

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS
Cultura organizacional y la calidad de la gestión en la
Municipalidad Provincial de Pasco, 2018

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Jacqueline Karina FALCON NESTARES

Bach. Jessica Victoria PICOY BARZOLA

Asesor: Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco - Perú- 2 019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Cultura organizacional y la calidad de la gestión en la
Municipalidad Provincial de Pasco, 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. José Luís GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE**

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
MIEMBRO**

**Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A nuestro divino creador, por darme la vida y dar todo de mí, al servicio de los demás, a mis padres, por su amor, comprensión y generoso e incansable apoyo permanente para la consecución de este objetivo, a mis hermanos por su paciencia, a mi hijo, fuente de inspiración y fuerza para bregar siempre para salir siempre adelante, a toda mi familia por tenerlos siempre unida y solidaria. A todos ellos está dedicado este trabajo de investigación.

Jacqueline Karina

A mis padres por su invaluable apoyo, comprensión y tolerancia en este mi proceso de ser persona de bien, a mis hermanos por su paciencia y entendimiento como una persona única y deferente, a toda mi familia por sus buenas intenciones y ser unida y considerada entre nosotros. A Dios fuente de toda inspiración divina. A todos ellos mi dedicación en este trabajo de investigación.

Jessica Victoria

RECONOCIMIENTO

Nuestra eterna y sincera gratitud a nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, a toda la plana docente y administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales, y a nuestra inolvidable por siempre Escuela Profesional de Administración, en la que transcurrieron nuestra vida de estudiantes, y forjadora permanente de grandes profesionales, y permitirnos nuestro desarrollo como personas y profesionales de bien.

A nuestros docentes quienes nos orientaron en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Y nuestra gratitud y agradecimiento a los trabajadores del Municipio Provincial de Pasco por su apoyo en el desarrollo de las tareas propias de la investigación los que nos permitieron finalmente hacer realidad y culminar con lo propuesto.

Jacqueline Karina – Jessica Victoria

RESUMEN

En estos tiempos de turbulencia política interna, caracterizado por indicios de actos de corrupción en todos los niveles del aparato estatal, y con un estado proponiendo políticas de modernización de la gestión pública, las instituciones del estado en general y la Municipalidad provincial de Pasco, debe entender que este proceso requiere de un cambio de paradigma de lo que entendemos por cultura organizacional.

Sin embargo, a la hora de querer implantar sistemas o acciones que tiendan a mejorar la calidad de la gestión, no le dan la jerarquía que corresponde u obvian un aspecto de vital importancia: la cultura organizacional institucional. En tal sentido este trabajo de investigación trata de explicar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2018, entendiendo que la puesta en marcha de una serie de valores, ritos, etc. Practicados por los miembros de la organización podría generar compromiso con la mejora de la calidad de la gestión, en tal sentido las conclusiones del presente trabajo de investigación indican que con una probabilidad de error del 0,03% existe una asociación entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión; del mismo modo se muestra que con una probabilidad de error de 0,88% existe asociación entre la atención al detalle y la calidad de gestión; también nos muestran que con una probabilidad de error de 0,15% existe asociación entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión; y finalmente se muestran que con una probabilidad de error de 2,23% existe asociación entre la orientación hacia las personas y la calidad de gestión. Todo ello en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.

Palabras clave: cultura organizacional, calidad de la gestión, valores.

SUMMARY

In these times of internal political turbulence, characterized by indications of acts of corruption at all levels of the state apparatus, and with a state proposing policies of modernization of public management, state institutions in general and the provincial Municipality of Pasco, should Understand that this process requires a paradigm shift from what we understand by organizational culture.

However, when it comes to wanting to implement systems or actions that tend to improve the quality of management, they do not give the corresponding hierarchy or obviate an aspect of vital importance: the institutional organizational culture. In this sense, this research paper tries to explain the relationship between organizational culture and the quality of management in the Provincial Municipality of Pasco - 2018, understanding that the implementation of a series of values, rites, etc. Practiced by the members of the organization could generate commitment to improve the quality of management, in this sense the conclusions of this research work indicate that with a probability of error of 0.03% there is an association between the organizational culture and the quality of management; in the same way it is shown that with a probability of error of 0.88% there is an association between attention to detail and quality of management; they also show us that with a probability of error of 0.15% there is an association between results orientation and management quality; and finally they show that with a probability of error of 2.23% there is an association between the orientation towards people and the quality of management. All this in the Provincial Municipality of Pasco, 2018.

Keywords: organizational culture, quality of management, values.

INTRODUCCION

Con el respeto que es necesario y mucho agrado ponemos a consideración este trabajo intitulado “CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2018”.

A través de este aporte buscamos explicar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Calidad de la Gestión, teniendo en consideración que la Cultura Organizacional es en cierta medida un vehículo que genera valores y compromiso por parte de los colaboradores o trabajadores hacia la institución y por consecuencia mejora la calidad de la gestión.

Previo a los resultados obtenidos resumimos la estructura del trabajo desarrollado, la misma que consta de cuatro capítulos, y que en resumidas cuentas damos a conocer a continuación:

En el Capítulo I, Problema de Investigación se identificó y determinó el problema, delimitó la investigación, formuló el problema general y objetivos.

En el capítulo II, Marco Teórico, en este caso se indagó los antecedentes del estudio en mención, precisamos las bases teóricas, se formuló las hipótesis, identificación de variables, y la definición operacional.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, Resultados y Discusión se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

Jacqueline Karina- Jessica Victoria

INDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCION

INDICE

CAPITULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1 Identificación y determinación del problema	1
1.2 Delimitación de la investigación	6
1.3 Formulación del problema	6
1.4 Formulación de objetivos	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación de la investigación:	8
1.6 Limitaciones de la investigación	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes del estudio	9
2.2 Bases teóricas - científicas	24
2.3 Definición de términos básicos	41
2.4 Formulación de hipótesis	44
2.4.1 Hipótesis General	44
2.5 Identificación de variables.	44

2.6	Definición operacional de variables e indicadores.....	45
CAPITULO III		46
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....		46
3.1	Tipo de investigación	46
3.2	Método de la investigación	47
3.3	Diseño de investigación.....	47
3.4	Población y muestra.....	47
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
3.6	Tratamiento estadístico	49
3.7	Orientación ética	49
CAPITULO IV.....		50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		50
4.1	Descripción del trabajo de campo	50
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	51
4.3.	Prueba de hipótesis	79
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
BIBLIOGRAFIA		
A N E X O S		

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Identificación y determinación del problema

Desde la década del noventa, el estado peruano ha venido impulsando sucesivos procesos de reforma para la modernización de la administración del sector público, que conllevan principalmente cambios estructurales y el establecimiento de procesos eficaces de gestión (ej. del Castillo y Vargas, 2009; Alfaro y Saavedra, 2008). En este contexto, varios autores afirman que la modernización efectiva de la gestión pública se basa principalmente en un cambio de paradigma de la cultura organizacional en este sector y parten del supuesto que la eficiencia y la productividad de las instituciones públicas, están

estrechamente relacionadas con el nivel de calificación y calidad de su capital humano, es decir, los funcionarios o servidores públicos (ej., Echevarría, 2001; Ramió, 2001; Villoria, 2001). En la actualidad, 1'329,000 personas laboran en el Sector Público (Encuesta Nacional de Hogares –ENAH0, 2010). A los empleados del sector público en el Perú se les clasifica en tres tipos de cargos:

- ✓ Funcionario Público (Alcalde y regidores),
- ✓ Empleado de confianza de funcionario público (gerente municipal, procurador público, secretario general, gerente y subgerente) y
- ✓ Servidor público (ENAH0, 2010).

En el presente estudio, se ha prestado especial atención al último grupo, del Servidor Público que se clasifica jerárquicamente como sigue:

- Directivo superior: encargado del desarrollo de las funciones administrativas relativas a la dirección de programas, supervisión de empleados, elaboración de políticas y colaboración en la formulación de políticas de gobierno;
- Ejecutivo: que desarrolla funciones administrativas que requieren la garantía de un accionar objetivo, imparcial e independiente;
- Especialista (profesional y técnico): que ejecuta las labores propias de los servicios públicos y puede pertenecer al grupo profesional o técnico;
- De apoyo: que desarrolla labores auxiliares de complementarias (ENAH0, 2010).

El empleo en el sector público en el Perú, se distingue principalmente por su alta heterogeneidad en:

- los sistemas y tipos de contratación o régimen laboral, de los cuales coexisten tres regímenes de contratación con diferentes principios, criterios e identidades contratantes;
- Regímenes salariales e incentivos: existen más de 200 escalas remunerativas y amplia variedad de formas de pago;
- Criterios de productividad y desempeño: variedad en los criterios y unidades de análisis (ej., del Castillo y Vargas; 2009; García y Valencia-Dongo, 2010; Vidalón, 2003).

Por lo mencionado, varios autores argumentan que la alta heterogeneidad de las características del sector público en el Perú, podría tener importantes consecuencias negativas o positivas sobre el nivel de productividad y comportamiento de los servidores públicos. Por ello recomiendan examinar y analizar los aspectos relacionados a la cultura organizacional, valores individuales y organizacionales, así como las prácticas de la gestión de personas y su relación con la productividad individual y organizacional en el contexto específico del sector estatal de este país (ej., Solano Silva, 2011).

Cultura de la organización es un concepto derivado de la intersección de dos teorías: la de la cultura y la de la organización (Smircich, 1983; Garmendia, 1990). Sí la cultura ha sido enfocada como un conjunto compartido de creencias y símbolos; y la organización ha sido tratada como una red de significados e imágenes más o menos compartidos por el personal, el significado conjunto de cultura organizacional, sin embargo, no está tan definido, al existir poco consenso sobre lo que significa o debería significar el término cultura, cómo debe medirse y cómo debería utilizarse en beneficio de la organización (Sánchez, Alonso y Palací, 1999). Entre los intentos realizados para

proporcionar una buena aproximación al término, debemos citar las aportaciones realizadas desde la Sociología desde la que se considera la cultura de la organización como un conjunto de objetivos, convicciones básicas, valores, símbolos, normas, pautas de conducta y sus objetivaciones materiales que otorgan a la organización un carácter determinado y una idiosincrasia inconfundible (Diccionario enciclopédico de Karl-Heinz Hillman, 2001). Schein (1993), un clásico en el estudio de la cultura de las organizaciones, señala que el término cultura debería reservarse para el nivel más profundo de las suposiciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización, que funcionan de forma inconsciente y que definen con un estilo – asumido- la visión de conjunto de la propia organización y de su entorno. Estos presupuestos y creencias son respuestas aprendidas que pueden resolver, de forma segura y reiterada, los problemas de integración interna y de supervivencia del grupo en su entorno exterior.

La cultura organizacional es para una empresa lo que la personalidad significa para un individuo, por esta razón decimos que al igual que las personas, las empresas pueden ser rígidas o flexibles, cerradas o serviciales, innovadoras o conservadoras. Estas características son las que constituyen la llamada "cultura organizacional". Los investigadores en administración definen la cultura organizacional como el conjunto de valores, creencias y principios compartidos entre los miembros de una organización, lo que a su vez la diferencia de otras organizaciones.

Primero que todo, hacemos una distinción fundamental entre los teóricos que consideran la cultura como parte integrante del sistema socio-estructural y aquellos que la ven como un sistema independiente de formación de ideas. La

primera de estas ópticas integra el dominio cultural y el dominio social en un solo sistema sociocultural y supone que entre estos dos dominios existe armonía, coherencia e isomorfismo. Lo cultural se engloba en lo social y viceversa. El comportamiento es la expresión concreta de este sistema sociocultural.

Las consideraciones expuestas conllevan a que la cultura organizativa resultará relevante para establecer una gestión eficaz del entorno, al menos en cuatro aspectos:

- ❖ Permite comprender y predecir el efecto de la implantación de estrategias para el progreso de la organización, respondiendo, de este modo, a la cuestión de por qué determinadas técnicas de gestión no tienen éxito dentro de una organización, si son éstas contradictorias con los valores dominantes;
- ❖ Es de inestimable ayuda para valorar cualquier fenómeno de cambio interno;
- ❖ Determina las coordenadas del clima social preponderante; y
- ❖ Finalmente, permite comprender el concepto de eficacia que sostiene a la organización (Husenman, 1987).

