en la organización educativa del Municipio de Maracaibo (Venezuela), mediante una metodología cualitativa, que se basó en el paradigma pos positivista y la metodología hermenéutica, concluyendo que imperan los principios establecidos tácitamente como la misión; en cambio los valores, la responsabilidad, la solidaridad, honestidad, son considerados muy importantes , y que el aprendizaje que logran está relacionado más bien con las tareas y sistema.

En las últimas investigaciones que se desarrollaron en el tema de cultura organizacional, se ha tratado de fusionarla con diferentes componentes de la organización. Garibaldi, Wetzel y Ferreyra (2009) en su investigación “Organizational culture and performan a Brazilian case” , efectuaron el estudio de una empresa de energía en Brasil, en dicha investigación vincularon a la cultura organizacional con el rendimiento total de la empresa; adicionalmente involucraron la evaluación cualitativa con la cuantitativa, lo cual fue revisado en una investigación anterior, ejecutando una metodología de observación y cuestionario cuyos datos son cuantificables que llevaron una descripción completa de la cultura de dicha organización. Al desarrollar este proceso, se logra una medición más completa y descriptiva, al subdividir la totalidad de los empleados en categorías bastante discriminadas y precisas.

Morales (2010) describió la cultura organizacional de 31 empresas colombianas de sectores diferentes: comercial, industrial, salud, financiero, construcción y servicios. En esta investigación se tuvo en consideración cuatro importantes variables de la cultura: clima organizacional, estructura de la organización, sistema cultural y el concepto del líder del hombre.

De otro lado, Sánchez (2010) categoriza a la cultura organizacional en tres aspectos globales que conforman las variables de este constructo, el individualismo /colectivismo, la orientación empleado/tarea y la flexibilidad /estabilidad, concentrando los factores que definen la cultura organización y facilitan su medición.

Por lo antes expuesto es evidente que surgen más investigaciones relacionadas con la cultura organizacional y diferentes variables (Pirela y Sánchez, 2009) de tal forma que aún hay mucho por hacer para aumentar el conocimiento, siendo necesario la definición de contextos etnográficos, sociales, económicos y otras variables de la sociedad, para ejecutar medidas efectivas y lograr en las organizaciones mejoras.

Existe un consenso entre los investigadores para describir a la cultura organizacional como el conjunto de significados compartidos, creencias y entendimientos pertenecientes a un grupo de personas. (Martin, 2002).

El estudio de la cultura organizacional mediante el procedimiento de la medición ha sido fundamental para establecer parámetros respecto a los métodos más eficientes para recolectar la información veraz y con parámetros de valores que se ajustan al ámbito de estudio.

Como consecuencia de estas experiencias, se obtuvo como resultado mejores caracterizaciones de las organizaciones. Es importante continuar con la adaptación de los instrumentos a las necesidades a contextos, a regiones, para generar así la comprensión en general de la cultura organizacional; cada investigador nuevo debe investigar si la metodología usada es la más apropiada y para tal efecto debe profundizar hasta generar una eficaz herramienta que diferencie y más aún, deberá profundizar hasta que se genere una herramienta eficaz que caracterice y sirva para la medición en cualquier sistema. Latinoamérica ha sido fundamental en el desarrollo actual de este método es decir la descomposición en variables particulares y la aplicación de las mismas en sectores no explorados.

Por lo expuesto se debe continuar investigando para analizar y construir las relaciones existentes entre la cultura organizacional con otros modelos y variables que pueden afectar positiva o negativamente sobre el comportamiento organizacional y sobre el cumplimiento de objetivos de las organizaciones, la mejora continua, resultados productivos, la competencia entre otras de tal forma que se conocen las relaciones y sus efectos con propuestas de estrategias según lo investigado.

1.2.2 Bases Teóricas de sistema de gestión de la calidad.

Zavala (2016) explico la razón del porque se ha manejado un concepto equivocado de la expresión calidad, él lo atribuyo tal vez al termino en ingles quality de allí partió el error pues quality tienes dos conceptos diferentes, uno relación a la persona (calidad) y el segundo relacionado a las características especiales del individuo (cualidad). En el idioma español dicha palabra tiene más significados que en el inglés, por tal motivo no se encuentra tan limitado. Pero por la influencia que ejerce el idioma inglés y lo representativo que es se ha visto muy limitado.

Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que se confunde la causa con el efecto, es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. Como lo ejerce?, Cuando lo ejerce?, De qué manera lo ejerce?, En qué forma lo ejerce?, En que condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no por su lado.

Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de las diferencias. Pretender que seamos iguales en la diferencias, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Se debe entender que todo, absolutamente todo lo que una persona tiene en su mundo interno, de cualquier forma se origina en la mente y no en su exterior, por tal motivo es totalmente y única internamente. Por tal motivo, el origen de todo ser humano son sus pensamientos y estos son originados en su mente por lo tanto sin este no se hace nada. Por lo cual es necesario volver al origen o sea a la mente de eso se trata básicamente el posicionamiento de la calidad en ella y esto esta expresado en la teoría de la calidad.

Disposiciones sobre Aseguramiento de la calidad.

Según el Ministerio de Salud – Minsa (2015) en el numeral 6.2.1 del Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros, aprobado con Resolución Ministerial 132-2015, se dispone lo siguiente:

El aseguramiento de la calidad, que se implementa en todo establecimiento farmacéutico, fundamentalmente Droguerías y Laboratorios, debe estar orientada a proporcionar la totalidad de medidas necesarias para asegurar que los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, sean de la calidad requerida para el uso que están destinados, se debe garantizar lo siguiente:

- a) Todas las operaciones deben estar claramente especificadas por escrito o por cualquier otro medio autorizado y validado según corresponda y se adopten en ellas los requisitos de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- b) Las funciones y responsabilidades del personal deben estar claramente

especificadas en los manuales de funciones y descripciones de trabajo.

- c) Se debe asegurar la aplicación de los procedimientos necesarios para garantizar a los usuarios de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios son manipulados y almacenados en forma adecuada, teniendo como fin supremo que su calidad, eficacia, seguridad y funcionalidad se mantenga durante todo el ciclo, según las especificaciones establecidas por el fabricante y autorizadas en el Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria.
- d) Se debe garantizar que todos los controles necesarios de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios se realicen oportunamente, adicionalmente se debe asegurar la realización de las autorías internas, calificaciones en los equipos, calibraciones y validaciones de procesos y sistemas correspondientes al almacén.
- e) Respecto a los contratos con proveedores de servicios de almacenamiento se debe verificar su existencia y que estos se encuentren autorizados por la DIGEMID o por la Autoridad de Productos Farmacéuticos Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de Nivel Regional o local.
- f) Se debe asegurar la aplicación de procedimientos de auto inspección destinados a la evaluación periódica, midiendo la aplicabilidad y efectividad de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, esta debe ser realizada como mínimo una vez al año o en caso se detecte cualquier deficiencia o necesidad de acción correctiva.
- g) En este ítem la norma peruana trata sobre la necesidad que los procedimientos de la cadena de suministro se puedan realizar seguimiento y sobre la disponibilidad obligatorias de la información ante las autoridades correspondientes de alcance para todos, los establecimientos farmacéuticos que intervengan en estos procesos.
- h) Respecto a este punto, la norma exige para todo establecimiento la obligación de que garanticen que no exista ningún producto farmacéutico, dispositivo médicos o producto sanitario, contaminado, adulterado, falsificado, alterado,

expirado, en conservación de mal estado y distintas observaciones sanitarias, rechazados o devueltos, es decir todo establecimiento debe ubicar correctamente los productos en la zona o área que corresponda.

- i) Respecto a los productos farmacéuticos y dispositivos médicos termo-sensibles, los laboratorios, droguerías, almacenes especializados y almacenes aduaneros, la norma exige un exhaustivo manejo, y es este ítem que expresa la obligación de la implementación del sistema de gestión de la calidad es para mantener la cadena de frío, lógicamente mientras se encuentren en el ámbito de su responsabilidad o custodia.

1.3 Justificación

En la presente investigación, se han considerado criterios que fundamentaron y justificaron su desarrollo, los cuales se describen a continuación:

1.3.1. Justificación teórica.

Debido a que la implementación del sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas han sido obligatorias en el Perú desde el año 2015 , es necesario determinar si la cultura organizacional existente en ellas tiene o no influencia en su implementación o si están relacionadas; de cierta forma los altos funcionarios o propietarios de estas organizaciones, pretenden que estas dos variables se manejen de forma independiente, por la errónea percepción de que las exigencias normativas son solo eso, normas rígidas no aplicables en muchos casos en el desarrollo comercial, por ese motivo en el presente estudio se pretende determinar el grado de relación existente entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad vinculado al aseguramiento de la calidad, de hecho esta implementación ha generado necesidades y modificaciones drásticas en este tipo de organizaciones, pero faltaría determinar qué papel cumple la cultura organizacional, ya que estos cambios al ser progresivamente implementados impactan en diversos componentes en cada una de estas organizaciones, existiendo la probabilidad de que la cultura impulse o trabaje esta implementación, motivo por el cual esta investigación generó observaciones y recomendaciones

que serán importantes para los gerentes de estas empresas y asimismo para los profesionales químicos farmacéuticos que están a cargo de implementar este sistema, por tal motivo otorgara significativas evidencias o quizás no de la relación existente. Para este trabajo se recurrió a la revisión de trabajos similares y lectura de artículos que relacionan a las dos variables y que fueron realizados anteriormente, así como, a teorías y modelos que explican la variable cultura organizacional y sus dimensiones: unidad estratégica, sistema de valores e identidad corporativa.

1.3.2. Justificación práctica.

Con el desarrollo de esta investigación se pretende determinar cuál es el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad, en este tipo de establecimientos farmacéuticos, como son las Droguerías en estudio, las que usualmente son proveedores del estado, lo cual ayudará a mejorar la implementación del sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas, al determinarse a través del presente estudio cuales son los aspectos más importantes a considerar de la cultura organizacional que están relacionadas con dicha exigencia, Asimismo, se pretende contribuir a la sensibilización de los propietarios o funcionarios de alto nivel de este tipo de organizaciones que pretender se implemente el sistema de gestion de la calidad sin asumir la responsabilidad del analisis y modificacion de la cultura organizacional existente.

1.3.3. Justificación metodológica.

Esta investigacion tiene importancia científica metodológica porque permitió establecer el grado de relación existente entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas.

Para recopilar información se formuló un instrumento de medición, que cumpla las condiciones de confiabilidad y validez para estudiar la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad y sus respectivas dimensiones. De igual forma, con este trabajo se estudiar trabajos similares en las empresas del

rubro y con los resultados de este trabajo se buscó servir de referencia para ser aplicado en otras empresas, que permitan mejorar los sistemas de gestión de la calidad de las empresas similares.

1.4. Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

García (2007) en su publicación sobre la Identidad y la cultura de las organizaciones en América Latina señaló lo siguiente: Las empresas pasan situaciones y complejas relaciones, en el ámbito de la globalización, las cuales no han sido planteadas en las investigaciones que se realizaron anteriormente. Estos estudios fueron desarrollados tomando como referencia la visión programada de la empresa. Pero no se evalúan los vínculos en la organización y su contexto. Por tal motivo, en la actualidad en las investigaciones relacionadas con la cultura organizacional se estudian los vínculos. Observándose la complejidad y considera la organización como sistema abierto que está interrelacionado con otros sistemas.

El presente trabajo de investigación, nace como resultado de haber enfrentado una gran dificultad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas Farmacéuticas peruanas al pretender hacerlo de forma independiente a la mirada de la cultura organizacional. En este tipo de establecimientos, se percibe que los funcionarios o propietarios, venían dándole poco énfasis a la cultura organizacional, frente a la obligatoriedad de que ellas implementen este sistema, surge el problema de mirar y estudiar su relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.

De cualquier forma en la cual se adopte la concepción de cultura organizacional, sean perspectivas racionales o las consideradas emergentes, es necesario tener en cuenta que para que se conduzcan con mayor probabilidad de éxito los sistemas de gestión en cualquier organización se debe partir siempre de la caracterización o análisis de la cultura; es decir hacer un estudio para conocer y comprender los aspectos que la definen y la forma como se relaciona una con la

otra, Como resultado, se debería realizar la comparación del propósito de identificar el grado de los factores de la cultura y los sistemas de gestión.

En este sentido, afirmó Méndez (2006) que “la cultura organizacional se puede gestionar en el sentido de que puede ser cambiada mediante interposiciones mediante el desarrollo organizacional en el entendido que las innovaciones son procesos de cambios.

En el anterior párrafo se realizó un resumen que sintetiza la esencia del presente trabajo de investigación, pues de acuerdo a la lectura realizada de artículos de diversos autores, todo indica que la cultura organizacional pueda ser gestionada, y esto implica definirla como una variable interna en cada organización. “Desde esta concepción se asume que las organizaciones poseen una cultura, es decir, la cultura es una variable que puede ser modificada a través de diversas estrategias gerenciales” (García, 2007, p. 165). Lo cual lleva a pensar que al implementar un sistema de gestión, la cultura puede ser intervenida para alinearla con la estrategia mediante el diseño de planes dirigidos a lograr un cambio cultural..

En ese contexto y teniendo en cuenta que en nuestro país, con Resolución Ministerial 132-2015 – Minsa se aprobó el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, incorporándose como una exigencia para todo establecimiento Farmacéutico dedicado a la importación y distribución de Productos Farmacéuticos, Dispositivos y Productos Sanitarios, rubro Droguería la obligación de contar con un sistema de Aseguramiento de la calidad, como consecuencia de esta exigencia, todas estas empresas se han visto obligadas a implementar este sistema, mediante el sistema de gestión de la calidad, generándose la necesidad de que estas organizaciones se adapten a los cambios que ello implica, es así como en estas empresas farmacéuticas, se deben realizar estudios para evaluar la relación que tiene la cultura organizacional con el sistema de gestión de la calidad que poseen, Podemos deducir igualmente que el personal ha modificado varios aspectos de su conducta laboral, de manera general hay un cambio en toda la organización que ha sido producido por la implementación del sistema.

Lo expuesto lleva a la revisión y estudio de la interacción entre la cultura organizacional existente en estas compañías y su influencia o su implicancia para la implementación del sistema de la calidad, qué relación hay? y como así influye para el desarrollo de dicho sistema.

Las empresas en estudio ciertamente ya tienen implementado el sistema de aseguramiento de la calidad, porque se encuentran certificadas; en el presente estudio, revisaremos como la cultura organizacional se relaciona con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa Farmacéutica.

1.4.2 Problema general

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

1.4.3 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la unidad estratégica y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre el sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la relación de la identidad corporativa y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre La unidad estratégica con el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la identidad corporativa y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

1.6.2 Objetivos específicos**Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre la unidad estratégica y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre el sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la identidad corporativa y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 1: Cultura organizacional

Definición conceptual

Es el modo que tiene la organización para integrar y expresar los atributos que la definen o en forma más sencilla, es el modo de ser que tiene la organización, conductas adoptadas por los miembros de una organización, y que está compuesta fundamentalmente por el “como somos” vinculada a la identidad corporativa, el “cómo pensamos”, vinculado al sistema de valores y el “que hacemos” vinculado a la unidad estratégica que tiene cada organización (Villafañe, 2013).

