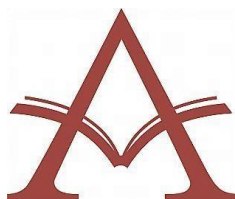


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA
GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA BAFING SAC SAN
BORJA 2021**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**ROMERO MELENDEZ LESLIE ALITHU
CODIGO ORCID: 0000-0002-8145-9344**

ASESOR:

**Dr. JANAMPA ACUÑA NERIO
CODIGO ORCID: 0000-0003-0252-2649**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

FEBRERO 2022

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA EMPRESA BAFING SAC SAN BORJA 2021**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

Dr.

Presidente

Dr.

Secretario

Dr.

Vocal

FECHA: (Sustentación)

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres en primer lugar por siempre estar conmigo, y a Elena Gálvez Becerra, quien desde un comienzo fue más que un apoyo para mí, y su sueño fue siempre verme ocupar el lugar que ahora estoy logrando.

Agradecimiento

Mi mayor agradecimiento es para mi madre por alentarme a seguir adelante a pesar de las adversidades, a mi padre por siempre confiar en mis aptitudes, gracias a ellos soy la persona de hoy en día, y para las personas que estuvieron conmigo a lo largo de esta carrera con sus palabras de aliento, a mis docentes por todo lo forjado.

Resumen

La presente tesis titulada “Cultura Organizacional y su relación en la gestión de calidad en la Empresa BAFING S.A.C, San Borja, 2021”; Tiene como objetivo general, determinar de qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

En la parte metodológica se realizó mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, que se tiene antecedentes históricos por cada variable, con un nivel correlacional debido a que busca encontrar relación entre las variables. Este hecho con un diseño no experimental, la población se encuentra conformada por 42 colaboradores y se trabajó con cada uno de ellos.

Como técnica de recolección de información, se utilizó el instrumento cuestionario, el cual fue procesado en el programa estadísticos SPSS v25; donde se obtuvieron los datos estadísticos para el desarrollo del presente trabajo. Se contrastó con los análisis de resultados, hipótesis y las discusiones para estimar la relación entre cultura organizacional y gestión de calidad.

Se concluye que la cultura organizacional tiene una relación muy significativa en los resultados de la gestión de calidad que requiere la empresa, por ende, hay un balance entre valorar el desempeño de un colaborador y así puedan cumplir con las metas y objetivos de la empresa sin sentirse presionados, sino comprometidos.

Palabras Claves:

Cultura Organizacional, Motivación Laboral, Compromiso Laboral, Gestión de Calidad

Abstract

This thesis entitled "Organizational Culture and its relationship in quality management in the BAFING S.A.C Company, San Borja, 2021"; Its general objective is to determine how the organizational culture and quality management of the company Bafing SAC, San Borja 2021 are related.

In the methodological part, it was carried out through a quantitative approach, of a basic type, which has a historical background for each variable, with a correlational level because it seeks to find a relationship between the variables. This fact with a non-experimental design, the population is made up of 42 collaborators and we worked with each of them.

As a data collection technique, the questionnaire instrument was used, which was processed in the statistical program SPSS v25, where the statistical data for the development of this work were obtained. It was contrasted with the analysis of results, hypotheses, and discussions to estimate the relationship between organizational culture and quality management.

It is concluded that the organizational culture has a significant relationship in the results of the quality management that the company requires, therefore, there is a balance between valuing the performance of a collaborator and thus being able to meet the goals and objectives of the company without feel pressured but committed.

Keywords:

Organizational Culture, Work Motivation, Work Commitment, Quality Management

Tabla de Contenido

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Tabla de Contenido.....	viii
Lista de Tablas.....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de investigación.....	2
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación	4
1.5 Limitación de la investigación	6
Capítulo II: Marco Teórico.....	6

2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	10
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	24
3.1 Enfoque de la Investigación.....	24
3.2 Variables	24
3.2.1 Operacionalización de Variables	27
3.3 Hipótesis	28
3.3.1 Hipótesis general.....	28
3.3.2 Hipótesis específicas.....	28
3.4 Tipo de Investigación.....	28
3.5 Diseño de investigación	29
3.6 Población y Muestra	29
3.6.1 Población	29
3.6.2 Muestra	29
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30
3.8 Validez del Instrumento.....	30
Capítulo IV: Resultados	32
4.1 Análisis de los resultados.....	32
4.1.1 Resultados Descriptivos.....	33
4.1.2 Estadística Inferencial.....	57
4.1.3 Prueba de Hipótesis	57

4.2 Discusión	62
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	65
Aporte del Investigador	66
Referencias	67
Apéndices	71

Lista de Tablas

Tabla N° 1 <i>Operacionalización de la variable Cultura Organizacional</i>	27
Tabla N° 2 <i>Operacionalización de la variable Gestión de Calidad</i>	27
Tabla N°3 <i>Validación de Juicio de Expertos</i>	31
Tabla N° 4 <i>Estadística de Fiabilidad</i>	32
Tabla N°5 <i>¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?</i>	33
Tabla N° 6 <i>¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?</i>	34
Tabla N° 7 <i>¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?</i>	35
Tabla N° 8 <i>¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?</i>	36
Tabla N° 9 <i>¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?</i>	37
Tabla N° 10 <i>¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?</i>	38
Tabla N° 11 <i>¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?</i>	39
Tabla N° 12 <i>¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?</i>	40
Tabla N° 13 <i>¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o mal trato?</i>	41
Tabla N° 14 <i>¿Ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?</i>	42
Tabla N° 15 <i>¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?</i>	43
Tabla N° 16 <i>¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?</i>	44

Tabla N° 17 <i>¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?</i>	45
Tabla N° 18 <i>¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?</i>	46
Tabla N° 19 <i>¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?</i>	47
Tabla N° 20 <i>¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?</i>	48
Tabla N° 21 <i>¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?</i>	49
Tabla N° 22 <i>¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?</i>	50
Tabla N° 23 <i>¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa?</i> .	51
Tabla N° 24 <i>¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?</i>	52
Tabla N° 25 <i>¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?</i>	53
Tabla N° 26 <i>¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?</i>	54
Tabla N° 27 <i>¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?</i>	55
Tabla N° 28 <i>¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?</i>	56
Tabla N° 29 <i>Prueba de Normalidad</i>	57
Tabla N° 30 <i>Correlación de Pearson Hipótesis General</i>	58

Tabla N° 31 <i>Correlación de Pearson hipótesis específica 1</i>	59
Tabla N° 32 <i>Correlación de Pearson hipótesis específica 2</i>	60
Tabla N° 33 <i>Correlación de Pearson hipótesis específica 3</i>	61

Lista de Figuras

Figura N° 1 ¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?.....	33
Figura N° 2 ¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?	34
Figura N° 3 ¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?	35
Figura N° 4 ¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?.....	36
Figura N° 5 ¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?	37
Figura N° 6 ¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?.....	38
Figura N° 7 ¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?	39
Figura N° 8 ¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?	40
Figura N° 9 ¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o mal trato?.....	41
Figura N° 10 ¿Ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?	42
Figura N° 11 ¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?	43
Figura N° 12 ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?	44
Figura N° 13 ¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?.....	45
Figura N° 14 ¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?	46

Figura N° 15 ¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?.....	47
Figura N° 16 ¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?	48
Figura N° 17 ¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?	49
Figura N° 18 ¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?	50
Figura N° 19 ¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa? .	51
Figura N° 20 ¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?	52
Figura N° 21 ¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?	53
Figura N° 22 ¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?.....	54
Figura N° 23 ¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?.....	55
Figura N° 24¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?	56

Introducción

La cultura organizacional, en los últimos años, desde el ámbito empresarial nos pone en la necesidad de estudiar la reacción y comprensión de cada colaborador ante los cambios e interrelaciones dentro del contexto cultural laboral, siendo un factor dominante para elevar la competitividad y eficacia en la organización.

En cuanto a Bafing S.A.C., es una empresa de sociedad anónima con más de 28 años de trayectoria, en los cuales han trabajado y mejorado cada día por velar una cultura organizacional óptima que repercute en los resultados esperados para la gestión de calidad. Por dicha razón se han descrito los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se hallan la descripción de la realidad de la problemática, el planteamiento de los problemas, los objetivos de la investigación también fueron considerados la justificación e importancia del presente trabajo, teniendo en cuenta las limitaciones presentadas.

En el Capítulo II se describió el marco teórico donde se encuentran los antecedentes internacionales y nacionales, también están las bases teóricas y definición de términos.

En el en capítulo III presentamos la metodología de la investigación y su enfoque, las variables, las hipótesis generales y específicas, el tipo de investigación, el diseño, la población, la muestra, el instrumento de recolección de datos que fue la encuesta demostrando su validez y su confiabilidad.

En el Capítulo IV realizamos el análisis de resultados, también se realizó la discusión haciendo la comparación con las investigaciones de otros autores, las conclusiones, recomendaciones y aporte científico. Finalmente se agregaron anexos que aportan a la investigación del presente trabajo.

Capítulo I: Problema de investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa Bafing SAC, ubicada en el distrito de San Borja, es una empresa que brinda el servicio de soluciones muy especializadas de software, hardware y servicios en: seguridad informática, seguridad electrónica y comunicaciones. Los clientes de Bafing son empresas de diversos sectores como la Banca, Minería, Salud, Industria y Gobierno., con inicios de actividades en diciembre de 1993, siendo el presidente de Directorio el Ing, Carlos Bisso Cruzado y como Gerente General el Ing, Paolo Bisso Céspedes. La empresa cuenta con tres áreas: Infraestructura, Operaciones y Sistemas Ti; y sobre ellas está la Administración, por lo que se entiende que ésta última repercute en el resultado final de cada una de las tres áreas ya mencionadas.

Actualmente, se encuentran en proceso de mejora dentro de su cultura organizativa, ya que se ha detectado cierta insatisfacción en los colaboradores, por lo cual no están realizando sus labores con los resultados óptimos que se esperan para la calidad total de la empresa.

Como bien se sabe, mediante años de investigación, la gestión de la calidad se relaciona con el resultado del desarrollo organizacional, por lo que se detectó que se transmitían entre los colaboradores una desmotivación general, algunos líderes de área se muestran indiferentes y solo se centran en desarrollar sus puestos según les compete; otros colaboradores muestran inconformismo con ciertas decisiones que toman algunos superiores, y en su mayoría indican aburrimiento y molestia por algunos cambios realizados a lo largo de la pandemia.

Por otro lado, con el ingreso de un nuevo apoyo en recursos humanos, llegarían nuevos conocimientos y aportes de mejora, por lo cual también se evaluaría nuevas medidas para el desarrollo del talento humano, esto implica aprender a adaptarse a nuevas políticas, con el fin de resaltar a la empresa como una de las más competitivas en su rubro.

Es por ello, que buscaremos la cultura organizativa que viene trabajando el área administrativa, evaluar su manejo sobre el clima laboral con todo el equipo; y la comunicación activa con todos los miembros de las áreas que están a su mando, verificando si la motivación que están practicando afecta o no en la productividad de cada colaborador; y si es así, aplicar nuevas técnicas de mejora en su cultura organizacional.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?

1.2.2 Problemas específicos.

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?

¿De qué manera se relaciona el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Determinar de qué manera se relaciona el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Es importante tener en mente que la cultura organizacional ayuda a crear un compromiso en los colaboradores, mientras que la falta de una propuesta representa una pérdida financiera para las empresas (debido a que no hay una misión convincente ni relaciones laborales con un alto nivel de confianza). (Sordo, 2021)

Justificación metodológica

Este trabajo tiene como finalidad, ayudar a la organización Bafing SAC a evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores, analizando algunas variables culturales.

Para ello, una vez obtenido el resultado de la cultura organizativa, se comprobará si éste tiene consecuencias positivas para la correcta gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja; así, haciendo de ésta una organización más productiva, de innovación y con colaboradores satisfechos.

Justificación teórica

El presente trabajo, desde el punto de vista teórico, busca resolver la problemática sobre la repercusión que tiene la cultura organizativa en una buena gestión de calidad, enfocada en distintas teorías referentes a la base de esta investigación.

Así mismo, se busca apoyar a la empresa Bafing SAC, San Borja 2021, dándole un giro a su cultura organizativa, y de esta manera poder obtener resultados positivos en su gestión, con información de fuentes teóricas confiables y creíbles.

Justificación práctica

Este trabajo, desde el ámbito práctico, tiene como objetivo conocer la relación que lleva la cultura organizativa y la gestión de calidad a nivel de organización en la empresa Bafing SAC, San Borja 2021; donde al final de la investigación con todos los resultados que se puedan obtener, ponerlos en práctica dentro de los procesos administrativos, viendo como éste repercute en las tres áreas principales de la empresa.

De esta manera, fomentar solución a algunos problemas que pudieron existir, y así establecer nuevas prácticas de mejora para obtener una gestión con resultados positivos, tales como; satisfacción laboral, productividad, innovación, brindar servicio de calidad.

1.5 Limitación de la investigación

Este trabajo de investigación no presentó limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Vera (2016), en su estudio *El impacto del Clima Organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del Ramo Ferroviario*, para presentar a la organización un panorama claro del clima organizacional, satisfacción y compromiso que se percibe al interior de la organización, así como servir de base para futuras investigaciones, Univ. Autónoma de San Luis Potosí, México, menciona su objetivo general analizar el clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa de ramo ferroviario a fin de identificar la relación entre ellos. Para ello detalla una estructura metodológica cuantitativa, constituida por 157 operadores de una empresa de ramo ferroviario en San Luis Potosí, los cuales respondieron un cuestionario sobre clima organizacional y su relación con el compromiso y satisfacción laboral. El resultado de dicha investigación, la lleva a la conclusión que los empleados con mayor permanencia y un rango de edad medio son los más comprometidos.

Comentario: El autor buscaba demostrar que la relación en el clima y compromiso laboral lleva más allá de seguir un rol en el trabajo, también es velar por la satisfacción del colaborador en sus labores diarias.

Cupuerán (2017), en su investigación *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. De Ahorro y Crédito Bola Amarilla*, para disponer de un instrumento que ayude a mejorar los procesos administrativos, Univ.

Técnica del Norte, Ecuador; tiene como principal objetivo ayudar a mejorar los procesos administrativos, y establecer datos que permitan generar estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente externo y mejorar el ambiente laboral del cliente interno. Para ello, se utilizaron técnicas de encuesta y entrevista a través de la aplicación cuestionario, el cual fue estructurado de acuerdo a variables obtenidas de la situación de la entidad, se aplicó un check list estructurado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001-2015, con el resultado obtenido, se elaboró un análisis comparativo entre indicadores de gestión generado y requisitos establecidos en la norma, se planteó parámetros de mejora, política, objetivos de calidad y mapa de procesos, estos elementos se conjugan en el manual de gestión de calidad propuesto.

Comentario: En la investigación se demuestra que en base a la Norma ISO 9001-2015, se puede realizar un mapa de procesos, objetivos de calidad y nuevas políticas que conjuguen a favor de la gestión de calidad propuesta.

Pérez (2017), en su estudio *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción, Caso Construecuador SA.*; para elegir un modelo de Gestión de calidad, Univ. Andina Simón Bolívar, Ecuador; menciona como objetivo principal, identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado. Trabajó diferentes enfoques metodológicos, los cuales tienen como finalidad la satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, entre otros. Al finalizar concluyó, que el objetivo general se cumplió, considerando la situación actual de la compañía Construecuador SA con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas. Por ser mundialmente conocida y aplicable a cualquier tipo de organización se ha decidido

proponer el diseño del modelo de la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la empresa Construecuador S.A.

Comentario: se puede demostrar que las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad ISO 9001, tiene las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial, las cuales han permitido a las empresas llevar un seguimiento de sus procesos, ayudándolas a funcionar en armonía.

Meza (2017), en el artículo de investigación *Análisis en la percepción del género entre el clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*, para demostrar si existe algunas diferencias de género respecto a la satisfacción laboral; para la revista *Comunicación*, México, tuvo como objetivo principal analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 490 trabajadores entre administradores y obreros, se calculó una muestra de un total de 192. Se realizó mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo y comparativo. Como herramienta para la recolección de datos, se adaptó un instrumento de dos autores. Para la satisfacción laboral se retomó el modelo propuesto por March y Simon dividiéndose en tres dimensiones: conformidad con el trabajo, relaciones laborales e identificación con el trabajo. En cuanto al clima organizacional se adaptó el instrumento psicológico-organizacional propuesto por Koys y Decottis el cual presenta 8 dimensiones siendo la autoridad, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, el resultado principal fue que de acuerdo con las investigaciones exponen que no hay diferencias en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa analizada. La conclusión general fue que el elemento más importante para una organización debe ser el factor humano, a quien se le debe prestar la debida atención

para mantener elevado su nivel emocional y de satisfacción, impidiendo que llegue a realizar actividades que se vuelvan monótonas y sin sentido.

Comentario: Este artículo respalda la presente investigación, debido a que logra demostrar que si existe un nivel de equidad para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral.