La gestión del desarrollo local constituye el paso más consistente de la municipalidad en la toma de las riendas de su atribución de gobernar, en ese camino se vienen incorporando de manera progresiva componentes esenciales que hasta hace poco no eran tomados en cuenta, como el territorio, el ambiente, el enfoque de derecho, el género, y más recientemente la cultura organizacional como elemento indispensable en un proceso de construcción propia y autónoma.

Con este trabajo intentamos contribuir a que las municipalidades incorporen la dimensión cultural en la gestión, articulándola con el desarrollo integral en el territorio.

1.2 Delimitación de la investigación

La investigación tiene por objetivo conocer la Incidencia de la cultura organizacional en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco.

Delimitación espacial

El trabajo se realizó en la Municipalidad Provincial de Pasco.

Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó en el período de Junio a Setiembre del 2018.

Delimitación social

El trabajo de investigación tiene como universo social a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2018?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es relación que existe entre la atención al detalle y la calidad de gestión en la Municipalidad Distrital de Pasco - 2018?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la orientación a las personas y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2018?

1.4 Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la cultura organizacional, en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco- 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la atención al detalle y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco
2. Determinar la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco
3. Determinar la relación que existe entre la orientación a las personas y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco

1.5 Justificación de la investigación:

Razón que promueve la Investigación

La investigación representa un aspecto práctico en el plazo según la política que se imponga en el municipio, pues es un tema de necesidad la cultura organizacional, para implantar valores, compromiso, etc. en la gestión municipal, con intención de mejorar la gestión.

Importancia del tema de Investigación

Se torna de gran importancia, toda vez que a través de la implantación de una cultura organización municipal, se propicia la práctica de una serie de valores por parte de todos los integrantes del municipio, y generaría como consecuencia la mejora de la calidad de la gestión.

Relevancia Futura

Los resultados de la presente investigación como cualquier otra sobre el particular, serán referentes para generar otras o profundizar temas referentes a mejorar la gestión municipal e implantación de valores organizacionales.

1.6 Limitaciones de la investigación

En toda investigación existen múltiples limitaciones, como económicas, sociales y de índole bibliográfica y práctica, especialmente para aplicar las encuestas con los colaboradores seleccionados; pero estas limitaciones fueron superadas con esfuerzo y constancia durante el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Se ha realizado visitas a las diferentes bibliotecas que existen a disposición y se ha encontrado trabajos parecidos o aplicados a otras instituciones, por ello se creemos que el trabajo de investigación servirá de referencia para otros trabajos y además, como fuente de información para conocer la calidad de gestión institucional con respecto a la cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Pasco. Por tanto, detallamos algunos de ellos:

SAENZ M. A. (2015) “Relación entre la Cultura Organizacional y la gestión de la calidad” La Rioja, España. En la presente investigación en torno a la cultura organizacional, el autor concluye con lo siguiente:

En primer lugar, pese a la escasa muestra de la que se dispuso, se consiguió definir la cultura organizacional de la empresa en forma clara y contundente. Llegando a establecer que el tipo de cultura imperante en la empresa es la Cultura de mercado.

Asimismo, las variables que se ha empleado para definir la cultura organizacional son: la orientación de la empresa, el tipo de liderazgo, el estilo directivo, los valores reinantes, y la teoría del éxito o efectividad de la empresa. Cada una de estas variables estaba representada a través de cuatro ítems, donde cada uno de ellos representaba un tipo de cultura. Haciendo un análisis de medias, se ha podido observar como las medias más altas siempre coincidían con los ítems relacionados con la cultura de mercado. Los ítems a los que se hace referencia son los siguientes:

- ✓ En cuanto a la orientación de la empresa: la empresa está muy orientada a los resultados y la gente muy competitiva.
- ✓ En cuanto al tipo de liderazgo: los líderes de la empresa no sirven de referencia y son muy distantes.
- ✓ En cuanto al estilo directivo: se caracteriza por la competitividad y el establecimiento de elevados objetivos.
- ✓ En cuanto a los valores imperantes: estos son de rendimiento y el logro de metas.

- ✓ En cuanto a la teoría del éxito: la empresa basa su éxito en su competitividad.

En el caso de Motivación-rendimiento, podríamos afirmar que nuestra predicción se cumple en un cierto grado, ya que encontramos una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3 de los motivos evaluados: Reconocimiento Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos.

En el caso de personalidad-rendimiento, el resultado parece ir en línea con otras investigaciones que afirman que el factor de personalidad Estabilidad Emocional es buen predictor del rendimiento global (Cook, Young, Taylor y Bedford, 2000). También se le ha venido considerando buen predictor para el trabajo en equipo o puestos de trabajo que requieren interacción social, como es el caso del puesto que nos ocupa y así se ha confirmado en la presente investigación. En lo que a personalidad se refiere, algunas investigaciones obtienen resultados opuestos, dependiendo del tipo de puesto estudiado. Así, por ejemplo, Barrick et al. (2002), afirman que la Extraversión correlaciona de forma positiva y significativa con el éxito en puestos de dirección y ventas, mientras que en un estudio anterior realizado también con vigilantes de seguridad mexicanos (Jaén, 2006), tener elevadas puntuaciones en Energía (lo que caracteriza al trabajador por ser muy dinámico y dominante) se relaciona negativamente con el rendimiento. Esto parece tener sentido para un puesto de trabajo que podríamos denominar "Pasivo" y que no tiene bajo su responsabilidad a otras personas, como es el del vigilante.

DE LA TORRE I. L.M y THEMME A.K. (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” Lima – Perú. En la presente investigación que se ejecutó en Lima, los autores concluyen en lo siguiente:

La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura Organizacional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

Los Valores de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

Las Creencias de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar la Imagen institucional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

El Clima Laboral de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar el Clima Laboral se evidenciarán cambios favorables en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.

Las Normas institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de Normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo en equipo producirá cambios favorables en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

Los Símbolos institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual las mejoras de la asociación de los símbolos institucionales provocaran mejoras en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.

La Filosofía institucional de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de una Filosofía de trabajo que esté acorde a los objetivos y lineamientos de la empresa ayudaran a mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores.

BECERRA A. M.A y CANOVA E. F.A. (2017) “La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017” Lima Perú. En este trabajo de investigación los autores sostienen en sus conclusiones lo siguiente:

Luego del análisis de los resultados de la encuesta de elaboración propia, se ha concluido que las sucursales de Miraflores de la cadena hotelera Casa Andina

tienen una cultura tipo Clan. Por tanto, se caracteriza por ser una cultura que fomenta el compañerismo, la comunicación, la socialización y la autoadministración. Sin embargo, se podría fortalecer la participación y las propuestas de mejora de los colaboradores para así lograr solidificar este tipo de cultura a nivel cadena.

La hipótesis específica 1 (la cooperación influye en las relaciones interpersonales) planteada en este trabajo de investigación queda comprobada, ya que se identifica un regular grado de compañerismo y cooperación, el cual influye de manera positiva en la motivación del personal.

La hipótesis específica 2 (el alineamiento con la estrategia influye en las condiciones laborales) propuesta queda demostrada, debido a que existe un sentido regular de identificación con la empresa y cumplimientos de sus logros. Esto como consecuencia de la búsqueda constante por mantener y mejorar las estrategias de la organización con la finalidad de promover mejores condiciones laborales para sus colaboradores.

La hipótesis específica 3 (las relaciones jerárquicas influyen en el sentido de estima) es verificada, pues se observa un regular nivel de comunicación a todo nivel jerárquico y una deficiente integración entre colaborador y jefe. Por ello, es vital mantener un ambiente de trabajo cómodo para que impacte positivamente en la motivación de los trabajadores.

Finalmente, luego del análisis estadístico y bibliográfico de ambas variables, se puede concluir que, en efecto, la cultura organizacional sí es un factor que influye en la motivación, debido a que dentro de la cultura organizacional

existen factores o indicadores claves que contribuyen a mantener al personal altamente motivado, comprometido y orgulloso de trabajar en la empresa, el cual es el objetivo y meta, específicamente del rubro hotelero.

CHUNG A. V.M. (2017) “Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016”. Lima Perú. El autor luego de haber desarrollado su investigación, finalmente concluye manifestando:

Los resultados de este estudio indican que los comportamientos de liderazgo transformacional en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) tienen impactos significativos sobre las prácticas de gestión del conocimiento dentro de la misma.

Los resultados también muestran que los comportamientos de liderazgo transaccional en la UNPRG tienen impactos significativos sobre las prácticas de gestión del conocimiento dentro de la misma.

La cultura organizacional no modera la relación entre el comportamiento del liderazgo transformacional y las prácticas de gestión del conocimiento en las Escuelas Profesionales de la UNPRG.

La cultura organizacional modera la relación entre el comportamiento del liderazgo transaccional y las prácticas de gestión del conocimiento en las Escuelas Profesionales de la UNPRG. En otras palabras, el impacto de los comportamientos de liderazgo transaccional en la gestión del conocimiento depende de los tipos de cultura organizacional.

VERDESOTO B. N. (2014) “Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador” Guayaquil Ecuador. En este estudio las conclusiones son las siguientes:

Una vez concluida la investigación se lograron contestar las preguntas de investigación; una de ellas enfocadas a conocer cuáles son los factores que integran la cultura de la unidad de negocio de Supply Chain y podemos mencionar que es un excelente lugar de trabajo, a pesar de que existe un alto ritmo laboral todos los miembros de la organización sienten un alto grado de compromiso con la empresa y ven que hay oportunidades de crecimiento; tienen un manejo efectivo de recursos humanos y hay excelentes relaciones interpersonales entre todos los colaboradores.

Con respecto al tipo de cultura dominante que existe en la unidad de negocio de Supply Chain, se determinó que es la “de la persona – adhocracia” ya que el personal tiene un alto grado de empoderamiento en sus funciones, son personas altamente capacitadas que de manera autónoma toman decisiones, generan e implementan mejoras, cambios positivos para la compañía. En la organización tienen una estructura bien definida, con procedimientos claros y a la mano de todo el personal.

El clima organizacional que rodea a la unidad de negocios Supply Chain en Nestlé, es muy favorable y esta incide positivamente sobre la cultura de la unidad de negocio en estudio. Las expectativas del personal coinciden plenamente con la percepción de la cultura organizacional. Existe un 89% de favorabilidad de los empleados hacia la organización. Por otra parte, el personal

está motivado con la cultura organizacional de Nestlé, porque se sienten alineados y actualizados a las exigencias del mercado laboral, el líder les genera confianza y empoderamiento, sienten que existe sinergia y una comunicación abierta y participativa.

No existen debilidades marcadas de la cultura organizacional de Nestlé que incidan negativamente en la unidad de negocio Supply Chain, sin embargo, existe un factor relevante que es que los colaboradores sienten que no hay equilibrio entre la vida personal y laboral, debido a que las exigencias en la empresa son fuertes y al ser personas orientadas a resultados de alguna manera pondrán en muchas ocasiones primero el trabajo antes que su familia.

“La cultura es un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, ya que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y, por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas” Schein, 1992:12

Al comparar esta definición con la investigación realizada de la cultura existente en la Unidad de Negocios Supply Chain, se estableció que los supuestos básicos relacionados están muy arraigados en tal medida que han logrado en los empleados un sentido fuerte de pertenencia a la unidad de negocios y a la empresa. Existe un corto tiempo de adaptación y compromiso (96%) más aun considerando que los colaboradores de la unidad de negocio en su mayoría (50%), no llevan en la compañía más allá de 2 años, lo que significa que el 50% de los empleados con más de 5 años de labores han considerado como válidos

los valores y elementos culturales como para transmitir a los nuevos colaboradores. Por lo tanto, se cumple en este caso la definición de cultura organizacional de Schein.

Para un mejor entendimiento de las dimensiones de Schein aplicado a Nestle del Ecuador, ejemplificaremos:

Como Artefacto visible, la organización cuenta con ambiente físico, arquitectura acorde a las normativas y requerimientos, vestuario para personal de planta y oficinas, tecnología, etc.; respecto a los valores, el valor corporativo configura los principios de Nestlé y es el enfoque que guía a la forma de hacer los negocios. Nutrición, Agua y desarrollo rural son los ejes claves. En lo que respecta a supuestos básicos fundamentales, los miembros de Nestlé perciben, piensan y actúan en base a los valores y principios interiorizados y subjetivados. Constituyen “verdades” para los miembros de la organización.