Definición operacional

La cultura organizacional se mide a través de sus dimensiones , es decir a través de la unidad estratégica, sistemas de valores e identidad corporativa y a su vez se mide mediante sus indicadores, ítems escalas y niveles.

Variable 2: Sistema de gestión de calidad

Definición conceptual

Sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad, por lo tanto gestionar la calidad implica el diseño de un sistema que vincule diversos componentes y aspectos de una organización referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad. El sistema de gestión de la calidad implementado de forma correcta otorga la seguridad que las actividades empresariales son dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo. (Organización Internacional de Estandarización, 2015).

Definición operacional

El sistema de gestión de la calidad es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos o procesos. Existen 7 enfoques que se encuentran dentro del sistema de gestión de la calidad.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Intervalos
Unidad estratégica	- Gestión interna - Gestión externa	1 al 10	Escala Likert: politomicos	23 – 38
Sistema de valores	- Integridad - Responsabilidad	11 al 18	(1) En desacuerdo (2) Parcialmente de acuerdo	38 – 53 53 – 69
Identidad corporativa	-Historia corporativa -Logo, marca, imagen corporativa	19 al 23	(3) De acuerdo	

Nota: Adaptado de Villafane (2013)

Tabla 2
Operacionalización de la variable Sistema de gestión de la calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	intervalo
Enfoque al cliente	-Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes	1 al 7		
Liderazgo	-Habilidades de dirección -Habilidades actitudinales	8 al 12		
Compromiso y competencias de las personas	-Involucramiento en procesos -Capacidades de las personas - calidad de servicio	13 al 17	Escala dicotómicas: (0) No aplica (1) Si aplica	1 - 15 15 – 29
Enfoque basado en procesos	-Normalización de procedimientos -Planes y eficiencia de gestión	18 al 20		
Mejora Continua	-Actividades de mejora -Evaluación de desempeño -Evaluación de eficiencia	21 y 22		
Toma de decisiones informadas	- Procedimientos documentados -Registro y control de indicadores -Análisis estadístico de procesos	23 al 26		
Gestión de las relaciones	- Manual de la Calidad - Trabajo en Equipo - Relación con proveedores y clientes internos -	27 al 29		

Nota: Adaptado de Organización Internacional de Estandarización (2015)

2.3 Metodología

En primer lugar, se realizó un plan para realizar la investigación en el cual se determinó el alcance, el método general, las herramientas, procedimientos de recolección y análisis de datos, posteriormente mediante una reunión con los gerentes de las empresas Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú, Premium Medical E.I.R.L y Mequim S.A., se presentó el mismo y se obtuvo el permiso para comenzar el estudio, obteniendo también el compromiso para cooperar abiertamente en el proceso. Por su parte hubo el compromiso de informar sobre los resultados, ya que los integrantes de la organización cooperaron en la investigación.

El alcance del estudio abarcó las áreas de las empresas tales como: área de asuntos regulatorios, gerencia comercial, logística, administración y almacenes, que incluyó las actividades, los procesos de trabajo, recursos disponibles y documentación existente de las mismas. El método utilizado, fue con un tipo de estudio descriptivo y correlacional, ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización y así poder relacionar las variables. Este estudio se caracteriza también, por ser transversal, según Hernández (2014), pues se registró la información tal y como ocurrían los fenómenos a lo largo del periodo de investigación. El periodo de recolección de datos, comprende de Enero a Mayo del 2017, abarcando cada semana laboral de acuerdo al horario que maneja las empresas en mención, mediante los instrumentos de cuestionario, con los cuales se obtuvo la evidencia objetiva. Los resultados obtenidos se analizaron con base a la información recopilada sobre cultura organizacional y en la norma ISO 9001:2000, posteriormente se identificaron las variables que impactan de manera negativa en la imagen de estas organizaciones, mediante estos puntos se determinó la solución, que dio origen a la mejora y revisión del sistema de gestión de la calidad.

Por último, después del análisis de los resultados se elaboró el reporte, el cual fue presentado a los gerentes, posteriormente mediante la participación activa del mismo, se dieron pautas para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad como propuesta para solucionar los problemas que afectan a la

organización. Cabe mencionar que la investigación es de carácter propositivo, por lo tanto la organización es quien decidirá mantenerla o fortalecerla.

2.4 Tipo de estudio

El presente estudio según su finalidad es básica, Llamada también teórica, pura, o fundamental. Se caracteriza por contribuir con conocimientos científicos y no siempre sus resultados tienen aplicación inmediata. Su finalidad es recoger información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico.

Busca incrementar y profundizar los conocimientos científicos respecto a las variables: cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad y sus respectivas dimensiones.

Según Zorrilla (1993) citado en Grajales (2000) denominó a la investigación básica como también pura o fundamental, porque se caracteriza en buscar el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas.

Por su nivel, el presente trabajo de investigación es correlacional porque se busca determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad, según Ary *et. al.* (1989) citado en Arias (2012) lo definió como: “Los estudios correlacionales son un tipo de investigación descriptiva que intentan determinar el grado de relación existente entre las variables” (p. 26).

Según su enfoque o naturaleza es cuantitativo, porque el presente trabajo de investigación utilizó valores numéricos para los datos, los que fueron recolectados mediante el instrumento de investigación. En este aspecto, Gómez (2012) manifestó que “la naturaleza o enfoque cuantitativo se centra en los números que se derivan de cada respuesta obtenida cuando se ha realizado la codificación” (p. 23).

2.5 Diseño

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental porque se estudió a las variables en su ámbito natural sin manipularlas según Hernández *et al.* (2010) manifestó que es “Es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149)

Según su alcance temporal es transversal, porque se recolectó los datos de un periodo determinado, es decir en el año 2017. Según Hernández, *et al.* (2010) definieron que:

Los diseños de investigación de naturaleza transeccional o transversal se utilizan para recolectar datos en un solo momento, o en único tiempo. Su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia e interrelacionan en un momento determinado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151)

La figura que representa al diseño del presente trabajo es el siguiente:

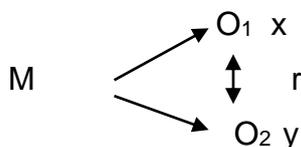


Figura1. Correlación entre cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad

Adaptado de Guía para formular tesis cuantitativa, Universidad Cesar Vallejo, 2016, p.25

Dónde:

- M : Muestra
- O1 : Observación de la variable x
- O2 : Observación de la variable y
- r : relación

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población de estudio para la presente investigación estuvo conformada por 200 trabajadores de tres empresas farmacéuticas peruanas, las cuales son las siguientes:

Tabla 3

Población de trabajadores

Nº	Empresa farmacéutica	Nº de personal
1	Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú	100
2	Premium Medical E.I.R.L	40
3	Mequim S.A.	60
Total		200

Las mismas, que están directamente involucradas en el sistema de gestión de la calidad. Según Arias (2012) lo definió como conjunto finito o infinito de elementos con características comunes los cuales coadyuvaran a llegar a las conclusiones de la investigación, la misma que está delimitada por el problema y por los objetivos de la investigación (p.48).

2.6.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 132 trabajadores de las 03 empresas farmacéuticas, la misma que se determinó de la siguiente manera:

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA		
¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	200	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	132	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Figura 2: Determinación de la muestra Tomado de Departamento de Biblioteca de la Universidad Nacional Nordeste

El porcentaje de la muestra de cada uno de las empresas farmacéutica se determinó de la siguiente manera:

$$\frac{n}{N} = \frac{132}{200} = 0.66$$

Tabla 4

Muestra proporcional de trabajadores

Nº	Empresa farmacéutica	Nº de personal	Muestra	Proporción
1	Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú	100	0.66 x 100	66
2	Premium Medical E.I.R.L	40	0.66 x 40	26.4
3	Mequim S.A.	60	0.66 x 60	39.6
Total población		200	Total muestra	132

La participación informada y voluntaria permitió la captación de 132 personas que cumplieron con los criterios inclusión y exclusión.

Según Hernández *et al.* (2014) refiere que “la muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra”. (p.131)

2.6.3 Muestreo

El muestreo realizado fue no probabilístico (intencional, intencionado o de criterio del investigador). Porque la elección de cada unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte de la investigadora con ayuda del asesor de esta investigación. En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, “la representatividad depende de su “intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva” (Hernández *et al*, 2014, p.189).

Unidad de análisis

En el presente trabajo de investigación la unidad de análisis fue cada trabajador que está involucrado en el sistema de gestión de la calidad de las empresas farmacéuticas peruanas.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas.

La técnica empleada para el presente trabajo de investigación fue la encuesta escrita, la cual fue utilizada para la muestra. “Es una técnica que permite obtener información que otorga un grupo o muestra de sujetos relacionadas con un tema en común” (Arias, 2012, p.20).

2.7.2 Instrumentos.

Para la obtención de datos de las muestras relacionadas en el presente trabajo de investigación se emplearon dos cuestionarios, uno con preguntas politómicas y otro con dicotómicas, el primero para la variable cultura organizacional y el segundo cuestionario para la variable sistema de gestión de la calidad a ser aplicada en la muestra representativa.

Las respuestas de las preguntas del cuestionario para la variable cultura organizacional tuvieron las siguientes alternativas:

- (1) En desacuerdo
- (2) Parcialmente de acuerdo
- (3) De acuerdo

Las respuestas para las preguntas del cuestionario del sistema de gestión de la calidad tuvieron las siguientes alternativas:

- (0) No
- (1) Si

Arias (2012), por su parte señala que el cuestionario es la metodología de la encuesta que se aplica de forma escrita mediante un instrumento en un formato de papel, el cual contiene una serie de preguntas relacionadas con las variables, al cual se le llama cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin que intervenga el encuestador (p. 74).

Arias (2012) respecto a los cuestionarios de preguntas cerradas, a ser aplicadas en los estudios de investigación, señala que son aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen solo dos opciones de respuesta” (p.67) o politómicas cuando ofrecen más de dos alternativas de respuesta.

Las preguntas cerradas del cuestionario de la cultura organizacional dan al encuestado tres alternativas de respuesta; en este caso se denomina politómicas en el caso del cuestionario del sistema de gestión de la calidad las alternativas de respuesta son dos (2) denominadas dicotómicas porque cuenta con dos alternativas las cuales facilitan la codificación y las respuestas que se obtienen son claras y específicas en el momento de su análisis.

Tabla 5:

Ficha técnica del instrumento para medir la variable cultura organizacional

Nombre del instrumento: Cuestionario con escala politómica

Autora: Silvia Asunción Pérez Valdez

Lugar: Instalaciones de las empresas farmacéuticas: Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú, Premium Medical E.I.R.L y Mequim S.A en Lima

Fecha de aplicación: 10 de mayo de 2017

Objetivo: Medir variable cultura organizacional

Administrado a: trabajadores involucrados en el sistema de gestión de la calidad

Tiempo de Duración: 10 minutos

Margen de error: 5%

Observación: Muestra relacionada de trabajadores involucrados en los procedimientos de selección.

Tabla 6:
Ficha técnica del instrumento para medir la variable sistema de gestión de la calidad

Nombre del instrumento: Cuestionario con escala dicotómica

Autora: Silvia Asunción Pérez Valdez

Lugar: Instalaciones de las empresas farmacéuticas: Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú, Premium Medical E.I.R.L y Mequim S.A en Lima

Fecha de aplicación: 10 de mayo de 2017

Objetivo: Medir variable sistema de gestión de la calidad

Administrado a: los trabajadores involucrados en el sistema de gestión de la calidad

Tiempo de Duración: 10 minutos

Margen de error: 5%

Observación: Muestra relacionada de trabajadores involucrados en los procedimientos de selección.

Validez

En la presente investigación, se realizó la validación de los instrumentos. “Esta está referida al grado en el cual el instrumento mide la variable o como la pretende medir” (Hernández et al., 2010).

La técnica de validación que se aplicó para el instrumento en el presente trabajo de investigación fue la de “Juicio de Expertos” esto significa que los instrumentos a ser aplicados para la recolección de datos son evaluados por 03 expertos en el tema de investigación, estos instrumentos deben cumplir con las siguientes condiciones:

a) Pertinencia b) relevancia y c) claridad; si luego de la revisión por los expertos estos instrumentos cumplen con los tres requisitos, los expertos procederán a la firma del Certificado de Validez, dichos expertos deberán contar como mínimo con el grado de magister como parte de su formación académica. El juicio de expertos es la medición del grado que mide aparentemente un instrumento a la variable a investigar, el cual se encuentra vinculada a la validez de contenido (Hernández et al., 2010).

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cultura organizacional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
Experto 1	Doctor	Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia
Experto 2	Doctor	Mitchell Alarcón Díaz	Hay suficiencia
Experto 3	Magister	Jessica Marlene Ventura Munasca	Hay suficiencia

Tabla 8

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sistema de gestión de la calidad

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
Experto 1	Doctor	Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia
Experto 2	Doctor	Mitchell Alarcón Díaz	Hay suficiencia
Experto 3	Magister	Jessica Marlene Ventura Munasca	Hay suficiencia

Fiabilidad.

La confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes “(Hernández *et al.*, 2010, p. 200)

En el presente trabajo, para la medición de confiabilidad del instrumento de la variable Cultura organizacional y sus dimensiones se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, en una muestra piloto con el fin de comprobar la obtención de los resultados requeridos ante la aplicación del instrumento repetidas veces.

Para la medición de la confiabilidad del instrumento de la variable Sistema de gestión de la calidad se utilizó el estadístico KR-20 aplicable a respuestas de escala dicotómica.

Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida y el KR-20 se trata de la misma fórmula que el Alfa de

Cronbach solo que esta última es expresada para ítems continuos para ítems dicotómicos (Hernández *et al.*, 2014, p. 296).

La prueba piloto se realizó según el siguiente detalle:

1. Se seleccionó una muestra de 10 % de la muestra del trabajo de investigación, es decir 13 personas involucradas en el sistema de gestión de la calidad de la empresa Tecnología Electromedica S.A.
2. Se aplicaron los dos instrumentos en las 13 personas involucradas en el sistema de gestión de la calidad de las empresa Tecnología Electromedica S.A., a fin determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos.
3. Se recogió y se efectuó la tabulación de los datos en Excel.
4. Se efectuó la determinación de la confiabilidad de los cuestionarios, haciendo uso del programa Estadístico SPSS versión 22.0 mediante el Alfa de Conbrach y el estadístico de KR-20
5. Los datos obtenidos fueron comparados con los siguientes datos:

Tabla 9

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a =	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1. 00	Alta confiabilidad

Tomado de: Guía para formular tesis cuantitativa, Universidad Cesar Vallejo, 2016, p.26

Tabla 10

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide las dimensiones de la cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensión	Alfa de conbrach	Nº de ítems
Unidad estratégica	,824	10
Sistema de valores	.836	8
Identidad corporativa	.814	5

Confiabilidad del instrumento que mide la variable cultura organizacional

Tabla 11

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Conbrach	N de elementos
,856	23

Según la comparación de las Tablas 9 y 11, los resultados de la prueba piloto en el estadístico Alfa de Conbrach dieron por resultado 0.856, entonces se puede concluir que el instrumento de la variable cultura organizacional tiene una confiabilidad fuerte.