Cruz(2017), en su investigación *Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De Laboratorios Laturi Cia Ltda*, para mejorar el ambiente laboral y la permanencia de sus empleados permitiendo el incremento en la productividad y el buen funcionamiento de la empresa, Univ. Técnica de Ambato, Ecuador; mencionó como objetivo general Analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa Laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes. Primero se realizó un levantamiento de campo en base a las actividades implementadas y ejecutadas en la investigación recolectando información que nos ayude a determinar el desempeño laboral de los empleados. A continuación, se conceptualizo y determino los nuevos indicadores de satisfacción laboral seguido de un análisis estadístico de un estudio de muestras, partiendo de la hipótesis, es decir, de unas suposiciones cuya validez cabe confirmar o rechazar; las mismas fueron evaluadas por la prueba estadística chi-cuadrado donde se determinó que los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la compañía son: el salario percibido, entorno físico y espacio en su lugar de trabajo, oportunidades de formación en la compañía, oportunidades de promoción de ascenso, relaciones personales con sus superiores, igualdad y justicia de trato al personal, participación en la toma de decisiones, cumplimiento del contrato de oferta laboral, de igual manera se determinó que los factores que inciden en la productividad de la compañía son: las relaciones interpersonales con sus compañeros, control físico y administrativo sobre el material,

equipo y enseres bajo de su responsabilidad, puntualidad en la entrega de trabajos que se le asignan, superación de metas establecidas, capacidad de atender asuntos laborales bajo presión. Posteriormente se plantea implementar una propuesta de solución que constituye en “Capacitaciones y medición continua del rendimiento de la productividad de la compañía Laboratorios Laturi Cía. en la que se plantean las soluciones del investigador al problema detectado y con la que se hacen las indicaciones pertinentes para lograr que este problema no se repita y primordialmente que el Satisfacción Laboral y la productividad de la compañía mejore de gran forma.

Comentario: esta investigación, logra demostrar mediante indicadores los factores que influyen en la satisfacción laboral, y como impacta en la participación ante el contrato laboral y su desarrollo en sus tareas diarias.

2.1.2 Antecedentes nacionales

De La Torre y Themme (2017), en su estudio *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*, para comprobar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral, Univ. San Ignacio de Loyola; tuvo como objetivo general, determinar de qué manera la cultura organizacional (los valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía) se relaciona con el desempeño laboral. Se utilizó una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal; en un rango de 6 meses(junio a diciembre 2016) con una población de 42 trabajadores y una muestra de 37 trabajadores, se utilizaron dos métodos, un instrumento para evaluar cultura organizacional de la autora María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño, y otro para el desempeño laboral el método de escalas de observación de comportamiento(BOS), la técnica utilizada en el

estudio es la observación participante, es decir, identificarse como investigadores y sobre esta base recopilar la información. Teniendo como resultado que se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores, relación directamente proporcional. Entre los valores y desempeño laboral, existe concordancia significativa y una correspondencia directamente proporcional. Entre creencias y desempeño laboral existe concordancia significativa y una correspondencia directamente proporcional. Entre clima y el desempeño laboral, existe una relación significativa y una correspondencia directamente proporcional, entre normas y el desempeño laboral existe relación significativa y una correspondencia directamente proporcional, entre símbolos y el desempeño laboral, existe relación significativa una correspondencia directamente proporcional, por último, entre filosofía y desempeño laboral existe relación significativa, directamente proporcional.

Comentario: En esta investigación, quedó demostrada que las creencias y los valores tenían un valor proporcional para el desempeño laboral.

Becerra y Cánova (2018), en su estudio *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de la sucursal de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima 2017*, para la determinación de la relación entre cultura organizacional y motivación laboral, Universidad de Ciencias Aplicadas, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores en la sucursal de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina. Se llevó a cabo una investigación de estudio descriptivo y explicativo; se utilizó una población de 250 colaboradores, que corresponde a la totalidad dentro de la sucursal de Miraflores, de la cual se tomó una muestra de 122 colaboradores, de quienes se obtuvo información mediante un cuestionario de

elaboración propia compuesto por 35 preguntas entreabiertas y cerradas. En resultado, se estableció que la cultura organizacional si es un facto de influencia en la motivación de los trabajadores debido a que existen variables propias de la cultura, tales como la tendencia a la cooperación, las relaciones interpersonales y el sentido de estima, que influyen positiva o negativamente en la motivación de los trabajadores.

Comentario: Los autores demostraron que la motivación laboral en cada colaborador era un factor influyente dentro de la cultura organizacional, y concuerdo con ello.

Calderón (2018), en su investigación *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad nacional de Tumbes, 2018*, para demostrar la relación entre los tipos de cultura organizacional e identificarlas de acuerdo al nivel de satisfacción laboral, Universidad Nacional de Tumbes. Tiene como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la UNT. Llevó a cabo una investigación cuantitativa con un diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra estuvo constituida por 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura organizacional Assesment Instrument (OCAI) y la escala de opiniones SL SPC- Sonia Palma carrillo (2005). Como resultado se obtuvo que el 49% tiene un tipo de cultura Organizacional Clan y la Satisfacción laboral se ubicó en un 71% en nivel satisfecho. En conclusión, existe relación significativa entre el tipo de cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la UNT.

Comentario: En la tesis demuestra que existe relación significativa entre el tipo de cultura organizacional y la satisfacción laboral de cada personal administrativo.

Baldeón (2017), en su investigación *Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017*, para buscar la relación entre la gestión de calidad y la administración pública, Universidad Cesar Vallejo. Menciona que su objetivo principal, es determinar la relación que existe entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el MEF, lima 2017. Se llevo a cabo una investigación básica, de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal y el enfoque es cuantitativo; se tuvo una muestra de 180 trabajadores del MEF, se utilizaron encuestas e instrumentos de recolección de datos. Como resultado, se demuestra que existe relación directa y significativa entre sistema de gestión de la calidad y administración pública.

Comentario: La tesis de Baldeón, pudo demostrar el grado de correlación entre gestión de calidad y administración pública, siendo esta una relación directa y significativa.

Cuayla Tutacano (2021), en su estudio *La Cultura Organizacional y su Impacto en la Gestión de Calidad administrativa de la Univ. José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2020*. Para determinar si la cultura organizacional, impacta en la gestión de calidad administrativa de la UJCM 2020. Se trabajó con una investigación aplicada, de nivel descriptivo explicativo, y diseño no experimental; se trabajó con una población de 123 trabajadores y una muestra de 53, el instrumento que se utilizó es el cuestionario. Como resultado, el autor concluye que la cultura organizacional tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la UJCM.

Comentario: el autor pudo demostrar y explicar que el impacto entre cultura organizativa y gestión de calidad es parcial, bajo el fortalecimiento de capacitaciones.

2.2 Marco Teórico a

2.2.1 Cultura Organizacional

Si hablamos de cultura organizacional en el ámbito empresarial, hacemos hincapié en el talento humano, en los últimos 5 años éste ha sido un tema de constante evaluación, puesto que más del 70% de empresarios no veía el lado humano de cada colaborador, sólo la producción y/o el resultado que obtenía para beneficio como empresa. Es por ello por lo que nace esta investigación para conocer lo que cada colaborador siente y espera de su empleador.

2.2.1.1 Definición

La cultura organizacional nos permite evaluar al colaborador por sus valores, costumbres, hábitos, modo de pensar, actuar y el comportamiento dentro del clima laboral, siendo observado e indagando su satisfacción dentro del rol que cumple en la empresa.

Peña et al. (2018), La cultura organizacional es una de las bases fundamentales para apoyar a todas aquellas empresas que quieren ser competitivas, ya que a través de la cultura se pueden detectar problemas en los grupos de trabajo y establecer estrategias de mejora. (p.93)

Segredo et al. (2017), Las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, que están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico, o por el contrario, como cualquier organismo, encerrarse en el marco de sus límites formales. En ambos casos, esa realidad cultural refleja un marco de valores, creencias, ideas, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional. (p.88)

Carrillo (2016): precisó que la Cultura Organizacional es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia, la cual permite conocer el impacto que ésta tiene sobre los resultados finales de la empresa. (p.63)

Hablar de cultura organizacional desde el ámbito empresarial nos pone en la necesidad de estudiar la reacción y comprensión de cada colaborador ante los cambios e interrelaciones dentro del contexto cultural laboral, siendo un factor dominante para elevar la competitividad y eficacia en la organización.

2.2.1.2 Componentes de la Cultura Organizacional

Tener una cultura organizacional sólida es un punto importante para el área de recursos humanos, ya que son los principios que conforman la personalidad de una organización y desarrolla una buena base en sus procesos.

Riaza (2021), la idea es que esta cultura organizacional sea coherente y permita al trabajador identificarse con lo que se transmite socialmente. La idea es que esta cultura organizacional sea coherente y permita al trabajador identificarse con lo que se transmite socialmente.

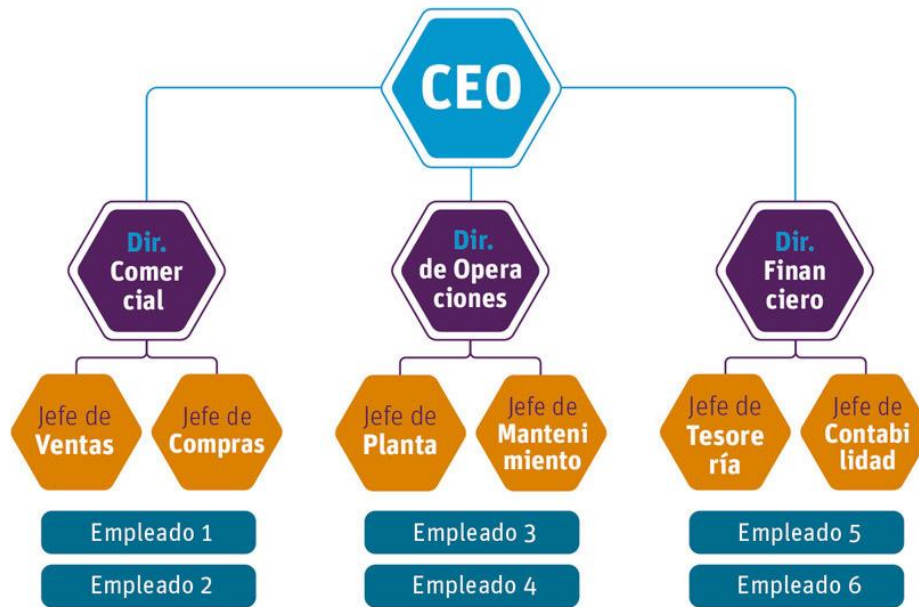
- Las normas organizacionales
- Estructura de poder o tipo de liderazgo
- Las relaciones interpersonales
- Los valores de la empresa

Dentro de las normas organizacionales se pueden establecer algunas pautas:

- **El salario:** hay que tener en cuenta si existen objetivos ligados a incentivos, de qué tipo, cómo se planea el aumento salarial en la progresión de carrera.
- **El código de conducta:** todos los comportamientos establecidos, determinadas formalidades en las reuniones, ciertas normas de cómo estar en el espacio de trabajo ...etc.
- **Los procedimientos operativos:** por los que funciona la compañía. Para que nos entendamos, una empresa como Toyota sigue el método lean para producir, mientras que Adobe sigue una metodología Agile. Esos métodos de producción dicen mucho de ellas y ayudan a definir su cultura organizacional.
- **La misión y visión:** ¿cuáles son los objetivos de la compañía? ¿Qué puesto pretende ocupar en el mercado? ¿Cuáles son las aportaciones que pretende dar al mundo? Todos tienen una visión a largo plazo, un dónde quiere llegar y eso es fundamental.

Si bien estos últimos cuatro puntos son básicos para establecer la normativa organizacional, podría adicionar tener en cuenta los valores y políticas de la empresa, a los cuales el colaborador también tendría que sentirse identificado y comprometido con la labor que cumple dentro de la organización.

Riaza (2021), La estructura de poder o estructura en general de la empresa es otro de los elementos que ayudan a definir la cultura organizacional. No estamos hablando de las relaciones entre los empleados, sino de quién lidera y de cómo lo hace. Incluso de los sistemas y plataformas que hacen posible esta cadena de mando. La estructura de poder queda reflejada habitualmente en el organigrama empresarial. Esta herramienta, además, resulta de gran ayuda cuando nos encontramos ante una nueva incorporación.



En conjunto con la estructura de la organización, para conseguir el éxito en una administración, se maneja el liderazgo y con ello sus funciones como la organización, planeación, el manejo del personal, la coordinación y el control; los cuales aseguran el cumplimiento de cada meta y objetivos de la empresa.

Monge, (2017). Las personas construimos muchas relaciones en el transcurso de nuestra vida, como por ejemplo con nuestros ancestros, sucesores, entorno amical y colegas de labores o estudio. El cual se comparten las necesidades, sentimientos, intereses, a lo que se le conoce como relaciones interpersonales, tenemos muchos modos de reflexionar y accionar esto nos conduce a interrelacionarnos con cautela o problemas, para remediar estos problemas debemos valorar y aceptar a los demás tal y como son. Cada individuo posee la legitimidad de decidir con quién, cuándo y cómo, también de luchar para que las relaciones que tenemos con los demás sea lo mejor posible, sin dejar de lado la dignidad.

Prada y Rucci (2016). A partir de SCANS, "Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills", para que existan relaciones interpersonales adecuadas en un centro de trabajo es necesario tener en cuenta lo siguiente: Trabajo en equipo, autocontrol, empatía y tolerancia

Riaza. (2021). Los autores han estudiado la cultura organizacional desde diversas ópticas y es difícil encontrar puntos en común entre ellos. Algunos ponen este mismo elemento de los valores en otro lugar del análisis. Para aclarar, basta decir que se trata de lo que la empresa considera como guía en sus dinámicas sociales. Vamos a explicarnos mejor, piensa en las reuniones. No todos tienen el mismo tipo de reuniones, la forma de presentar es distinta, la forma de expresarse, incluso cómo se sienta la gente. Todo eso son normas sociales.

2.2.1.3 Lineamientos de la Conducta Organizacional

Pérez (2016). La persona por su naturaleza es social, se rodea de otras personas para conservar su identidad, de esta manera logra interiorizar como es, y cómo es el ambiente que lo rodea. Pero esta coexistencia demanda que se enmarque en lineamientos que rigen a la organización. Uno de los lineamientos son los principios corporativos, estos son la unión de los valores corporativos, creencias, y normas, los cuales gobiernan a la organización, y corresponden ser socializados a todo nivel jerárquico de la empresa. Los principios corporativos se convierten en pilares fundamentales donde se sostiene la estructura de la conducta organizacional. (p.22)

Para ello es necesario identificar el comportamiento de cada persona dentro de la empresa, con el fin de proponer patrones de comportamiento para así fortalecer el clima laboral y poder cumplir con los objetivos esperados de la organización.

Pérez (2016). Los valores corporativos son hábitos imprescindibles propios de cada organización, son los cimientos donde descansa la cultura organizacional, son seleccionados con prolijidad para cumplir con las metas trazadas por la organización. En ocasiones los valores corporativos son publicados dentro de la visión, misión que promulga la organización, y describen de una forma breve cada uno de ellos. (p.24)

2.2.1.4 Identidad Institucional

Todas las empresas se encuentran expuestas a percepciones internas y externas, puesto que los mismos colaboradores son los encargados de brindar dicha información, ya sea por sus actitudes dentro y fuera del espacio laboral, el cual expone a la organización.

Muñoz (2016) manifiesta que la identidad institucional es el “conjunto de atributos propios de toda comunicación institucional asociados a una imagen visual normalizada común de todas las instituciones” (p. 316).

Por tal motivo, es uno de los puntos claves para la organización reconocer ciertas actitudes y hacérselas saber a cada colaborador, ya que es la imagen de la organización, haciéndoles sentir que son parte importante para la empresa.

Universidad de Zulia (2017). La identidad institucional es resultado de la historia, valores, filosofía, ritos, mitos, búsquedas, héroes de la organización y estrategias observadas. No puede cambiarse con facilidad y evoluciona paulatinamente, tomando en cuenta no solo elementos identificadores, sino el concepto global de toda una arquitectura, señalética, indumentaria, entre otros. (párr. 1).

2.2.1.5 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral y el compromiso de cada colaborador son factores que van de la mano al momento de buscar resultados que se alineen a los objetivos de la empresa, por ello se estudia la reacción de cada talento humano ante un cambio y ante las adversidades que presenta la empresa.

Boada (2019). La satisfacción del personal influye positivamente en su desempeño laboral, así como en el desempeño global de la empresa. Sin embargo, numerosos estudios sobre diversos puestos de trabajo presentan conclusiones contrarias respecto a esta relación.

Salazar y Ospina (2019). La satisfacción laboral contribuye a que los individuos estén más contentos con sus trabajos, indicando que, si las organizaciones desean empleados eficientes, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio.

2.2.1.6 Motivación Laboral

Huichi (2019) La motivación laboral ha sido y es un tema que despierta gran interés y controversia que han generado numerosos estudios, los cuales resalta el concepto de motivación como influencia en el desempeño del trabajador. La motivación intrínseca y extrínseca desempeña un papel importante en la configuración del aprendizaje. Algunos expertos señalan que las recompensas externas tradicionales entierran cualquier motivación intrínseca que una persona pueda tener.