Siendo así, la cultura existente le ha permitido a Nestlé, Adaptarse y sobreponerse en el ambiente que la rodea, Integrar procesos, personal y formar equipos de trabajo que facilite la ejecución de las tareas y objetivos, y así satisfacer las necesidades del personal en base a un constante interés y monitoreo.

CONTRERAS A. C. (2017) “Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores – Lima 2017” Lima Perú. Las conclusiones de esta investigación diseñadas por el autor son:

Gracias a los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que evidenciaba una relación de $Rho=0,000$ entre las variables: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral. La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo perfecto. Por los resultados de $p=0,000$ se determina que existe relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la innovación y correr riesgos y desempeño laboral fue $Rho=0,401$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo débil. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la innovación y correr riesgos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la atención al detalle y desempeño laboral fue $Rho=0,875$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo alto. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$.

En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la atención al detalle y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la orientación a los resultados y desempeño laboral fue $Rho=0,680$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo débil. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la orientación a los resultados y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la orientación a la gente y desempeño laboral fue $Rho=0,863$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo débil. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la orientación a la gente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la orientación a los equipos y desempeño laboral fue $Rho=0,839$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la orientación a los equipos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la agresividad y desempeño laboral fue $Rho=0,745$. Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que hay una relación significativa, ya que p es menor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico el cual pretende determinar la relación que existe entre la agresividad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

El resultado obtenido entre la estabilidad y desempeño laboral fue $Rho=0,216$. Dicho resultado no es significativo por ende evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo escaso. Por otra parte, los resultados de $p=0,000$ permitió determina que no hay una relación significativa, ya que p es mayor a $0,05$. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, y no se logró alcanzar el objetivo específico el cual

pretende determinar la relación que existe entre la estabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores 2017.

SEGOVIA Q. R. (2014) “La Cultura organizacional y su relación con .la gestión institucional en las Instituciones Educativas Públicas de Canto Rey- San Juan de Lurigancho” Lima Perú. La presente investigación culmina con las siguientes conclusiones:

Partiendo del análisis de las variables de estudio, la cultura organizacional y su relación con la gestión institucional; se concluye que ambos términos son relevantes en las organizaciones donde apreciamos $r = 0,70$ (Rho de Spearman), entonces existe una correlación significativa y lineal. En consecuencia, si mejoramos la cultura organizacional de las instituciones educativas, se desarrollará de manera positiva, eficaz y eficiente la gestión institucional en las instituciones educativas de Canto Rey en San Juan de Lurigancho.

Permite afirmar que el compromiso con la visión y la gestión institucional muestran la relación significativa del 69%. Por lo tanto, se correlaciona significativamente con la gestión institucional, lo que demandaría mayor compromiso social e identificación con los roles de los actores de la educación en las instituciones educativas públicas de Canto Rey en San Juan de Lurigancho.

Existe una correlación significativa en la dimensión trabajo en equipo y la gestión institucional y la relación se da en un 70%. En consecuencia, si logramos mayor trabajo en equipo, se realizarán con éxito los proyectos

escolares interdisciplinarios que, ayudan a la formación integral de los estudiantes, esto generará muchas satisfacciones institucionales, laborales y personales en las instituciones educativas públicas de Canto Rey en San Juan de Lurigancho.

De acuerdo a los resultados obtenidos, las relaciones interpersonales y la gestión institucional se da en un nivel medio. La correlación es significativa y es de un 74%. Entonces si mejoramos los canales adecuados de una buena comunicación entre los miembros de la institución se percibirá un buen clima organizacional, propicio para lograr un servicio educativo de calidad, que sea inclusivo y no discriminatorio.

Al efectuar la correlación entre calidad de vida laboral y gestión institucional se ha obtenido, según la percepción de los docentes encuestados un nivel bajo del 51,1 %, por lo que podemos concluir que no existe motivación e incentivos, tampoco algunos espacios adecuados para la práctica de su labor y se descuida la salud emocional y física del docente, causando situaciones de stress y desgaste; por cuanto es importante la seguridad y salud en el trabajo. De los resultados podemos inferir que, existe una correlación significativa y se da en un nivel del 67% entre las variables estudiadas.

Podemos concluir que existe una correlación significativa del 76%. Entre normas y valores con la gestión institucional, por lo que la percepción de los docentes encuestados denota un nivel bajo del 56,4% en la práctica de las mismas. En consecuencia, las normas y valores tienen gran influencia con la calidad de vida laboral, en el desempeño docente y la productividad, la ausencia

o inadecuada práctica de estos afectan al buen desarrollo de un clima organizacional e institucional en los procesos en la gestión institucional.

2.2 Bases teóricas - científicas

2.1.1 Cultura Organizacional

Como cultura organizacional se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial y también en el ámbito estatal.

La expresión cultural organizacional forma parte de las ciencias sociales y, adquirió gran importancia a mitad del siglo XX después de que algunos investigadores en el área de Gestión y Estudios Organizacionales empezaran a defender los beneficios de estudiar la cultura organizacional. Sin embargo, la cultura organizacional ya era estudiada anteriormente por la sociología, las relaciones humanas dedicaban su tiempo en dictar estudios del aspecto humano de la empresa y era precursora de la cultura organizativa.

Los autores que más fuerza le han brindado a esta materia son: Edgar Schein, Roger Harrison, M. Thevenet, Deal y Kennedy, entre otros. Edgar Shein fue quien presentó por primera vez un concepto claro y práctico de cultura organizacional, estableció que la cultura organizacional está formada por tres niveles de

conocimientos: supuestos inconscientes, se refiere a las creencias que son adquiridas en relación a la empresa y la naturaleza humana, valores forma parte de los principios, normas y modelos importantes que dirige el comportamiento de quienes conforman la empresa y artefactos identifica a los resultados obtenidos de la acción de una empresa.

Según Robbins, **la cultura organizacional de una empresa puede ser fuerte como débil**. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, en cambio, una cultura débil ocurre todo lo contrario, esto se observa por los siguientes aspectos: el personal posee poca libertad en su trabajo, la gerencia muestra poco interés por su personal, no hay métodos de estimulación hacia el empleado, no existe incentivos por el nivel de productividad del trabajador, entre otros, es decir, se observa un desinterés por los empleados que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización y cumplir sus metas planteadas.

En referencia a lo anterior, los fundadores de una cultura deben de transmitirla con el tiempo a sus miembros que forman parte de la empresa y realizar actividades que conserven la cultura organizacional como, por ejemplo: otorgar premios, incentivos económicos, materiales, seminarios o diferentes cursos de preparación esto es con el fin de fortalecer los valores, creencias, hábitos y filosofía que conforma la organización desde sus fundadores.

La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y

sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en ella.

Es de destacar, que el profesor Chiavenato, en su libro comparó la cultura organizacional con un iceberg ya que la parte visible de un iceberg es pequeña y la parte sumergida representa la mayor parte y, en el caso de la cultura organizacional la parte visible es pequeña y es sustentada por la parte invisible, es decir, por los fenómenos internos de la empresa.

2.1.1.1 Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es uno de los temas fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que desean hacerse competitivas. Además de estudiar el cambio organizacional como factor clave del mejoramiento continuo de las organizaciones, asimismo se considera importante estudiar la calidad de la gestión de recursos humanos en el avance de la tecnología. Causa ésta que lleva a las organizaciones a cambiar su cultura de la mano con su organización funcional.

Hoy más que nunca, las organizaciones deben desarrollar capacidades de aprendizaje que les permitan capitalizar el conocimiento y constituirse como organizaciones inteligentes. Esta premisa se ha convertido recientemente en algo fundamental para el desarrollo de

ventajas competitivas y la supervivencia de las organizaciones en un ambiente y entorno altamente competitiva y cambiante.

Las estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios para la organización y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, el cual permite que la organización no pierda viabilidad y vigencia en sus procesos de comunicación; considerándose ésta como elemento clave para el cambio de la cultura y creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional, y enfrentar un rápido proceso de globalización y un marco de agresiva competitividad.

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, idiosincrasia, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional.

2.1.1.2 Elementos de la Cultura Organizacional

Dentro de la cultura organizacional existen diferentes elementos que la constituyen:

- **Identidad de la organización:** ¿Qué tipo de empresa es? ¿Cuáles son sus valores? ¿Cuáles sus metas? ¿Cuál es su misión?
- **Sistemas de control:** La cultura organizacional debe tener sistemas de control, es decir procesos que vigilan aquello que está

sucediendo al interior de una empresa con el capital humano (es decir, con los empleados y directivos).

- **Estructuras de poder:** Establece quién o quiénes son los encargados de la toma de decisiones, de qué modo está distribuido el mismo y en qué porcentajes.
- **Símbolos:** Aquí se incluye los logotipos y todo diseño (soporte visual y auditivo) con el que cuente la empresa. Los estacionamientos o baños exclusivos para ejecutivos también constituyen símbolos de poder y encuadran en este apartado.
- **Rituales y rutinas:** En esto se contempla todas las reuniones empresariales, grupo de negocios, informes de desempeño, etc. A menudo estas pueden ser formales, pero también muchas empresas tienen muchos ritos o rutinas de manera informal.
- **Historias, mitos y anécdotas:** Se trata del mensaje implícito que subyace a toda la organización. Las historias cuentan el surgimiento de las organizaciones; sus bases y su crecimiento, su impacto actual en el mercado, etc. Las anécdotas son narraciones de historias reales que los empleados con antigüedad relatan a los nuevos empleados. Es decir, el mensaje que se valora dentro de la cultura organizacional de cada empresa.

Cada uno de estos elementos trabaja de manera conjunta con los otros, pudiéndose superponerse de ser necesario.

2.2.1.3 Dimensiones de la Cultura Organizacional

- Innovación y Aceptación de los Riesgos:

Grado en el cual se alienta a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos, nos dice que tanta oportunidad se le da al empleado de poder tomar decisiones, aunque sea de riesgo, pero siempre buscando el bien común de la organización.

➤ Atención a los detalles:

Grado en el cual se espera que los empleados demuestran precisión, análisis y atención a los detalles de estructura que hace referencia a la estructuración de los puestos de trabajo.

➤ Orientación hacia los resultados:

Grado en el cual los gerentes enfocan su atención en los resultados o efectos, y no en las técnicas y procesos mediante los cuales se logró obtener los resultados.

➤ Orientación hacia las personas:

Grado en el cual las decisiones administrativas toman en consideración el efecto de los resultados sobre las personas que están dentro de la organización.

➤ Orientación al equipo:

Grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en torno de equipos, no de manera individual.

➤ Agresividad:

Grado en el cual las personas son agresivas y competitivas, en lugar de mostrarse accesibles y serviciales.

➤ Estabilidad:

Grado en el cual las actividades de la organización, ponen énfasis en mantener el status quo, en oposición al crecimiento.

2.2.1.4 Elementos de la cultura Organizacional

Se han identificado una serie de elementos que pueden ser utilizados para describir o influir en la cultura organizacional. Estos elementos pueden superponerse. Las estructuras de poder pueden depender de los sistemas de control, que puede explotar los rituales que generan historias que no pueden ser ciertas. Por tanto, citamos estos elementos:

- ✓ El paradigma: ¿Qué es de la organización, lo que hace, su misión, sus valores?
- ✓ Sistemas de control: Los procesos en marcha para vigilar lo que está pasando.
- ✓ Estructura organizacional: las líneas de información, las jerarquías, y la forma en que los flujos de trabajo viajan través de la empresa.
- ✓ Estructuras de poder: ¿Quién toma las decisiones, ¿cómo de repartido está el poder, y en que está basado?
- ✓ Símbolos: Estos incluyen logotipos y diseños de la organización, pero también símbolos del poder como espacios de estacionamiento y baños para ejecutivos, etc.
- ✓ Rituales y rutinas: reuniones de gestión, informes de gestión pudiendo llegar a ser más habituales de lo necesario.
- ✓ Historias y mitos: construidas sobre personas y acontecimientos, transmiten un mensaje sobre lo que se valora dentro de la organización.