Tabla 12

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide las dimensiones del sistema de gestión de la calidad

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensiones	KR-20	Nº de ítems
Enfoque al cliente	,829	7
Liderazgo	.855	5
Compromiso y competencias de las personas	.817	5
Enfoque basado en procesos	.823	3
Mejora Continua	.805	2
Toma de decisiones informadas	.811	4
Gestión de las relaciones	.829	3

Tabla 13

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable sistema de gestión de la calidad con el estadístico KR-20

Estadísticas de fiabilidad	
KR-20	N de elementos
,881	29

El estadístico KR-20 dio por resultado 0.881, según la comparación de las Tablas 9 y 13, entonces se puede concluir que el instrumento de la variable del sistema de gestión de la calidad tiene una confiabilidad fuerte.

2.8 Métodos de análisis de datos

2.8.1. Procedimiento de recolección de datos

Se realizó la recolección de datos a través de la técnica de la encuesta, según se detalla a continuación:

1. Se aplicaron como instrumento de medición: dos cuestionarios uno con preguntas politómicas, para la primera variable (Cultura Organizacional) y otro cuestionario con preguntas dicotómicas para la segunda variable (Sistema de Gestión de la Calidad).
2. En el encabezado de los instrumentos de medición se ubican los campos para las instrucciones de llenado así como el objetivo del instrumento
3. Para la recolección de datos de la cultura organizacional, se utilizó el Cuestionario con respuestas politómicas.
4. Para la recolección de datos de la variable sistema de gestión de la calidad, se utilizó el instrumento por respuestas dicotómicas.
5. Finalmente, se procesó la información mediante la estadística descriptiva, comparativa e inferencial por variable.
6. Se realizó la tabulación de los datos en Excel y después se llevó al SPSS-22 con el fin de procesar los datos.

7. Se seleccionó los datos de acuerdo al objetivo específico y generales, al diseño de la investigación y a los tipos de estadísticos.

2.8.2. Métodos de análisis de datos

Se realizó el análisis de datos con la estadística descriptiva, comparativa e inferencial. Para la estadística descriptiva los datos obtenidos fueron procesados mediante tablas de frecuencias, gráficos, análisis e interpretaciones.

La estadística descriptiva son procedimientos empleados para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa. El resumen de los datos puede hacerse mediante tablas, gráficos o valores numéricos (Ávila, 2006).

Para la estadística comparativa se utilizó las tablas de contingencia o de doble entrada para analizar la asociación de las variables cualitativas: cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad.

Las tablas de contingencia se emplean para registrar y analizar la asociación entre dos o más variables, habitualmente de naturaleza cualitativa pueden ser nominales u ordinales (Anderson *et al.*,1999).

Para la estadística inferencial se utilizó el Rho de Spearman para medir la relación de variables nominales con valores politómicos y dicotómicos, la muestra correspondió a datos relacionados; para obtener la relación de la variable 1 cultura organizacional y la variable 2 sistema de gestión de la calidad y para realizar la comprobación de hipótesis.

El coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas (Anderson *et al.*,1999).

En el presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta los siguientes niveles de correlación:

Tabla 14
Niveles de correlación de variables

Nivel	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Tomado de: Hernández, Fernández y Batista (2014), p. 305

2.9 Aspectos éticos

Los datos indicados en la presente investigación se recolectaron según el grupo de investigación y se procesaron de una forma adecuada sin adulterar los datos, según lo obtenido mediante el instrumento aplicado.

La investigación se realizó con la autorización de las empresas farmacéuticas Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú, Premium Medical E.I.R.L y Mequim S.A.

Cabe resaltar, que se mantuvo: (a) el anonimato de las personas encuestadas y (b) el respeto y consideración.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Resultados descriptivos de la variable cultura organizacional

Los resultados sobre la percepción de la variable Cultura Organizacional se muestran según los siguientes resultados:

Tabla 15

Niveles de percepción de la variable cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	21	15,9	15,9	17,4
	Buena	109	82,6	82,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

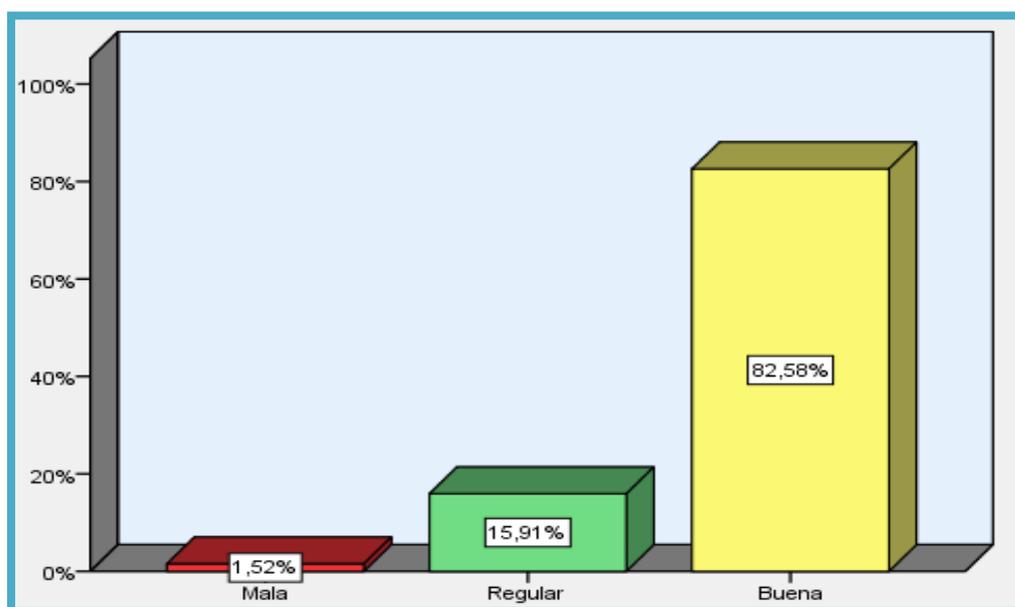


Figura 3. Niveles de percepción de la variable cultura organizacional

Interpretación: De la tabla 15 y de la figura 3, se observa que del total de personal encuestado 2 (1,52%) colaboradores perciben que la cultura organizacional es mala, 21 (15,91%) percibieron que es regular y 109 (82,56) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 16
Niveles de percepción de la dimensión unidad estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,8	,8	,8
	Regular	40	30,3	30,3	31,1
	Buena	91	68,9	68,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

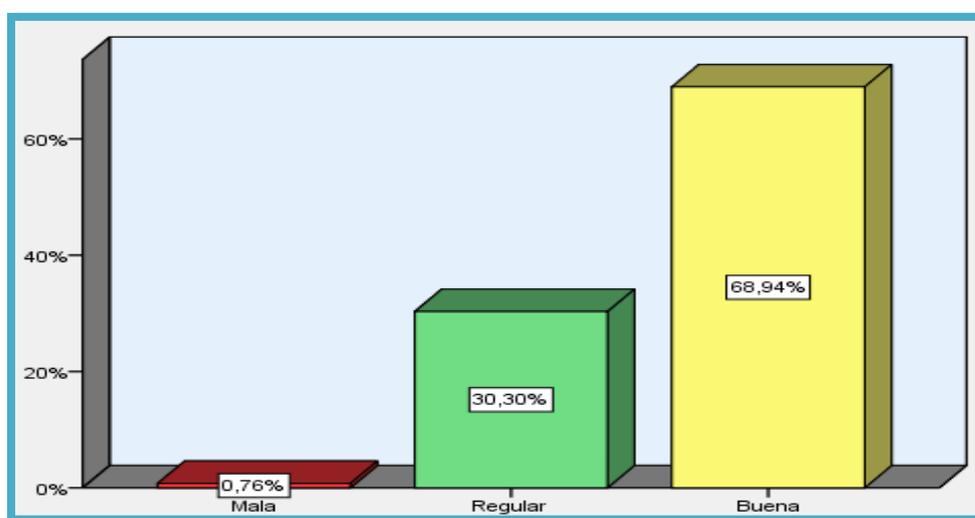


Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión unidad estratégica

Interpretación: De la tabla 16 y de la figura 4, se observa que 1 (8%) colaboradores del total de 132 encuestados, perciben que la cultura organizacional es mala, 40 (30,3%) perciben que es regular y 91 (68,9%) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 17
Niveles de percepción de la dimensión sistema de valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	41	31,1	31,1	32,6
	Buena	89	67,4	67,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

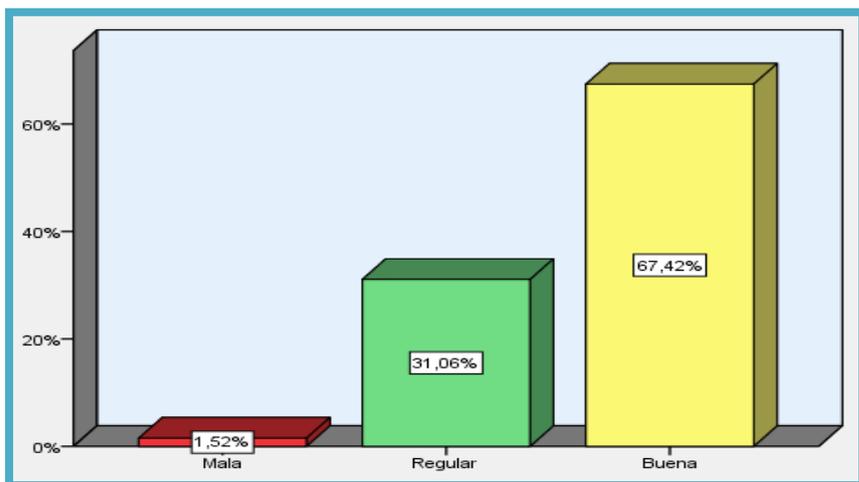


Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión sistema de valores

Interpretación: De la tabla 17 y de la figura 5, se observa que 2 (1,52%) colaboradores del total de encuestados percibieron que la cultura organizacional es mala, 41 (31,06%) percibieron que es regular y 89 (67,42) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 18

Niveles de percepción de la dimensión entidad corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,8	,8	,8
	Regular	43	32,6	32,6	33,3
	Buena	88	66,7	66,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

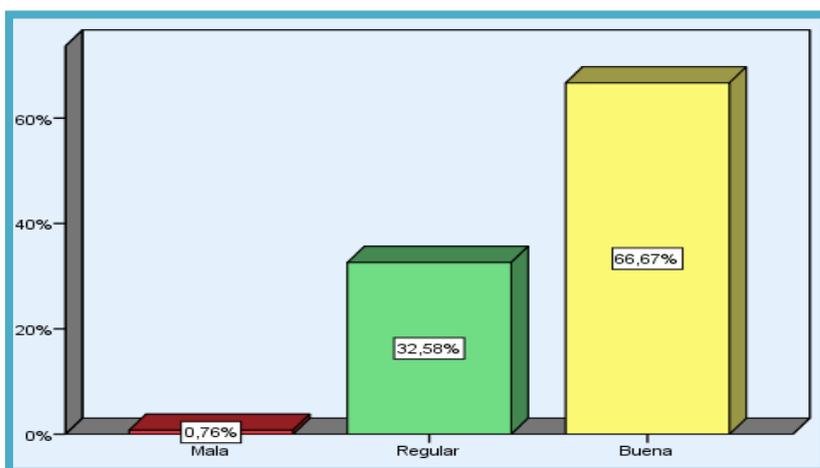


Figura 6. Niveles de percepción de la dimensión entidad corporativa

Interpretación: De la tabla 18 y de la figura 6, se observa que 1 (0,76%) colaborador del total de encuestados percibió que la cultura organizacional es mala, 43 (32,58%) percibieron que es regular y 88 (66,67) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

3.1.2 Resultados descriptivos de la variable sistema de gestión de la calidad

Los resultados sobre la percepción de la variable sistema de gestión de la calidad se muestran según los siguientes resultados:

Tabla 19

Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	26	19,7	19,7	19,7
	Si aplica	106	80,3	80,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

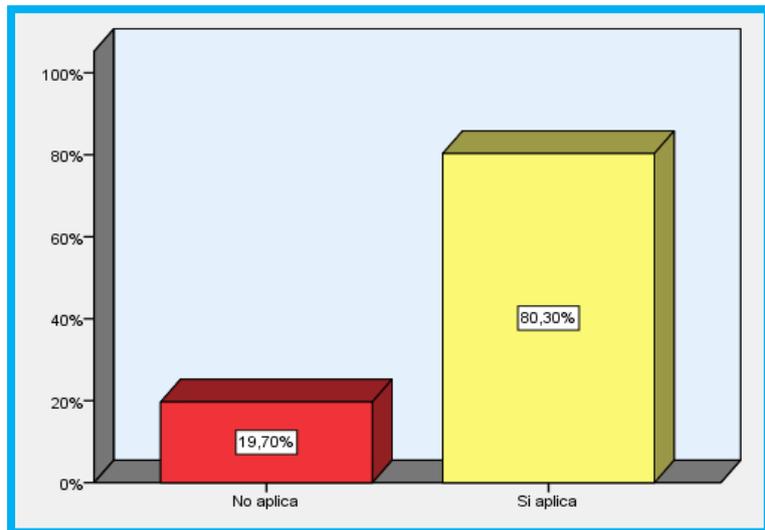


Figura 7. Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 19 y de la figura 7, se observa que 106 (80,30%) encuestados del total de 132 encuestados, percibieron que si se aplica el SGC y 26 (19,70%) no se aplica el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 20

Niveles de percepción de la dimensión enfoque al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	7	5,3	5,3	5,3
	Si aplica	125	94,7	94,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

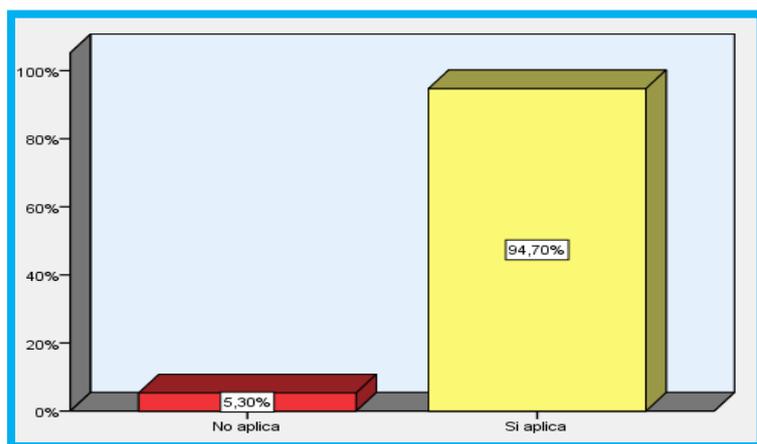


Figura 8. Niveles de percepción de la dimensión enfoque al cliente

Interpretación: De la tabla 20 y de la figura 8, se observa que 125 (94,7%) colaboradores encuestados del total de los 132, percibieron que si se aplica el enfoque al cliente y 7 (5,3%) no se aplica la dimensión enfoque al cliente en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 21