La motivación laboral, tiene un valor importante en cuanto a la conducción de una organización, el talento humano suma un valor importante por lo que es necesario mantener un personal motivado e identificado con los objetivos de la empresa.

2.2.2 Gestión de Calidad

La gestión de calidad es creada con el fin de generar conciencia en los procesos de una organización, con ello se garantiza el desempeño constante de los colaboradores y así establecer una mejora en el resultado operacional de cada empresa.

Sepúlveda (2017) Gestionar implica realizar la armonización de todas las funciones propias de toda organización, tales como planificar, organización, evaluar, brindar un sistema de información, comunicación y sentar las bases de una cultura organizacional basada en el respeto y el consenso y análisis de calidad, generando así ventajas competitivas en su entorno (p.149).

Feigenbaum (2017), una gestión de proveedores con criterios de calidad busca una constancia con el apoyo de todas las áreas de una compañía para mejorarla y con esto poder obtener en el mismo tiempo los resultados de la producción y así los servicios se realicen en los indicadores más rentables económicamente y que se logre el gozo del consumidor. (p.77)

2.2.2.1 Gestión de calidad y crecimiento empresarial

Hernández et. al (2018) se contribuye al mejoramiento del desempeño de una empresa y su crecimiento al obtener beneficios con la aplicación constante de la gestión de calidad, alineando, integrando los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en eficacia, eficiencia y flexibilidad.

Cevallos et al. (2021), el crecimiento y la supervivencia de una empresa guarda estrecha relación con la gestión de la calidad, siendo necesario, por tanto, que las empresas tomen conciencia de la importancia de incorporar la calidad como elemento transversal de la gestión empresarial.

Romero (2019), La gestión de la calidad genera beneficios a cualquier empresa para alcanzar los objetivos deseados que añade valor a sus productos y servicios; con ellos se conseguiría satisfacción en los clientes y el alcance de ventajas competitivas que hagan la diferencia en su campo.

2.2.2.2 Ventajas de una Gestión de Calidad

Menéndez (2018), los beneficios potenciales para una organización al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar de manera regular productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

2.2.2.3 Importancia de la Gestión de Calidad

Tener un buen manejo de la gestión, genera resultados a futuro para la empresa como reducción de costos, permanencia en el mercado y la probabilidad de abrir nuevas plazas a nuevos colaboradores.

2.3 Definición de términos básicos

- Cultura Organizacional: el conjunto de creencias, hábitos, valores y actitudes de los colaboradores de una empresa.
- Satisfacción laboral: grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.
- Motivación Laboral: razón que provoca la realización de una tarea o trabajo.
- Compromiso laboral: convenio u obligación que tiene una persona para con su centro de labores.
- Amonestación: reprender de manera severa a alguna persona.
- Reconocimiento: sentimiento que se expresa hacia una persona reconociendo o agradeciendo, distinguiendo a un sujeto entre los demás.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente trabajo será desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, puesto que, se adapta a las características y necesidades de la investigación, en cuanto a las variables satisfacción laboral y gestión de calidad, se procederá a recolectar datos para procesarlos estadísticamente, aplicaremos el cuestionario como instrumento, se probará las hipótesis y análisis de datos.

3.2 Variables

La presente investigación tiene las siguientes variables:

Variable 1: Cultura organizacional

Variable 2: Gestión de Calidad

Cultura organizacional

Marulanda et al (2018). La cultura organizacional se puede concebir como un proceso que involucra una composición de elementos como las costumbres, las normas, los hábitos, las reglas, la comunicación formal e informal, y todo aquello que hacen que cada organización sea única y diferente a las demás.

Primera Dimensión: Satisfacción Laboral

Díaz (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional han sido siempre materias que exigieron mucha investigación debido al impacto que tienen dentro de la organización, y esto originó que sean temas de constante revisión que tratan de demostrar que, a un elevado grado de satisfacción en el trabajo, mayor puede ser su compromiso a la empresa. Actualmente el mercado laboral y la recuperación económica han motivado que es el momento de aplicar herramientas y estrategias que aumenten la

satisfacción de los trabajadores para fortalecer su compromiso y fidelizarlos con la organización. (p.1)

Segunda Dimensión: Motivación Laboral

Rojas (2018) Es un proceso que se resalta la intención, el manejo y la duración del entusiasmo en la persona en función del cumplimiento de un objetivo. La motivación está integrada por elementos como el ímpetu, la constancia y el esfuerzo. En donde el primero es comprendido por la voluntad que tiene la persona de lograr su meta, en el caso de la constancia es el periodo de duración del ímpetu y el esfuerzo son las acciones mantenidas para lograr el objetivo.

Tercera Dimensión: Compromiso Laboral

Caisahuana et al. (2019). Cuando se cumple con las obligaciones de acuerdo a lo que se ha propuesto, es el compromiso y consiste en: prometerse a sí mismo es establecer algo y, al cabo de un tiempo determinado, realizarlo. Por ello, la responsabilidad de efectuar lo comprometido termina al desarrollarse la acción.

Gestión de Calidad

Ramírez et al. (2017). Es la puesta en práctica de cada uno de los procesos administrativos tales como: planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (p. 8)

Primera Dimensión: Planeación

García et al. (2017), La planeación estratégica se vincula con la competitividad de una empresa, en tanto será más competitiva una empresa dentro del mercado sí logra desplegar un eficiente plan estratégico, que, transforme progresivamente la organización

a bajos costos. Ello mediante la introducción de métodos que incrementen la eficiencia, productividad, y calidad de los bienes y servicios producidos.

Chiavenato (2017), La planeación estratégica como un instrumento diseñado para confrontar los escenarios presentes y futuros de las organizaciones. Ello permite orientar esfuerzos con dirección a los propósitos sensatos de ocupación, por ende, es indispensable en saber y emplear los componentes la cual en el proceso de planeación interceden.

Segunda Dimensión: Organización

Marco et al. (2016), las organizaciones no son un fenómeno moderno; podemos encontrar antecedentes en la historia de las civilizaciones y en las grandes obras de cada civilización, que muestran como colectivamente se han logrado aunar los esfuerzos de un conjunto de personas para la consecución de un trabajo colectivo. Estas tareas poseían algún grado de división del trabajo y de líneas de autoridad y responsabilidad, es decir, había personas cuya función era la de conducir a este grupo social para alcanzar el objetivo.

Tercera Dimensión: Control

Yomona (2019), Un Sistema de Control de Gestión (SCG) es una estimulación organizada para que los “managers” descentralizados tomen sus decisiones a su debido tiempo, permite alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos por cada empresa. Para mantener la eficiencia 24 organizativa y facilitar la toma de decisiones es fundamental controlar la evolución del entorno y las variables de la propia organización que pueden

3.2.1 Operacionalización de Variables

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable *Cultura Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valoración
Satisfacción Laboral	Realización Personal	1,2	Escala ordinal
	Beneficios Remunerativos	3,4	
Motivación	Condición Laboral	5,6	Nunca (1)
	Reconocimiento Laboral	7,8	Casi nunca (2)
	Mal Trato	9,10	A veces (3)
Compromiso Laboral	Relación con los superiores	11	Casi siempre (4)
	Compromiso	12	Siempre (5)

Fuente: **Datos propios obtenidos**

Tabla N° 2 Operacionalización de la variable *Gestión de Calidad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valoración
Planeación	Toma de Decisiones	13,14	Escala ordinal
	Metas	15	
Organización	Manuales	16	Nunca (1)
	Valores	17	Casi nunca (2)
	Comunicación	18	A veces (3)
Control	Desempeño	19,20	Casi siempre (4)
	Respeto	21,22	Siempre (5)
	Estrategias	23,24	

Fuente: Datos propios obtenidos

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa de la cultura organizacional en la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja, 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Existe relación significativa en la motivación laboral y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Existe relación significativa en el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

3.4 Tipo de Investigación

Se trabajó una investigación de tipo básica, porque en base a las teorías relacionadas se formularon problemas que nos ayudaron a analizar la información. Incluye componentes descriptivos, porque busca precisar las características y propiedades conceptuales de la variable 1: Satisfacción Laboral y la variable 2: Gestión de Calidad, de manera individual. Esta investigación tiene un nivel correlacional, porque busca encontrar relación entre las variables y analiza el grado de vinculación entre ellas. Sánchez (2018), la ciencia que busca el conocimiento de los fenómenos, su

descripción, explicación y predicción. Interesa el conocimiento por el conocimiento mismo, a diferencia de la ciencia aplicada que es utilitaria. (p.28)

3.5 Diseño de investigación

El diseño general fue no experimental del tipo correlacional. porque tienen la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular al respecto.

Hernández (2018) Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. (p. 186)

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

En esta investigación la población estuvo conformada por 42 trabajadores de la empresa Bafing SAC.

3.6.2 Muestra

El tipo de muestra es no probabilística y se trabajó con la población total, es decir, con los 42 trabajadores pertenecientes a la empresa Bafing S.A.C. 2021.

Rojas (2017) menciona que la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, quiere decir que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, porque permite obtener información casi de cualquier tipo de población, es versátil, permite la estandarización de datos para su tratamiento estadístico y porque es económico. Para la obtención de datos, estuvo compuesta por 24 preguntas cerradas, dirigidas a sus tres principales áreas: operaciones, infraestructura y sistemas Ti.

El instrumento que se utilizó para esta investigación es el cuestionario y se medirá con la escala de Likert. de esta forma se obtuvo la información en un formato Excel detallado que el mismo aplicativo nos brindó, el cual nos sirvió para ser trabajado posteriormente en el programa estadístico SPSS versión 64.

3.8 Validez del Instrumento

Para la validación de la encuesta que consta de un cuestionario de 24 ítems, fue validado por el juicio de expertos, que se contó con la colaboración de tres magister con el total conocimiento del tema:

- Ventemilla Sánchez José (Exp. 1)
- Loli Bonilla Cesar Enrique (Exp. 2)
- Ponce de León Muñoz Jaime (Exp. 3)

Ellos son los encargados de valorar si los ítems que están en el instrumento son claros, precisos, relevantes, coherentes, y exhaustivos.

Tabla N°3 Validación de Juicio de Expertos

N°	CRITERIO	JUECES			TOTAL
		EXP1	EXP2	EXP3	
1	Claridad	5	5	5	15
2	Objetividad	5	5	5	15
3	Actualidad	4	4	5	13
4	Organización	5	5	5	15
5	Suficiencia	4	5	4	13
6	Pertinencia	5	5	4	14
7	Consistencia	5	5	4	14
8	Coherencia	5	5	5	15
9	Metodología	5	4	5	14
10	Aplicación	5	5	5	15
Totales puntaje de opinión		48	48	47	143

Fuente: Elaboración Propia

Se aplico la siguiente fórmula para poder hallar el coeficiente de validez el coeficiente de validez (CV) es igual a la sumatoria de valores (SV) sobre el número de criterios (NC) por el número de jurados (NJ) por la puntuación máxima (PM).

$$CV = \frac{SV}{NC*NJ*PM} \quad CV = \frac{SV}{10*3*5} \quad CV =$$

Análisis

Después de haber aplicado la fórmula del coeficiente de validez del instrumento utilizado fue 95.3%. La cual nos brinda un rango alto de validez, de tal manera después de haber hecho uso del instrumento se afirma que es viable para aplicar y recolectar datos para poder realizar la investigación.

Capítulo IV: Resultados

Confiabilidad de Instrumento

Tabla N° 4 Estadística de Fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	42	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	24

Fuente: Elaboración propia, procesado SPSS VS 25

Se analizó en el alfa de Cronbach los 24 ítems del cuestionario y podemos observar en la tabla N°4 la fiabilidad y confiabilidad del instrumento es de 0,865 cercano a 1 que es considerado muy alto. Por lo tanto, brinda la seguridad que la validez del instrumento.

4.1 Análisis de los resultados

Se detallan los resultados procesados en el SPSS Statistics versión 25.

4.1.1 Resultados Descriptivos

Tabla N°5 ¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	20	47,6	47,6	52,4
Válidos CASI SIEMPRE	7	16,7	16,7	69,0
SIEMPRE	13	31,0	31,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

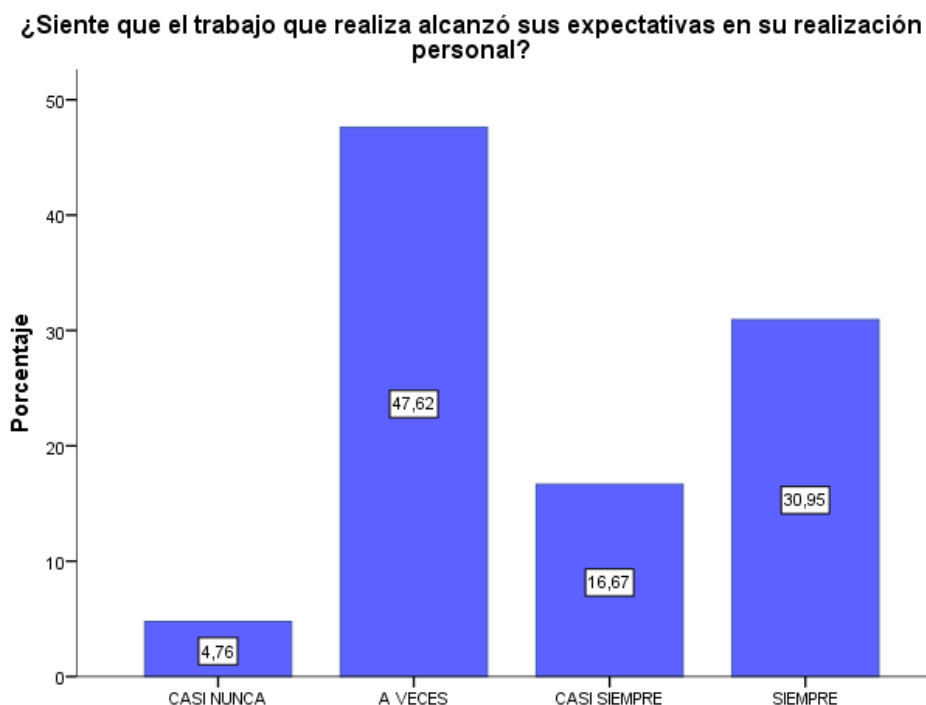


Figura N° 1 ¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de encuestados, la tabla N°5 y figura N° 1 consideran que el 47.6% a veces alcanzaron sus expectativas en su realización personal de acuerdo con el trabajo que realizan, como también el 30.95% indican siempre, un 16.67% casi siempre y el 4.76% comenta que casi nunca.

Tabla N° 6 ¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
CASI NUNCA	2	4,8	4,8	7,1
A VECES	21	50,0	50,0	57,1
CASI SIEMPRE	8	19,0	19,0	76,2
SIEMPRE	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?

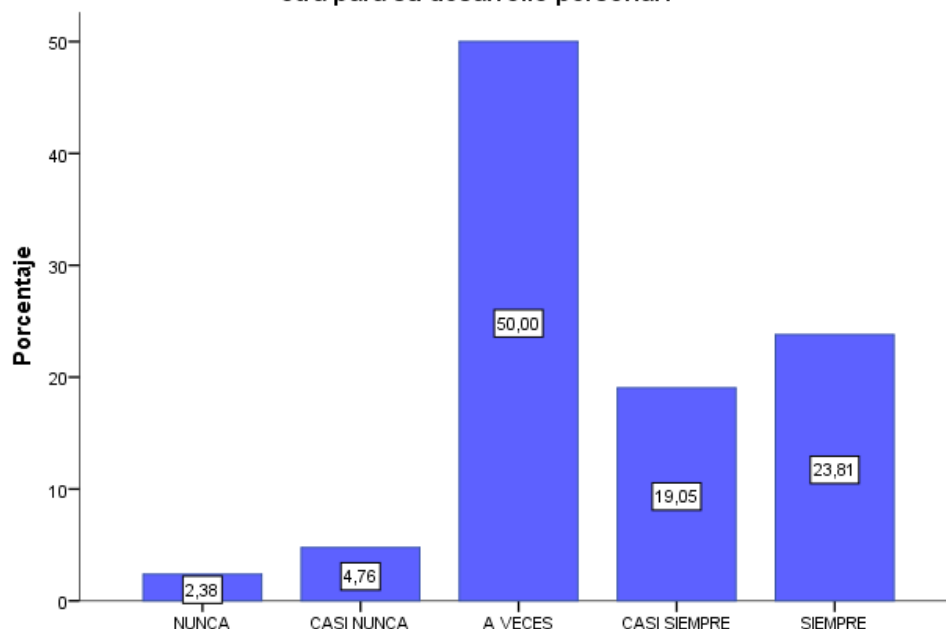


Figura N° 2 ¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, se detalla en la tabla N° 6 y la figura N° 2, que el 50% consideran que a veces las tareas que realizan son tan importantes como cualquier otro para su desarrollo personal, así como el 23.81% lo consideran siempre, 19.05% casi siempre, el 4.76% casi nunca y un 2.38% mencionan que nunca consideran tan importante sus labores para su desarrollo personal.