2.2.1.5 Funciones de la Cultura organizacional

- Define los límites
- Transmite sensación de identidad a los integrantes
- Facilita la aceptación de un compromiso con algo que supera los intereses personales
- Aumenta la estabilidad del sistema social
- Mantiene unidad a la organización al darle los criterios apropiados sobre lo que los empleados deben decir y hacer
- Mecanismos que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes y comportamientos de los empleados.

2.2.2 Calidad de Gestión:

La “Gestión de la Calidad” es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Un sistema de gestión de calidad (certificado o no), debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe revisarse su cumplimiento a través de auditorías. Debe contemplar todos aquellos aspectos que tengan incidencia en la calidad final del producto o servicio que presta la organización. A continuación, se detallan los principios de la gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requerimientos del cliente y tratar de, no solo alcanzar, sino exceder sus expectativas.

- Liderazgo: Los líderes crean el ambiente en el cual las personas pueden involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- Implicación de todo el personal: Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta.
- Enfoque de proceso: Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso.
- Enfoque de sistema a la gestión: Identificando, entendiendo y manejando un sistema como procesos interrelacionados para lograr un objetivo dado, se contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización.
- Mejora continua: La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.
- Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones: Las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico e intuitivo de datos e información.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores: La habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio, en el se trata al proveedor como un socio más de la organización.

2.2.2.1 Gestión:

Acción y el efecto de **gestionar** y **administrar**. De una forma más específica, una gestión es una **diligencia**, entendida como

un **trámite** necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de **carácter administrativo** o que conlleva documentación.

Gestión es también un conjunto de **acciones u operaciones** relacionadas con la **administración y dirección de una organización**.

Este concepto se utiliza para hablar de **proyectos** o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de **planificación, desarrollo, implementación y control**.

2.2.2.2 Calidad

Contempladamente desde el ángulo de la gestión, la calidad requiere un marco teórico general donde desarrollar sus objetivos a través de la unidad de acción proporcionada por los conceptos comunes, estrategias, procesos, formación y motivación. Según Juran, para lograr la unidad de acción se necesita salvar un conjunto de obstáculos, clasificados en dos categorías:

Los obstáculos manifiestos, que surgen de las discrepancias en los puntos de vista de los miembros de la Dirección.

Los obstáculos ocultos, que nacen de las diferencias en las premisas, conceptos e, incluso, en el significado de las palabras claves.

El estudio de la calidad y de su gestión precisa del conocimiento y normalización de unos conceptos generales -definidos en su mayor parte en la norma ISO (International Organization for Standartization) 8402, las normas españolas UNE (Asociación Española de Normalización) 66.001-88 y 66.900-89 y las normas

europeas EN (Comité Europeo de Normalización) 29000- aplicables a cualquier tipo de empresa, cualquiera que sea su tamaño y actividad

2.2.2.3 La Función Calidad

La función calidad es el conjunto completo de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se lleven a cabo estas actividades. Gestionar es coordinar todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos. El objetivo de la calidad comprende tres procesos: planificación, organización y control, que Juran prefiere desarrollar a través de las tres fases de su trilogía: planificación, control y mejora de la calidad. Obtener la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, en tanto que la responsabilidad de la gestión corresponde a la Dirección.

2.2.2.4 Planificación de la Calidad

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Esencialmente consta de las siguientes fases:

- Identificar los clientes.
- Descubrir las necesidades de los clientes.
- Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
- Diseñar los procesos capaces de producir las características de los productos.
- Transferir los planes a las fuerzas operativas.
-

2.2.2.5 Control de calidad

El control de calidad es el proceso mediante el cual se establecen y cumplen unos estándares. Tiene una secuencia universal de etapas que, aplicada a problemas de calidad es:

- ✓ Determinar el sujeto del control.
- ✓ Especificar las características de calidad.
- ✓ Elegir una unidad de medida.
- ✓ Establecer el valor normal o estándar.
- ✓ Crear el sensor. u Realizar la medición real.
- ✓ Interpretar la diferencia entre la medida real y la norma o estándar.
- ✓ Tomar una decisión y actuar sobre la diferencia.

El control de calidad es el proceso de regulación a través del cual se mide la calidad real, se compara con los estándares y se actúa sobre las desviaciones. Sus objetivos son detectar las perturbaciones o fallos esporádicos, conocer la causa del cambio e implantar la acción correctora que establezca la situación en los niveles indicados por el estándar. Dicho de otra forma, el control de calidad pretende mantener el statu quo.

2.2.2.6 Autocontrol autoevaluación

El autocontrol es un estado en el que cualquier persona puede seguir y dominar el proceso de su trabajo al tiempo que lo ejecuta. Las condiciones requeridas para que el trabajador se halle en este estado son que quiera, sepa y pueda intervenir. El autocontrol es la forma mejor y más barata de realizar el control. Una misma produce y mide la calidad, detecta las deficiencias y las corrige. La autoevaluación es

el proceso de valoración de la atención médica realizado por los profesionales sanitarios, constituidos en comisión, siguiendo el principio del peer review (la revisión por iguales o colegas). Es la evaluación de la calidad científico-técnica de la práctica profesional por los propios profesionales. Se efectúa una vez la asistencia se ha producido y constituye la base de la auditoría médica y de enfermería.

2.2.2.7 Mejora de la calidad

El objetivo de la mejora de la calidad es descubrir y eliminar las perturbaciones o fallos crónicos y así pasar del nivel ordinario de ejecución al nivel superior, pues este proceso considera siempre mejorable el desempeño habitual. Juran denomina descubrimiento o avance a la mejora de la calidad que cumple los siguientes supuestos.

- El nuevo nivel de realización no ha sido alcanzado antes.
- El cambio no es resultado de la casualidad, sino de una decisión.

Del análisis de los descubrimientos se desprende que, para lograrlos, debe seguirse una serie universal de etapas: establecer la infraestructura necesaria para alcanzar la mejora de la calidad anual; descubrir las necesidades concretas o proyectos de mejora; formar un equipo de personas para cada proyecto; proporcionar los recursos, la formación y la motivación que propicien el diagnóstico de las causas de perturbación crónica y el establecimiento de una acción correctora y de nuevos controles.

2.2.2.8 Aseguramiento de la Calidad

Es la actividad que proporciona a los directivos y a todos los interesados la evidencia necesaria de que la gestión (función) de la

calidad se está realizando adecuadamente. Dicha actividad, responsabilidad de la Dirección, se lleva a efecto con la ejecución de las diversas modalidades de auditoría de calidad. Sus objetivos son asegurar que el sistema de calidad, si se ejecuta fielmente, refleje la situación de la calidad de la empresa y que el sistema de calidad se cumpla realmente. Sea cual sea la clase de auditoría, todas ellas tienen diversos aspectos en común:

- ✓ Todas están autorizadas.
- ✓ En todas se estudian circunstancias reales referidas a un patrón preestablecido y conocido.
- ✓ Las personas que las practican no son las responsabilidades de la actividad evaluada, son independientes y expertas.
- ✓ Todas ellas se programan por adelantado y se ejecutan con el conocimiento y la participación de aquellos cuya actividad es objeto de evaluación.
- ✓ Los datos de la auditoría se discuten antes de elevar el informe al escalón superior de la Dirección.
- ✓ La Dirección examina los resultados y las recomendaciones, implanta las medidas correctoras y establecer normas de vigilancia para garantizar el cumplimiento de las medidas adoptadas.

2.2.2.9 Modelos de Calidad de servicio

La calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas (el servicio esperado) y la prestación (el servicio recibido). Se han descrito tres modelos: de los desajustes, de la imagen y de la servucción que, aunque tienen aspectos comunes, proponen diferentes

factores determinantes de la calidad del servicio que hay que controlar para que éste sea óptimo

2.2.2.10 Modelo de los desajustes

Propuesto por Parasuraman, Seithmal y Berry, es el modelo de referencia de otros estudios. Los factores determinantes de la calidad del servicio se agrupan en tres bloques: las propiedades de búsqueda, las de experiencia y las de credibilidad. Las propiedades de búsqueda son las características de la empresa que los usuarios pueden conocer antes de adquirir un servicio:

- Los elementos tangibles. Son las instalaciones, los equipos y la apariencia del personal.
- La credibilidad de la empresa. Se fundamenta en la imagen, las recomendaciones y las experiencias anteriores.

Las propiedades de experiencia son aquellas que los clientes descubren durante o después de la prestación del servicio:

- ✓ La accesibilidad de la empresa. Es la posibilidad de un consumidor de obtener los servicios que necesita en el lugar y momento precisos, en cantidad suficiente y a un coste razonable.
- ✓ La cortesía. Es el desarrollo del nivel adecuado de la función relacional de todo el personal de contacto.
- ✓ La fiabilidad. Es el cumplimiento del servicio en los términos prometidos, con ausencias de fallos.
- ✓ La capacidad de respuesta. Debe darse tanto para cubrir las necesidades específicas del cliente como para resolver los problemas que surjan durante la prestación del servicio.

- ✓ La empatía. Es la comprensión del cliente: entender sus necesidades y especificaciones. La empatía permite producir un servicio personalizado.
- ✓ Las comunicaciones. Ajustadas a la realidad del servicio, incluyen, además de las emitidas a través de medios, las que transmiten las personas y el soporte físico.

Las propiedades de credibilidad son aquellas que sólo pueden evaluarse después del uso del servicio:

- ✓ La competencia profesional. Es el desarrollo del nivel adecuado de la función operacional de todos y cada uno de los proyectos de servicio.
- ✓ La seguridad. Es el resultado de la acción sinérgica de la competencia y cortesía del personal. "El Modelo de la imagen", formulario por Grönroos, relaciona la calidad con la imagen corporativa, la cual influye en la expectativa del servicio.

2.2.2.11 Modelo de Servucción

Según Eiglier y Langeard, la calidad del servicio depende de la calidad de los elementos de la servucción: -el soporte físico, el personal y los clientes- y de la coherencia entre ellos.

- **El soporte físico:** La calidad de los elementos físicos utilizados en la prestación de servicios está condicionada por la calidad intrínseca. Esta tiene una influencia directa sobre la calidad del servicio, además de afectar a la percepción del mismo.

La complejidad. Las nuevas tecnologías permiten conseguir más y mejores prestaciones del servicio.

La facilidad de mantenimiento. Tanto del preventivo como del reparador. La facilidad de uso. Tanto si lo utiliza el personal como si lo usa el cliente, permite una mejor y más fácil prestación del servicio.

➤ **El personal:** La calidad del personal de las empresas de servicio está ligada a:

La cualificación profesional: Es la aptitud del personal para desarrollar sus funciones técnicas.

La disponibilidad: Es la actitud de compromiso con el servicio; significa la respuesta del personal siempre que el cliente lo necesita.

La presencia o apariencia física: Forma parte de los elementos tangibles del servicio y constituye un factor de imagen y de seguridad.

➤ **Los clientes:** En los clientes la calidad del servicio está constantemente vinculada a:

La similitud: La homogeneidad de los clientes es la base de la segmentación del mercado la cual facilita el diseño del servicio para múltiples usuarios.

La eficacia de la participación: La participación del cliente en el proceso de producción-consumo es una de las características esenciales de los servicios.

El modelo de la servucción: es muy similar al desarrollado por Normann con el término gestión de servicios, en el cual incluye también la imagen como factor determinante de la calidad del

servicio, ambos modelos, la servucción y la gestión de los servicios.

2.3 Definición de términos básicos

Cultura

Conjunto de conocimientos e ideas no especializados adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales, mediante la lectura, el estudio y el trabajo.

Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc

Rendimiento laboral

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa

Valores Organizacionales

Elemento clave por los que se rigen las personas que colaboran y los empleados que trabajan junto para poder obtener el mismo objetivo puede ser para una empresa, compañía o una institución donde los valores organizacionales sean efectivos y así los miembros del grupo deben ejercerlos

por las convicciones propias y no por establecimientos donde cada persona tiene que estar seguro de que actúa bajo las normas de conducta que le puede favorecer tanto a él como al resto del grupo.

Cultura compartida

No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por una mayoría de los miembros de la organización

Ritos y ceremonias

Son actividades planeadas que poseen objetivos específicos y directos, pudiendo ser la integración, de reconocimiento, valorización al buen desempeño, esclarecimiento de los comportamientos no aceptables, etc. Ritos de degradación; ritos de esfuerzos; ritos de renovación; ritos de reducción de conflictos, ritos de integración.