Niveles de percepción de la dimensión liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	3	2,3	2,3	2,3
	Si aplica	129	97,7	97,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

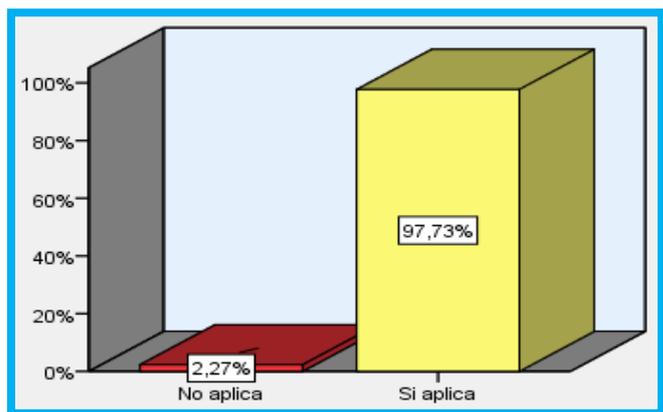


Figura 9. Niveles de percepción de la dimensión liderazgo

Interpretación: De la tabla 21 y de la figura 9, se observa que 129 (97,7%) colaboradores encuestados del total de 132 percibieron que si se aplica la dimension liderazgo y 3 (2,3%) percibieron que no se aplica la dimension liderazgo en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 22

Niveles de percepción de la dimensión compromiso y competencias de las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No aplica	20	15,2	15,2	15,2
Si aplica	112	84,8	84,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

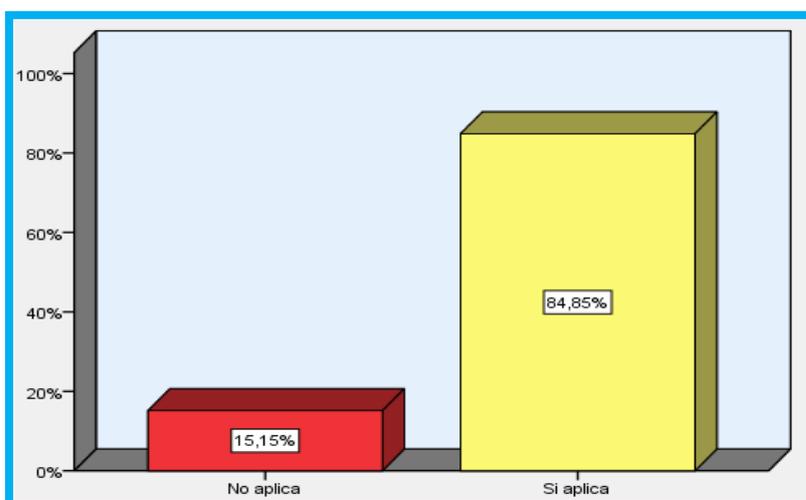


Figura 10. Niveles de percepción de la dimensión compromiso y competencias de las personas

Interpretación: De la tabla 22 y de la figura 10, se observa que 112 (84,85%) colaboradores encuestados del total de 132, percibieron que si se aplica la dimensión compromiso y competencia de las personas y 20 (15,15%) percibieron que no se aplica la dimensión compromiso y competencias de las personas en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 23

Niveles de percepción de la dimensión enfoque basado en procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	11	8,3	8,3	8,3
	Si aplica	121	91,7	91,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

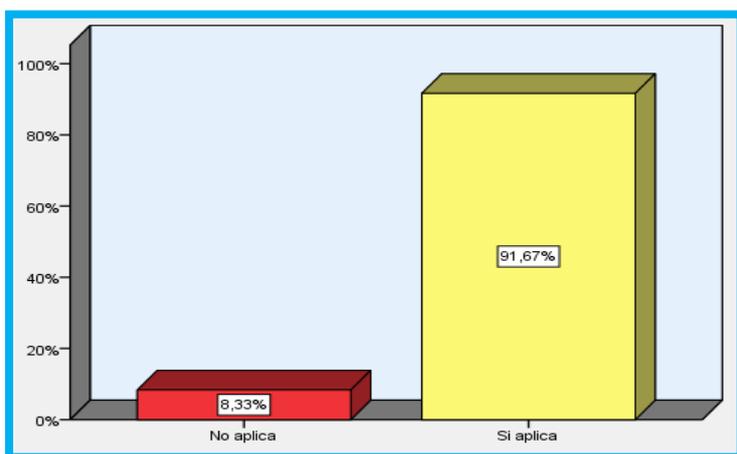


Figura 11. Niveles de percepción de la dimensión enfoque basado en procesos

Interpretación: De la tabla 23 y de la figura 11, se observa que 121 (91,67%) colaboradores del total de 132 encuestados percibieron que si se aplica el enfoque basado en procesos y 11 (8,33%) percibieron que no se aplica la dimensión enfoque basados en procesos en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 24

Niveles de percepción de la dimensión mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	3	2,3	2,3	2,3
	Si aplica	129	97,7	97,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

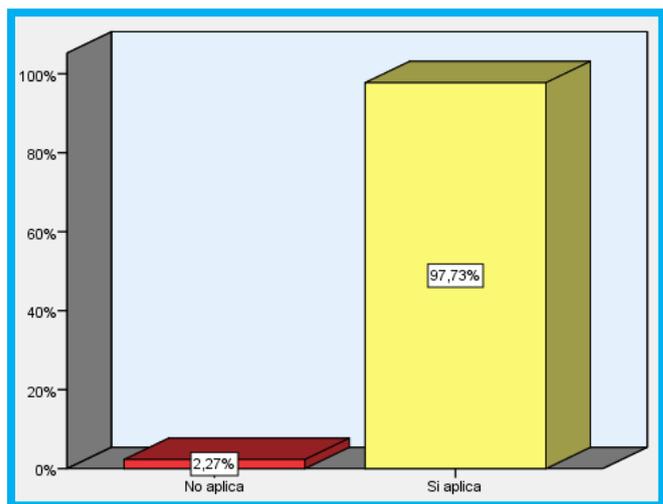


Figura 12. Niveles de percepción de la dimensión mejora continua

Interpretación: De la tabla 24 y de la figura 12, se observa que 129 (97,73%) del total de personal encuestado percibieron que si se aplica la mejora continúa y 3 (2,27%) percibieron que no se aplica la mejora continua en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 25

Niveles de percepción de la dimensión toma de decisiones informadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No aplica	4	3,0	3,0	3,0
Si aplica	128	97,0	97,0	100,0
Total	132	100,0	100,0	

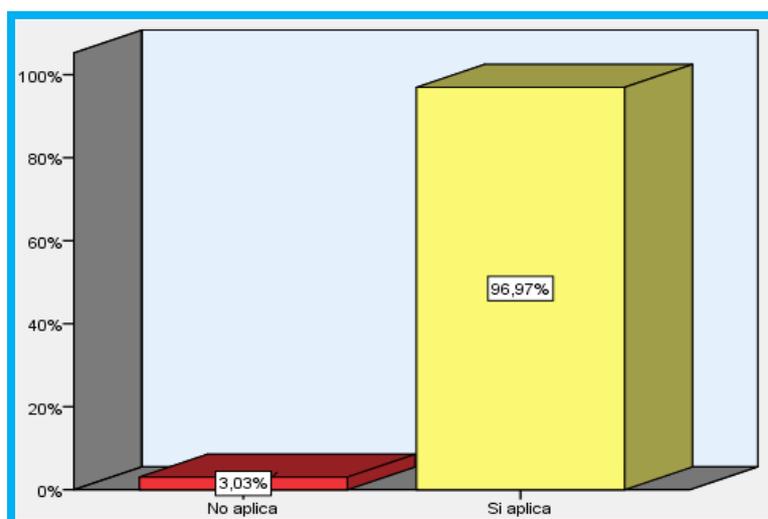


Figura 13. Niveles de percepción de la dimensión toma de decisiones informadas

Interpretación: De la tabla 25 y de la figura 13, se observa que 128 (96,97%) colaboradores del total de personal encuestado percibieron que si se aplica y 4 (3,03%) percibieron que no se aplica la toma de decisiones en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Tabla 26

Niveles de percepción de la dimensión gestión de las relaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	26	19,7	19,7	19,7
	Si aplica	106	80,3	80,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

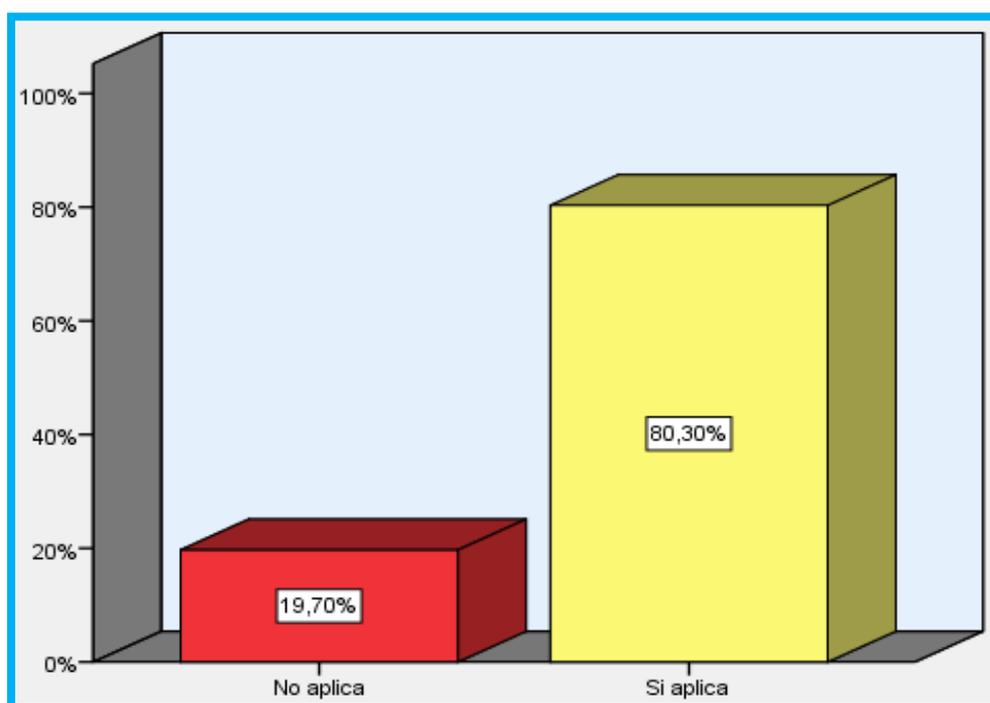


Figura 14. Niveles de percepción de la dimensión gestión de las relaciones

Interpretación: De la tabla 26 y de la figura 14, se observa que 106 (80,30%) colaboradores del total de encuestados percibieron que si se aplica la gestión de las relaciones y 26 (19,70%) percibieron que no se aplica la dimensión gestión de las relaciones en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

3.2 Resultados descriptivos comparativos

3.2.1 Resultados descriptivos comparativos de la variable cultura organizacional y sus dimensiones con la variable sistema de gestión de la calidad

Tabla 27

Descripción comparativa de la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad

			Sistema de gestión de la calidad		Total
			No aplica	Si aplica	
Cultura organizacional	Mala	Recuento	2	0	2
		% del total	1,5%	0,0%	1,5%
	Regular	Recuento	21	0	21
		% del total	15,9%	0,0%	15,9%
	Buena	Recuento	3	106	109
		% del total	2,3%	80,30%	82,6%
Total	Recuento	26	106	132	
	% del total	19,7%	80,3%	100,0%	

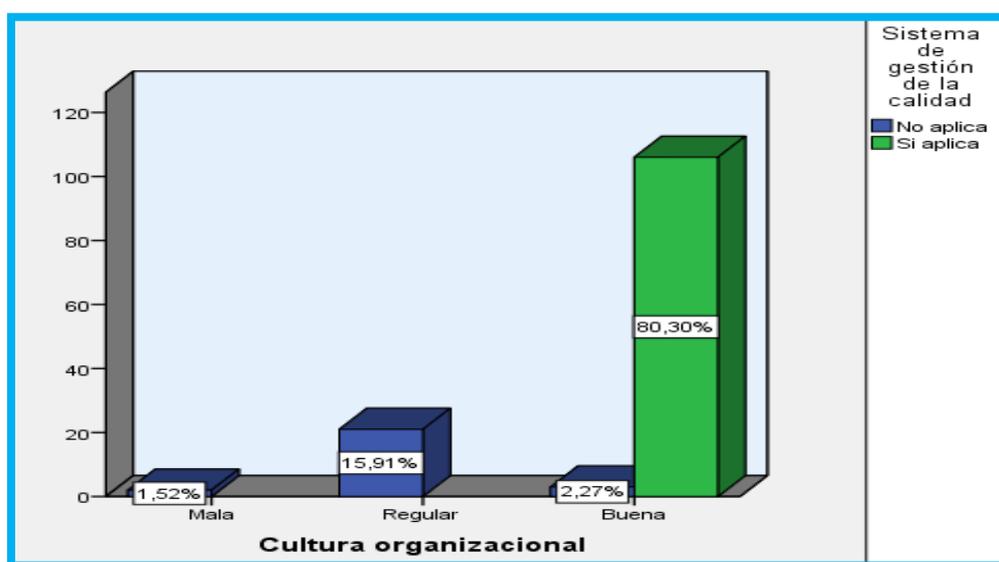


Figura 15. Niveles de percepción comparativa de las variables cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 27 y la figura 15, se observó que tanto la percepción de la cultura organizacional como la percepción del sistema de gestión de la calidad es buena porque de los 132 colaboradores encuestados, 106 (80,30%) percibieron que la cultura organizacional es buena y que el sistema de gestión de la calidad si se aplica durante el periodo 2017.

Tabla 28

Descripción comparativa de la dimensión unidad estratégica y el sistema de gestión de la calidad

			Sistema de gestión de la calidad		
			No aplica	Si aplica	Total
Unidad estratégica	Mala	Recuento	1	0	1
		% del total	0,8%	0,0%	0,8%
	Regular	Recuento	25	15	40
		% del total	18,9%	11,4%	30,3%
	Buena	Recuento	0	91	91
		% del total	0,0%	68,94%	68,9%
Total		Recuento	26	106	132
		% del total	19,7%	80,3%	100,0%

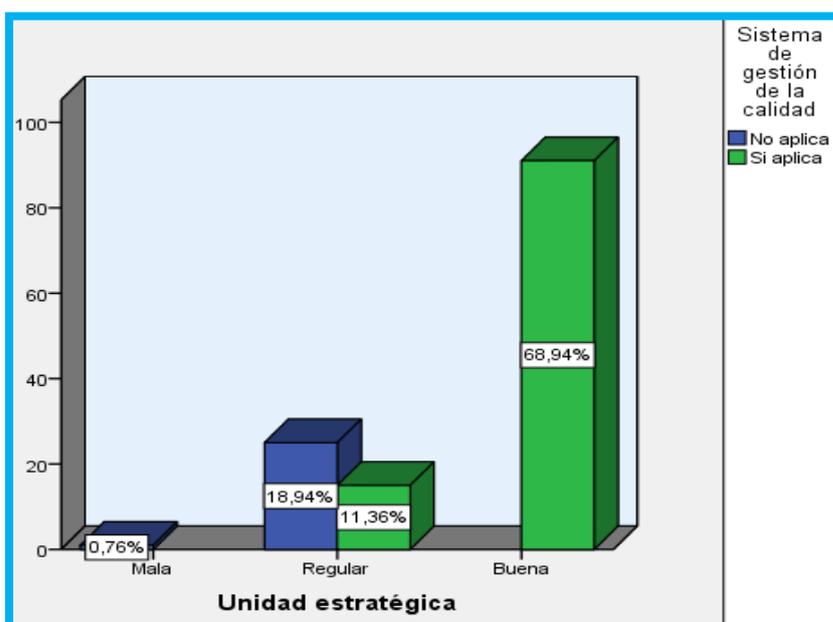


Figura 16. Niveles de percepción comparativa de la dimensión unidad estratégica y el sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 28 y la figura 16, se observó que tanto la dimensión unidad estratégica y el sistema de gestión de la calidad es buena porque de los 132 colaboradores del total de encuestados, 91 (68,94%) percibieron que la unidad estratégica es buena y que el sistema de la calidad si se aplica durante el periodo 2017.