Tabla N° 7 ¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	CASI NUNCA	3	7,1	7,1
	A VECES	19	45,2	52,4
	CASI SIEMPRE	8	19,0	71,4
	SIEMPRE	12	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

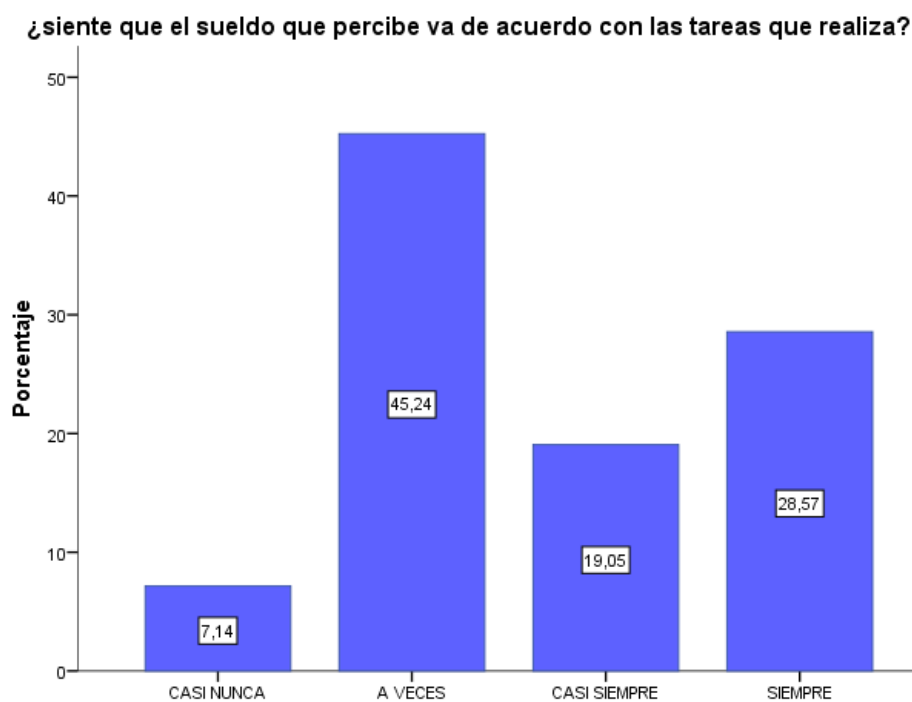


Figura N° 3 ¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 7 y la figura N° 3, se considera que el 45.24% a veces siente que el sueldo percibido va acorde a las tareas que realizan, mientras el 28.57% lo considera siempre, un 19.05% indica que casi siempre percibe el sueldo acorde a las tareas que realiza y el 7.14% casi nunca lo consideran.

Tabla N° 8 ¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	2	4,8	4,8
	A VECES	20	47,6	52,4
Válidos	CASI SIEMPRE	7	16,7	69,0
	SIEMPRE	13	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

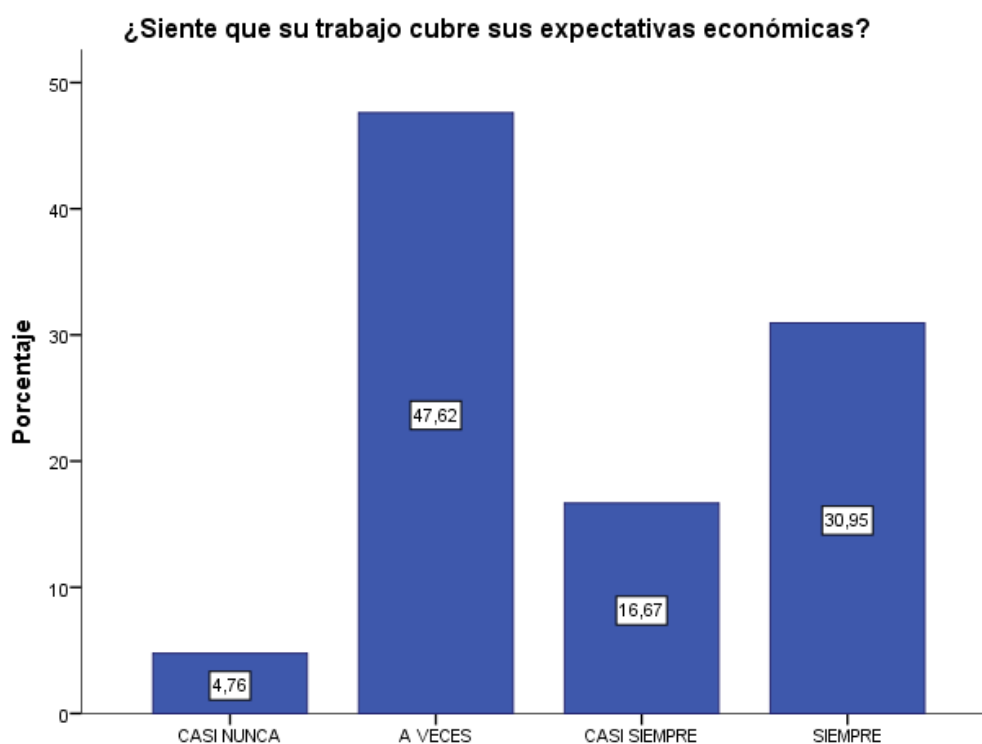


Figura N° 4 ¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 8 y la figura N° 4, se considera que el 47.62% a veces siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas, mientras el 30.95% si lo considera siempre, un 16.67% indica que casi siempre siente que si cubre sus expectativas económicas y el 4.76% casi nunca lo consideran.

Tabla N° 9 ¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	12	28,6	28,6	33,3
Válidos CASI SIEMPRE	13	31,0	31,0	64,3
SIEMPRE	15	35,7	35,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

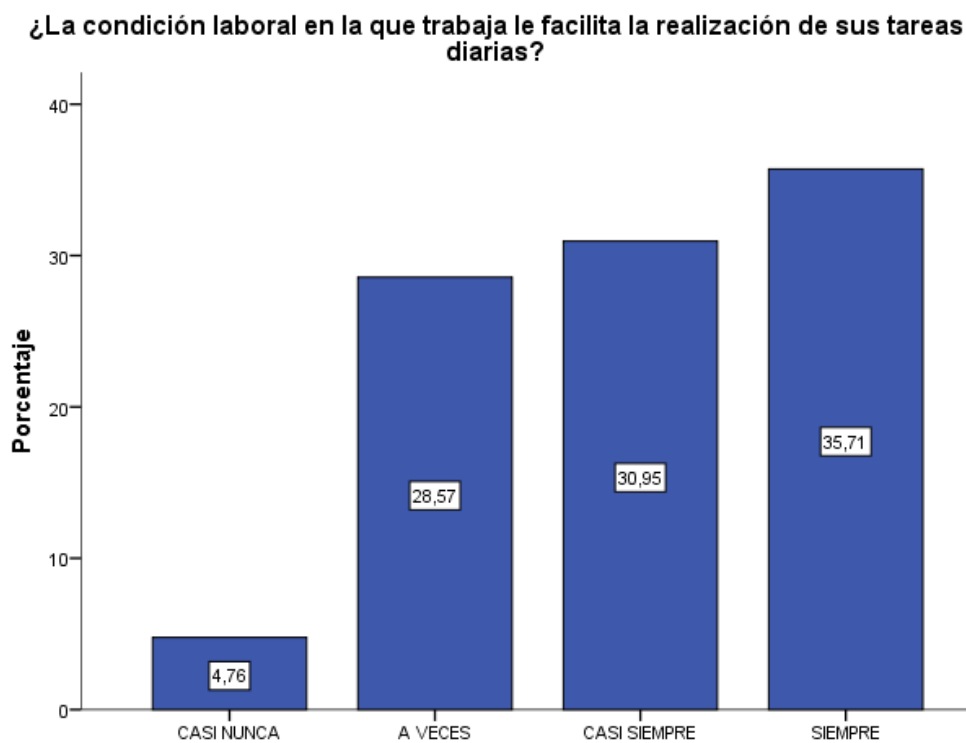


Figura N° 5 ¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 9 y la figura N° 5, se considera que el 35.71% siempre sienten que la condición laboral en la que trabajan les facilita la realización de sus tareas diarias, mientras el 30.95% si lo considera casi siempre, un 28.57% indica que a veces sienten que las condiciones facilitan sus tareas diarias y el 4.76% casi nunca lo consideran.

Tabla N° 10 ¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	16	38,1	38,1	42,9
CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	66,7
SIEMPRE	14	33,3	33,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

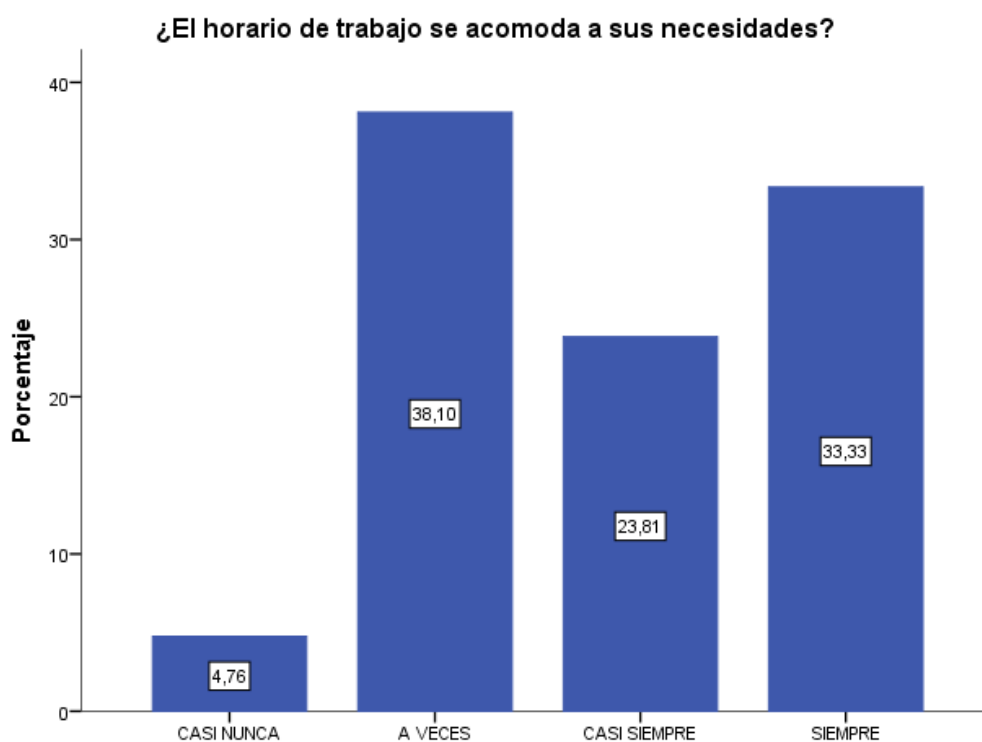


Figura N° 6 ¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 10 y la figura N° 6, se considera que el 38.10% a veces el horario de trabajo se acomoda a sus necesidades, así mismo, el 33.33% si lo considera siempre, mientras que un 23.81% indica que casi siempre sienten que el horario de trabajo se acomoda a sus necesidades y el 4.76% casi nunca lo consideran.

Tabla N° 11 ¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	CASI NUNCA	4	9,5	9,5
	A VECES	9	21,4	31,0
	CASI SIEMPRE	13	31,0	61,9
	SIEMPRE	16	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?

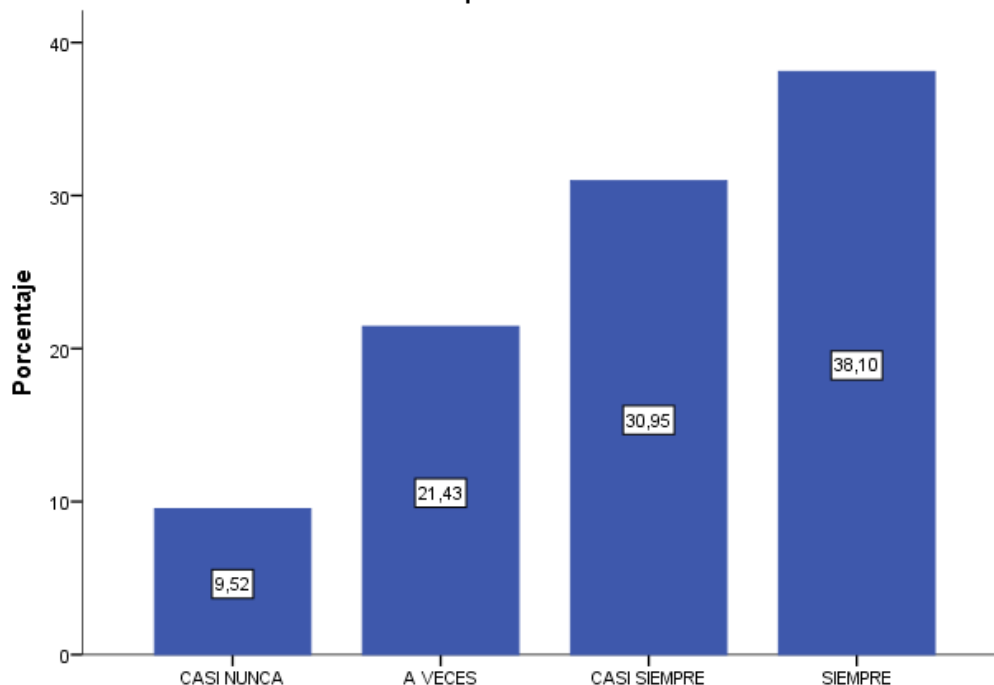


Figura N° 7 ¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 11 y la figura N° 7, se considera que el 38.10% siempre siente que es reconocido cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado, así mismo, el 30.95% lo considera casi siempre, mientras que un 21.43% indica a veces sienten que son reconocidos y el 9.52% casi nunca lo consideran.

Tabla N° 12 ¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	3	7,1	7,1	7,1
A VECES	7	16,7	16,7	23,8
CASI SIEMPRE	14	33,3	33,3	57,1
SIEMPRE	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

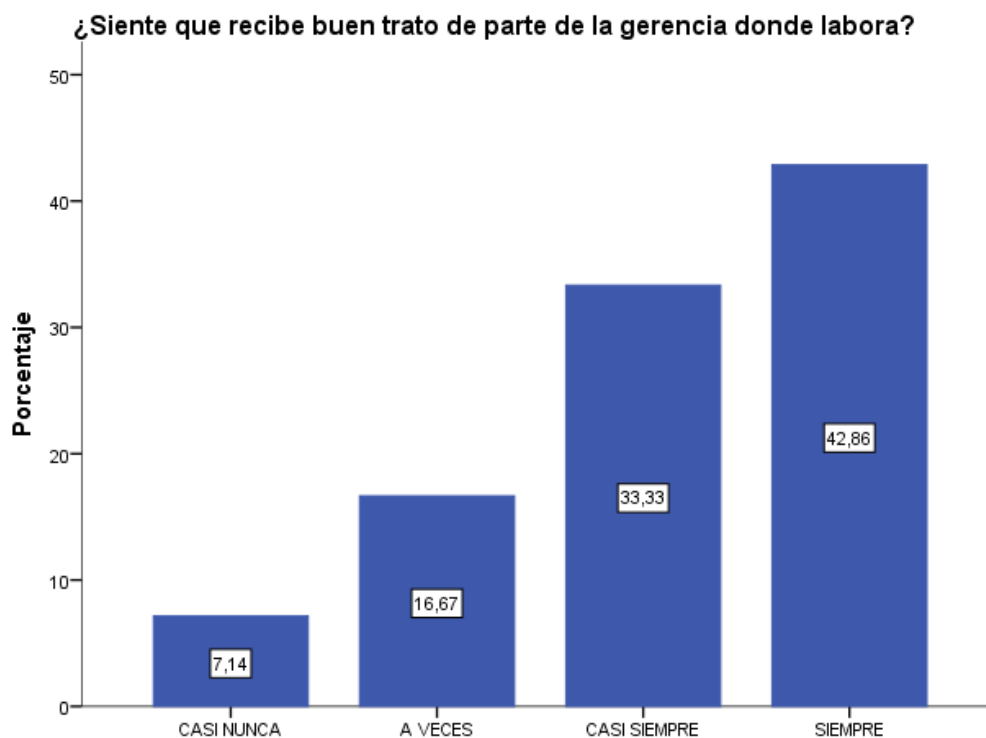


Figura N° 8 ¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 12 y la figura N° 8, se considera que el 42.86% siempre Siente que recibe un buen trato de parte de la gerencia de la empresa donde labora, relativamente el 33.33% lo considera casi siempre, mientras que un 16.67% indica a veces reciben un buen trato por parte de gerencia y el 7.14% casi nunca reciben buen trato por esa parte.