Historias y Mitos

Historias son narrativas constantemente repetidas dentro de la organización, teniendo como base eventos ocurridos realmente. Los mitos son muy similares, no son exactamente basados en hechos concretos, son historias idealizadas y siempre concordantes con los valores organizacionales.

Normas

Son las que fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y los que no son.

Calidad:

Calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la

inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Servicio

Son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Satisfacción:

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cliente:

Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.

Para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe una incidencia significativa entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018

2.4.2 Hipótesis Específicas.

1. Existe una relación significativa entre la atención al detalle y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.
2. Existe una relación significativa e importante entre la orientación hacia los resultados y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018
3. Existe una relación significativa entre la orientación a las personas y calidad de la gestión en la municipalidad Provincial de Pasco, 2018.

2.5 Identificación de variables.

2.5.1 Variable Independiente

X. Cultura Organizacional

2.5.2 Variable Dependiente

Y. Calidad de la gestión

2.6 Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Cultura Organizacional	<p>Se entiende como cultura organizacional a las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización.</p> <p>Debido a que toda organización se constituye de personas, esta cultura está formada por los diferentes valores individuales que hacen “<i>un todo</i>” organizacional. No obstante, la cultura organizacional no es simplemente la sumatoria de las individualidades que se desempeñan en una determinada organización o empresa.</p> <p>Por el contrario, la cultura organizacional es previa a las individuales. Esto quiere decir que toda cultura organizacional forma sus bases para luego adaptar al personal (empleados) que constituirán dicha cultura organización</p>	<p>Detalle Resultados Personas</p>
Calidad de la Gestión	<p>Hacer gestión significa desarrollar acciones de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a niveles superiores de desempeño; es el concepto más amplio de manejo de una organización. Cuando hablamos de gestión, hablamos de un enfoque sistémico tanto de la gestión misma como de la organización, a la que consideramos un "organismo vivo"; hablamos de integralidad, al involucrar a todas las personas que integran la organización y/o que interactúan con ella, es decir, a los grupos sociales objetivo (clientes o usuarios, accionistas, empleados, comunidad), y todos los procesos, áreas y/o funciones de la misma. Y es precisamente ese sistema de gestión el que debemos hacer con altos niveles de calidad, y hablamos entonces de calidad de la gestión, donde ambas palabras, calidad y gestión, tienen gran peso y significado</p>	<p>Satisfacción Eficiencia competitividad</p>

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

En concordancia a la intención de la investigación, la problemática y objetivos propuestos, la investigación podríamos considerarla de carácter básico, considerando la información acumulada respecto a cultura organizacional y la calidad de la gestión.

3.1.2 Nivel de la Investigación

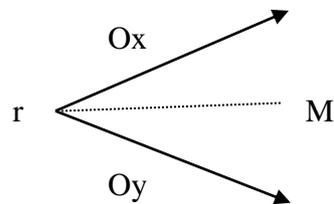
Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención de estudiar la relación entre las variables.

3.2 Método de la investigación

El método es deductivo estableciendo entonces los hechos más relevantes del fenómeno, coligiendo en consecuencia las relaciones y a partir de ello se formularon las hipótesis, en observancia con la realidad, y su comprobación de las hipótesis.

3.3 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado.



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Cultura Organizacional

Oy= Variable: Gestión de calidad

r = Posible relación entre las variables estudiadas

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población de la Investigación

La población está constituida por el total de trabajadores considerados en el Cuadro para Asignación de Personal y que ascendía a 107 servidores.

3.4.2 Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula:

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 107 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_0 = \frac{107(1.96)^2 0.5 0.5}{(107-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{97.9608}{1.2129} = 80,7657$$

Entonces $n_0 = 81$ La muestra es 81 trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

3.5.2 Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 22, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

3.7 Tratamiento estadístico

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

3.8 Orientación ética

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico, el que reiteramos lo declarado.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

La Municipalidad Provincial de Pasco es una institución de gobierno local, tiene como finalidad el de brindar bienestar a los vecinos ya sea en servicios los servicios básicos, como también el de esparcimiento y otros inherentes a esta entidad, orientada hacia una concepción de servicio y fundamentada en los valores que corresponden a la naturaleza de la institución, lo cual permite la elaboración de instrumentos de gestión con el fin de lograr que todos los esfuerzos realizados en la misma sean efectivos para producir los cambios esperados.

Para cumplir con sus fines y objetivos debe conducirse a los trabajadores administrativos dentro de la cultura organizacional y desarrollar la calidad de gestión.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

1. Cultura Organizacional

4.2.1 La cultura organizacional según su percepción se dio

Cuadro N° 1

La cultura organizacional según su percepción se dio		
La cultura organizacional según su percepción se dio	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	11	13,6
Casi nunca	19	23,5
Algunas veces	24	29,6
Casi siempre	20	24,7
Siempre	7	8,6
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la cultura organizacional según su percepción se dio; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13,6% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca se dio que la cultura organizacional según su percepción se dio.
2. Un 23,5% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca la cultura organizacional según su percepción se dio.
3. Un 29,6% de la muestra encuestada opinan que algunas veces la cultura organizacional según su percepción se dio.
4. Un 24,7% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre la cultura organizacional según su percepción se dio.

5. Un 8,6% de la muestra encuestada opinan que Siempre la cultura organizacional según su percepción se dio

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de relación de regular que la cultura organizacional según su percepción se dio. Es preocupante porque existe un descontento de un poco menos de 2/5 partes de los encuestados, por lo que es importante y necesario corregir esta deficiencia

Figura No- 1
Relación entre benchmarking y el mejoramiento de la gestión municipal

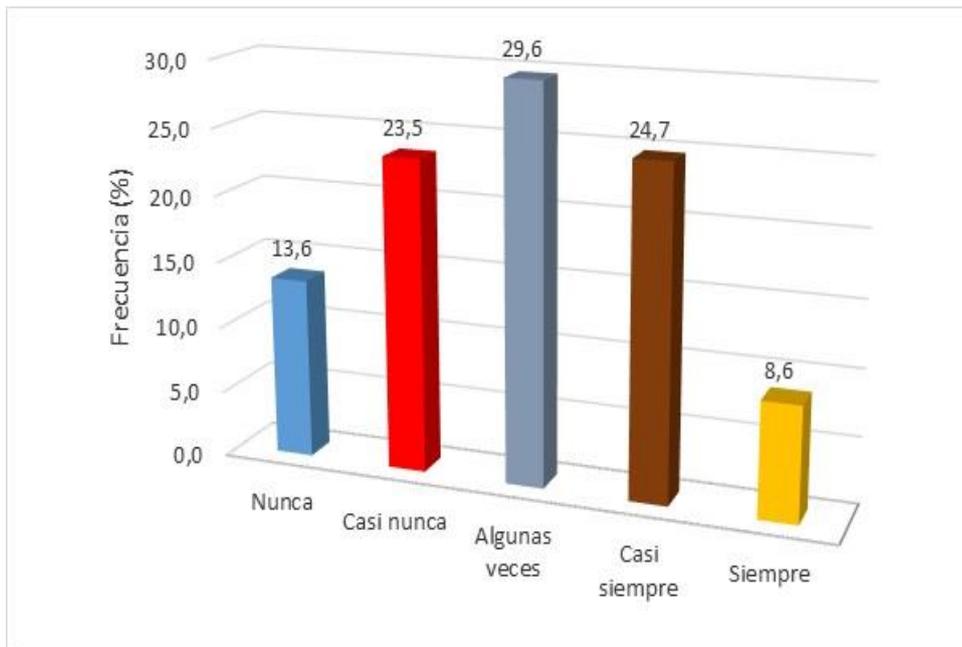


Grafico del cuadro No- 1

4.2.2 Como usuario la cultura organizacional incide en el servicio brindado

Cuadro N^o 2

Como usuario la cultura organizacional incide en el servicio brindado

Como usuario la cultura organizacional incide en el servicio brindado	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	14	17,3
Casi nunca	19	23,5
Algunas veces	22	27,2
Casi siempre	21	25,9
Siempre	5	6,2
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la cultura organizacional incide en el servicio brindado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 17,3% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca la cultura organizacional incide en el servicio brindado.
2. Un 23,5% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca la cultura organizacional incide en el servicio brindado.
3. Un 27,2% de la muestra encuestada opinan que algunas veces la cultura organizacional incide en el servicio brindado.
4. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre la cultura organizacional incide en el servicio brindado.
5. Un 6,2% de la muestra encuestada opinan que Siempre la cultura organizacional incide en el servicio brindado

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de más de la mitad manifiestan que la cultura organizacional incide en el servicio brindado

Figura No- 2
Aplicación del benchmarking entre los trabajadores mejorar la gestión municipal

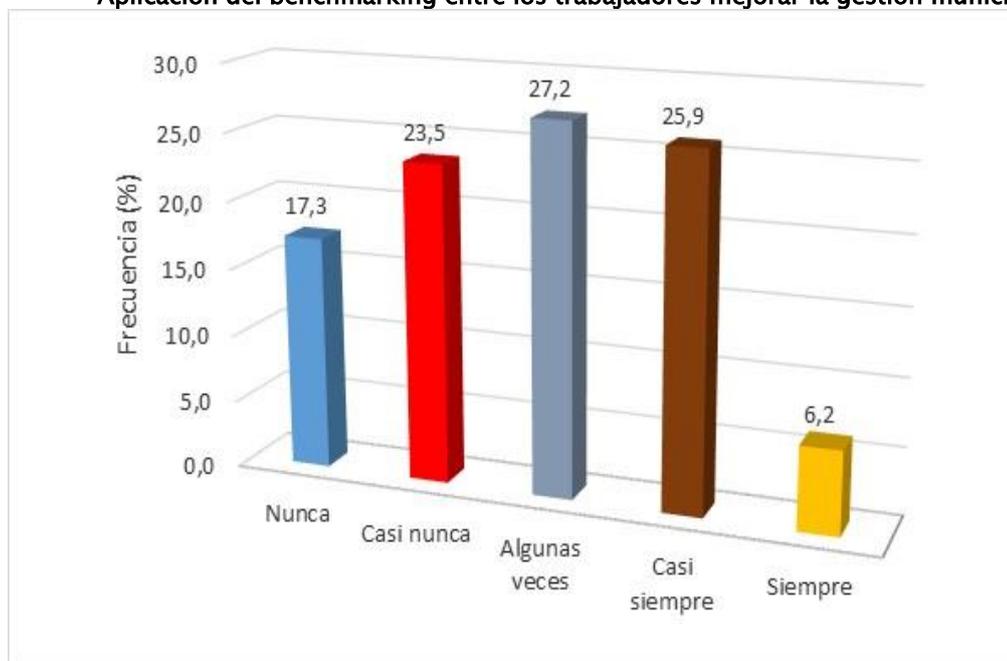


Gráfico del cuadro No-2

4.2.3 Los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización

Cuadro No 3

Los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización

Los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	12	14,8
Casi nunca	20	24,7
Algunas veces	24	29,6
Casi siempre	19	23,5
Siempre	6	7,4
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe indicios importantes para determinar que los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,8% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización.
2. Un 24,7% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización.
3. Un 29,6% de la muestra encuestada opinan que algunas veces los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización.
4. Un 23,5% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización.
5. Un 7,4% de la muestra encuestada opinan que Siempre los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de relación de regular que indicios importantes para determinar que los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización. Es preocupante porque existe un descontento de la mitad de los encuestados, por lo que es importante y necesario corregir esta deficiencia.