Tabla 29

Descripción comparativa de la dimensión sistema de valores y el sistema de gestión de la calidad

			Sistema de gestión de la calidad		
			No aplica	Si aplica	Total
Sistema de valores	Mala	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	1,5%	1,5%
	Regular	Recuento	26	15	41
		% del total	19,7%	11,4%	31,1%
	Buena	Recuento	0	89	89
		% del total	0,0%	67,42%	67,4%
Total		Recuento	26	106	132
		% del total	19,7%	80,3%	100,0%

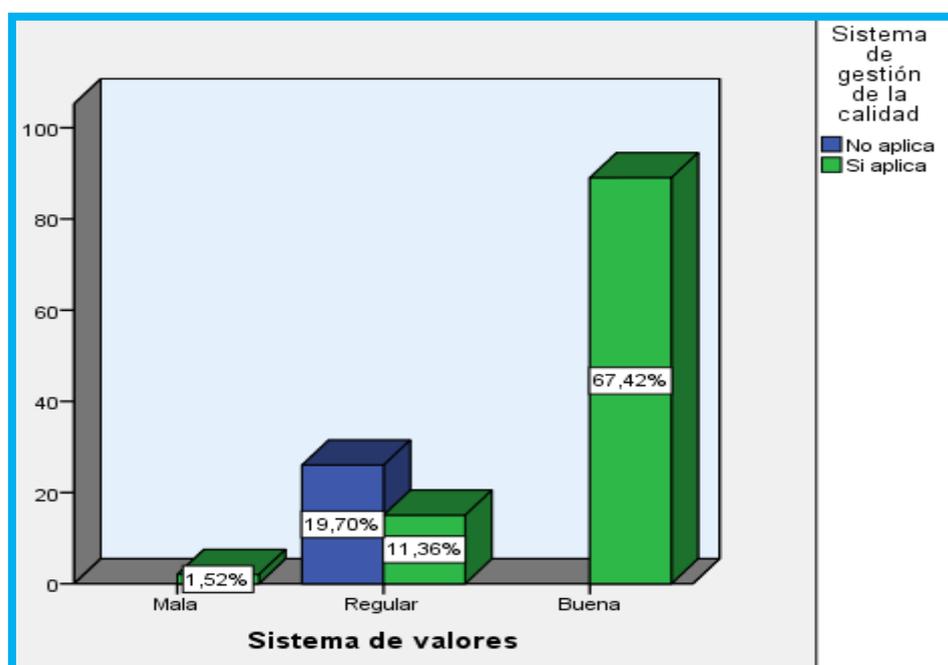


Figura 17. Niveles de percepción comparativa de la dimensión sistema de valores y el sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 29 y la figura 17, se observó que tanto la dimensión sistema de valores y el sistema de gestión de la calidad es buena porque de los 132 colaboradores encuestados, 89 (67,42%) percibieron que la cultura organizacional es buena y que el sistema de gestión de la calidad si se aplica durante el periodo 2017.

Tabla 30

Descripción comparativa de la dimensión identidad corporativa y el sistema de gestión de la calidad

			Sistema de gestión de la calidad		Total
			No aplica	Si aplica	
Identidad corporativa	Mala	Recuento	1	0	1
		% del total	0,8%	0,0%	0,8%
	Regular	Recuento	25	18	43
		% del total	18,9%	13,6%	32,6%
	Buena	Recuento	0	88	88
		% del total	0,0%	66,67%	66,7%
Total		Recuento	26	106	132
		% del total	19,7%	80,3%	100,0%

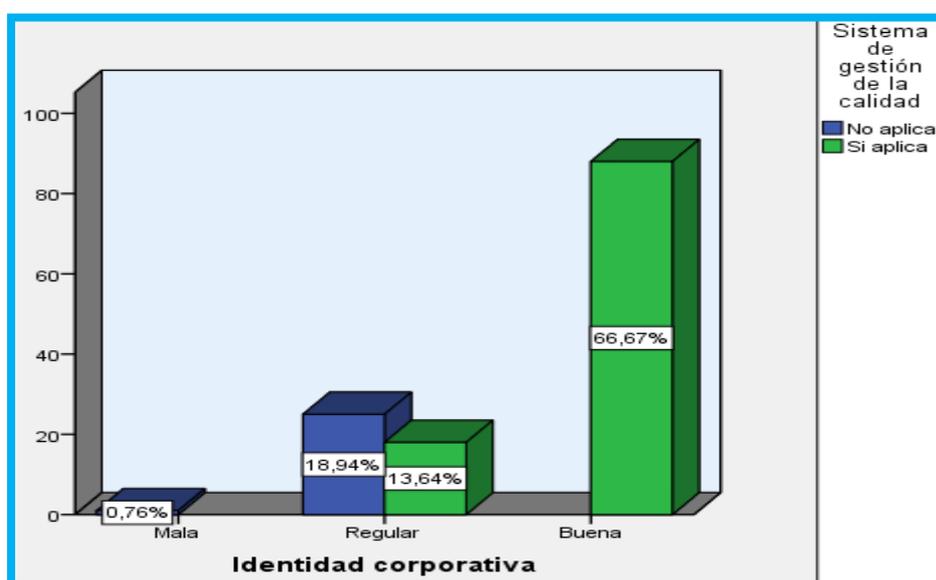


Figura 18. Niveles de percepción comparativa de la dimensión identidad Corporativa y el sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 30 y la figura 18, se observó que tanto la dimensión identidad corporativa y el sistema de gestión de la calidad es buena porque de los 132 colaboradores encuestados, 88 (66,67%) percibieron que la identidad corporativa es buena y que el sistema de gestión de la calidad si se aplica durante el periodo 2017.

3.3 Resultados inferenciales

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación “p” no es menor que α , aceptar H_0

Con respecto a la correlación de las variables la cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad con sus dimensiones, se presentan los siguientes resultados inferenciales:

Contrastación de hipótesis general.

H_0 : La cultura organizacional no se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

H_1 : La cultura organizacional si se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

Tabla 31

Grado de correlación entre cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad

		Cultura organizacional	Sistema de gestión de la calidad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación de 1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132
Sistema de gestión de la calidad	de la	Coefficiente de correlación de ,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Decisión estadística

Debido a que $P = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$)

con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H0: La unidad estratégica no se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

H1: La unidad estratégica si se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

Tabla 32

Grado de correlación entre unidad estratégica y el sistema de gestión de la calidad

		Unidad estratégica	Sistema de gestión de la calidad
Rho de Spearman	de Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	132
	Sistema de gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	132

Decisión estadística

Debido a que $P = 0,003$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión unidad estratégica tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0,901$) y significativa ($P = 0,003 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Hipótesis específica 2.

H0: El sistema de valores no se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

H1: El sistema de valores si se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

Tabla 33

Grado de correlación entre sistema de valores y el sistema de gestión de la calidad

		Sistema de valores		Sistema de gestión de la calidad
Rho de Spearman	Sistema de valores	de Coeficiente de correlación	de 1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	132	132
	Sistema de gestión de la calidad	de Coeficiente de correlación	de ,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	132	132

Decisión estadística

Debido a que $P = 0,002$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión sistema de valores tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,856$) y significativa ($P = 0,002 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Hipótesis específica 3.

H_0 : La entidad corporativa no se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

H_1 : La entidad corporativa si se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

Tabla 34

Grado de correlación entre la entidad corporativa y sistema de gestión de la calidad

		Entidad corporativa		Sistema de gestión de la calidad
Rho de Spearman	Entidad corporativa	de Coeficiente de correlación	de 1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	132	132
	Sistema de gestión de la calidad	de Coeficiente de correlación	de ,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

Decisión estadística

Debido a que $P = 0,001$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión entidad corporativa tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,880$) y significativa ($P = 0,001 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

IV. Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional de la percepción que existe sobre cultura organizacional y sobre el sistema de gestión de la calidad en los trabajadores de tres establecimientos farmacéuticos en el año 2017, que han implementado el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicho análisis se llevó a cabo con el fin de determinar la existencia o no de una relación entre las dos variables, así como para determinar la relación existente entre cada una de las dimensiones de la cultura organizacional con el sistema de gestión de la calidad implementada

Según los resultados obtenidos, y tomando como referencia la hipótesis general, se puede decir que existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas estudiadas en el periodo 2017

Es decir a medida que mejora la cultura organizacional, mejora correlativamente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, esto se corrobora con la contrastación de hipótesis la cual obtuvo un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5%, de acuerdo al coeficiente de correlación para medir la relación de variables con valores politomicos. Se obtuvo un $Rho = ,756$ y una significancia de $p= 0,000$; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia $p<0.05$.

Estos resultados se semejan o tienen coincidencia con los obtenidos por Porras (2013), en su estudio "Implantación del Sistema de Calidad en instituciones públicas de Educación Pre-escolar básica" en el que en su investigación determina que existen variables de tipo administrativo y organizacional que van a condicionar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, encontrando una relación fuerte y directa entre estas dos variables.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir también que existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión unidad estratégica tiene relación positiva muy fuerte con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas estudiadas durante el periodo 2017. En la

contrastación de hipótesis con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo al coeficiente de correlación para medir la relación de variables con valores polinómicos. Se obtuvo un $Rho = ,901$ y una significancia de $p= 0,003$; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia $p<0.05$.

La mejora de la calidad es un proceso sin fin e interminable, que se lleva paso a paso y del que no se pueden esperar resultados inmediatos porque implica ensayo y error permanente. Las empresas en estudio implementaron después de mucho esfuerzo su propio Sistema de Gestión de la calidad, con el objetivo de posicionarse en el mercado en el que se desenvuelven, considerando indicadores que permiten tomar decisiones para actualizar estrategias y obtener herramientas que faciliten su mantenimiento adecuado.

Asimismo, según los resultados obtenidos existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión sistema de valores tiene relación positiva considerable con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas estudiadas durante el periodo 2017. En la contrastación de hipótesis con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo al coeficiente de correlación para medir la relación de variables con valores polinómicos. Se obtuvo un $Phi = ,0856$ y una significancia de $p= 0,002$; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia $p<0.05$. Al respecto, Apaza (2015) en su investigación *“Aplicación de Estrategias de motivación para mejorar la Cultura Organizacional de los docentes de la I.E. 40696 Santa María, Paucarpata, Arequipa 2011”* concluyo que, el 56 % mejoro notablemente ante una cultura organizacional muy adecuada producto de la aplicación de estrategias motivacionales, promoviendo la motivación en toda la comunidad educativa, reflejándose la identidad de sus miembros para con la institución, tendencia al trabajo en equipo, enfocado hacia las personas, se toma en cuenta las repercusiones que los resultados tienen sobre los miembros de la organización, hay una coordinación e integración bajo claros objetivos e indicadores establecidos, el 17% (antes) presenta una cultura organizacional adecuada,(después) mejora al 33% en el nivel de cultura organizacional adecuada, mostrando motivación y preocupación por la innovación y se crean proyectos

educativos que incrementan la calidad educativa con sistemas de recompensas compartidos, tolerancia a los conflictos, los directivos orientan el trabajo buscando resultados, sistema abierto donde se toma en cuenta los cambios del entorno, atención a los detalles, agresividad y competitividad, movilidad en los cargos directivos en pos del crecimiento de la organización.

Finalmente, según los resultados obtenidos existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión entidad corporativa tiene relación positiva considerable con la variable sistema de gestión de la calidad de las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. En la contrastación de hipótesis con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo al coeficiente de correlación para medir la relación de variables con valores politómicos. Se obtuvo un $Rho = ,0880$ y una significancia de $p= 0,001$; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia $p<0.05$. Al respecto, Roca (2012) en su tesis *“Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II”* concluyo que, el 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable, afirmo también que una organización con una cultura fuerte, es casi seguro que tendrá como consecuencia una comunicación de contexto alto, en virtud de que sus valores y normas fundamentales son compartidos y asumidos por sus integrantes, quienes cuentan con una especie de brújula que orientan su acción y con directrices para su comportamiento diario, de manera que es el espíritu más que las reglas organizacionales.

Finalmente Vesga (2013) , señala que la cultura organizacional en cualquier organización es un componente clave para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, por lo tanto la cultura organizacional se deberá alinear con las estrategias de gestión ya sea adecuando los sistemas de gestión a la cultura existente o interviniendo la cultura para integrarla con la estrategia de gestión, posición a la que diversos líderes en temas de organizaciones han opinado con respecto a la cultura organizacional.

V. Conclusiones

- Primera:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($P= 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017.
- Segunda:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión unidad estratégica tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0,901$) y significativa ($P= 0,003 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017.
- Tercera:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión sistema de valores tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,856$) y significativa ($P= 0,002 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017.
- Cuarta:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión entidad corporativa tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,880$) y significativa ($P= 0,001 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas investigadas en el periodo 2017.
- Quinta :** Podemos deducir igualmente que las empresas investigadas al haber implementado un sistema de Gestión de la Calidad han modificado varios aspectos de su conducta laboral, de manera general hay un cambio en la cultura organizacional que ha sido producido por la implementación del sistema
- Sexta** El nivel de percepción de que la Gestión de las Relaciones no se aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad fue de 20% por lo que debe ser fortalecida.

VI. Recomendaciones

- Primera** Se debe sensibilizar a los gerentes generales y funcionarios de alto nivel de los establecimientos farmacéuticos dedicados a la importación y comercialización de Productos farmacéuticos y Dispositivos médicos en el país, para que otorguen especial énfasis en mejorar la cultura organizacional con el fin de facilitar la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que se ha evidenciado la correlación positiva considerable existente entre estas dos variables.
- Segunda:** Los gerentes de toda empresa farmacéutica deben dirigir sus acciones de manera muy preponderante sobre la unidad estratégica de la organización al haberse encontrado una correlación positiva muy fuerte con el sistema de Gestión de la calidad.
- Tercera:** El área de Recursos Humanos deben priorizar su atención sobre el sistema de valores, formas de conducta, conjunto de normas, objetivos y valores ligados a la cultura organizacional de la empresa farmacéutica a su cargo ya que existe también una correlación positiva considerable con el sistema de gestión de la calidad.
- Cuarta:** Los Directores Técnicos y Gerentes Comerciales de las empresas farmacéuticas deben tener en cuenta que las marcas de los productos que comercializan, logotipos y elementos de soporte utilizados, aspectos visuales de la identidad de su organización conocida como entidad corporativa y que está relacionada directamente con su Historia o trayectoria, está fuertemente relacionada e impacta en el sistema de gestión de la calidad, por lo que deben asegurar el correcto manejo de los mismos
- Quinta** En toda organización se debe especial énfasis a la Gestión de las Relaciones, del Sistema de Gestión de la Calidad al haberse encontrado una percepción considerable de que no esta no se aplica.