Tabla N° 13 ¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o maltrato?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	18	42,9	42,9	42,9
CASI NUNCA	5	11,9	11,9	54,8
Válidos A VECES	18	42,9	42,9	97,6
CASI SIEMPRE	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

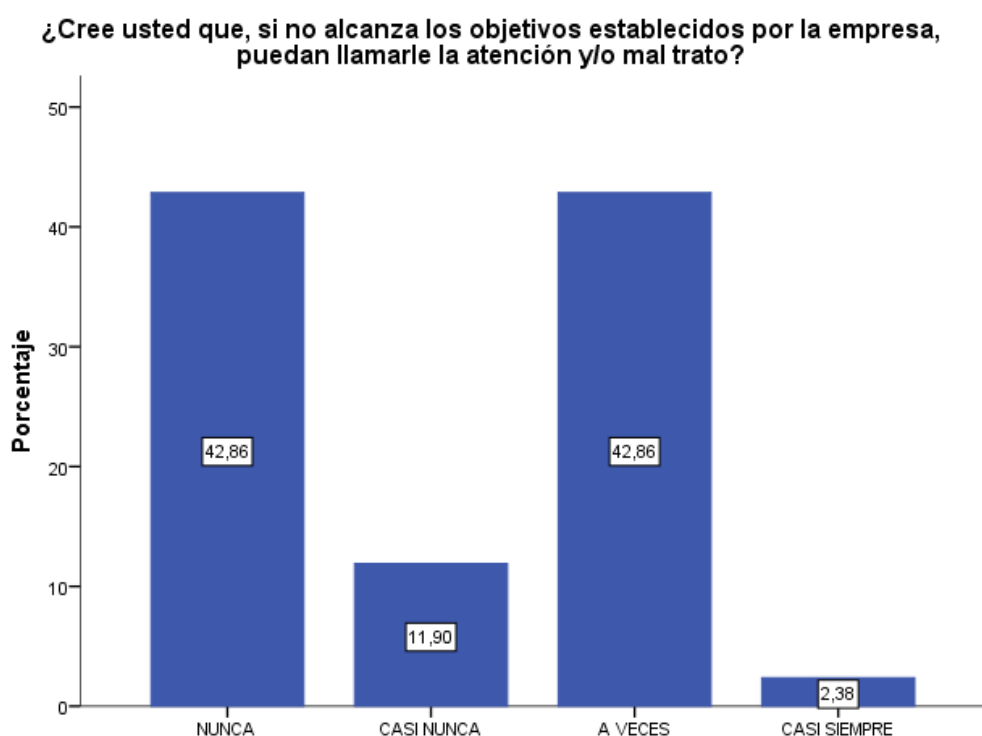


Figura N° 9 ¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o maltrato?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 13 y la figura N° 9, se considera que el 42.86% nunca ha considerado que reciba maltrato si no alcanza los objetivos establecidos, de igual forma otro 42.86% lo considera a veces, mientras que un 11.90% indica que casi nunca han considerado recibir maltrato y el 2.38% casi siempre lo consideran.

Tabla N° 14 ¿Ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	NUNCA	19	45,2	45,2
	CASI NUNCA	7	16,7	61,9
	A VECES	16	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?

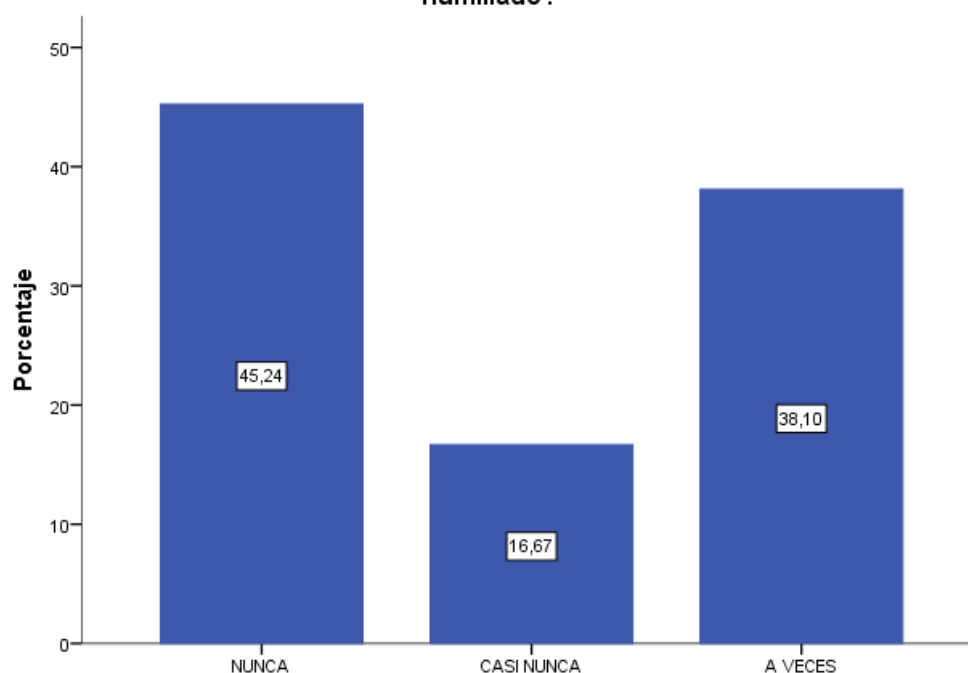


Figura N° 10 ¿Ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 14 y la figura N° 10, se considera que el 45.24% nunca recibió amonestaciones dentro de su equipo de trabajo, así mismo, el 38.10% lo considera a veces, mientras que un 16.67% indica que casi nunca han recibido amonestaciones ni sentirse humillados.

Tabla N° 15 ¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
CASI NUNCA	6	14,3	14,3	16,7
A VECES	19	45,2	45,2	61,9
CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	85,7
SIEMPRE	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

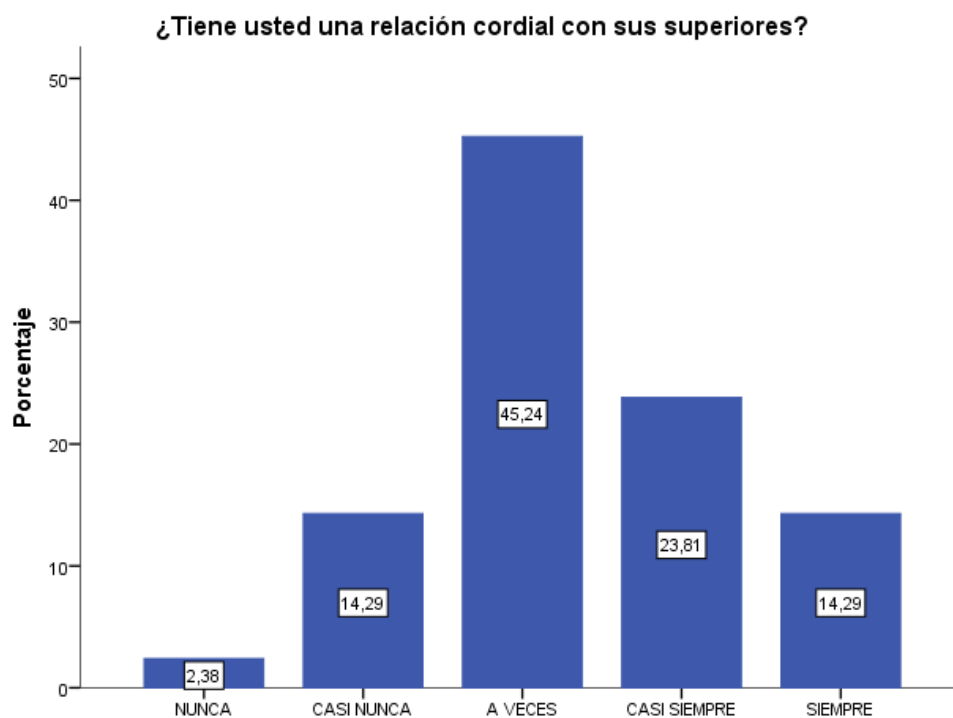


Figura N° 11 ¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 15 y la figura N° 11, se considera que el 45.24% a veces tiene una relación cordial con sus superiores, así mismo 23.81% considera casi siempre, mientras que un 14.29% indica que siempre ha tenido una relación cordial con sus superiores, como también otro 14.29% considera que casi nunca ha tenido una relación cordial con sus superiores y un 2.38% lo considera nunca según lo detallan.

Tabla N° 16 ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	3	7,1	7,1	7,1
A VECES	8	19,0	19,0	26,2
CASI SIEMPRE	14	33,3	33,3	59,5
SIEMPRE	17	40,5	40,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

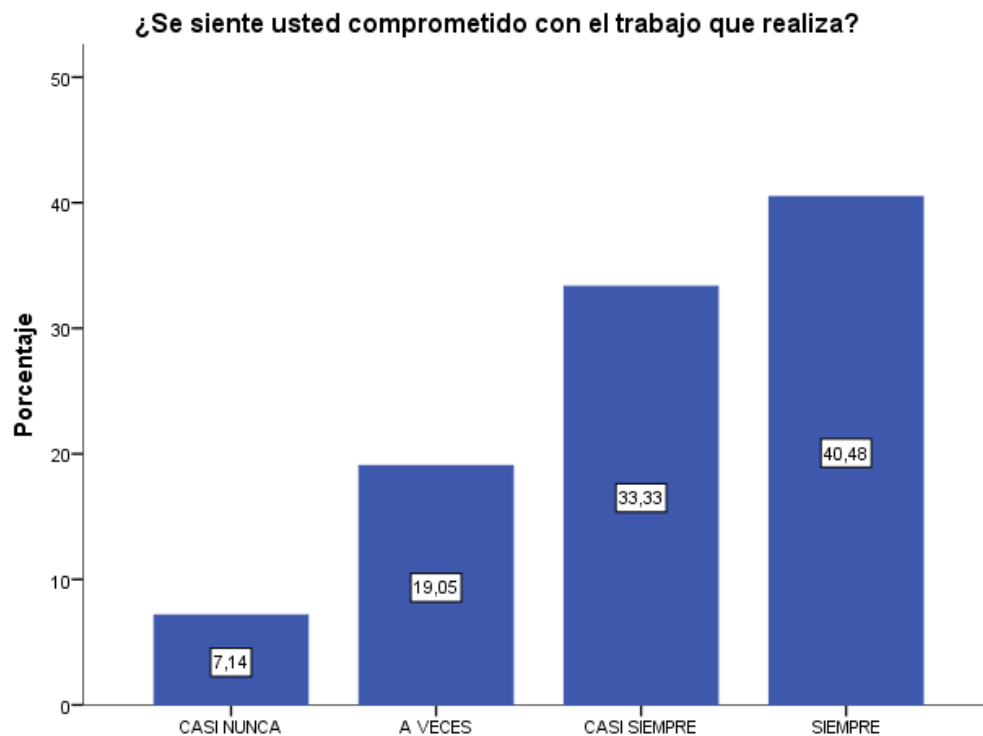


Figura N° 12 ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 16 y la figura N° 12, se considera que el 40.48% siempre se sienten comprometidos con el trabajo que realizan, así mismo 33.33% considera casi siempre, mientras que un 19.05% indica que a veces se han sentido comprometidos y un 7.14% considera que casi nunca han sentido compromiso al momento de realizar sus labores.

Tabla N° 17 ¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
CASI NUNCA	6	14,3	14,3	16,7
A VECES	23	54,8	54,8	71,4
CASI SIEMPRE	6	14,3	14,3	85,7
SIEMPRE	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

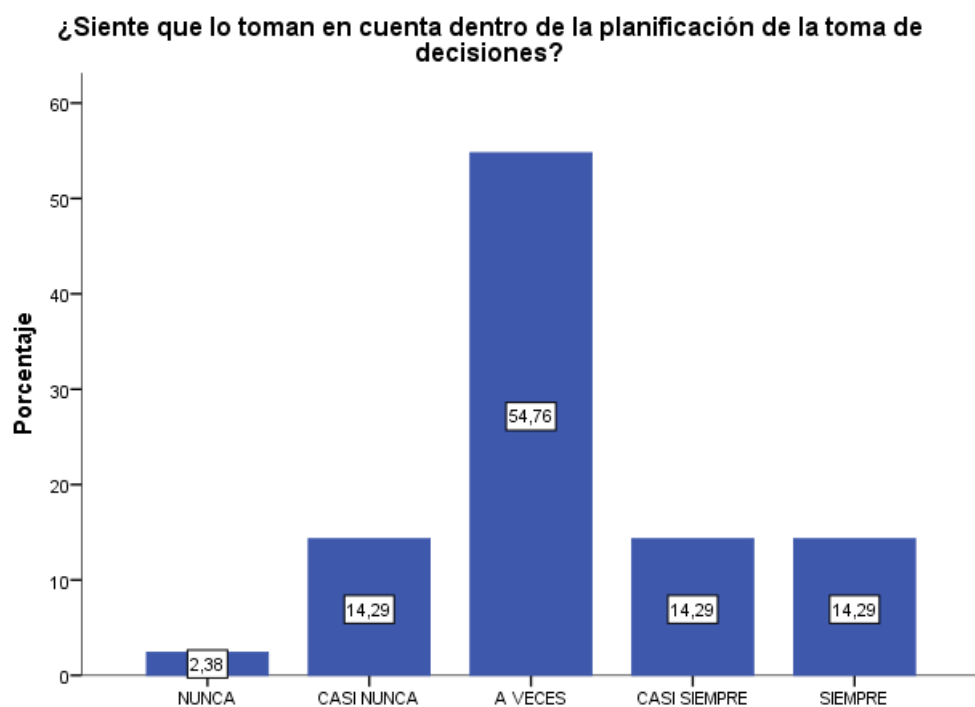


Figura N° 13 ¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 17 y la figura N° 13, se considera que el 50.76% a veces sienten que los toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones, como también un 14.29% menciona que siempre y casi siempre se han sentido tomados en cuenta, mientras que hay otro 14.29% que indica casi nunca haberse sentido involucrado y un 2.38 nunca tal como lo detalla.

Tabla N° 18 ¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,4	2,4	2,4
A VECES	18	42,9	42,9	45,2
Válidos CASI SIEMPRE	9	21,4	21,4	66,7
SIEMPRE	14	33,3	33,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?

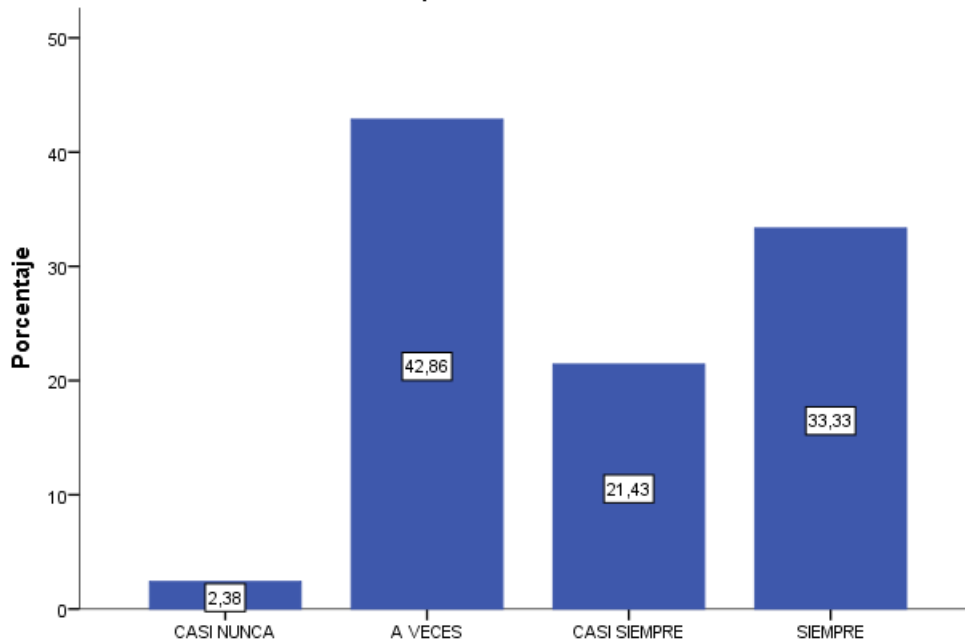


Figura N° 14 ¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 18 y la figura N° 14, se considera que el 42.86% a veces creen que primero identifican el problema en el proceso de toma de decisiones, como también un 33.33% menciona que siempre identifican primero el problema, mientras que hay un 21.43% que lo considera casi siempre y un 2.38% casi nunca creen que identifican primero el problema.