Figura No- 3
los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización

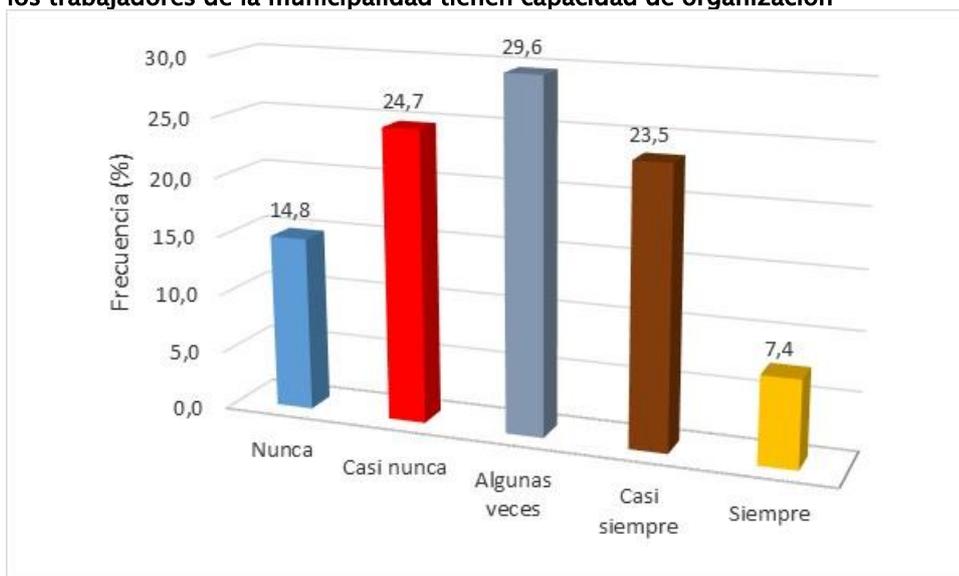


Grafico del cuadro No- 3

4.2.4 El personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.

Cuadro No- 4

El personal, muestra un trato cortés en la atención al usuario

El personal muestra un trato cortés en la atención al usuario	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	17	21,0
Casi nunca	22	27,2
Algunas veces	21	25,9
Casi siempre	17	21,0
Siempre	4	4,9
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 21% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.

- Un 27,2% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.
- Un 21% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.
- Un 4,9% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel bajo de que el personal muestra un trato cortés en la atención al usuario. Es preocupante porque existe un descontento de más de la mitad de los encuestados, por lo que es importante y necesario corregir esta deficiencia.

Figura No- 4

El personal muestra un trato cortés en la atención al usuario

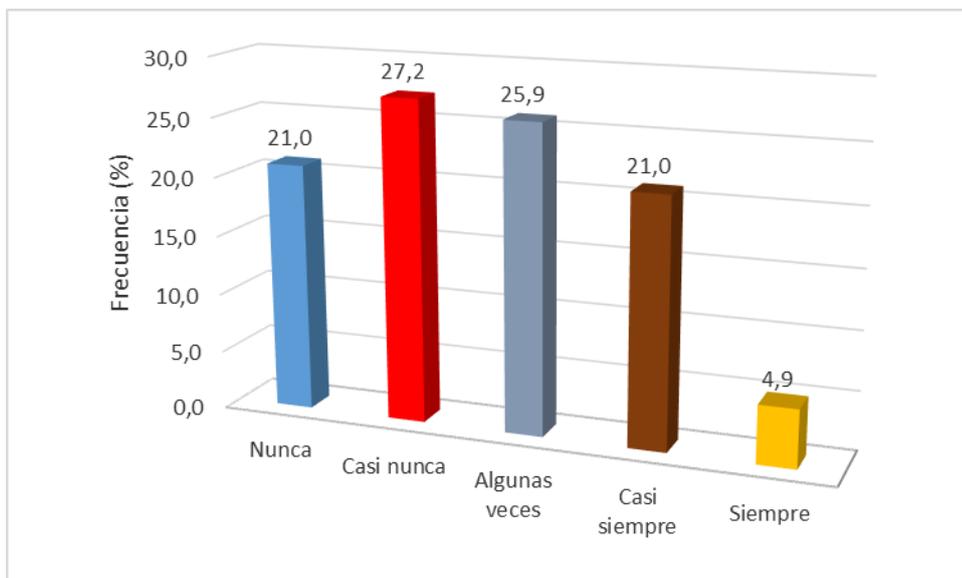


Grafico del cuadro No^a 4

4.2.5 Los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.

Cuadro No- 5

Los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado

Los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	19	23,5
Casi nunca	16	19,8
Algunas veces	20	24,7
Casi siempre	16	19,8
Siempre	10	12,3
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 23,5% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.
2. Un 19,8% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.
3. Un 24,7% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.

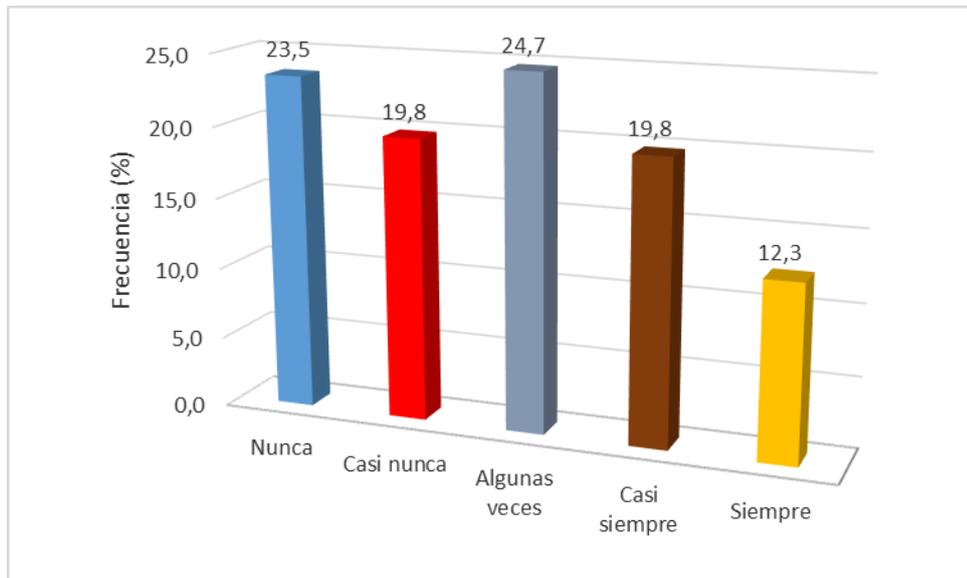
4. Un 19,8% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.
5. Un 12,3% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular de confianza que existe que los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado. Es preocupante porque existe una desconfianza de casi la mitad de los encuestados, por lo que es importante y necesario corregir esta deficiencia en la mejora de confianza

Figura No- 5

Los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado



ro No- 5

4.2.6 Ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

Cuadro No- 6

Ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

Ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	11	13,6
Casi nunca	30	37,0
Algunas veces	19	23,5
Casi siempre	11	13,6
Siempre	10	12,3
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13,6% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.
2. Un 37% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.
3. Un 23,5% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.
4. Un 13,6% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

5. Un 12,3% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular que ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

Es preocupante porque existe un nivel de compromiso de un poco más de la mitad de los encuestados, por lo que es necesario corregir esta deficiencia en la mejora.

Figura No- 6

Ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.

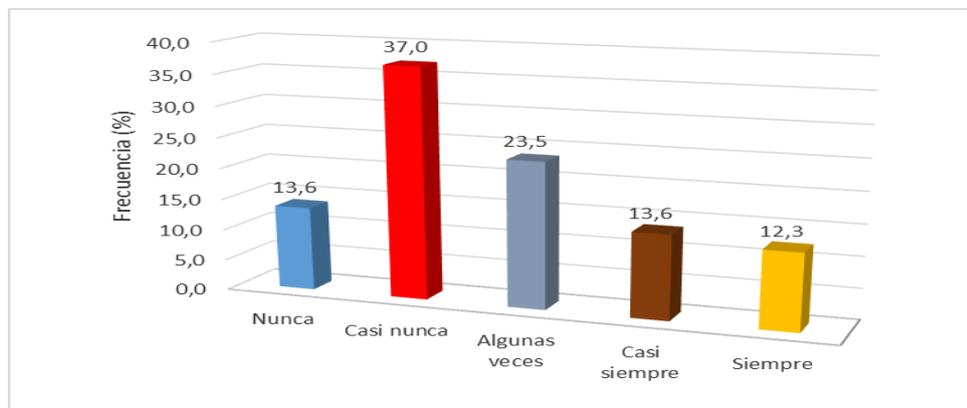


Grafico del cuadro No- 6

4.2.7 ¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad?.

Cuadro No- 7

¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad?

¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	9	11,1
Casi nunca	14	17,3
Algunas veces	17	21,0
Casi siempre	25	30,9
Siempre	16	19,8
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si ¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad? se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,1% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.
2. Un 17,3% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.
3. Un 21% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.

4. Un 30,9% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.
5. Un 19,8% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel aceptable que considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad.

Figura No- 7

¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad?.

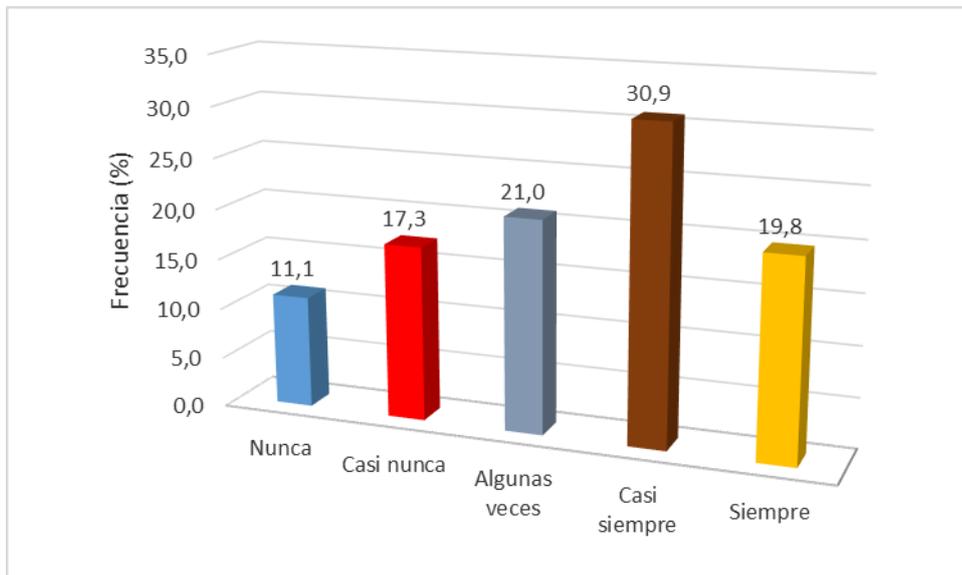


Grafico del cuadro No- 7

4.2.8 ¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?

Cuadro No- 8

¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?

¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	15	18,5
Casi nunca	19	23,5
Algunas veces	20	24,7
Casi siempre	15	18,5
Siempre	12	14,8
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 18,5% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado
2. Un 23,5% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado.
3. Un 24,7% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado.
4. Un 18,5% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado.
5. Un 14,8% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular, que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado. Pero es necesario mejorar.

Figura No- 8

¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?

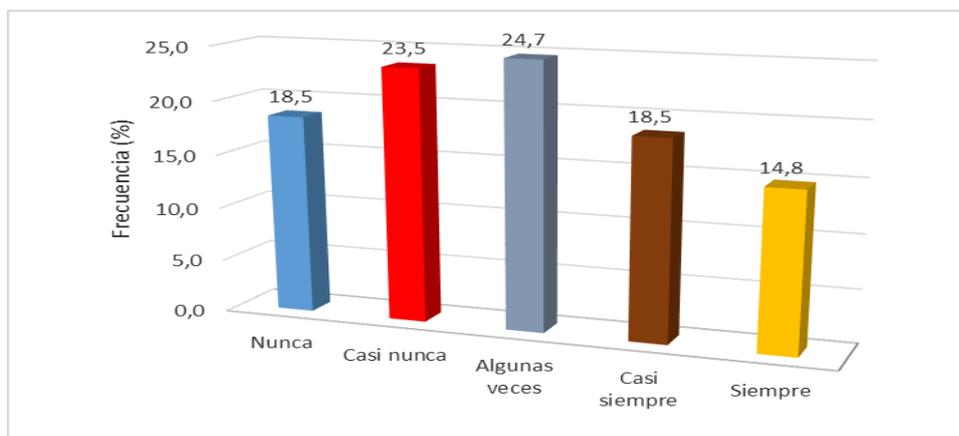


Grafico del cuadro No- 8

II. Calidad de la Gestión

4.2.9 ¿Considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad?.

Cuadro No- 9

¿Considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad?.