VII. Referencias

- Aguilar, A. (2015). Diagnostico de la cultura organizacional. Recuperado de <https://goo.gl/dmfgre64>.
- American Society for Quality (2017). *Conceptos y terminologías según la ASQ*. Recuperado de <https://goo.gl/EVVHO4>.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (1999). *Estadística para administración y economía*. México: International Thomson Editores.
- Apaza, M. (2015) *Aplicación de Estrategias de motivación para mejorar la Cultura Organizacional de los docentes de la I.E. 40696 Santa María, Paucarpata, Arequipa 2011*. (Tesis de doctorado).
- Arambulet, N. (2014) *Diseño de un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la Gestión de la Calidad en Empresas de Manufactura y Servicio*. (Tesis de doctorado, Venezuela).
- Arias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Recuperado de <https://goo.gl/bbJNmQ>.
- Berbel, J. (2011). *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento*.
- Berry L. (1996). *¡Un buen servicio ya no basta!*. Bogotá: Grupo Editorial Norma, p. 4.
- Castro, V. (2016) *La cultura y clima organizacional como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú)
- Cleghorn, P. (2005). *La cultura organizaciones y sus factores*.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A.
- Erra, J. (2012). *La cultura organizacional y su influencia en las organizaciones*. Recuperado de <https://goo.gl/CDmk87>.
- Chacón, S., et al. (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. *Psicothema*, 13, 294- 301
- Chiavenato, I. (2009). *La cultura en las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill

- Ferreira, S. et al. (2002). *Cultura organizacional y su medición*. Recuperado de <https://goo.gl/kgjuiorp09863>.
- Gámez, J. (2007). *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno*.
- García, M. et al. (2000). Auditorías de la Calidad en la Norma ISO 9000:2000. *Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM* N° 6.
- García, (2007). *Estudios sobre la identidad y la cultura en las organizaciones en América Latina*. Recuperado de <https://goo.gl/GUkmNK>.
- Garibaldi. A., Wetzel, U. y Ferreira, V. (2009). Organizational culture and performance a Brazilian case. *Management Research News*, 32, 99-119.
- Godoy, A. y Leguizamo, M. (2009). *Descripción de la Cultura Organizacional Caso: Empresa Administradora de Edificios*. Tesis no Publicada. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Facultad de Administración. Bogotá D.C.
- Gómez (2013) *Cultura organizacional en administración pública: Análisis de la evaluación de la actividad investigadora del profesorado universitario. Un estudio empírico*". (Tesis de doctorado, Universidad de Extremadura, España).
- Grajales, T (2014). Tipos de investigación científica. Recuperado el 10 de marzo del 2017 desde <http://es.slideshare.net/PedroChavez1/tipos-de-investigacion-cientifica-tevni-grajalescfx>.
- Griful, E. (2005). *Gestión de la calidad*. Recuperado de: <https://goo.gl/flcp4R>.
- Harrison (2006). Modelos de cultura organizativa. Recuperado de <https://goo.gl/MNHYMV63>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. de C. VI.
- Hidalgo, P., Manzur, E., Olavarrieta, S. y Farías, P. (2007). Cuantificación de las distancias culturales entre países: Un análisis de Latinoamérica. *Cuadernos de administración*, 22, 253-272.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. (2009). Normas técnicas y certificación.

- Mandujano, D. (2015) *Lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú)
- Marcone, B. y Martin C. (2003). *Teorías de la cultura en una organización*. Recuperado de <https://goo.gl/fgmvgi86>
- Martin, J. (2002). *Organizational Culture, Mapping the Terrain*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Recuperado de: <https://goo.gl/F2I1Lc>
- Ministerio de Salud. (2015). *Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros*.
- Morales, E. (2010). *Caracterización de la cultura organizacional en empresas Colombianas*. Tesis no publicada. Universidad del Rosario. Bogotá D.C.
- Ollarves, Y. (2006) Cultura Organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una Institución de Educación Superior. *Investigación y Postgrado*, 21,125-151.
- Organización Internacional de Normalización (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Recuperado de <https://goo.gl/GKa150>
- Padoveze, C. y Benedicto, G. (2005). Cultura organizacional: análisis e impactos. *REAd*, 11, 1-24.
- Pérez. J. (2010) *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento*. Editorial: Ecimed.
- Pérez Y., Coutin A. (2001). *La gestión del conocimiento un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Recuperado de: <https://goo.gl/YMKiFN>
- Pirela, L. y Sánchez, M. (2009). Cultura y aprendizaje organizacional en instituciones de Educación Básica. *Revista de Ciencias Sociales*, 15, 175-188.
- Porras, G. (2013) *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio*. (Tesis de doctorado, Universidad Unede).

- Robbins, S. (2002). *El comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://goo.gl/MnCBtd34>.
- Roca, SH. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. (Tesis de maestría).
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. Editorial: Alfaomega. México.
- Rodríguez, R. (2009). Cultura Organizacional: Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 12, 67-92.
- Rongullo, b. (2006). *Modelo de gestión para las empresas familiares*.
- Santana, M. (2014) *la cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana, caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)*. (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires, Argentina).
- Sánchez, I. (2010). Desarrollo de un instrumento de medida de la cultura organizativa: un modelo confirmatorio en los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19, 107-126.
- Suárez, E. (1997). La enseñanza posgraduada y los cambios en los modelos mentales de los profesionales de la información. Un enfoque de la reingeniería de procesos. *Ciencias de la Información*, 28(2):101-7.
- Schein, E. (2010). *La cultura empresarial y EL liderazgo*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Ugaz, R. (2012). Propuesta de diseño de implementación de un sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías.
- Universidad Cesar Vallejo (2016). *Guía para formular tesis cuantitativa*.
- Váldez, M.C., Cañedo, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 6(2):79-92.
- Velásquez, J. (2015). *Cultura Organizacional en la Gestión Pública: El caso MAGyP*. (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires, Argentina).
- Vesga L. (2013). "Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior". En: *Revista Guillermo de Ockham* 11(2). pp. 89-100.
- Villafañe, J. (2013). *Imagen corporativa*. Editorial: ESIC.
- Zavala, A. (2016). *Teoría de la calidad*. México: Guadalajara.

Anexos

Anexo 1**Artículo científico****Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017****Autor: Silvia Asunción Pérez Valdez****Filial Lima norte****sperez812@yahoo.es****Resumen**

La presente investigación titulada: Cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017, tuvo como objetivo general determinar la existencia o el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de la gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana en el año 2017. El tipo de investigación por su finalidad fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 200 trabajadores de tres empresas farmacéuticas peruanas elegidas por estar certificadas, la muestra tomada fue de 132 trabajadores. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Conbrach = 0,856 para el instrumento que mide la variable cultura organizacional y el KR-20 = 0,821 para el instrumento que mide el sistema de gestión de la calidad. Se llegó a la conclusión de que existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017.

Abstract

The present research entitled: Organizational culture and the quality management system in the Peruvian pharmaceutical company, 2017, had as general objective to

determine the relation of the organizational culture and the system of the quality management in the Peruvian pharmaceutical company in the Year 2017. The type of research by its purpose was basic of correlational level, of quantitative approach; Of non-experimental design: transversal. The population was made up of 200 workers from three Peruvian pharmaceutical companies, the sample taken was 132 workers. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Alfa statistic of Conbrach = 0.856 for the organizational culture variable and the KR -20 = 0.821 for the quality management system. It was concluded that there is enough evidence to affirm that the variable organizational culture has a significant positive relationship (Rho = 0.756) and significant ($p = 0.000 < 0.05$) with the variable quality management system in the Peruvian pharmaceutical company, 2017.

Keywords: organizational culture and quality management system.

Introducción

García (2007) en su publicación sobre Estudios sobre la identidad y la cultura en las organizaciones en América Latina, señala que las organizaciones afrontan situaciones y relaciones complejas, en el contexto de globalización, las que no habían sido previstas en los estudios y análisis anteriores que se realizaron. Estos estudios fueron efectuados a tomando como base la visión interna y cerrada de la organización. Al analizar la organización, comúnmente se encuentra que se ignoran los vínculos entre la organización y sus contextos. Por esto actualmente, los estudios acerca de la identidad, la cultura nacional y organizacional se reflejan o se evidencian a través de sus prácticas sin que encuentren una vinculación en los análisis. Visto del ámbito de complejidad y bajo una perspectiva sistémica, se considera la organización como un sistema abierto que interactúa con otros sistemas, pudiendo ser esta interacción al interior o al exterior de la organización, ya sea con el sistema social como con el cultural que los acoge y vincula.

Es necesario tener en cuenta que para que se conduzcan con mayor probabilidad de éxito los sistemas de gestión en cualquier organización se debe

partir siempre de la caracterización o análisis de la cultura; es decir hacer un estudio para conocer y comprender los aspectos que la definen. Como consecuencia, se debe efectuar una comparación de estos resultados con las características de los sistemas de gestión con el propósito de identificar el grado en que los factores de la cultura y los sistemas de gestión son coherentes entre si y se ha optado por elegir una perspectiva desde las teorías emergentes y se identifican características de los sistemas de gestión que son improcedentes con la cultura de la organización, será necesario adaptar los sistemas a la cultura. Si por el contrario, se opta por una perspectiva a partir de las teorías racionales y al hacer el estudio de la cultura organizacional se encuentra aspectos que dificultarían la puesta en marcha de los sistemas de gestión, se debe intervenir la cultura para modificar aquellos que se requieran antes de poner en marcha tales sistemas de gestión. En este sentido, afirma Méndez (2006) que “la cultura organizacional puede gestionarse en el sentido de que puede ser cambiada mediante intervenciones a través del desarrollo organizacional, entendiendo que este es un proceso de cambio planeado.

El párrafo precedente resume y sintetiza la esencia del presente trabajo de investigación, pues de acuerdo a la lectura realizada de artículos de diversos autores , todo hace indicar que la cultura organizacional pueda ser gestionada, y esto implica definirla como una variable interna en cada organización. “Desde esta concepción se asume que las organizaciones poseen una cultura, es decir, la cultura es una variable que puede ser modificada a través de diversas estrategias gerenciales” (García, 2006, p. 165). Lo cual lleva a pensar que al implementar un sistema de gestión de la calidad, la cultura puede ser intervenida para alinearla con la estrategia mediante el diseño de planes dirigidos a lograr un cambio cultural. En ese contexto y teniendo en cuenta que en nuestro país, con Resolución Ministerial 132-2015 – MINSA se aprobó el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, incorporándose como una exigencia para todo establecimiento Farmacéutico dedicado a la importación y distribución de Productos Farmacéuticos, Dispositivos y Productos Sanitarios, rubro Droguería la obligación de contar con un sistema de Gestión de la calidad, a través del Aseguramiento de la calidad, como consecuencia de esta exigencia, todas estas empresas se han visto obligadas a implementar este sistema, mediante el sistema de gestión de la calidad, generándose la necesidad

de que estas organizaciones mires su cultura organizacional para que puedan implementarla, es así como en estas empresas farmacéuticas, se han producido diversos cambios relacionados con la cultura organizacional que poseen, lo cual no ha sido ni es nada sencillo, ya que el personal ha tenido que modificar varios aspectos de su conducta laboral, de manera general hay un cambio en toda la organización que ha sido producido por la implementación del sistema. Por lo expuesto en el presente estudio, revisaremos como la cultura organizacional se relaciona con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa Farmacéutica.

Apaza (2015), en su tesis titulada *“Aplicación de Estrategias de motivación para mejorar la Cultura Organizacional de los docentes de la I.E. 40696 Santa María, Paucarpata, Arequipa 2011”*, para optar el grado de doctor en educación estableció como objetivo principal, la aplicación de estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional en un ambiente de armonía que permita encaminar a la institución hacia la excelencia, el éxito, y la mejora de la calidad educativa de la institución. La metodología de la investigación fue explicativa. La población fue 72% de la población femenina y 28% de la población masculina de los docentes. Se concluyó que, el 56 % mejoro notablemente ante una cultura organizacional muy adecuada, como producto de la implementación de estrategias de motivación, promoviendo la motivación en toda la comunidad educativa, reflejándose la identidad de sus miembros para con su organización, también se evidenció una gran tendencia al trabajo en equipo, direccionado a satisfacer a las personas, y se toma muy en cuenta las repercusiones que los resultados tienen sobre los miembros de toda la organización, se pudo evidenciar igualmente una coordinación e integración entre todos los integrantes, bajo claros objetivos e indicadores establecidos, el 17% (antes) presenta una cultura organizacional adecuada,(después) mejora al 33% en el nivel de cultura organizacional adecuada, mostrando motivación y preocupación por la innovación, diseñándose nuevos proyectos educativos que incrementan la calidad educativa con sistemas de recompensas e incentivos compartidos, hay mayor tolerancia a los conflictos, los directivos orientan el trabajo de todos hacia la búsqueda de mejores resultados, hay un sistema abierto, donde se toma en cuenta los cambios del entorno, atención

a los detalles, agresividad y competitividad, movilidad en los cargos directivos en búsqueda del crecimiento de la organización.

Por otro lado , al revisar la tesis de Castro (2016), presentada para optar el grado de doctor en Educación con el título “*La cultura y clima organizacional como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*”, se analiza que su objetivo principal fue determinar si la cultura y clima organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014. La investigación fue de tipo Expost facto. La población está compuesta por la totalidad de docentes, personal administrativo y de servicio permanente. Concluyo que la cultura y clima organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no contribuyen al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014, debido a que la Facultad no ha implementado un sistema al respecto, lo que se manifiesta en que la declaración de los valores organizacionales del Plan Estratégico, se limitan a su mención, pero no han sido definidos ni menos se ha establecido que se utilizarían para su logro. Finalmente, la identidad del potencial humano no contribuye al logro de la acreditación, habida cuenta que tanto la carga laboral como la capacitación de los recursos humanos no están debidamente atendidos, a lo que se agrega que la Facultad no cuenta con programas de incentivos a los docentes, debiendo estos hacer un esfuerzo personal para lograr su superación personal y profesional, lo cual afecta la cultura organizacional y se manifiesta en insatisfacción por parte del personal.