Tabla N° 19 ¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	22	52,4	52,4	57,1
CASI SIEMPRE	7	16,7	16,7	73,8
SIEMPRE	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

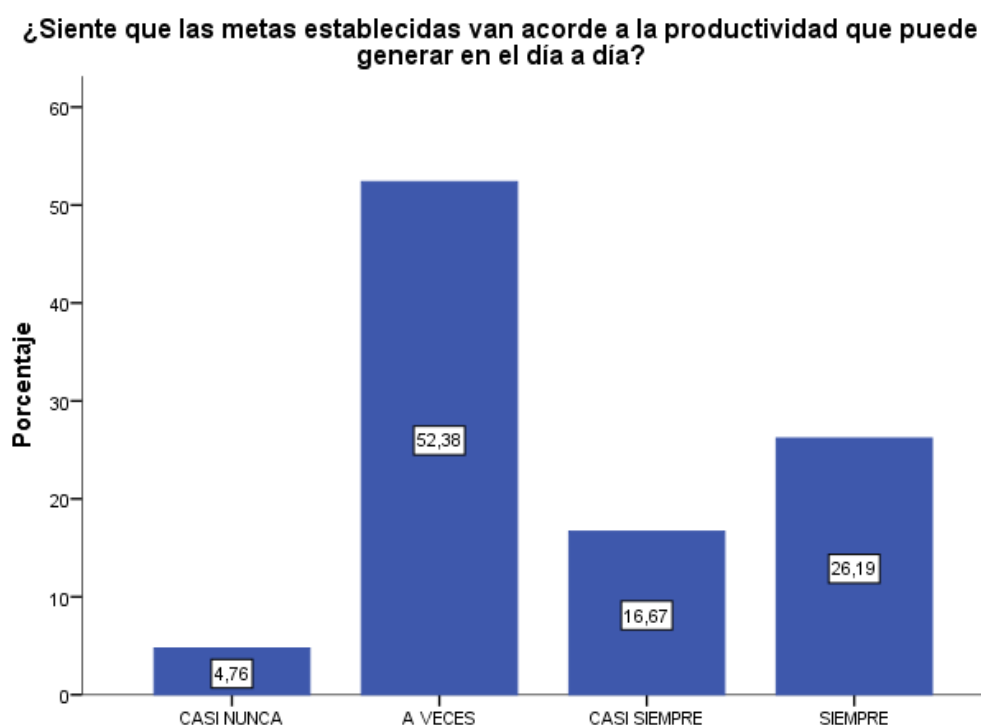


Figura N° 15 ¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 19 y la figura N° 15, se considera que el 52.38% a veces sienten que las metas establecidas van acordes a su productividad, como también un 26.19% menciona que siempre, mientras que hay un 16.67% que lo considera casi siempre las metas van acorde a su productividad y un 4.76 % casi nunca así lo detallan.

Tabla N° 20 ¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	3	7,1	7,1
	A VECES	19	45,2	52,4
Válidos	CASI SIEMPRE	8	19,0	71,4
	SIEMPRE	12	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?

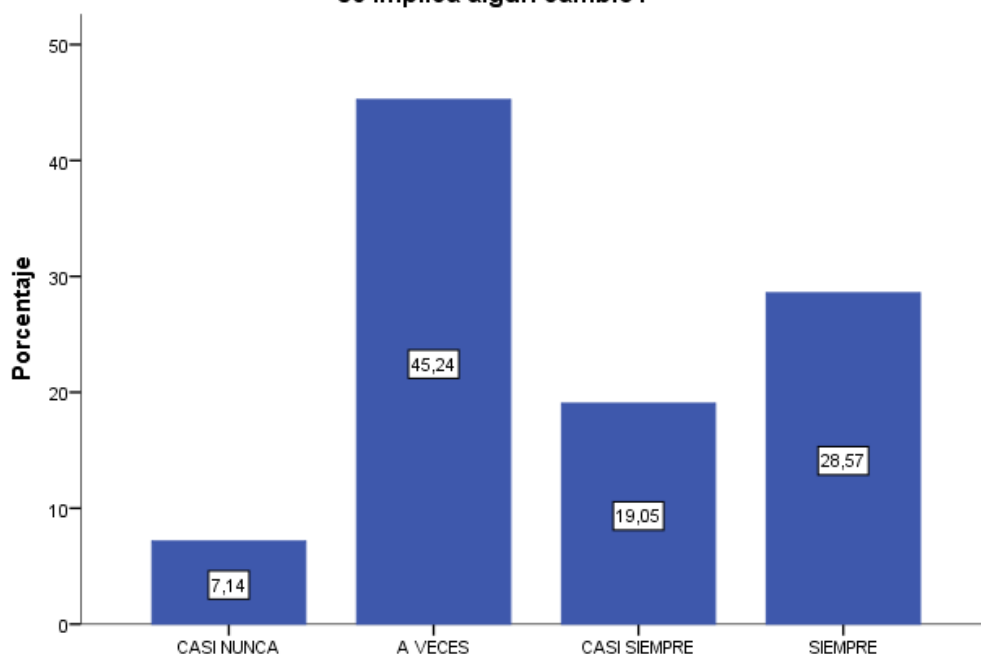


Figura N° 16 ¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 20 y la figura N° 16, se considera que el 45.24% a veces la empresa le brinda el manual de sus funciones, pero también hay un 28.57% que lo considera siempre, así mismo hay un 19.05% que lo considera casi siempre y un 7.14 % indica que casi nunca se le brinda el manual de sus funciones por cada actualización.

Tabla N° 21 ¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	19	45,2	45,2	50,0
CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	73,8
SIEMPRE	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

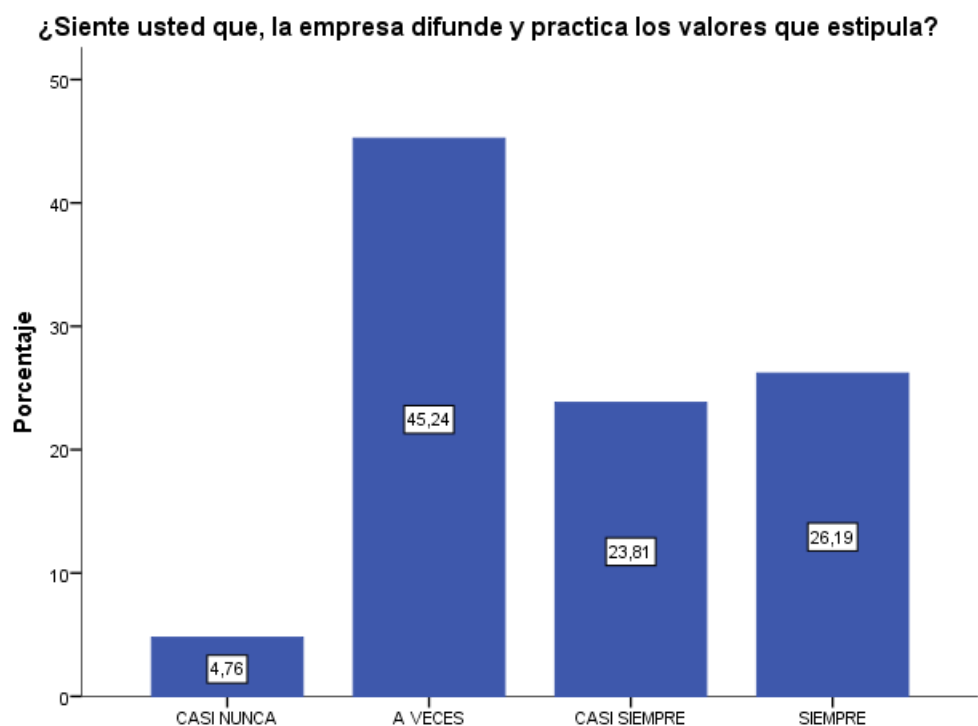


Figura N° 17 ¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 21 y la figura N° 17, se considera que el 45.24% a veces la empresa difunde y practica los valores que estipula, pero también hay un 26.19% que lo considera siempre, así mismo hay un 23.81% que lo considera casi siempre y un 4.76 % indica que casi nunca la empresa difunde y practica sus valores.

Tabla N° 22 ¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	3	7,1	7,1	7,1
A VECES	8	19,0	19,0	26,2
Válidos CASI SIEMPRE	16	38,1	38,1	64,3
SIEMPRE	15	35,7	35,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?

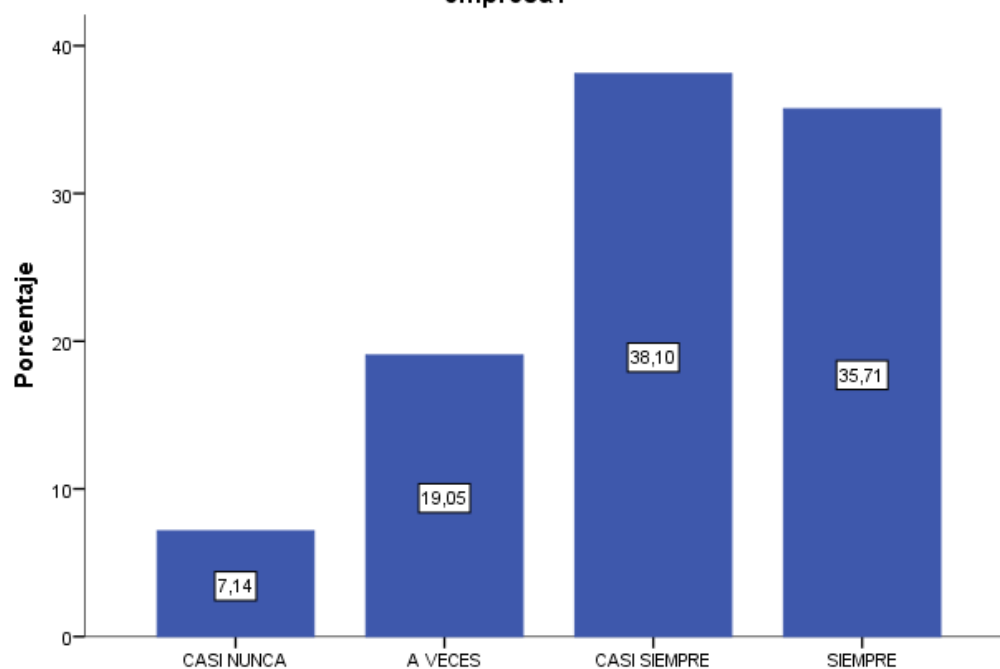


Figura N° 18 ¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 22 y la figura N° 18, se considera que el 38.10% casi siempre existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa, pero también hay un 35.71% que lo considera siempre, así mismo hay un 19.05% que lo considera a veces y un 7.14 % indica que casi nunca existe una buena relación interáreas.

Tabla N° 23 ¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	19	45,2	45,2	50,0
CASI SIEMPRE	10	23,8	23,8	73,8
SIEMPRE	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

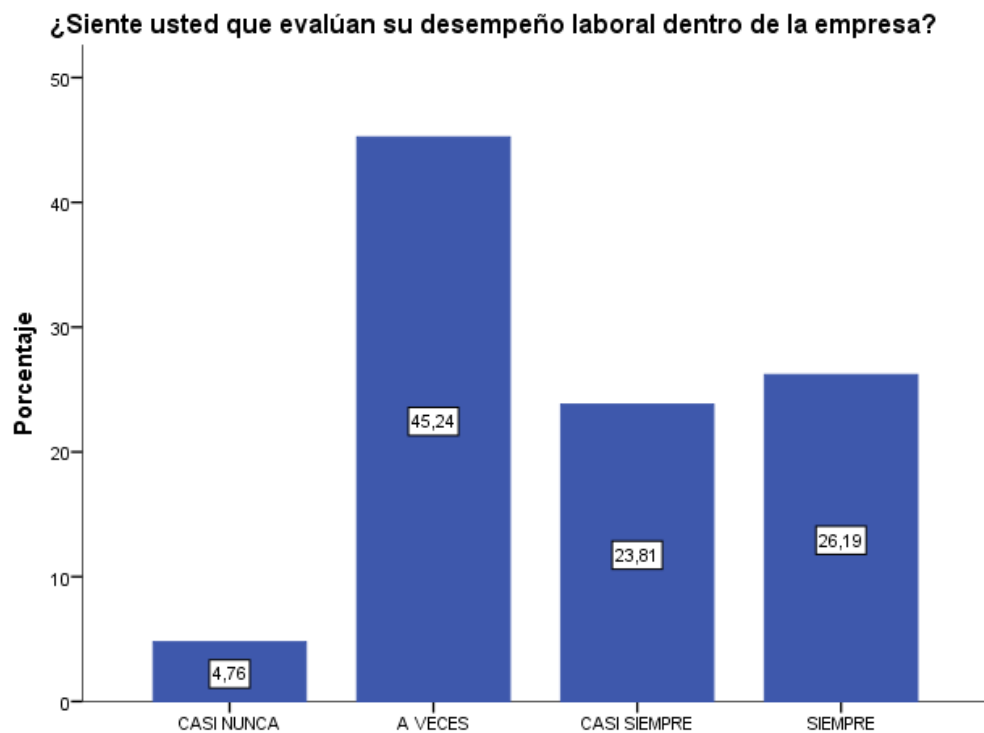


Figura N° 19 ¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 23 y la figura N° 19, se considera que el 45.24% a veces sienten que evalúan su desempeño laboral, por otro lado, hay un 26.19% que lo considera siempre y un 23.81% casi siempre, así mismo hay un 4.76% que considera casi nunca ser evaluados por su desempeño laboral dentro de la empresa.

Tabla N° 24 ¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	5	11,9	11,9	11,9
A VECES	14	33,3	33,3	45,2
CASI SIEMPRE	13	31,0	31,0	76,2
SIEMPRE	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

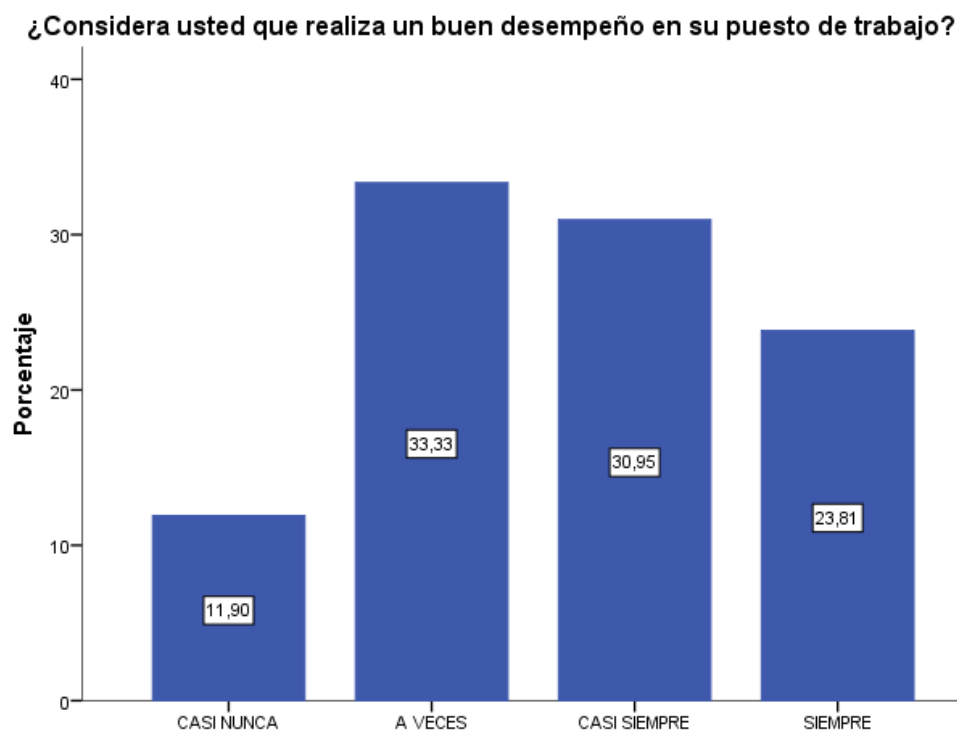


Figura N° 20 ¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 24 y la figura N° 20, se considera que el 33.33% a veces sienten que realizan un buen desempeño en su puesto de trabajo, por otro lado, hay un 30.95% que lo considera casi siempre y un 23.81% siempre, así mismo hay un 11.90% que considera casi nunca realizan un buen desempeño.

Tabla N° 25 ¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	2	4,8	4,8
	A VECES	11	26,2	31,0
Válidos	CASI SIEMPRE	11	26,2	57,1
	SIEMPRE	18	42,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

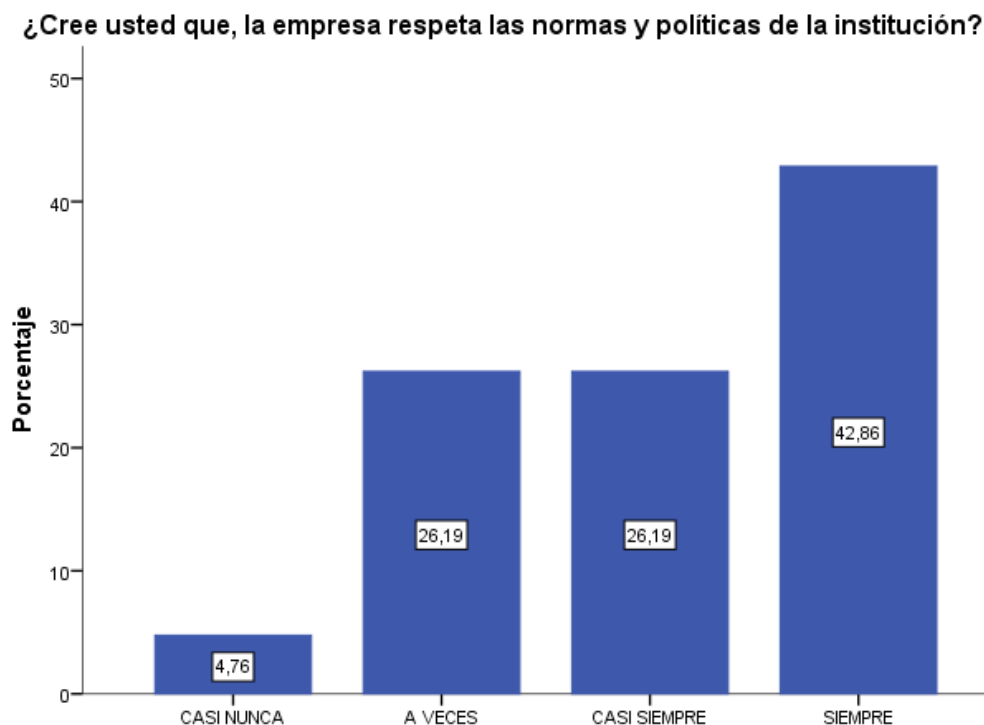


Figura N° 21 ¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 25 y la figura N° 21, se considera que el 42.86% cree que la empresa respeta sus normas y políticas, del mismo modo el 26.19% lo considera casi siempre, por otro lado, también un 26.19% menciona que a veces las respetan y un 4.76% que considera casi nunca se respetan las normas y políticas de la institución.