¿Considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad?.	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	10	12,3
Casi nunca	12	14,8
Algunas veces	25	30,9
Casi siempre	20	24,7
Siempre	14	17,3
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÒN:

Con la finalidad de conocer si la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12,3% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad.
2. Un 14,8% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad.
3. Un 30,9% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad.
4. Un 24,7% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad.
5. Un 17,3% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 41,0% afirman que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad. Por lo que es necesario mejorar en un 27,1% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 09

¿Considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad?

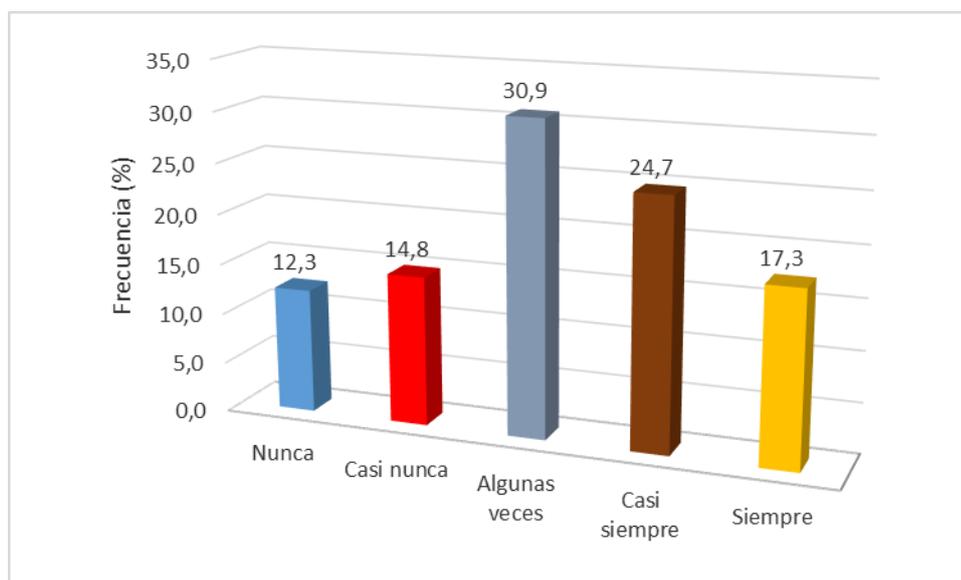


Grafico del cuadro No- 09

4.2.10 ¿La calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?

Cuadro No- 10

Interrelación óptima entre los trabajadores de la institución

¿La calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	5	6,2
Casi nunca	10	12,3
Algunas veces	22	27,2
Casi siempre	25	30,9
Siempre	19	23,5
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 6,2% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.
2. Un 12,3% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.
3. Un 27,2% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.
4. Un 30,9% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.
5. Un 23,5% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 64,4% afirman que la calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.

Figura No- 10

¿La calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?

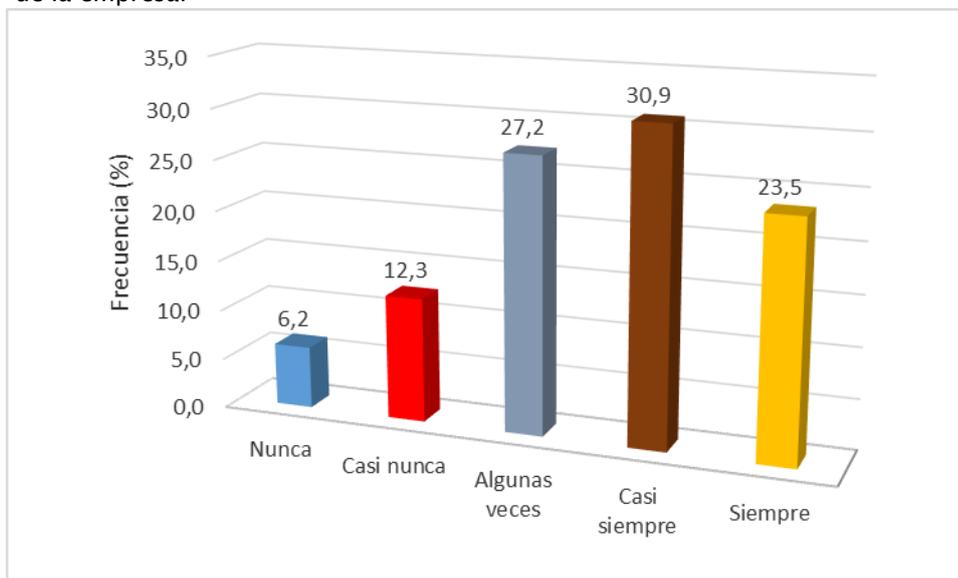


Grafico del cuadro No- 10

4.2.11. ¿La calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización?

Cuadro No- 11

¿La calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización?

¿La calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	4	4,9
Casi nunca	9	11,1
Algunas veces	18	22,2
Casi siempre	28	34,6
Siempre	22	27,2
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 4,9% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización.
2. Un 11,1% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización.
3. Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización.
4. Un 34,6% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización.
5. Un 27,2% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 61,8% afirman que si la calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización. Por lo que es necesario mejorar en un 15,0% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 11

¿La calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización?

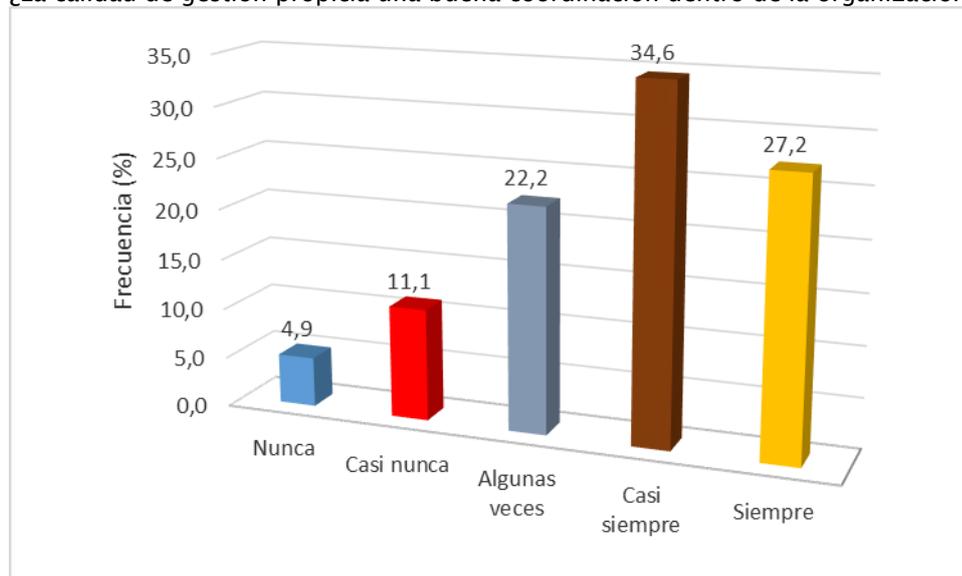


Grafico del cuadro No- 11

4.2.12 ¿Considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas?

Cuadro No- 12

¿Considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas?

¿Considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	3	3,7
Casi nunca	4	4,9
Algunas veces	20	24,7
Casi siempre	35	43,2
Siempre	19	23,5
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÒN:

Con la finalidad de conocer si existe que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 3,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas.
2. Un 4,9% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas.
3. Un 24,7% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas.
4. Un 43,2% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas.
5. Un 23,5% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 66,7% afirman que existe una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas. Por lo que es necesario mejorar en un 45,4% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 12

¿Considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la municipalidad en sus diferentes áreas?

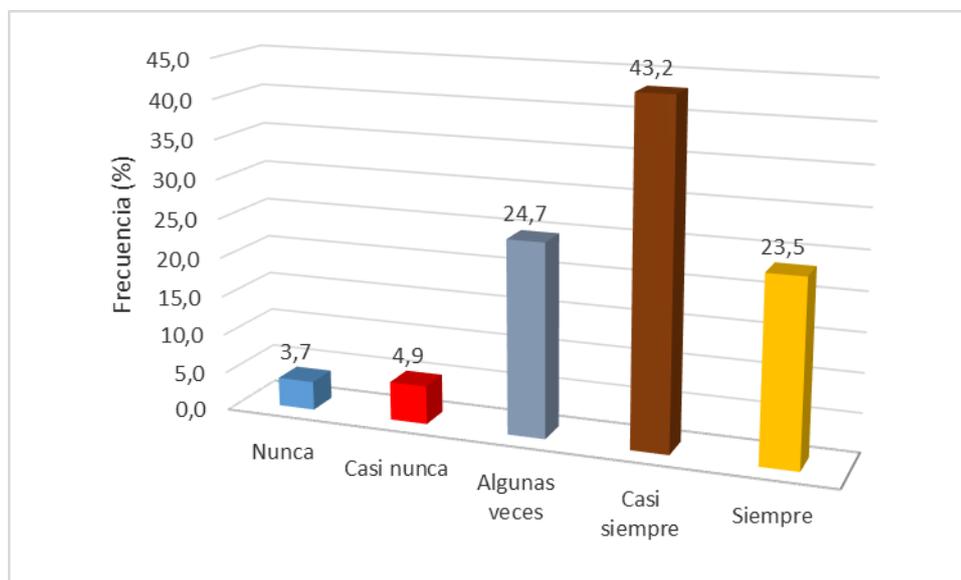


Grafico del cuadro No- 12

4.2.13 ¿Una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?

Cuadro No- 13

¿Una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?

¿Una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	1	1,2
Casi nunca	3	3,7
Algunas veces	13	16,0
Casi siempre	39	48,1
Siempre	25	30,9
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÒN:

Con la finalidad de conocer si existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 1,2% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.
2. Un 3,7% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca considera que existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.
3. Un 16% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces considera que si existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.
4. Un 48,1% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre considera que si existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.
5. Un 30,9% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre considera que si existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 78,0% afirman que si existe una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores.

Figura No- 13

¿Una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?

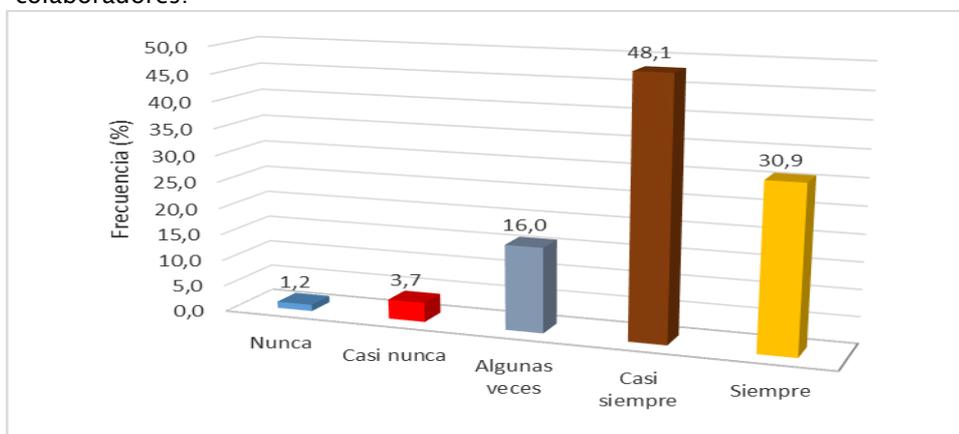


Grafico del cuadro No- 13

4.2.14 ¿Cómo califica usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad?

Cuadro No- 14

¿Cómo califica usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad?

¿Cómo califica usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	15	18,5
Casi nunca	25	30,9
Algunas veces	18	22,2
Casi siempre	15	18,5
Siempre	8	9,9
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer cómo calificaría usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 18,5% de la muestra encuestada manifiestan que nunca hay calidad de gestión con la que cuenta la municipalidad.

2. Un 30,9% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca hay calidad de gestión con la que cuenta la municipalidad.
3. Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces hay calidad de gestión con la que cuenta la municipalidad.
4. Un 18,5% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre hay calidad de gestión con la que cuenta la municipalidad.
5. Un 9,9% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre hay calidad de gestión con la que cuenta la municipalidad.

Conclusión:

Un 49,4% de la muestra encuestada están en un nivel de que manifiestan de que no hay calidad de la gestión en la municipalidad.

Figura No- 14

¿Cómo califica usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad?

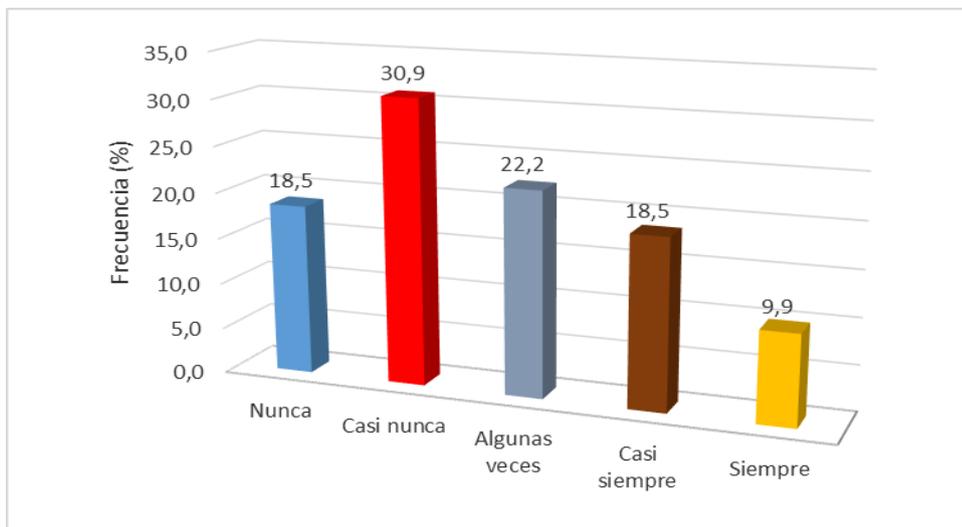


Grafico del cuadro No- 14

4.2.15 ¿Considera que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad?

Cuadro No- 15

¿Considera que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad?

¿Considera que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	5	6,2
Casi nunca	7	8,6
Algunas veces	10	12,3
Casi siempre	30	37,0
Siempre	29	35,8
Total	81	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 6,2% de la muestra encuestada manifiestan que nunca existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad.
2. Un 8,6% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad.
3. Un 12,3% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad.

4. Un 37% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad.
5. Un 35,8% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad.

Conclusión:

Un 72,8% de la muestra encuestada manifiestan de que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad

Figura No- 15

¿Considera que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad?

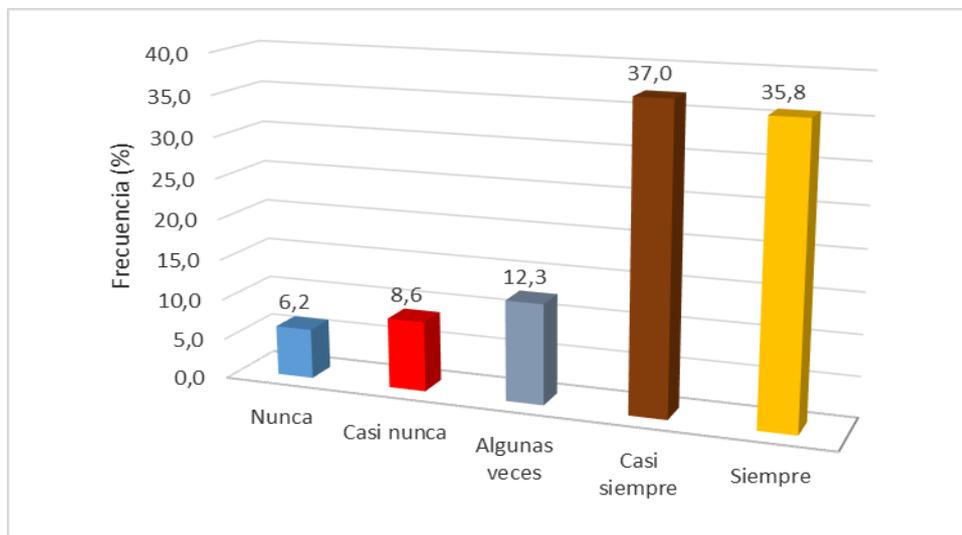


Gráfico del cuadro No- 15

4.3. Prueba de hipótesis

HIPOTESIS GENERAL

H1. Existe una incidencia significativa entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

Ho No existe una incidencia significativa entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,03782 = 3,782%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,03782 % existe asociación entre cultura organizacional y la calidad de gestión.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una incidencia significativa entre la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2018”.

HIPOTESIS ESPECIFICA

a)

H1. Existe una relación significativa entre la atención al detalle y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Ho No existe una relación significativa entre la atención al detalle y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,00863 = 0,8863%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,8863% existe asociación entre la atención al detalle y la calidad de gestión.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación significativa entre la atención al detalle y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.”.

b)

H1. Existe una relación significativa e importante entre la orientación hacia los resultados y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Ho No existe una relación significativa e importante entre la orientación hacia los resultados y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,00152 = 0,152%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,1523% existe asociación entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación significativa e importante entre la orientación hacia los resultados y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.”.

c)

H1. Existe una relación significativa entre la orientación a las personas y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Ho No existe una relación significativa entre la orientación a las personas y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= $0,02234 = 2,234\%$

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 2,234% existe asociación entre la orientación hacia las personas y la calidad de gestión.

or lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación significativa entre la orientación a las personas y la calidad de la gestión en la Municipalidad provincial de Pasco - 2018

4.4 Discusión de resultados

La investigación se originó con la formulación de la interrogante, ¿De qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2018?, corresponde en esta parte verificar los resultados con los objetivos y las correspondientes hipótesis. El primer objetivo, es determinar la influencia de la cultura organizacional, en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, al respecto en el contexto de estándares y objetivos de la cultura organizacional, se ha analizado si están especificadas los estándares de cultura organizacional y la calidad de la gestión, considera que la cultura organizacional influye en la calidad de la gestión y con un p-valor $\leq 0,03782$ se ha hallado la relación significativa. Estos resultados son

contrastados con la interrogante de que considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad, a lo que un 50,7% se muestran con esa predisposición de realizar las cosas bien con eficiencia y eficacia.

El segundo objetivo es determinar la relación que existe entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, al respecto en el contexto de nivel de resultados, se ha analizado adecuadamente y con un p-valor $\leq 0,00152$ se ha hallado la relación significativa, entre la orientación hacia los resultados y la calidad de la gestión, tal es así que el 12,3% consideran que siempre los trabajadores orientan los resultados a la calidad de la gestión, en tanto casi siempre están en un 19,8% por lo que los trabajadores orientan los resultados a la calidad de la gestión.

El tercer objetivo es determinar la relación que existe entre la orientación a las personas y la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, al respecto en el contexto de orientación a las personas, se ha analizado los trabajadores tienen como principal función el de estar orientado a las personas su atención, pero se necesita de una adecuada gestión y con un p-valor $\leq 0,02234$ se ha hallado la relación significativa, tal es así que el 4,9% consideran que siempre debe ser prioridad una buena atención al usuario y un 21,0% manifiestan casi siempre, debe de atenderse adecuadamente al usuario.

CONCLUSIONES

1. Los resultados nos muestran que con una probabilidad de error de 0,03782 % existe asociación entre cultura organizacional y la calidad de gestión.
2. Los resultados nos muestran que con una probabilidad de error de 0,8863% existe asociación entre la atención al detalle y la calidad de gestión.
3. Los resultados nos muestran que con una probabilidad de error de 0,1523% existe asociación entre la orientación hacia los resultados y la calidad de gestión.
4. Los resultados nos muestran que con una probabilidad de error de 2,234% existe asociación entre la orientación hacia las personas y la calidad de gestión.

RECOMENDACIONES

Con los resultados de la investigación se sugiere:

1. Desarrollar talleres de interrelación entre trabajadores mejorando las habilidades personales de cultura organizacional y calidad de gestión para mejorar la atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pasco.
2. Realizar un plan de trabajo para desarrollar círculos de mejora personal para que los trabajadores sean sensibilizados y tener una adecuada cultura organizacional.
3. Propiciar la calidad de la gestión entre los trabajadores de acuerdo al rendimiento y su actitud de mejora, así mismo empoderarles dotándoles de herramientas en su trabajo designado, impartiendo una política de incentivos para mejorar su desempeño profesional
4. Realizar un plan de mejora continua para desarrollar las capacidades de los trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

Aguirre, A. (2004). "La cultura de las organizaciones". Barcelona – España. Editorial Ariel.

Alles, M. (2006). "Desempeño por competencias evaluación de 360°". Buenos Aires:

Granica. Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill. Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación educativa (2da ed.) México Pearson Educación.

Bittel. (2000). Administración de Personal Bisquera, R. (2009) Metodología de la investigación educativa (2da ed.) Lima La Muralla S.A.

Bustos, P. y Miranda, M. (2001) Clima Organizacional. Santiago – Chile: Editorial

Lautaro Castro (2016) "La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de administración Lima - 2017" (tesis posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú

Capelli, P. (2003). Contratar y retener a los mejores empleados. Barcelona – España. Ediciones Deusto.

Chiavenato, I. (2002) Administración en los nuevos tiempos. Colombia: Mc Graw

Hill. Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Distrito Federal – México: Editorial McGraw-Hill educación.

Darnell, M. (2001). Desarrollo de la cultura organizacional. México D.F.: Trilla

Hernández, Fernández y Baptista (2014). "Metodología de la investigación". Cuarta edición México.

Gareth, J. y Goffee, R. (2001). El carácter organizacional. Como la cultura corporativa puede crear o destruir negocios. Barcelona, España: Ediciones Granica.Ghiselli.

Chiavenato, I. (2002). Gestión de talento humano (Ed. Octava). Bogota , Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.

Cordova, I. (2001). Estadística Aplicada a la Investigación. Lima: San Marcos.

Coz, A. (2007). Metodología de la investigación científica. Lima: Mantaro.

Cristobal, J. (2006). Manual de indicadores de desempeño en el sector público. República Dominicana.

A N E X O S

CUESTIONARIO

Instrucciones

Distinguido encuestado (a):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2018

De la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer la cultura organizacional y la calidad de la gestión en la municipalidad provincial de Pasco, 2018, que de seguro se logrará, el cual redundará en beneficio de la comunidad municipal y el suyo, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedo muy agradecido.

N°	Cultura Organizacional	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	La cultura organizacional según su percepción se dio					
2	Como usuario la cultura organizacional incide en el servicio brindado					
3	Los trabajadores de la municipalidad tienen capacidad de organización					
4	El personal, muestra un trato cotes en la atención al usuario					
5	Los trabajadores que lo atendieron tiene competencias personales para que su trato sea el más adecuado					
6	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal demuestra cultura organizacional para llevar a cabo su trabajo.					
7	¿Considera que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la municipalidad?					
8	¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?					

Calidad de la Gestión		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera que la calidad de gestión genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la municipalidad?					
2	¿La calidad de la gestión fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa?					
3	¿La calidad de gestión propicia una buena coordinación dentro de la organización?					
4	¿Considera que una buena calidad de gestión mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas?					
5	¿Una buena calidad de gestión permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores?					
7	¿Cómo califica usted la calidad de gestión con los que cuenta la municipalidad?					
8	¿Considera que existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse la calidad de gestión de la municipalidad?					

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO , 2018”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018?	Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	Existe una incidencia significativa entre la cultura organizacional y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X CULTURA ORGANIZACIONAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básico</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Detalle</i> <i>Resultados</i> <i>personas</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico Deductivo</i>
Pe1. ¿Cuál es la relación que existe entre la atención al detalle y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018?	Oe1 Determinar la relación que existe entre la atención al detalle y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	He1 Existe una relación significativa entre la orientación al detalle y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	VARIABLE DEPENDIENTE: Y CALIDAD DE GESTIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
Pe2. ¿Cuál es la relación que existe entre la orientación a los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018?	Oe2 Determinar la relación que existe entre la orientación a los a los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	He2 Existe una relación significativa e importante entre la orientación a los resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	<u>DIMENSIONES</u> Satisfacción Eficiencia competitividad.	POBLACIÓN La población de estudio comprende el total de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, según CAP: 107. MUESTRA 81 servidores
Pe3 ¿Cuál es la relación que existe, entre la orientación a las personas y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018?	Oe3 Determinar la relación que existe entre la orientación a las personas y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.	He3 Existe una relación significativa entre la orientación a las personas y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018.		TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>