Mandujano (2015), en su tesis titulada “*Lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad*”, realizada para obtener el grado de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial, cuyo objetivo principal fue la determinación de la existencia de lineamientos específicos para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso “Carrera de Ingeniería Mecatrónica” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que permitan alcanzar la Calidad del Servicio Educativo. Perú. La investigación realizada fue de tipo descriptiva porque a través de la medición de las variables, se pudo determinar el nivel de percepción que se

tiene de ellas en un momento preciso y así profundizar en el conocimiento y estudio de dichas variables en la realidad. La población y muestra estuvo constituida por los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería Mecatrónica. Llegando a las siguientes conclusiones: a) el diseño de lineamientos de un sistema de gestión de la calidad en los centros educativos superiores en la carrera de Ingeniería mecatrónica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Ricardo Palma, permitieron obtener la Calidad del Servicio Educativo. Determinando que el diseñar los lineamientos en un sistema de gestión de la calidad permitió la integración de esfuerzos para implementar el, desarrollo, mantenimiento y optimización de la calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería, b) Además determino que no disponen de un sistema de gestión de calidad con actividades coordinadas, programadas y que se lleven a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias)

En este estudio se insiste en que el diseñar los lineamientos de un sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior o en cualquier organización, definitivamente permitirán obtener la Calidad de una organización y que para implementar un sistema de Gestión se debe necesariamente que mirar e intervenir la cultura organizacional.

Materiales y método

Diseño de Estudio.

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal o transeccional. Este trabajo es no experimental porque se estudió a las variables en su ámbito natural sin manipularlas según Hernández *et al.* (2010) manifestó que es “Es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149). Según su alcance temporal es transversal, porque se recolectó los datos de un periodo determinado, es decir en el año 2017. Según Hernández, *et al.* (2010) definieron que “los diseños de investigación de naturaleza transeccional o transversal se utilizan para recolectar datos en un solo momento, o en único tiempo. Su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia e interrelacionan en un momento determinado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 151).

Muestreo.

El muestreo realizado fue no probabilístico (intencional, intencionado o de criterio del investigador). Porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte de la investigadora con ayuda del asesor de esta investigación. En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su “intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva (Hernández *et al*, 2014, p.189)

Sujetos.

En el presente trabajo de investigación la unidad de análisis fue un trabajador que está involucrado en el sistema de gestión de la calidad de las empresas farmacéuticas peruanas.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de datos de las muestras relacionadas en el presente trabajo de investigación se empleó dos cuestionarios con preguntas politómicas, uno para la variable cultura organizacional y la otra para la variable sistema de gestión de la calidad para la muestra representativa. Las respuestas para las preguntas del cuestionario para la variable cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad tuvieron las siguientes alternativas:

- (1) En desacuerdo
- (2) Parcialmente de acuerdo
- (4) De acuerdo

Las respuestas para las preguntas del cuestionario del sistema de gestión de la calidad tuvieron las siguientes alternativas:

- (2) No
- (3) Si

Arias (2012), por su parte señala que el cuestionario es la metodología de la encuesta que se aplica de forma escrita mediante un instrumento en un formato de papel, el cual contiene una serie de preguntas relacionadas con las variables, al

cual se le llama cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin que intervenga el encuestador. (p. 74).

Arias (2012) respecto a los cuestionarios de preguntas cerradas, a ser aplicadas en los estudios de investigación, señala que son aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen solo dos opciones de respuesta” (p.67). O politómicas cuando ofrecen más de dos alternativas de respuesta. Las preguntas cerradas del cuestionario de la cultura organizacional dan al encuestado las alternativas de respuesta en el caso de politómicas es la que cuenta con tres alternativas y en el caso del cuestionario del sistema de gestión de la calidad las alternativas de respuesta en el caso de dicotómicas es la que cuenta con dos alternativas las cuales facilitan la codificación y las respuestas que se obtienen son claras y específicas en el momento de su análisis.

Resultados.

Con respecto a la variable cultura organizacional, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Resultados descriptivos.

Los resultados sobre la percepción de la variable Cultura Organizacional se muestran según los siguientes resultados:

Tabla 1
Niveles de percepción de la variable cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	21	15,9	15,9	17,4
	Buena	109	82,6	82,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

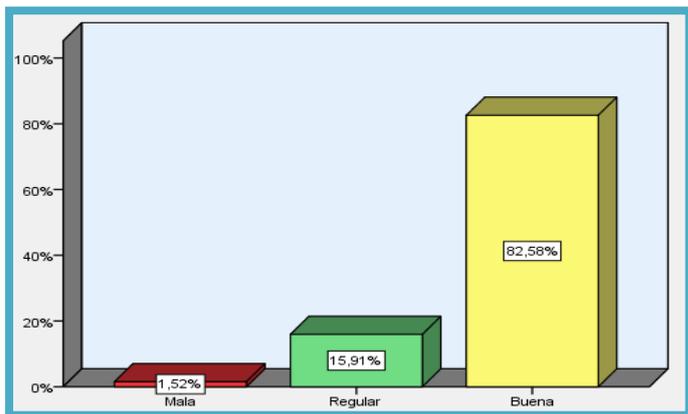


Figura 1. Niveles de percepción de la variable cultura organizacional

Interpretación: De la tabla 1 y de la figura 1, se observa que 2 (1,52%) de colaboradores involucrados en el sistema de gestión de la calidad percibieron que la cultura organizacional es mala, 21 (15,91%) percibieron que es regular y 109 (82,56) que es buena la cultura organizacional en las empresas farmacéuticas estudiadas en el periodo 2017.

Tabla 2

Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	26	19,7	19,7	19,7
	Si aplica	106	80,3	80,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

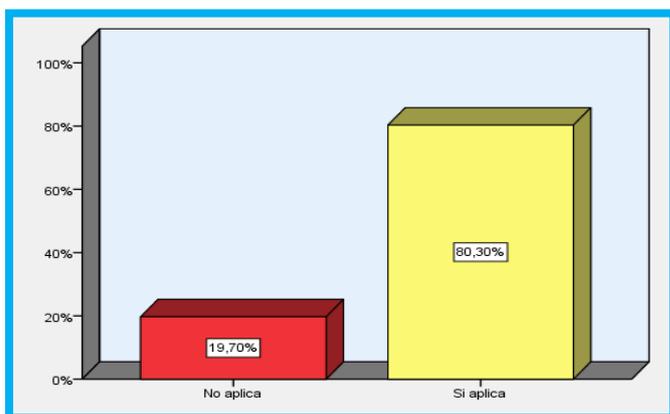


Figura 2. Niveles de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 2 y de la figura 2, se observa que del total de 132 encuestados 26 (19,7%) percibieron que No se aplica el Sistema de Gestion de la Calidad y 106 (80,3%) perciben que si se aplica el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas estudiadas en el periodo 2017.

Resultados descriptivos comparativos de la cultura organizacional y sus dimensiones con el sistema de gestión de la calidad

Tabla 3

Descripción comparativa de la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad

		Sistema de gestión de la calidad		Total	
		No aplica	Si aplica		
Cultura organizacional	Mala	Recuento	2	0	2
		% del total	1,5%	0,0%	1,5%
	Regular	Recuento	21	0	21
		% del total	15,9%	0,0%	15,9%
	Buena	Recuento	3	106	109
		% del total	2,3%	80,30%	82,6%
Total		Recuento	26	106	132
		% del total	19,7%	80,3%	100,0%

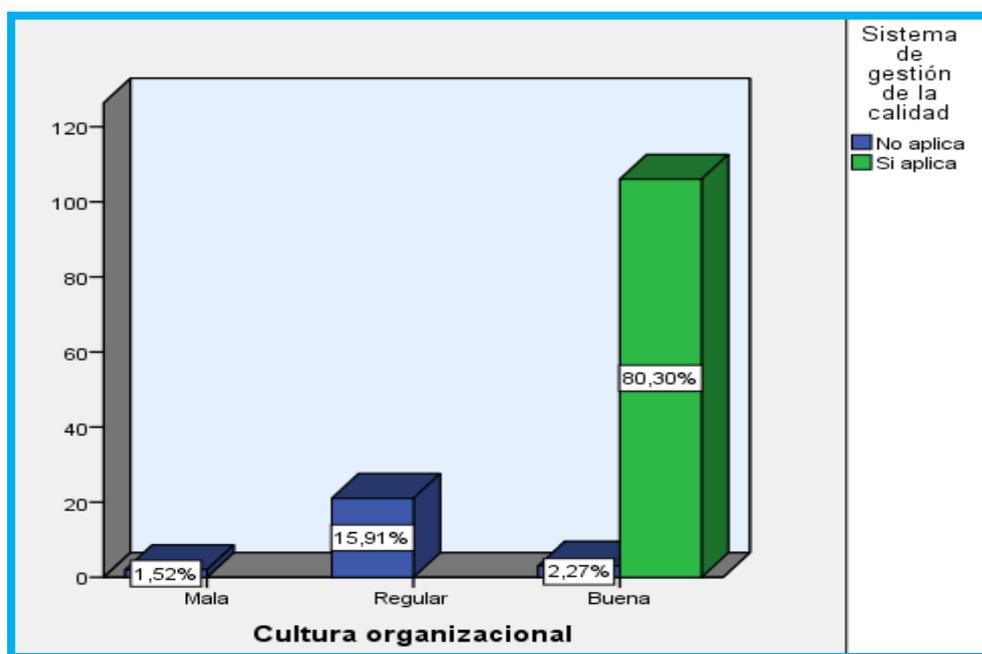


Figura 3. Niveles de percepción comparativa de las variables cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad

Interpretación: De la tabla 3 y la figura 3, se observó que tanto la cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad es buena porque de los 132 trabajadores de las 03 empresas farmacéuticas, 106 (80,30%) percibieron que la cultura organizacional es buena y que el sistema de gestión de la calidad si se aplica durante el periodo 2017.

Resultados inferenciales.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

H1: La cultura organizacional si se relaciona con el sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéutica en el periodo 2017.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación "p" no es menor que α , rechazar H_0

Con respecto a la correlación de las variables la cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad con sus dimensiones, se presentan los siguientes resultados inferenciales:

Tabla 3

Grado de correlación entre cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad

		Cultura organizacional	Sistema de gestión de la calidad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación de 1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132
Sistema de gestión de la calidad	de la	Coefficiente de correlación de ,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Decisión estadística

Debido a que $P = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($P = 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Discusión

Según los resultados obtenidos se puede decir que existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva y considerable con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017. En la contratación de hipótesis con un 95% de confiabilidad y un nivel de significancia del 5% y de acuerdo al coeficiente de correlación para medir la relación de variables con valores politomicos. Se obtuvo un $Rho = ,756$ y una significancia de $p= 0,040$; en consecuencia, la significancia es menor al nivel permitido de significancia $p<0.05$. Al respecto, Santana (2014) en su investigación “*la cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana, caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)*”. Concluyo que los elementos predominantes, como son los funcionarios, tienen claro su rol y las funciones que deben cumplir dentro de la empresa, así como también la mayoría de ellos admiten que se han adaptado a los cambios administrativos que se han realizado en los últimos años. Como parte de los elementos predominantes también se encontró que los funcionarios no tienen una buena comunicación ni confianza con su jefe inmediato, es decir adoptan una actitud de subordinación y de respuesta ante un ejercicio de liderazgo vertical.

Conclusión.

Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable cultura organizacional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,756$) y significativa ($P= 0,000 < 0,05$) con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas farmacéuticas en el periodo 2017.

Referencias.

- Arias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Castro, V. (2016) La cultura y clima organizacional como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. de C. VI.
- MINSA (2015). *Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros*.
- Roca, N. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. (Tesis de maestría).
- Santana, M. (2014) *la cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana, caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)*. (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires, Argentina).

Anexo 2

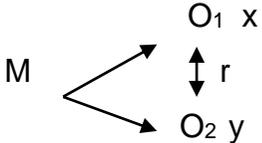
Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y el sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017

Autora: Silvia Asunción Pérez Valdez

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores								
			Variable: Cultura organizacional								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Niveles	Rangos	Intervalos			
Problema general ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?	Hipótesis general Existe relación significativa entre La cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?	Unidad estratégica	Gestión interna Gestión externa	1 al 10	Escala Likert: politómica (1) En desacuerdo (2) Parcialmente de acuerdo (3) De acuerdo	Bajo Regular Muy bueno	21 – 35 35 – 49 49 – 63			
			Sistema de valores	Integridad Responsabilidad	11 al 16						
			Identidad corporativa	Historia corporativa Logo, marca, imagen	17 al 21						
			Problemas específicos PE ₁ : ¿Qué relación existe entre la unidad estratégica y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?	Objetivos específicos OE ₁ : Determinar la relación que existe entre la unidad y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana	Hipótesis específicas HE ₁ : Existe una relación significativa entre la unidad estratégica y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?	Variable 2: Sistema de gestión de la calidad					
						Enfoque al cliente	Conocimiento de las necesidades Satisfacción de las necesidades	1 al 7	Escala dicotómicas: (0) No (1) Si	No aplica Si aplica	1 - 15 15 - 29
						Liderazgo	Habilidades de dirección Habilidades actitudinales	8 al 12			
Compromiso y competencias de las personas	Involucramiento en procesos Capacidades de las personas calidad de servicio	13 al 17									
Enfoque basado en procesos	Normalización de procedimientos Planes y eficiencia de gestión	18 al 20									

<p>PE₂: ¿Qué relación existe entre el sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?</p> <p>PE₃: ¿Qué relación existe entre la relación de la identidad corporativa y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?</p>	<p>durante el año 2017?</p> <p>OE₂: Determinar la relación que existe entre el sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?</p>	<p>HE₂: Existe una relación significativa entre sistema de valores y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?</p> <p>HE₃: Existe una relación significativa entre la identidad corporativa se y el sistema de gestión de calidad en la empresa farmacéutica peruana durante el año 2017?</p>	Mejora Continua	<p>Actividades de mejora</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Evaluación de eficiencia</p>	21 y 22			
			<p>Toma de decisiones informadas</p>	<p>Procedimientos documentados</p> <p>Registro y control de indicadores</p> <p>Análisis estadístico de procesos</p>	23 al 26			
			<p>Gestión de las relaciones</p>	<p>Relación con proveedores y clientes</p>	27 al 29			
Tipo y diseño de investigación			Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística	
<p>Tipo: Según el tipo es básica Según su carácter es correlacional Según su naturaleza es cuantitativa</p> <p>Diseño: Es no experimental, transversal</p>			<p>Población: 200 trabajadores de las empresas farmacéuticas que están involucrados en el sistema de gestión de la calidad de las 03 empresas farmacéuticas.</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Ficha técnica de los instrumentos:</p>		<p>Estadística descriptiva: Tabla de frecuencia Gráficos de barras</p>	

<p>La figura que representa al diseño del presente trabajo es el siguiente:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra</p> <p>O1 : Observación de la variable x</p> <p>O2 : Observación de la variable y</p> <p>r : relación</p>	<p>Muestra: 132 trabajadores involucrados en el sistema de gestión de la calidad de las 03 empresas farmacéuticas</p> <p>Muestreo: No probabilístico porque es al criterio del investigador.</p>	<p>Nombre del instrumento: 01 cuestionario con escala politómicas y 01 cuestionario con escala dicotomica</p> <p>Autora: Silvia Asunción Pérez Valdez</p> <p>Lugar: Instalaciones de las empresas farmacéuticas: Nipro Medical Corporation Sucursal del Perú, Premium Medical E.I.R.L y Mequim S.A en Lima</p> <p>Fecha de aplicación: 10 de mayo de 2017</p> <p>Objetivo: Medir variable cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad</p> <p>Administrado a: los trabajadores involucrados en el sistema de gestión de la calidad</p> <p>Tiempo de Duración: 10 minutos</p> <p>Margen de error: 5%</p> <p>Observación: Muestra relacionada de trabajadores involucrados en el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Estadística inferencial:</p> <p>Rho de Spearman para medir la relación de variables con valores politómicos.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 3

Consentimiento de la empresa Nipro Medical Corporation



Lima, Abril 2017

Sra.
Q.F. SILVIA PEREZ VALDEZ
Lima.-

Mediante el presente, nosotros NIPRO MEDICAL CORPORATION SUCURSAL DEL PERU S.A. empresa dedicada a la importación y comercialización de Dispositivos Médicos y Productos Farmacéuticos, hemos tomado conocimiento, de la ejecución de su tesis para optar el título de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, denominada " Cultura Organizacional y el Sistema de Gestión de la calidad en empresas farmacéuticas peruanas, 2017".