Tabla N° 26 ¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	CASI NUNCA	2	4,8	4,8
	A VECES	19	45,2	50,0
	CASI SIEMPRE	9	21,4	71,4
	SIEMPRE	12	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?

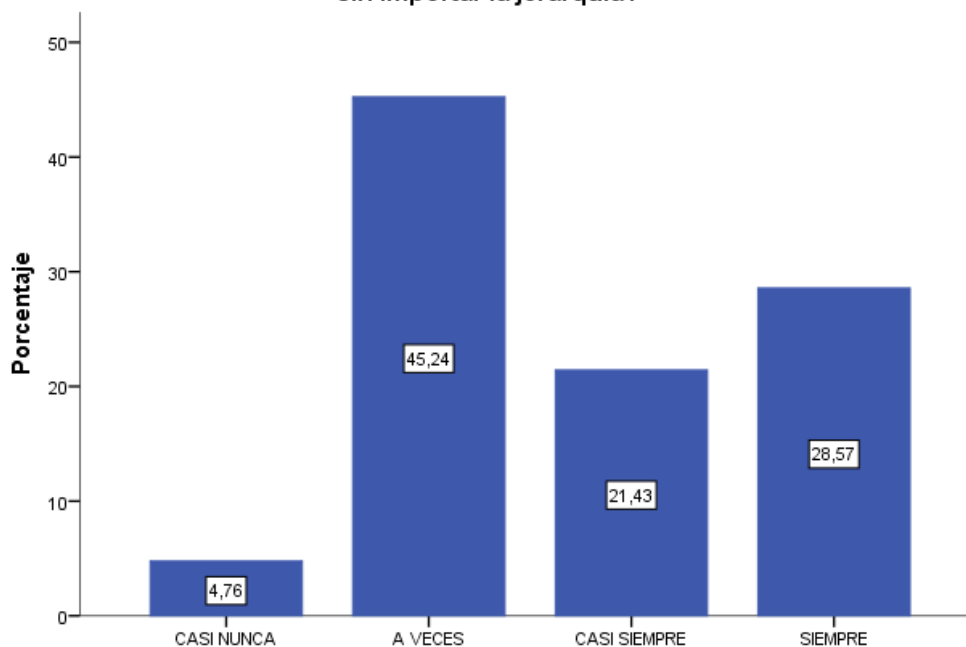


Figura N° 22 ¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 26 y la figura N° 22, se considera que el 45.24% siente que a veces el respeto es mutuo entre colaboradores sin importar su jerarquía, sin embargo, hay un 28.57% que lo considera siempre y un 21.43% casi siempre, por otro lado, el 4.76% considera que casi nunca hay respeto mutuo entre colaboradores sin importar su rango jerárquico.

Tabla N° 27 ¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	3	7,1	7,1	7,1
A VECES	14	33,3	33,3	40,5
Válidos CASI SIEMPRE	13	31,0	31,0	71,4
SIEMPRE	12	28,6	28,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

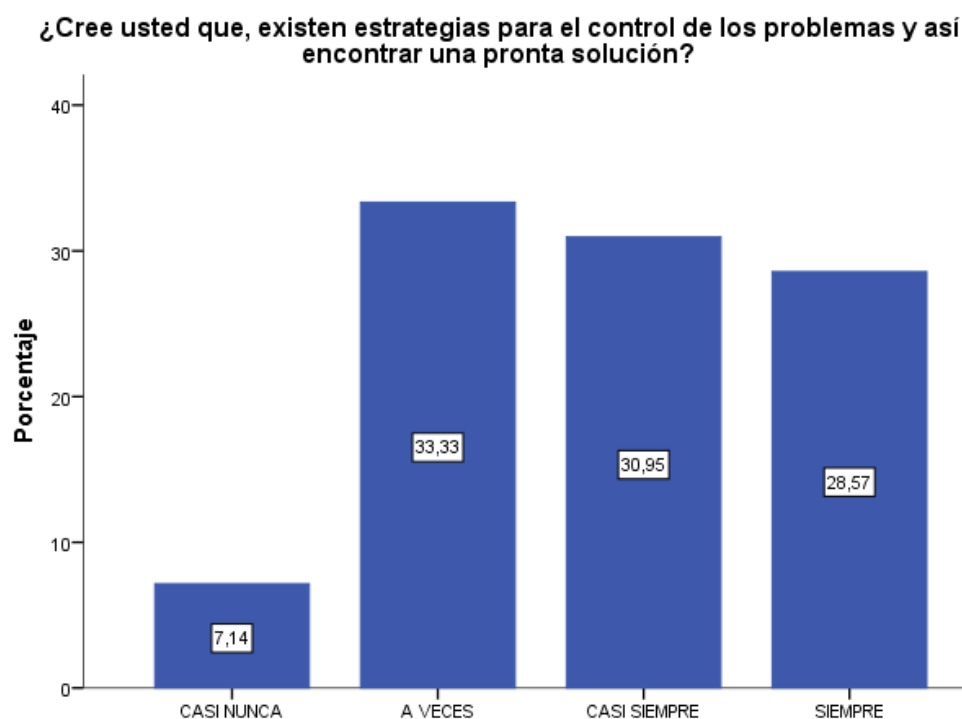


Figura N° 23 ¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 27 y la figura N° 23, se considera que el 33.33% siente que a veces existen estrategias para el control de los problemas, como también hay un 30.95% que lo considera casi siempre y un 28.57% siempre, y un 7.14% considera que casi nunca creen que existe estrategias para el control de los problemas para encontrar una pronta solución.

Tabla N° 28 ¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	4,8	4,8	4,8
A VECES	19	45,2	45,2	50,0
Válidos CASI SIEMPRE	8	19,0	19,0	69,0
SIEMPRE	13	31,0	31,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?

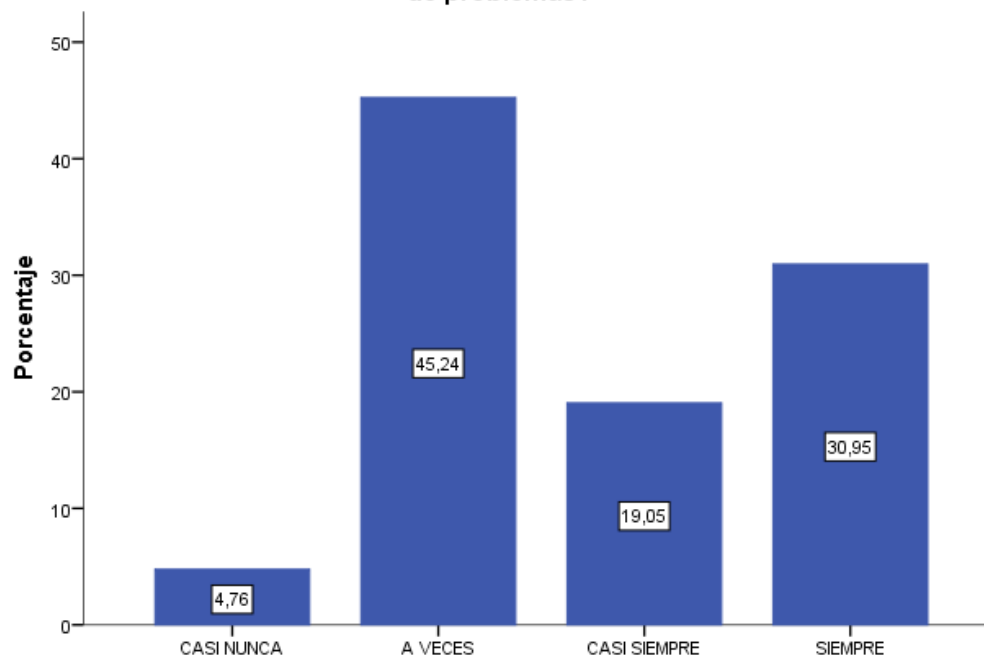


Figura N° 24 ¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, según la tabla N° 28 y la figura N° 24, se considera que el 45.24% ha participado en la incentivación de nuevas estrategias, como también hay un 30.95% que lo considera siempre y un 19.05% siempre, por otro lado, un 4.76% considera que casi nunca han participado en la incentivación de nuevas estrategias para dar solución a los problemas.

4.1.2 Estadística Inferencial

Tabla N° 29 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CULTURA ORGANIZACIONAL	,076	42	,200*	,987	42	,911
GESTION DE CALIDAD	,106	42	,200*	,958	42	,123

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Al tener un total de 42 encuestados, se empleará la prueba normalidad Shapiro – Wilk, con la finalidad de determinar si tienen una distribución paramétrica de ser así se aplicará la correlación de Pearson y si fuera no paramétrica, se aplicará la prueba de Rho Sperman. En esta investigación se puede observar que el valor de significancia tendría que ser mayor a 0.5, por lo tanto, se aplica la prueba de Pearson para las siguientes correlaciones.

4.1.3 Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Hipótesis Nula

No existe relación significativa de la cultura organizacional en la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja, 2021.

Hipótesis Alterna

Existe relación significativa de la cultura organizacional en la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja, 2021.

Criterio: Regla de determinación

P valor > 0.05: se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Valor estadístico r de Pearson:

Valor	Significado
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación muy baja
0,2 a 0,39	Correlación baja
0,4 a 0,59	Correlación moderada
0,6 a 0,79	Correlación alta
0,8 a 0,99	Correlación muy alta
1	Correlación perfecta

Fte. Hernández et al,2016 pág. 304-305

A continuación, se presenta la tabla de correlación de Pearson para la hipótesis general.

Tabla N° 30 *Correlación de Pearson Hipótesis General*

		CULTURA ORGANIZACIONAL	GESTIÓN DE CALIDAD
CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.791, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva alta entre la variable Cultura Organizacional y la variable Gestión de calidad, porque el valor del Sig.(0bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido; aceptando la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Nula

No existe relación significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021

Hipótesis Alterna

Existe relación significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Tabla N° 31 *Correlación de Pearson hipótesis específica 1*

		SASTIFACCIÓN LABORAL	GESTIÓN DE CALIDAD
SASTIFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,855**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,855**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.855, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva muy alta entre la dimensión satisfacción laboral y la variable Gestión de calidad, porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido; aceptando la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula

No existe relación significativa en la motivación laboral y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Hipótesis Alterna

Existe relación significativa en la motivación laboral y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Tabla N° 32 *Correlación de Pearson hipótesis específica 2*

		MOTIVACIÓN LABORAL	GESTIÓN DE CALIDAD
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,482**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	42	42
GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,482**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	42	42

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

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.482, que indica que tiene una correlación significativa moderada. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada entre la dimensión motivación laboral y la variable Gestión de calidad, porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0.001, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido; podemos afirmar que se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Nula

No existe relación significativa en el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Hipótesis Alterna

Existe relación significativa en el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.

Tabla N° 33 *Correlación de Pearson hipótesis específica 3*

		COMPROMISO LABORAL	GESTIÓN DE CALIDAD
COMPROMISO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,308*
	Sig. (bilateral)		,048
	N	42	42
GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,308*	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	42	42

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

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada, elaborado con el sistema SPSS V.25

El valor del estadístico r de Pearson es de 0.308, además esta correlación es significativa baja. Por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva baja entre la dimensión compromiso laboral y la variable Gestión de calidad, porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0.048, que se encuentra por debajo de 0.05 requerido; se podría aceptar la hipótesis alterna.

4.2 Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que la cultura organizacional tiene una correlación muy significativa, con un 0.791 de grado de correlación de pearson, en la gestión de calidad de la empresa Bafing S.A.C., Lima 2021.

Dichos resultados tienen coincidencia con lo que indica Cuayla (2021), puesto que en su análisis concluyó que la cultura organizacional tiene impacto parcial en la gestión de calidad con un margen de error de 5% los cuales reflejan en sus dimensiones evaluación y mejora continua, con un nivel de significancia 0,016.

Por lo tanto, en la dimensión satisfacción laboral se pudo afirmar que tiene una relación significativa en cuanto gestión de calidad en la empresa Bafing SAC, así lo demostró el valor de significancia bilateral de 0.000, encontrándose por debajo del 0.01 requerido. Según Cruz (2017) indica en sus resultados que la satisfacción laboral incide directamente en la productividad de la empresa, mediante los factores salario, entorno físico, y oportunidades de formación y ascenso; los cuales también tiene relación directa al rendimiento de la productividad de la empresa, generando una gestión de calidad optima.

También, se pudo concluir que la motivación laboral tiene correlación moderada en la gestión de calidad, bajo el valor de significancia de 0.001, encontrándose por debajo del 0.01 requerido; esto resuelve de los resultados en la encuesta frente a que, si no logran los objetivos establecidos por la empresa, les llaman la atención, donde se obtuvo casi un 42% indicaba a veces y otro 42% casi nunca. También, De La Torre y Themme establecieron en su investigación establece que existe una fuerte relación directamente

proporcional frente a su factor Símbolos en su indicador motivación y el desempeño laboral, los cuales asocian como motivación laboral a reconocimientos o incentivos económicos y ello les provoca mejoras en la gestión óptima de la empresa.

Así mismo, se pudo concluir que existe relación significativa en el compromiso laboral de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021, donde resalta una correlación positiva baja dado al valor significativo que se obtuvo de 0.048, siendo menor al 0.05 requerido. Así como indica Cupuerán (Ecuador,2017) en su investigación concluyó, que, para la eficiencia de los procesos en la gestión, es necesario enfocarse en las necesidades del colaborador el cual repercute a sentirse valorado y ello hacerse comprometido en sus labores diarias; coincido con su resultado puesto que, si no tenemos un talento humano satisfecho no podemos generar que éste mismo se sienta comprometido.

Conclusiones

1. Se concluye que la cultura organizacional tiene una relación muy significativa en los resultados de la gestión de calidad que requiere la empresa, por ende, hay un balance entre valorar el desempeño de un colaborador y así puedan cumplir con las metas y objetivos de la empresa sin sentirse presionados, sino comprometidos.
2. Se determina, que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la gestión de calidad, por lo que repercute en la respuesta de cada colaborador al momento de realizar sus tareas diarias, la empresa Bafing S.A.C. demuestra que se preocupa para que el colaborador tenga un ambiente físico óptimo, se le reconozca si en caso llegan a sus metas trazadas, y aun mas si pasan los objetivos planteados.
3. Se concluye, que la motivación laboral se relaciona moderadamente a la gestión de calidad, puesto que algunos colaboradores perciben que, si no llegan a sus metas, puedan llamarles la atención o hacerles sentir humillados; por lo que se puede entender no se está trabajando en motivar de la manera adecuada.
4. Se concluye, que el compromiso laboral se relaciona significativamente con la gestión de calidad; observando que en los resultados los colaboradores indican que no sienten compromiso para con las tareas que realizan, dando a notar lo que menciono en le punto 3 si no existe una buena motivación laboral no podemos generar un compromiso leal del colaborador.

Recomendaciones

1. Se recomienda al área de recursos humanos trabajar en el desarrollo de la cultura organizacional de la empresa Bafing S.A.C., buscando eficiencia en sus procesos mediante encuestas a colaboradores por área haciéndolos sentir que también son reconocidos por la empresa.
2. Se recomienda que para incrementar la satisfacción en cada colaborador se generen áreas de trabajo mas didácticas, puesto que si bien tienen las condiciones físicas optimas, hoy en día la tecnología esta avanzando y se presentan nuevas propuestas tecnológicas; como tener pizarras de presentación digital para el área de Infraestructura, pantallas led para el área de Soporte TI y Help Desk; todo ello a fin llevar una gestión metodológicamente actualizada.
3. Se recomienda trabajar en la motivación laboral, en cuanto a amonestaciones, puesto que en su mayoría los colaboradores se encuentran contentos con el salario percibido, pero flagea en amonestaciones frente a no cumplir sus objetivos, para ello trabajar con cada líder de equipo, en este caso subgerentes y jefes de área, así mismo una encuesta pequeña por cada área para encontrar al jefe que quizá no sabe como llegar a su equipo, frente a un quiebre.
4. Se recomienda que para conseguir a todo el personal comprometido para con la empresa, es como una cadena, trabajar en la motivación y la satisfacción de los colaboradores, si ambos factores trabajan bien el personal ya no va a sentir que trabaja por presión sino va a sentirse que pertenece a un equipo donde su trabajo es indispensable para lograr un solo objetivo.

Aporte del Investigador

Este trabajo de investigación buscaba analizar la relación que lleva la cultura organizacional y la gestión de calidad, para lo cual se demostró que el resultado de su gestión y la obtención de resultados óptimos la empresa, se basa en su cultura organizativa, donde se recomendó implementar puntos de mejora, como las amonestaciones en cuanto a queiebres, y crear un entorno más didáctico donde el colaborador sienta que valoran su trabajo y si se equivoca no se sienta cohibido de poder corregir sus errores sin comentar a sus jefes directos, ello conlleva también una comunicación efectiva desde gerentes hasta obreros.

Así mismo, puedo aportar los resultados de la presente investigación, como apoyo a mejora en el proceso de actualizar su cultura organizacional, en la encuesta realizada a sus propios colaboradores, de igual manera puedan evaluar si aceptan o no las recomendaciones brindadas.

Para concluir, presento algunos puntos que podrían tomar en cuenta para mejorar:

- Capacitaciones en temas vinculados al talento Humano.
- Practicar 1 vez a la semana bajo el programa Mindfulness
- Fortalecer con los lideres de cada equipo la sensibilización en cuanto a los llamados de atención (procurar que no sean delante del equipo de trabajo)

Referencias

Abanto y Castañeda (2020), *Cultura Organizacional y Motivación Laboral del personal del grifo Continental SAC, Limoncarro Pacasmayo 2020*, [Tesis Pre- Grado Univ. Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61443/Abanto_VSN-Casta%
c3%blada_AKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61443/Abanto_VSN-Casta%c3%blada_AKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Pág. 26)

Baldeón (2017), *Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017* [Tesis Pre-Grado, Univ. Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16056> (Pag.87)

Becerra y Cánova (2018), *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de la sucursal de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima 2017* [Tesis Pre-Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra
AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y)

Calderón (2018), *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad nacional de Tumbes,2018*, [Tesis Pre-Grado, Universidad Nacional de Tumbes]

[http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS%20
-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Centty y Ortega (2018), *Motivación Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería del centro quirúrgico del HR Julio Pinto Manrique PNP Arequipa 2017*, [Tesis 2da Especialidad Univ. San Agustín de Arequipa]

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6970/ENScevajc.pdf?seque
nce=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6970/ENScevajc.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Condori (2018), *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer- San Borja 2018*, [Tesis Pre-Grado Univ. Autónoma del Perú]

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1035/Condori%20Palacios%2c%20Johanna%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz (2017), *Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De Laboratorios Laturi Cia Ltda*, [Tesis de Grado Mg. Univ. Técnica de Ambato Ecuador]

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

Cuayla Tutacano (2021), *La Cultura Organizacional y su Impacto en la Gestión de Calidad administrativa de la Univ. José Carlos Mariátegui*. [Tesis de Grado de Maestro Univ. José Carlos Mariátegui Moquegua]

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1117/Anais_tesis_grad-acad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y (pag.83)

Cupuerán (2017) *La Gestión de Calidad En La Mejora de los Procesos del Área Administrativa de la Coop. De Ahorro Y Crédito “Bola Amarilla”*. [Tesis de Pre-Grado Univ. Técnica Ecuador]

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf> (pag.27)

De La Torre y Themme (2017), *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*, [Tesis de Pre-Grado Univ. San Ignacio de Loyola]

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653fffc9ec1/content> (pág. 54)

Guerra (2019), *Condiciones y satisfacción laboral de las trabajadoras sociales del área educativa en la ciudad de Trujillo, 2018*, [Tesis Pre-Grado Univ. Nacional de Trujillo]

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11998/XIOMARA%20GUERRA%20VASQUEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lujan (2018), *Gestión Administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018*, [Tesis Pre-Grado Univ. De Huánuco]

http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/1133/T047_72320079.pdf?sequence=1&isAllowed=y (pág.58)

Manjarrez et. al (2020), *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*, [Revista Universidad y Sociedad ISSN 2218-3620 Vol 12 N° 1 Feb. 2020]

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Massela (2018), *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*, [Tesis Pre- Grado Univ. Rafael Landívar, Guatemala]

<http://186.151.197.48/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf> (pág. 47)

Meza (2017), *Análisis en la percepción del género entre el clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial* [Revista SCIELO]

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008

Peña et. al (2018), *La cultura Organizacional en una pequeña empresa* [Revista Global de Negocios Vol. 6, Número 3 -2018, México]

<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v6n3-2018/RGN-V6N3-2018.pdf#page=95> (Pág. 93)

Pérez (2017), *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* [Tesis de Pre-Grado Univ. Andina Simón Bolívar Ecuador]

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf> (pág. 120)

Reyes y Moros (2018), *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio* [Revista Scielo]

<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-201.pdf>

Rivera et al. (2018), *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud* [Revista Espacios ISSN 0798 1015, Pág. 17 Vol. 39 N°16 Año 20181]

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Thorne (2017), *Relación de la Cultura Organizacional de la Lavandería Flash Universal en el Clima Organizacional* [Tesis de Pre- Grado Univ. San Martín de Porres]

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3269/thorne_raj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vera (2016) *El impacto del Clima Organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del Ramo Ferroviario* [Tesis de Pre-Grado Univ. México]
<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4064/MAD1ICO01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Pág. xiv)

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia de investigación

Apéndice B: Matriz de Operacionalización de Variables

Apéndice C: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

Apéndice D: Validación con juicio de Expertos: Cuestionario para encuesta.

Apéndice E: Confiabilidad Alfa de Cronbach

Apéndice A: Matriz de consistencia de investigación

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA BAFING SAC SAN BORJA 2021

Problema General	Justificación	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Esquemas bases teóricas	Fundamentación metodológica
						Dimensiones	Indicadores			
¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Este trabajo, desde el ámbito práctico, tiene como objetivo conocer la relación que lleva la cultura organizativa y la gestión de calidad a nivel de organización en la empresa Bafing SAC, San Borja 2021; donde al final de la investigación con todos los resultados que se puedan obtener, ponerlos en práctica dentro de los procesos administrativos, viendo como éste repercute en las tres áreas principales de la empresa	Determinar de qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021	Existe influencia significativa de la cultura organizacional en la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja, 2021.	V1: Cultura organizacional	La cultura organizacional nos permite evaluar al colaborador por sus valores, costumbres, hábitos, modo de pensar, actuar y el comportamiento dentro del clima laboral, siendo observado e indagando su satisfacción dentro del rol que cumple en la empresa.	Satisfacción laboral	Realización Personal	1,2	Definición Cultura organizacional Lineamientos de la Conducta organizacional Identidad institucional Satisfacción laboral Motivación aboral	Enfoque: descriptivo Correlacional Tipo: Muestra estudio Diseño: No experimental Población censal: 42 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Resultados descriptivos: Tablas y figuras
Beneficios Remunerativos		3,4								
		Motivación	condición Laboral		5,6					
Reconocimiento Laboral			7,8							
Mal Trato	9,10									
Compromiso laboral	Relación con los superiores	11								
	Compromiso	12								
Planeación	Toma de decisiones	13,14								
	Metas	15								
Organización	Manuales	16								
	Valores	17								
Control	Comunicación	18								
	Desempeño	19,20								
Estrategias	Respeto	21,22								
		23,24								
¿De qué manera se relaciona el desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Este trabajo, desde el ámbito práctico, tiene como objetivo conocer la relación que lleva la cultura organizativa y la gestión de calidad a nivel de organización en la empresa Bafing SAC, San Borja 2021; donde al final de la investigación con todos los resultados que se puedan obtener, ponerlos en práctica dentro de los procesos administrativos, viendo como éste repercute en las tres áreas principales de la empresa	Determinar de qué manera se relaciona el desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa del desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	V2: Gestión de Calidad	La gestión de calidad es creada con el fin de generar conciencia en los procesos de una organización, con ello se garantiza el desempeño constante de los colaboradores y así establecer una mejora en el resultado operacional de cada empresa.	Planeación	Toma de decisiones	13,14	Definición Gestión de Calidad Ventajas de una gestión de calidad Gestión de calidad y crecimiento empresarial	Prueba de hipótesis: Pearson
Metas		15								
		Organización	Manuales		16					
Valores			17							
Comunicación	18									
Desempeño	19,20									
Respeto	21,22									
Estrategias	23,24									
¿De qué manera se relaciona el buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Este trabajo, desde el ámbito práctico, tiene como objetivo conocer la relación que lleva la cultura organizativa y la gestión de calidad a nivel de organización en la empresa Bafing SAC, San Borja 2021; donde al final de la investigación con todos los resultados que se puedan obtener, ponerlos en práctica dentro de los procesos administrativos, viendo como éste repercute en las tres áreas principales de la empresa	Determinar de qué manera se relaciona el buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa del buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	V2: Gestión de Calidad	La gestión de calidad es creada con el fin de generar conciencia en los procesos de una organización, con ello se garantiza el desempeño constante de los colaboradores y así establecer una mejora en el resultado operacional de cada empresa.	Planeación	Toma de decisiones	13,14	Definición Gestión de Calidad Ventajas de una gestión de calidad Gestión de calidad y crecimiento empresarial	Prueba de hipótesis: Pearson
Metas		15								
		Organización	Manuales		16					
Valores			17							
Comunicación	18									
Desempeño	19,20									
Respeto	21,22									
Estrategias	23,24									
¿De qué manera se relaciona la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Este trabajo, desde el ámbito práctico, tiene como objetivo conocer la relación que lleva la cultura organizativa y la gestión de calidad a nivel de organización en la empresa Bafing SAC, San Borja 2021; donde al final de la investigación con todos los resultados que se puedan obtener, ponerlos en práctica dentro de los procesos administrativos, viendo como éste repercute en las tres áreas principales de la empresa	Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa de la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	V2: Gestión de Calidad	La gestión de calidad es creada con el fin de generar conciencia en los procesos de una organización, con ello se garantiza el desempeño constante de los colaboradores y así establecer una mejora en el resultado operacional de cada empresa.	Planeación	Toma de decisiones	13,14	Definición Gestión de Calidad Ventajas de una gestión de calidad Gestión de calidad y crecimiento empresarial	Prueba de hipótesis: Pearson
Metas		15								
		Organización	Manuales		16					
Valores			17							
Comunicación	18									
Desempeño	19,20									
Respeto	21,22									
Estrategias	23,24									

Apéndice B: Matriz de Operacionalización de variables

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables				
¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la cultura organizacional y la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021	Existe influencia significativa de la cultura organizacional en la gestión de calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja, 2021.	Variable 1: Cultura Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valoración
			Satisfacción laboral	Realización Personal	1,2	Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A Veces 4. Siempre 5. Casi siempre
				Beneficios Remunerativos	3,4		
			Motivación	condición Laboral	5,6		
				Reconocimiento Laboral	7,8		
Mal Trato	9,10						
Compromiso laboral	Relación con los superiores	11					
	Compromiso	12					
Variable 2: Gestión de Calidad							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A Veces 4. Siempre 5. Casi siempre			
Planeación	Toma de Decisiones	13,14					
	Metas	15					
Organización	Manuales	16					
	Valores	17					
	Comunicación	18					
Control	Desempeño	19,20					
	Respeto	21,22					
	Estrategias				23,24		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas:					
¿De qué manera se relaciona el desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Determinar de qué manera se relaciona el desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa del desempeño de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.					
¿De qué manera se relaciona el buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Determinar de qué manera se relaciona el buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa del buen estado emocional de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.					
¿De qué manera se relaciona la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.	Existe influencia significativa de la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y la gestión de la calidad de la empresa Bafing SAC, San Borja 2021.					

Apéndice C: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

Estimado participante: La finalidad por la que se está elaborando los siguientes cuestionarios es para medir de qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la gestión de calidad de la empresa Bafing S.A.C., por consiguiente, encontrarán una serie de preguntas las cuales serán llevadas a un cuadro estadísticos para que nos brinda la información que ayude al estudio

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible

Escala

1. Nunca 3. A veces 5. Siempre
2. Casi nunca 4. Casi Siempre

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?					
2	¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?					
3	¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?					
4	¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?					
5	¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?					
6	¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?					
7	¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?					
8	¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?					
9	¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o mal trato?					
10	¿ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?					
11	¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?					
12	¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?					
13	¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?					
14	¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?					
15	¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?					
16	¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?					
17	¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?					
18	¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?					
19	¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa?					
20	¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?					
21	¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?					
22	¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?					
23	¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?					
24	¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?					

Apéndice D: Validación con juicio de Expertos: Cuestionario para encuesta.

TEMA: Cultura Organizacional y su relación en La Gestión De Calidad en la Empresa Bafing Sac San Borja 2021

Bachiller: Romero Meléndez Leslie Alithú

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Está aprobado con...48.. puntos.

Apellidos y Nombres del juez experto:

Especialidad del juez experto: Administración

Grado del juez experto: Doctor



José Luis Veintemilla Sánchez
DNI 06164234

TEMA: Cultura Organizacional y su relación en La Gestión De Calidad en la Empresa Bafing Sac San Borja 2021

Bachiller: Romero Meléndez Leslie Alithú

JUICIO DE EXPERTO:

3. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
4. Marque con aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

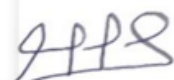
3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

El instrumento está aprobado con 48 puntos



DNI 25406615

Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla

Grado del Experto: Maestro

Especialidad: Auditor Contador

Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

TEMA: Cultura Organizacional y su relación en La Gestión De Calidad en la Empresa Bafing Sac San Borja 2021

Bachiller: Romero Meléndez Leslie Alithú

JUICIO DE EXPERTO:

5. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
6. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y items					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

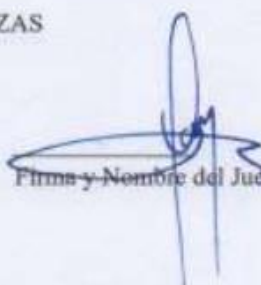
Está aprobado con..... puntos.

Apellidos y Nombres del juez experto: PONCE DE LEÓN MUÑOZ JAIME MODESTO

Especialidad del juez experto : FINANZAS

Grado del juez experto: MAGISTER

Firma y Nombre del Juez experto



Apéndice E: Confiabilidad Alfa de Cronbach

Varianza	0.91	0.96	0.93	0.91	0.83	0.88	0.98	0.87	0.95	0.83	0.94	0.88	0.9	0.84	0.85	0.93	0.82	0.83	0.82	0.94	0.88	0.86	0.87	0.9
sumatoria de varianza	21.27721088																							
varianza de la suma de ítems	124.4994331																							

a: coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.865145666
k: número de ítems de instrumento	24
S1: sumatoria de la varianza de los ítems	21.277211
S2: varianza total de instrumento	124.49943

ALFA DE CRONBACH	0.865145666
-------------------------	-------------

Tiene excelente confiabilidad, ya que nos da el 86.51% respuesta positiva

1	¿Siente que el trabajo que realiza alcanzó sus expectativas en su realización personal?
2	¿Las tareas encomendadas a sus funciones son tan importantes como cualquier otra para su desarrollo personal?
3	¿siente que el sueldo que percibe va de acuerdo con las tareas que realiza?
4	¿Siente que su trabajo cubre sus expectativas económicas?
5	¿La condición laboral en la que trabaja le facilita la realización de sus tareas diarias?
6	¿El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades?
7	¿Siente que es reconocido, cuando el resultado de sus labores va más allá de lo esperado?
8	¿Siente que recibe buen trato de parte de la gerencia donde labora?
9	¿Cree usted que, si no alcanza los objetivos establecidos por la empresa, puedan llamarle la atención y/o mal trato?
10	¿ha recibido amonestaciones delante de su equipo de trabajo haciéndolo sentir humillado?
11	¿Tiene usted una relación cordial con sus superiores?
12	¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza?
13	¿Siente que lo toman en cuenta dentro de la planificación de la toma de decisiones?
14	¿Cree usted que, en el proceso de la toma de decisiones, primero identifican el problema?
15	¿Siente que las metas establecidas van acorde a la productividad que puede generar en el día a día?
16	¿La empresa le brinda el manual de sus funciones, cada vez que se actualiza o se implica algún cambio?
17	¿Siente usted que, la empresa difunde y practica los valores que estipula?
18	¿Siente usted que, existe una buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa?
19	¿Siente usted que evalúan su desempeño laboral dentro de la empresa?
20	¿Considera usted que realiza un buen desempeño en su puesto de trabajo?
21	¿Cree usted que, la empresa respeta las normas y políticas de la institución?
22	¿Siente usted, que el respeto es mutuo entre los colaboradores de la empresa, sin importar la jerarquía?
23	¿Cree usted que, existen estrategias para el control de los problemas y así encontrar una pronta solución?
24	¿Usted ha participado en la incentivación de nuevas estrategias para la solución de problemas?