En tal sentido, autorizamos a usted, la aplicación de los cuestionarios elaborados en el desarrollo de su investigación, a ser aplicada al personal de nuestra empresa.

Documento que se expide para los fines pertinentes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lilia', is written over a horizontal line. Above the signature, the text 'NIPRO MEDICAL CORPORATION' is faintly visible.

LILIA MERCEDES MONTERO CORDOVA

REPRESENTANTE LEGAL

Anexo 3

Consentimiento de la empresa Premium Medical



Lima, 20 de Abril 2017

Sra.
Q.F. Silvia Pérez Valdez
Lima.-

Mediante el presente, nosotros **PREMIUM MEDICAL E.I.R.L.**, hemos tomado conocimiento, de la ejecución de su tesis para optar el título de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, denominada "Cultura Organizacional y el Sistema de Gestión de la Calidad en empresas Farmacéuticas peruanas, 2017"

En tal sentido, autorizamos la aplicación de los cuestionarios elaborados en el desarrollo de su tesis al personal de nuestra empresa.

Documento que se expide para los fines pertinentes



**PREMIUM
MEDICAL**
OSWALDO RAMIREZ TELLO
OSWALDO RAMIREZ TELLO
REPRESENTANTE LEGAL
Nº DNI.07025973

CALLE RICARDO ANGULO RAMIREZ Nº 743 INT. B URB. CORPAC - SAN ISIDRO

Anexo 3

Consentimiento de la empresa Mequim S. A.



Lima, 20 de Abril 2017

Sra.
Q.F. Silvia Pérez Valdez
Lima.-

Mediante el presente, nosotros **MEQUIM S.A.**, hemos tomado conocimiento, de la ejecución de su tesis para optar el título de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, denominada "Cultura Organizacional y el Sistema de Gestión de la Calidad en empresas Farmacéuticas peruanas, 2017"

En tal sentido, autorizamos la aplicación de los cuestionarios elaborados en el desarrollo de su tesis al personal de nuestra empresa.

Documento que se expide para los fines pertinentes



Anexo 4

Matriz de datos del instrumento de la variable cultura organizacional

ENCU.	PREGUNTAS																							VARIABLE	DIMENSIONES		
	UNIDAD ESTRATEGICA										SISTEMA DE VALORES								ENTIDAD CORPORATIVA						UNIDAD ESTRATEGICA	SISTEMA DE VALORES	ENTIDAD CORPORATIVA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	63	27	23	13	
2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	22	15	
3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	22	15	
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15	
5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59	23	22	14	
6	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	26	23	15	
7	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	26	23	15	
8	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	25	23	14	
9	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	26	24	14	
10	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63	26	23	14	
11	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	62	26	22	14	
12	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	62	26	22	14	
13	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	61	25	22	14	
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14	
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	26	22	14	
16	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14	
17	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	62	26	22	14	
18	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	63	27	22	14	
19	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	64	27	23	14	
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	66	28	23	15	
21	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15	

22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	28	22	15
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	28	22	14
24	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	61	26	22	13
25	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	62	27	22	13
26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	62	27	22	13
27	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	62	27	22	13
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	62	28	21	13
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	66	29	24	13
30	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	63	27	23	13
31	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	63	27	23	13
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	65	29	22	14
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	27	24	15
34	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	25	22	15
35	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	60	25	22	13
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	28	22	14
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63	28	21	14
38	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	62	26	22	14
39	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	63	27	22	14
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	62	28	21	13
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	28	23	15
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	28	23	15
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	28	23	15
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	28	21	15
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	28	22	14
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66	30	22	14
47	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	60	25	21	14
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63	28	21	14
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14

50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	65	28	23	14
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	65	28	23	14
52	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	27	23	14
53	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	61	25	23	13
54	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	63	26	24	13
55	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	63	27	23	13
56	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	62	26	22	14
57	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
58	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
59	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	66	29	23	14
61	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	63	26	23	14
62	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	62	28	21	13
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	64	28	22	14
64	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	59	26	19	14
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	65	29	22	14
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	66	30	22	14
67	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	59	25	21	13
68	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
69	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	56	23	19	14
70	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	60	25	22	13
71	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	59	25	21	13
72	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	60	26	21	13
73	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	61	26	22	13
74	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	60	26	21	13
75	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	59	25	21	13
76	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	57	25	20	12
77	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	57	24	21	12

78	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	60	26	22	12
79	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	61	26	22	13	
80	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	57	23	21	13	
81	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	57	23	22	12	
82	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	59	25	22	12	
83	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	55	25	18	12
84	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	52	21	19	12
85	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59	24	21	14
86	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	58	26	20	12
87	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	57	25	20	12
88	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	56	24	20	12
89	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	52	23	18	11
90	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	57	24	20	13
91	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	55	24	19	12
92	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	57	24	21	12
93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	63	28	21	14
94	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	62	27	21	14
95	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14
96	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61	25	23	13
97	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	60	25	22	13
98	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61	25	22	14
99	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61	25	21	15
100	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61	25	21	15
101	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61	25	21	15
102	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	59	26	21	12
103	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	63	27	21	15
104	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62	26	21	15
105	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	59	25	20	14

106	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14
107	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	62	27	21	14
108	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	28	22	14
109	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63	27	22	14
110	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	60	24	23	13
111	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
112	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61	25	23	13
113	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	62	26	23	13
114	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	24	23	15
115	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15
116	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	63	27	22	14
117	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	60	24	22	14
118	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	25	23	14
119	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61	24	23	14
120	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61	24	23	14
121	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15
122	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	22	15
123	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	64	27	23	14
124	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	28	22	15
125	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	63	28	21	14
126	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	22	15
127	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	22	15
128	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	62	25	22	15
129	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	27	23	15
130	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	28	22	14
132	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	27	22	15

Anexo 4

Matriz de datos del instrumento de la variable sistema de gestión de la calidad

ENCU.	PREGUNTAS																													VARIABLE	DIMENSIONES																																						
	ENFOQUE AL CLIENTE							LIDERAZGO					COMPROMISO Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS					ENFOQUE BASADO EN PROCESOS			MEJORA CONTINUA		TOMA DE DECISIONES INFORMADAS		GESTION DE LAS RELACIONES		ENFOQUE AL CLIENTE	LIDERAZGO	COMPROMISO Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS		ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	MEJORA CONTINUA	TOMA DE DECISIONES	GESTION DE LAS RELACIONES																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29																																								
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																											
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																									
3	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5	5	5	3	2	3	3																								
4	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																							
5	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5	5	5	3	2	3	3																						
6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																				
7	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																			
8	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																		
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	7	5	5	3	2	3	3																	
10	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3																
11	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5	5	5	3	2	3	3															
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	7	5	5	3	2	3	3														
13	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3												
14	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3										
15	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3									
16	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5	5	5	3	2	3	3								
17	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3							
18	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3				
19	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	5	5	3	2	3	3

Anexo 5
Instrumento
Cuestionario para medir la variable cultura organizacional

Finalidad:

Este instrumento tiene como objetivo evaluar la variable cultura organizacional que forma parte de un trabajo de investigación que se está llevando a cabo.

Motivo por el cual, solicito a usted su colaboración respondiendo las siguientes preguntas según su opinión.

Instrucciones:

Marque con un aspa la respuesta que se encuentre acorde con su opinión:

Opciones de respuestas a considerar:

	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	
	1	2	3	
Nº	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
Dimensión: Unidad estratégica				
1	En esta empresa se fomenta la innovación			
2	En esta empresa se promueve el trabajo en equipo			
3	En esta la empresa donde usted labora, lo más importante es el cumplimiento de metas			
4	Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente con su trabajo			
5	Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona			
6	Creé usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado			
7	La empresa celebra fecha especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros			
8	La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones entre otros para premiar las buenas labores			
9	Su trabajo es coherente con la misión, visión de la empresa			
10	El estilo de manejo del recurso humanos se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas			
Dimensión: Sistemas de valores				
11	Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona			
12	Cree usted que para ingresar a la empresa es necesario una recomendación o influencia interna			
13	Percibe usted un ambiente de cooperación de la empresa			
14	Usted conoce los valores de la empresa			
15	Tiene claro usted los horarios de entrada y salida de su empresa			
16	La empresa utiliza sanciones ante una falta			
17	Lo que mantiene unida a la organización es la lealtad y la confianza mutua			

18	Percibe usted un ambiente de cooperación de la empresa			
Dimensión: Identidad corporativa				
19	La organización es un muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos , dicen a las personas que hacer			
20	Tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo			
21	En esta empresa hay normas respecto a la presentación personal de los empleados			
22	Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa			
23	En esta empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar			

Se agradece por su colaboración.

Anexo 5 Instrumento

Cuestionario para medir la variable sistema de gestión de la calidad

Finalidad:

Este instrumento tiene como objetivo evaluar la variable sistema de gestión de la calidad que forma parte de un trabajo de investigación que se está llevando a cabo.

Motivo por el cual, solicito a usted su colaboración respondiendo las siguientes preguntas según su opinión.

Instrucciones:

Marque con un aspa la respuesta que se encuentre acorde con su opinión:

Nº	Ítems	Respuestas	
		No	Si
Dimensión: Enfoque al cliente			
1	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos		
2	Se comunica a todas personas que integran la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes		
3	Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad		
4	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		
5	La organización lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes		
6	Se controla la prestación del servicio		
7	Se validan los procesos de prestación de servicios		
Dimensión: Liderazgo			
8	El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia		
9	Cree usted que el liderazgo es importante para el desarrollo empresarial		
10	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros		
11	El liderazgo de la organización es generalmente usado como instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos		
12	La organización identifica los servicios que realiza en su trazabilidad		
Dimensión: compromiso y competencias de las personas			
13	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos		
14	La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación		
15	La alta dirección mantiene el registro de revisiones		
16	Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección		

17	Se controlan los dispositivos de seguimiento y medición		
Dimensión: Enfoque basado en procesos			
18	Se identifican los procesos y las interacciones		
19	Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos y controles		
20	Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos		
Dimensión: Mejora Continua			
21	El área competente en calidad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad		
22	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos		
Dimensión: Toma de decisiones informadas			
23	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		
24	La entidad posee procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según las BPA o ISO 9001		
25	Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poner a disposición los registros y los documentos		
26	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos		
Dimensión : Gestión de relaciones			
27	La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad		
28	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua		
29	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas		

Se agradece por su colaboración.

Anexo 6

Formato de validación de instrumento de la variable cultura organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN UNIDAD ESTRATEGICA								
1	En esta empresa se fomenta la innovación	✓		✓		✓		
2	En esta empresa se promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
3	En esta la empresa donde usted labora, lo más importante es el cumplimiento de metas	✓		✓		✓		
4	Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente con su trabajo	✓		✓		✓		
5	Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona	✓		✓		✓		
6	Creé usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado	✓		✓		✓		
7	La empresa celebra fecha especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros	✓		✓		✓		
8	La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones entre otros para premiar las buenas labores	✓		✓		✓		
9	Su trabajo es coherente con la misión, visión de la empresa	✓		✓		✓		
10	El estilo de manejo del recurso humanos se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : SISTEMA DE VALORES								
11	Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona	✓		✓		✓		
12	Cree usted que para ingresar a la empresa es necesario una recomendación o influencia interna	✓		✓		✓		
13	Percibe usted un ambiente de cooperación de la empresa	✓		✓		✓		
14	Usted conoce los valores de la empresa	✓		✓		✓		
15	Tiene claro usted los horarios de entrada y salida de su empresa	✓		✓		✓		
16	La empresa utiliza sanciones ante una falta	✓		✓		✓		
17	Lo que mantiene unida a la organización es la lealtad y la confianza mutua	✓		✓		✓		
18	Percibe usted un ambiente de cooperación de la empresa	✓		✓		✓		
DIMENSION:IDENTIDAD CORPORATIVA								
19	La organización es un muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos , dicen a las personas que hacer	✓		✓		✓		
20	Tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo	✓		✓		✓		
21	En esta empresa hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	✓		✓		✓		
22	Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa	✓		✓		✓		
23	En esta empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mitchell Aragón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Educador

14 de marzo del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 6

Formato de validación de instrumento de la variable sistema de gestión de la calidad

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN : ENFOQUE AL CLIENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos	✓		✓		✓		
2	Se comunica a todas personas que integran la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes	✓		✓		✓		
3	Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad	✓		✓		✓		
4	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen	✓		✓		✓		
5	La organización lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes	✓		✓		✓		
6	Se controla la prestación del servicio	✓		✓		✓		
7	Se validan los procesos de prestación de servicios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia	✓		✓		✓		
9	Cree usted que el liderazgo es importante para el desarrollo empresarial	✓		✓		✓		
10	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros	✓		✓		✓		
11	El liderazgo de la organización es generalmente usado como instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos	✓		✓		✓		
12	La organización identifica los servicios que realiza en su trazabilidad	✓		✓		✓		
DIMENSION: COMPROMISO Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No	
13	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos	✓		✓		✓		
14	La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación	✓		✓		✓		
15	La alta dirección mantiene el registro de revisiones	✓		✓		✓		
16	Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección	✓		✓		✓		
17	Se controlan los dispositivos de seguimiento y medición	✓		✓		✓		
DIMENSION: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se identifican los procesos y las interacciones	✓		✓		✓		
19	Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos y	✓		✓		✓		

	controles						
20	Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos	✓		✓		✓	
	DIMENSION: MEJORA CONTINUA	Si	No	Si	No	Si	No
21	El área competente en calidad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad	✓		✓		✓	
22	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos	✓		✓		✓	
	DIMENSION: TOMA DE DECISIONES INFORMADAS	Si	No	Si	No	Si	No
23	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	✓		✓		✓	
24	La entidad posee procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según las BPA o ISO 9001	✓		✓		✓	
25	Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poner a disposición los registros y los documentos	✓		✓		✓	
26	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos						
	DIMENSION GESTION DE LAS RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No
27	La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad	✓		✓		✓	
28	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua	✓		✓		✓	
29	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mitchell Aragón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Educador

14 de marzo del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad