

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 2018**

PRESENTADO POR:

RONALD DEMETRIO FLORES FLORES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

ASESOR:

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

HUACHO - 2019

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 2018**

RONALD DEMETRIO FLORES FLORES

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2019**

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion Huacho is a large, circular emblem. It features a central yellow sun with rays, a blue gear, and a blue figure that appears to be a stylized person or a symbol of knowledge. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" is written in a circular path around the top, and "HUACHO" is written at the bottom. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent yellow color.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a los seres que siempre me han visto y me verán.

A mis padres por haberme dado la vida.

A mi familia que me acompaña siempre.

A todos los amigos y personas que creen en mí.

A todos los alumnos y alumnas que me ayudan a ser cada día mejor.

Ronald Demetrio Flores Flores

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que creen en mí, a las instituciones que me han permitido mejorar mis competencias profesionales. A todos los docentes que han ayudado a convertirme en el profesional que soy.



Ronald Demetrio Flores Flores

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiv |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1 Problema general | 3 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 5 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 5 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 6 |
| CAPÍTULO II | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 7 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 10 |
| 2.2 Bases teóricas | 12 |
| 2.2.1 Clima Organizacional | 12 |
| 2.2.2 Gestión de la Calidad | 18 |
| 2.3 Bases filosóficas | 25 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 26 |
| 2.5 Hipótesis de investigación | 27 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 27 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 2.6 Operacionalización de las variables | 28 |
| CAPÍTULO III | 30 |
| METODOLOGÍA | 30 |
| 3.1 Diseño metodológico | 30 |
| 3.2 Población y muestra | 30 |
| 3.2.1 Población | 31 |
| 3.2.2 Muestra | 31 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 31 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información | 32 |
| CAPÍTULO IV | 33 |
| RESULTADOS | 33 |
| 4.1 Análisis de resultados | 33 |
| 4.2 Contrastación de hipótesis | 41 |
| CAPÍTULO V | 51 |
| DISCUSIÓN | 51 |
| 5.1 Discusión de resultados | 51 |
| CAPÍTULO VI | 56 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 56 |
| 6.1 Conclusiones | 56 |
| 6.2 Recomendaciones | 57 |
| REFERENCIAS | 59 |
| 7.1 Fuentes documentales | 59 |
| 7.2 Fuentes bibliográficas | 60 |
| 7.3 Fuentes hemerográficas | 61 |
| 7.4 Fuentes electrónicas | 62 |
| ANEXOS | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Baremo de la variable Clima Organizacional..... | 33 |
| Tabla 2. Niveles de clima organizacional..... | 34 |
| Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión ambiente social | 35 |
| Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas personales del clima organizacional..... | 36 |
| Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión comportamiento organizacional | 37 |
| Tabla 6. Niveles alcanzados en la dimensión Responsabilidad laboral | 38 |
| Tabla 7. Baremo de la variable Desempeño profesional docente..... | 40 |
| Tabla 8. Niveles alcanzados en la Gestión de la calidad | 40 |
| Tabla 9. Resultados de la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk | 42 |
| Tabla 10. Correlación entre el clima organizacional y gestión de calidad. | 43 |
| Tabla 11. Correlación entre el ambiente social y la gestión de la calidad..... | 45 |
| Tabla 12. Correlación entre las expectativas personales y la gestión de la calidad | 46 |
| Tabla 13. Correlación entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad . | 48 |
| Tabla 14. Correlación entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad | 49 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Niveles de clima organizacional | 34 |
| Figura 2. Niveles alcanzados en la dimensión Ambiente social..... | 35 |
| Figura 3. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas personales | 36 |
| Figura 4. Niveles alcanzados en la dimensión comportamiento organizacional | 38 |
| Figura 5. Niveles alcanzados en la dimensión Responsabilidad laboral | 39 |
| Figura 6. Niveles alcanzados en la gestión de la calidad..... | 41 |
| Figura 7. Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y la gestión de la calidad. | 44 |
| Figura 8. Diagrama de dispersión entre el ambiente social la gestión de la calidad | 45 |
| Figura 9. Diagrama de dispersión entre las expectativas personales y la gestión de la calidad | 47 |
| Figura 10. Diagrama de dispersión entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad..... | 48 |
| Figura 11. Diagrama de dispersión entre la responsabilidad laboral la gestión de la calidad | 50 |

RESUMEN

El propósito de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el presente año académico. En las actuales circunstancias que se precisa por la ley universitaria N° 30220, el sistema universitario peruano debe lograr dos condiciones básicas de calidad, por un lado el licenciamiento y por otro la acreditación para su funcionamiento, se hace necesario la aplicación de estudios que ayuden al logro de tales objetivos institucionales.

En base a lo establecido se determina el problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?, de ahí se desprende el objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. La hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, las técnicas de recolección de datos fue la encuesta con escala de Likert, el análisis documental; las que se han procesado y permitido tener los resultados cuyas conclusiones describimos a continuación:

La hipótesis general: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,855 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

La hipótesis específica 1: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,808 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

La hipótesis específica 2: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,908 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

La hipótesis específica 3: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,946 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

La hipótesis específica 4: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,939 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Palabras clave: Clima organizacional, gestión de calidad, autoridades, docentes, trabajadores



ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between organizational climate and quality management in the Professional School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, this academic year. In the current circumstances required by university law No. 30220, the Peruvian university system must achieve two basic conditions of quality, on the one hand the licensing and on the other accreditation for its operation, it is necessary to apply studies that help to the achievement of such institutional objectives.

Based on what has been established, the general problem is determined. What is the relationship between the organizational climate and quality management in the School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018 ?, hence the general objective , determine the relationship between the organizational climate and quality management at the School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018. The research hypothesis, there is a significant relationship between the organizational climate and management of the quality in the School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018.

The methodology used was descriptive correlational, the techniques of data collection was the survey with Likert scale, the documentary analysis; those that have been processed and allowed to have the results whose conclusions we describe below:

The general hypothesis: the Sig value (bilateral) = P_value = 0,000 is less than the significance level of 0.05; then the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be shown statistically that there is a significant relationship between the organizational climate and quality management in the Professional School of Systems Engineering of the José Faustino

Sánchez Carrión National University. The correlation coefficient R of Pearson is 0.855, which means that there is a high positive direct correlation.

Specific hypothesis 1: the Sig value (bilateral) = P_value = 0,000 is less than the significance level of 0.05; then the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be evidenced statistically that, if there is a significant relationship between the social environment and quality management at the Professional School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018. The correlation coefficient R of Pearson is 0.808 which means that there is a high positive direct correlation.

Specific hypothesis 2: Sig (bilateral) value = P_value = 0,000 is less than the significance level of 0.05; then the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be evidenced statistically that, if there is a significant relationship between personal expectations and quality management in the Professional School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018. The correlation coefficient R of Pearson, is 0.908 which means that there is a very high positive correlation.

Specific hypothesis 3: Sig (bilateral) value = P_value = 0.000 is less than the significance level of 0.05; then the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be evidenced statistically that, if there is a significant relationship between organizational behavior and quality management at the Professional School of Systems Engineering of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2018. The correlation coefficient R of Pearson is 0.956 which means that there is a very high positive correlation.

Keywords: Organizational climate, quality management, authorities, teachers, workers

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en la búsqueda de la relación entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de esta manera se podrá observar las condiciones que presentan las variables: clima organizacional y gestión de la calidad.

Se define como clima organizacional a las condiciones aceptables en un espacio físico donde se interrelacionan las personas en condiciones de jefe y trabajadores con armonía para desarrollar trabajos en armonía. Por gestión de la calidad se reconoce a las acciones que lleva adelante una organización para administrar una empresa con marcado éxito.

La investigación se estructura en base a la propuesta de la Escuela de Posgrado de la Universidad, que comprende seis capítulos.

Capítulo I se refiere al planteamiento del problema que relacionan a las variables de investigación.

Capítulo II conformado por el marco teórico que relacionan a las variables de investigación.

Capítulo III la que define la metodología a implementar en la investigación.

Capítulo IV se expone todo lo referido a los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección, tabulación e información, con sus respectivos cuadros y gráficos.

Capítulo V se muestra la discusión de resultados, que se contrastan con otras investigaciones.

Capítulo VI se muestra las conclusiones y las recomendaciones como resultado de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La situación de la universidad a nivel mundial ha sufrido en los últimos años una marcada diferencia entre las condiciones de enseñanza y formación de profesionales. Se puede mencionar que han sido divididos en tres grandes grupos; los rankings establecidos para mostrar las diferencias señalan condiciones de calidad y eficiencia en el servicio. Las que se ubican en primer lugar han desarrollado en gran nivel las investigaciones que hacen merecimiento a reconocimientos y premios mundiales, tal es el caso de los premios Nobel, en segundo lugar las que dan prestigio y aporte a la cultura y la ciencia, pero que no destacan en temas de investigación científica; por último encontramos universidades que existen para la formación de profesionales, pero sin destacar en ningunos de los ámbitos que se sugiere deberían de tener: la investigación, la ciencia y la cultura.

Las condiciones mencionadas anteriormente no escapan al escenario nacional, donde se vislumbra una brecha en las condiciones de formación de las universidades públicas y privadas, las que se ubican en la capital de la República, y las que se ubican en capitales de departamentos y las provincias. Las Universidades peruanas alejadas en los rankings mundiales de los lugares de privilegio solo permiten formar profesionales solo cumpliendo condiciones básicas, lo que se observa por el gran número de profesionales que se desempeñan en otras actividades laborales, y no en la que fueron formados.

La reforma universitaria en el Perú establecida por la Ley Universitaria 30220, considera las propuestas del Proyecto Educativo Nacional al 2021, que fundamenta el sistema universitario bajo condiciones de calidad, a través de los procesos de licenciamiento y de acreditación universitaria, que se está llevando a cabo por la SUNEDU y el SINEACE, organismos especializados en nuestro país.

A partir de las propuestas de cambio para la Universidad peruana, se debe de tener presente, según mi punto de vista, dos condiciones, por un lado el clima organizacional enmarcado en todos los niveles laborales, desde la denominada alta dirección, los niveles intermedios y los niveles operativos deben de fluir de manera armoniosa; si se cumple estas condiciones está asegurada la gestión de calidad, que se puede observar brindando un servicio en la que los usuarios deberán sentirse satisfechos. Es lo que están logrando las Universidades con la acreditación y el licenciamiento institucional.

Teniendo una visión sobre la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de Huacho, he podido llegar a determinar que hay brechas muy notorias en la armonía dentro de los trabajadores y funcionarios, no hay respeto a las normas establecidas para atención a los usuarios, demora en los trámites documentarios, docentes que incumplen con sus actividades académicas y de carga no lectiva. Las autoridades no establecen normas claras que precisen la marcha académica, de investigación, administrativa e institucional. Coexisten diversos sindicatos de docentes y administrativos, que buscan desarrollar actividades a favor de autoridades y en contra de la gestión de turno.

La situación descrita en la UNJFSC, no permite apreciar un clima organizacional adecuado, lo que trae como consecuencias que la Universidad no sea vista por los usuarios como una institución que garantice la buena formación profesional. Lo que se vincula también con la gestión de calidad que hoy se exige en el ámbito universitario. Las instituciones que forman parte de los grupos de interés a los que la Universidad debe de

proveer con profesionales según el perfil deseado, no podrán cumplir tampoco las condiciones de calidad que se les exige, todo debido a la mala gestión de calidad.

En base a las condiciones planteadas sobre el clima organizacional y la gestión de calidad, preocupa saber si las instituciones del nivel superior universitario cumplen con las exigencias de calidad para su funcionamiento. Así me propongo realizar la investigación que busca relacionar las condiciones del clima organizacional y de gestión de calidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, que forma parte de la Facultad de Ingeniería, Industrial, Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicada en la ciudad de Huacho.

Los resultados determinaran si la institución está en condiciones de atender los servicios educativos y administrativos de calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018:

¿Cuál es la relación entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación existente entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Determinar la relación existente entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Determinar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Determinar la relación existente entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación relaciona al clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La investigación se justifica porque se ha tomado una temática muy relevante respecto al clima organizacional y como se manifiesta en la estructura funcional de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, tomando la referencia administrativa, docente y gerencial, que atiende a los estudiantes, docentes y egresados.

La gestión de calidad establecida como la mejora continua en los ámbitos de servicio a los usuarios, como son los estudiantes, que para su formación universitaria cuentan con un currículo adecuado y sostenible por competencias, y los recursos necesarios para ese logro; además de contar con docentes competentes en las especialidades que necesitan para lograr capacidades y conocimientos, para egresar como ingenieros de sistemas que atiendan los servicios de las demandas laborales en las empresa públicas y privadas.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial.

La investigación se llevará a cabo en la Escuela de Ingeniería de Sistemas, Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación poblacional.

El grupo social objeto de la investigación son las autoridades, docentes y estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, sin hacer diferenciación de ningún tipo.

Delimitación Temporal.

La investigación se centrará en el año 2018; pero, para efectos del estudio, se partirá de un análisis situacional entre los años anteriores.

Delimitación temática.

Se realizará un análisis de los temas de clima organizacional y la gestión de la calidad para establecer el marco teórico adecuado y sostenible en la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación es viable dado a que existen condiciones sociales, políticas, económicas, de apoyo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, y de tiempo para poder realizarla sin ningún inconveniente, además de la preparación académica del autor del estudio. Por lo tanto:

Respecto a la viabilidad económica del estudio: se cuentan con los recursos necesarios para llevar adelante la investigación.

Respecto a la viabilidad geográfica y climática para realizar el estudio: no hay inconvenientes geográficos y climáticos que perturben la investigación.

Respecto a la viabilidad del apoyo de la institución educativa para realizar el estudio: no se tienen inconvenientes para el acercamiento directo y oportuno a la institución educativa con fines de la investigación.

Respecto a la viabilidad política para realizar el estudio: no hay preferencia política alguna, por lo que no existe sesgo alguno que perturbe la investigación.

Respecto a la viabilidad temporal para realizar el estudio: el factor tiempo es manejable de acuerdo a las necesidades propias de la investigación; el investigador presenta buenas relaciones con los integrantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Las investigaciones internacionales que fundamentan la nuestra, han sido seleccionadas de diferentes repositorios digitales. Así es el caso de (Delgado, 2006), en su investigación “Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las Universidades de São Paulo y Antioquia”. Formula su principal conclusión: “Toda biblioteca desea tener profesionales con algunas características fundamentales: capacidad para gerenciar, combinada con conocimiento técnico; experiencia en su área de actuación, combinada con una visión amplia del trabajo bibliotecario; competencia integral en la especialidad, unida a una cultura general amplia; además de: confiabilidad, creatividad, ética y honestidad de propósitos. No obstante, para obtener ese profesional, es necesario invertir en un aprendizaje continuo, sistemático y personalizado, que conduzca al desarrollo de las competencias y habilidades posibles de acuerdo con sus características personales y las necesidades de la biblioteca. Es necesario promover el crecimiento profesional” (p. 113).

En la investigación de (Pérez, 2011), titulada “Motivación y Satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis”, busca la relación entre la motivación y la satisfacción laboral, pero con trascendencia dentro del contexto socio cultural. Como lo

señala el autor; “de lo expuesto se deduce que se suelen emplear procedimientos diversos o formas diversas de aproximación a una realidad tan compleja como la motivación y satisfacción laboral. Entre las más empleadas predominan las de tipo psicológico o microsociológico, que privilegian aspectos de la motivación individual frente al trabajo o las condicionadas por el ámbito trabajo, tratando de mostrar las vías de solución y evitar un excesivo grado de disconformidad con la tarea” (p. 164).

En su investigación (Correa, 2013), en la tesis “Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran”, para la Universidad Militar Nueva Granada, el autor propone al respecto: “El presente estudio se realizó en el marco de la línea de Liderazgo y Gestión Educativa, en donde se toman algunos aportes del pensamiento sistémico que distingue y religa sin desunir teniendo en cuenta como parte importante al orden en donde éste mantiene una relación dialógica (antagonista, competidora y complementaria al mismo tiempo) entre el orden, el desorden y la organización. Estos aspectos (el orden, desorden y organización) se ven bastante fuertes en este trabajo de investigación que tienen que ver con el tema del clima laboral pues no es una temática que se presente sola y no es una unidad que no se pueda desordenar, pues precisamente se pretende también generar un desorden en los conceptos relacionados con el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo que se dan en el contexto elegido, los cuales juegan un papel importante en la medida en que todo el tiempo están interactuando como actores indispensables en la construcción del clima organizacional” (p. 6).

Para (Zans, 2017), en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, para optar el grado

de Magister en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; el autor concluye, que los resultados obtenidos indican que el “Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas” (p. 3).

Para (Ortíz, 2010), en su tesis “Modelo de Gestión de la calidad de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”, para la Universidad Técnica de Ambato, propone como su conclusión principal, “que el análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerrequisito para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito” (p. 94).

En la investigación de (Calvo, 2014), sustentada como tesis titulada “Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional de la comunidad de docentes y administrativos, del colegio instituto Bogotá de ciudad Berna”, para optar el grado de

Magister en Educación. En su trabajo llegó a la conclusión “que gracias al diseño e implementación la estrategia basado en talleres, compuestos por discusiones, cuestionarios y actividades lúdicas, ha sido posible mejorar y profundizar los conocimientos que los docentes tienen sobre los factores que inciden en un adecuado clima organizacional, sobre las prácticas y actitudes que debe desarrollar cada integrante para favorecer un positivo ambiente en el trabajo, y sobre la importancia de generar unas buenas relaciones interpersonales, basadas en la comunicación, en la motivación y en la integración, para experimentar una mayor satisfacción en el trabajo, y así poner más empeño en cada una de las actividades y funciones que se deben realizar para cumplir con las metas y objetivos de la institución” (p. 8).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Las investigaciones nacionales, también aportan en el estudio que propongo, las que se han tomado de los repositorios digitales de la Universidades del Sistema peruano, es el caso de (Palma, 2011), en su tesis “La cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la universidad nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco en el año 2011”, para optar el Grado Académico de Magíster con Mención en Gestión Educacional, para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El autor propone “los resultados de la investigación han reportado la existencia de una relación positiva estadísticamente significativa ($Rho= 0.706$) entre la variable Clima Organizacional y la variable Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$) al 5% de significancia bilateral, lo que demuestra que los resultados pueden ser generalizados a la población de estudio. En el presente trabajo de investigación se ha podido comprobar que el 50% de la Gestión de la Calidad Pedagógica de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” va a depender de la variable Clima Organizacional” (p. 4).

Para (Alvarez, 2002), en su Tesis “La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril – agosto 2001”, para optar el título de licenciada en Comunicación Social, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su trabajo concluyó que “la cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma. Se recomendó a la Dirección General de la institución gestionar un programa de cambio cultural que permita lograr un mayor compromiso de los grupos de referencia que la integran” (p. 5).

Para (Molocho, 2010), en su tesis “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009”, para optar el grado académico de Magister en Educación, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sostiene en sus resultados que desde “La perspectiva de una investigación de tipo – descriptivo- explicativo utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes Del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplico mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Con La presente actividad se logró conocer los factores determinantes del clima institucional que influyen en la gestión de La sede administrativa de la Unidad de gestión local N° 01 del cono Sur de Lima” (p. 6).

Para (Melendez, 2017), en su tesis: “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, para optar el título de Ingeniero Industrial, para la PUCP, propone en su resumen que, “se realizó un análisis de la situación actual de la empresa en el que se detectaron las principales falencias del sistema que son “planificación del sistema de gestión de calidad”, “evaluación de desempeño” y “mejora”. Es por ello, que se propone la implementación del sistema de

gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se rediseñarán aquellos procesos de manera que cumplan con los requisitos de la norma. La correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 ofrecerá beneficios a nivel de procesos y organizacionales, de esta manera se aumentará la productividad, se tendrán ahorros en el consumo de agua, electricidad y se incrementará la motivación del personal” (p. 4).

Para (Natividad, 2017), en su tesis “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, para la Universidad César Vallejo, propone “los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad” (p. 13).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

Definiciones de Clima Organizacional

Para definir el término de clima organizacional hay que buscar información de diversos autores. El término para algunos autores, son las situaciones propicias para el desarrollo institucional a través de una buena gestión, para otros es la forma de enfrentar las situaciones problemáticas de forma corporativa. En seguida podemos revisar las propuestas de algunos de ellos.

De acuerdo con (Phegan, 1998), en el trabajo debe existir compromisos y formas agradables de cumplirlos, como bien lo señala el autor “En toda organización, el trabajo debe

implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes situaciones. Debe ser reflejo de una vida agradable...” (p. 13).

El clima organizacional se define como las percepciones de los ejecutivos sobre la marcha de la institución que dirigen, como lo señala (Rodríguez, 1999), “La percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional. El Clima Organizacional es un atributo del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común” (p. 27).

El clima de las organizaciones lo determinan las personas, como lo señala (Martínez, 2003), “El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción...” (p. 70). Otra definición corresponde a (Uribe, 2014), que sostiene que “el clima organizacional como un reflejo de la percepción de los trabajadores con relación a su entorno” (p. 34).

El clima organizacional también es la percepción que se tiene sobre la organización, así para (Badillo & Asencio, 2009), el “clima organizacional es la percepción que tiene el individuo de la organización para la cual labora y los aspectos que pueden influir en el clima organizacional son los cambios, la alteración de las condiciones económicas, la competencia, la rotación de los mandos superiores, las capacitaciones y la reestructuración” (p. 58).

También se considera que para que exista un buen clima las condiciones deben de ser estables en la organización, como señala (Cabrera, 2003), el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y en el comportamiento de sus miembros (...) es el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los empleados de una organización; que ellos son quienes lo crean y se hace manifiesto por las reacciones culturales, la interpretación de realidades y métodos de acción

que caracterizan a un momento de la organización; a pesar de no ser tocado ni visto, el clima organizacional tiene una existencia real y trascendente (p. 45).

Se puede entender que el clima organizacional es importante para desarrollar una serie de procesos en la institución: organización, modernización e innovación; de estas acciones se puede comprobar si se brinda un servicio de calidad.

Bajo los aportes de los diversos autores tratados se manifiesta que el clima organizacional es un proceso sistematizado y ordenado de relaciones que se establecen en una empresa para que sea exitosa y logre superar toda la problemática de manera corporativa.

Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones son extensiones que forman parte de un todo, como lo señalan (Litwin, G. y Stringer, R., 1968), existen seis dimensiones del clima organizacional, que son “estructura, como forma de ver a la organización; estándares, para mejorar el rendimiento; responsabilidad, para tomar decisiones; flexibilidad, asumiendo responsabilidades; reconocimiento, para incentivar a los trabajadores; compromiso, lealtad a la organización” (p. 47).

La propuesta de clima organizacional a partir de sus dimensiones depende mucho de los recursos humanos. Para contar con personal capacitado, se debe evaluar el clima organizacional, ya que va ligado a la calidad que se evidencia de la organización.

También hay otros autores que proponen otras dimensiones del clima organizacional, como señalan (Rodríguez, A, y Hernández, M., 2002), hay ocho dimensiones, “Desempeño: implicación del personal docente en su trabajo; Obstáculos: sentimiento del personal docente al realizar las tareas rutinarias; Intimidad: percepción del personal docente relacionado con la posibilidad de sostener relaciones amistosas con sus iguales; Espíritu: satisfacción de las necesidades sociales de los docentes; Actitud distante: comportamientos formales e

informales del director donde prefieren atenerse a las normas establecidas antes de entrar a una relación con sus docentes; Importancia de la producción: comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del Director; Confianza: esfuerzos del Director para motivar al personal docente; y Consideración: referido al comportamiento del Director que intenta tratar al personal docente de la manera más humana” (p. 116).

Teoría del clima organizacional de Likert

Los autores han tratado de dar respuestas a las condiciones del clima organizacional, como lo señala (Likert, 1967), establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual de las personas. “las variables causales para observar los resultados, las variables intermedias, para medir las situaciones internas; y las variables finales, que relacionan a las variables causales e intermedias (p 60).

Otro aspecto a tratar para el estudio es la clasificación de tipos de clima organizacional, así también (Likert, 1967), sostiene la clasificación general “formada por el clima de tipo autoritario, el tipo participativo, así como sub clasificaciones en cada uno de ellos” (p. 62).

Eficacia Organizacional

Para la administración moderna tanto el clima como la cultura organizacional, condicionan la labor de los trabajadores dentro de la organización, lo que también influye en el rendimiento y productividad, así como determinar su eficiencia y eficacia.

Ser eficiente y eficaz para la organización es hoy en día importante, determina el grado de satisfacción de los usuarios. Así vemos las definiciones en el caso de (Chiavenato, Administración de recursos humanos, Organizaciones, estructura, procesos y resultados, 1999), quien sostiene que la eficiencia es “la relación entre costos y beneficios, de modo que

está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible” (p. 28).

Otra definición necesaria es la de eficacia, que como lo menciona (Chiavenato, Administración de recursos humanos, Organizaciones, estructura, procesos y resultados, 1999), es “la capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos y/o servicios” (p. 29); también afirma es “la eficacia se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento, lo cual está determinado por la combinación de la eficiencia empresarial como sistema con el logro de condiciones ventajosas en la obtención de las entradas que necesita” (p. 33).

Según lo manifestado la eficiencia es hacer las actividades más adecuadas en la organización, el ejecutarlas bien; la eficacia se relaciona con los resultados obtenidos. Para lograr una alta productividad en las empresas en la que se entrelacen eficiencia y eficacia, se debe de tener un ambiente adecuado, donde impere la motivación, la participación plena, un marcado liderazgo, donde los trabajadores deben aportar para que los directivos y funcionarios puedan dirigir convenientemente la organización.

Otras definiciones importantes para la investigación son propuesta en diversos trabajos, como lo afirma (Dessler, 1979), cuando define motivación “es el deseo de una persona de satisfacer ciertas necesidades” (p. 20). También la propuesta que hace (Chiavenato, 1999), sobre la definición de ser humano “es un animal social (...) posee la tendencia a la vida en sociedad y a participaciones multigrupales. (...) buscando lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades” (p. 44).

Principales Teorías

Teoría de Abraham Maslow

Se sabe que el ser humano es un ser con sentimientos, Abraham Maslow citado por (Chiavenato, 1989), afirma que “las necesidades se establecen como fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de actualización, en este caso son las más importantes para la vida de la persona en la organización” (p. 52).

En la teoría de Maslow, se interrelacionan las necesidades superiores e inferiores, debiéndose satisfacer a las inferiores, para luego continuar con las superiores.

Teoría de Mayo

En esta teoría se busca conocer el efecto de iluminación en la productividad. Así indagando ubicamos la propuesta de (Chiavenato, 1989), quien sostiene los resultados obtenidos de la teoría; “primero la vida industrial ha restringido la vida humana, segundo las personas le dan sentido a la organización; tercero, a los trabajadores no solo se le debe ver como generadores de riqueza personal; en cuarto lugar, los trabajadores son influenciados por sus compañeros en diversas circunstancias; en quinto lugar, si los trabajadores desean organizarse al margen de la institución deberán tener sus propias normas” (p. 54).

Teoría de los factores de Herzberg

Esta teoría se basa en la propuesta de Maslow, sobre las necesidades humanas; Para (Chiavenato, 1989), sobre la teoría de Herzberg, señala que clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. El afirma que “Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión” (p. 55).

Cultura Organizacional

Otro tema esencial en las instituciones es el de la cultura organizacional, que se puede manifestar como la identificación de agrado al quehacer de los trabajadores. Como señala (Phegan, 1998), al respecto “En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p. 13), estas condiciones se logra a través de una efectiva proyección cultural que relacione a los empleados como parte de la misión institucional.

En otras definiciones sobre cultura organizacional revisamos la propuesta de (Valle, 1995), sostiene que la cultura de una organización es “fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas” (p. 22); para (Robbins, 1996), afirma que “La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, y que se distingue a una organización de las otras. Ante lo mencionado podemos decir que la cultura organizacional es un factor apreciable porque es importante que los miembros de una organización conozcan y comprenda el entorno laboral al cual pertenecen con el fin de alcanzar objetivos, metas, misión y la visión de la empresa” (p. 54); También (Granell, 1997), sostiene que la cultura organizacional, es “el conjunto de creencias, valores, supuestos y conductas compartidos y transmitidos en una organización, que son adquiridos a lo largo del tiempo y que han resultado exitosos para el logro de sus objetivos” (p. 39).

Para concluir y hacer una revisión sobre las definiciones de cultura organizacional, señalaré que esta representa la organización de las personas en las actividades laborales o profesionales, en la que comparten valores y normas que permiten a la institución desarrollarse positivamente.

2.2.2 Gestión de la Calidad

Para hablar de gestión de la calidad se hace necesario entender el cumplimiento con eficacia los servicios que presentan una organización y la satisfacción de los usuarios. Para

ello revisamos a autores como el caso de (Deming, 1989), afirma sobre la calidad, “En el ámbito de la gestión de las organizaciones, los primeros planteamientos de la calidad surgen con los principios científicos de la organización y división del trabajo de comienzos del siglo XX (taylorismo, fordismo), y su aplicación a los procesos de producción en cadena para aumentar la producción y abaratar costes, tratando de mejorar la eficiencia empresarial. Este modelo se caracterizaba principalmente por la especialización de cada operario, una clara separación de las funciones de planificación, ejecución y control y la existencia de detalladas normas y regulaciones sobre cómo debe operar el sistema o la organización” (p. 58).

Sobre estas condiciones se afirma que en la producción todos los participantes del proceso deben establecerse una serie de controles que permitan garantizar la calidad del producto final, por lo que sugiere la realización de la calidad final y desplazar los productos que no lleguen a esa calidad.

En este enfoque trabajaron a comienzo de siglo algunos autores norteamericanos, sobre la cultura de la calidad en las empresas, como lo establece W. Shewart (1941) como lo citan (Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M., 2018), quien afirma que “El concepto de calidad evoluciona entonces hacia la idea del control de la calidad que, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, ayuda a identificar los posibles errores y sus causas en el propio proceso de producción y a corregirlos, intentando reducir la variabilidad del mismo” (p. 97).

En el proceso histórico, después de la segunda Guerra Mundial, en Estados Unidos se priorizó el producto y no la calidad, lo que aprovechó Japón en su reconstrucción desplazando la condición cuantitativa por el de la calidad. Se relacionan todos los trabajadores para la verificación del control de calidad, desde el que asumen el control más bajo hasta el de las funciones dirigenciales. A este enfoque se le denomina aseguramiento de la calidad, fija unos determinados requisitos de calidad. Estas acciones se denominan

aseguramiento de la calidad, como lo señala (Rojas, 2018), cuando afirma “entre los sistemas de aseguramiento de calidad más conocidos se encuentra la ISO 9000” (p. 67).

Para la actual posición sobre la calidad, no solo debe asegurarse, sino se tiene que llegar a la calidad total.

La calidad es sinónimo de cualidad y búsqueda de la excelencia; el término se utiliza en todas las acciones y actividades que desarrollan las personas o las instituciones. Como señala (Deming, Out of the crisis, 1986), sobre calidad “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” (p. 9). También como señala (Juran, 2000), la calidad es “darle al usuario un producto que va consumir” (p. 22). Por otro lado (Ishikawa, 1994) sostiene “con el control de calidad se busca brindar un producto más económico pero que satisfaga al consumidor” (p. 19).

Desde el aporte de la reconstrucción de las organizaciones en Japón ha dejado de ser una simple descripción de conformidad ahora se ha convertido en una filosofía que promueve la mejora para satisfacer al cliente.

Modelos, normas y sistemas de gestión de la calidad

Para toda organización en la actualidad debe desarrollar condiciones de calidad. Como sostienen (Comisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T., 2007), que la “Gestión de la calidad, debe dar respuesta al nivel de competencia y de exigencia de brindar productos que satisfagan a los usuarios, donde la empresa utilice menos recursos, pero que no pierdan su condición de calidad. Es una condición necesaria si las empresas desean ser competitivas en el mercado” (p. 8).

Buscando información sobre los principios de gestión de calidad en el (Sistema de Gestión de Calidad - SGC, 2018), se sostiene que se “basa en ocho principios de gestión de

calidad: enfoque en el cliente, liderazgo, implicación de personas, enfoque basado en procesos, contexto organizacional, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos, y pensamiento basado en el riesgo” (p. 1).

Otro aporte de gestión de calidad lo propone (Fleitman, 2018), que sostiene “en un modelo de gestión de calidad, todas las actividades y tareas dentro de la organización se vean de manera horizontal, en ningún caso ninguna debe de estar subordinada a otra” (p. 1).

Sobre los modelos de gestión de calidad también (Guizar, 2004), sostiene “Estos modelos de gestión de calidad total o de excelencia son utilizados con un doble propósito: como herramientas para que las organizaciones realicen su autoevaluación o autodiagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora. Como herramientas para la realización de evaluaciones externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países” (p. 134).

Los modelos que más se ajustan a la investigación como sostienen (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), son: el modelo EFQM de excelencia utilizado en Europa; el cuadro de mando integral, que es una herramienta para llevar al terreno operativo; y el tercer modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios (p. 17 – 18).

Los mismo autores (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), afirman que “hay otros modelos aplicables a la gestión pública: El marco común de evaluación (Common assessment framework), aborda el proceso de mejora continua. El modelo ciudadanía, que evalúa los servicios públicos; y el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión, etc.” (p. 19).

También (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), sostienen “la estrategia Seis Sigma, que se dirige a superar los defectos de los productos y mejorar la satisfacción de los usuarios, teniendo como base las informaciones estadísticas” (p. 19).

La gestión de calidad en el mundo debe estar estandarizada, para ello se han desarrollado varias propuestas, como lo sostiene en la investigación de (Miranda, 2009), “Las familias de normas ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados” (p. 34).

Otro aporte de las normas de calidad la sostiene (Dummond, 2001), quien afirma “Las normas BS 5750 e ISO 9000 se reconocen cada día como símbolos de calidad tanto en la industria como en los servicios. La certificación de la calidad es ahora virtualmente obligatoria en algunos sectores, y es un factor potencialmente decisivo en la adjudicación de contratos y en la captación de clientes. La norma B 5750 trata de evitar la falta de conformidad del producto en todas las etapas del proceso de producción, desde el diseño hasta el mantenimiento” (p. 115).

En su evaluación las normas ISO 9000 del año 2000, van orientando los resultados de calidad total, empoderándose de criterios al servicio del cliente, gestión por resultados, es decir una gestión de calidad.

Concluyo en esta parte, el uso de las normas ISO permitirán la búsqueda y concretización de las condiciones de calidad que se requiere para todas las organizaciones que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Reconocimiento y certificación de la calidad

Sobre el reconocimiento y la certificación de calidad, busca otorgar un herramienta que garantice haber logrado condiciones de calidad, así lo sostiene (Miranda, 2007), al afirmar “La implantación de sistemas de gestión de la calidad a toda la organización, a una

parte de ella o a determinado proceso puede ser objeto de un reconocimiento, a través de la certificación y otorgamiento de un sello de calidad o de un premio a la calidad” (p. 41).

El término certificación según (Asociación Española para la calidad, 2002), lo sostiene como “el reconocimiento a una empresa por el producto o servicio que se brinda cumpliendo algunas especificaciones” (p. 14).

Los pasos para conseguir una certificación lo propone la (Asociación Española para la calidad, 2002), debiendo de cumplir con los requisitos: “Presentar una solicitud de certificación a una entidad certificadora. La entidad certificadora estudia la documentación del sistema de calidad de la organización y emite un informe con observaciones. (...) La organización tiene un plazo de tiempo para elaborar y presentar a la entidad certificadora un plan de acciones correctoras para subsanar las no conformidades identificadas en la auditoría. La entidad certificadora procede a la concesión del certificado” (p. 21).

Calidad en la prestación de servicios

Características de los servicios

La información al respecto se referencia en los aportes de (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), que afirman que “El servicio como tal, a diferencia de los productos, es intangible para el cliente o usuario (no se puede apreciar con los sentidos). Se puede realizar siguiendo los pasos: Las personas que prestan el servicio, su comportamiento, formación y capacidad técnica, imagen, cercanía o empatía con el usuario, capacidad para informar y resolver sus dudas, etc. (...) El espacio físico donde se presta el servicio y se atiende al público: limpieza, comodidad, luminosidad, orden, infraestructura, equipamiento, etc. Los medios de transporte utilizados, en su caso” (p. 22).

También se precisan otras características como le señalan (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), debe de cumplir con “Simultaneidad: la producción y consumo del

servicio se realizan en el mismo momento (no es posible crear un “almacén de servicios”).

Heterogeneidad: a diferencia de los productos, que por su uniformidad se adaptan más fácilmente a la normalización, no se puede prestar el mismo servicio de forma idéntica una y otra vez. (...) Inseparabilidad: Por lo general, los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción, es decir, de las personas, por lo que depende de éstas el cómo los mismos se prestan. (...) Evidentemente no es deseable que la estandarización llegue al punto de anular la personalidad o el estilo de quien presta el servicio, pero siempre que sea factible es preferible normalizar los pasos, la documentación que se genera, los protocolos de atención, etc., de forma que la prestación del servicio sea lo más parecida posible, con independencia de quién lo preste” (p. 22).

Por último los elementos para presentar un buen servicio tiene que cumplir los pasos siguientes, como lo afirman (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), son los siguientes: “El prestador del servicio. Los objetos que se incluyen en el servicio. Los locales de prestación del servicio. Los equipos y demás elementos materiales (equipos, mobiliario, documentación, etc.) e inmateriales (software, etc.)” (p. 23).

La percepción de calidad en los servicios

La percepción de calidad, debe de llenar las condiciones de satisfacción a los usuarios, Al respecto (Ishikawa, 1994), sostiene “A la hora de valorar la calidad de los servicios, suele establecerse una distinción básica entre la calidad objetiva o normativa y la calidad subjetiva o percibida. La calidad objetiva es la que la norma define como requisito de calidad que se impone al servicio, mientras que la calidad percibida es la calidad tal y como la percibe la persona usuaria. Ambas deben tender a coincidir si el servicio se ha diseñado adecuadamente, es decir, estableciendo las consultas pertinentes con los usuarios” (p. 39).

En última instancia quien decide sobre las condiciones de calidad, lo debe afirmar el usuario, quien debe quedar satisfechos con el consumo del producto o e servicio que recibe

Par la satisfacción se debe tener presente El valor percibido por el usuario, que se manifiesta como beneficio explícito o implícitos. .

Para entender la satisfacción al cliente, tomamos la afirmación de (Kotler, P. y Kevin L., 2006), que señalan “La mayor parte de las empresas presta más atención a su cuota de mercado que a la satisfacción de sus clientes. Esto es un error. La participación de mercado se ha convertido en una medición retrospectiva, mientras que la satisfacción del cliente representa un indicador prospectivo en caso de que la satisfacción del cliente empiece a mostrar un deterioro, pronto se reflejarán las consecuencias en una pérdida de participación de mercado” (p. 120).

Para tratar el tema de satisfacción al cliente (Camisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T., 2007), sostienen que “En primer lugar es necesario el estudio de mercado para segmentarlo e identificar el mercado objetivo al cual la empresa decide enfocarse. es menester la puesta en marcha de un sistema de seguimiento y evaluación permanente de los clientes” (p. 282).

Concluyo que la importancia para la satisfacción del usuario o cliente, es que el producto o servicio sea de calidad y que exista bienestar en su consumo o utilidad.

2.3 Bases filosóficas

La investigación parte de un enfoque holístico que transparenta la postura filosófica del investigador y de su indagación científica sobre la realidad. Ello revela los fundamentos filosóficos de la ciencia. Toma los siguientes fundamentos:

El fundamento ontológico: para comprender la realidad de las variables clima organizacional y gestión de la calidad.

El fundamento gnoseológico: para establecer los nexos del conocimiento sobre el objeto y campo, a partir de la indagación de su marco teórico-referencial de las variables.

El fundamento epistemológico: que confiere validez a la investigación científica, su producto teórico y su trascendencia para el sistema de conocimientos de clima organizacional y gestión de la calidad.

El fundamento lógico: es la validez de constructo, significado y sentido de la investigación en su conjunto y de sus aportes en particular sobre las variables.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad. En (Wikipedia, 2018), “La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie” (p. 1).

Certificación de calidad. Para (Miranda, 2007), al afirmar “La implantación de sistemas de gestión de la calidad a toda la organización, a una parte de ella o a determinado proceso puede ser objeto de un reconocimiento, a través de la certificación y otorgamiento de un sello de calidad o de un premio a la calidad” (p. 41).

Clima organizacional. Para (Badillo & Asencio, 2009), el “clima organizacional es la percepción que tiene el individuo de la organización para la cual labora y los aspectos que pueden influir en el clima organizacional son los cambios, la alteración de las condiciones económicas, la competencia, la rotación de los mandos superiores, las capacitaciones y la reestructuración” (p. 58).

Cultura organizacional. Para (Valle, 1995), sostiene que la cultura de una organización es “fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas” (p. 22).

Gestión. En (Wikipedia, 2018), se afirma “es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades)” (p. 1)

Gestión de calidad. Para (Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M., 2018), quien afirma que “El concepto de calidad evoluciona entonces hacia la idea del control de la calidad que, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, ayuda a identificar los posibles errores y sus causas en el propio proceso de producción y a corregirlos, intentando reducir la variabilidad del mismo” (p. 97).

Organizaciones. En (Wikipedia, 2018), se afirma “Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares. Son una entidad social que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas” (p. 1).

Normas ISO. En (ISOTOOLS, 2018), “Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional” (p. 1).

Sistema de gestión de calidad. En (Sistemas y calidad total.com, 2018), se afirma “son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática” (p 1).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Existe relación directa y significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima organizacional

| Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|---|-------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Para (Badillo & Asencio, 2009), el “clima organizacional es la percepción que tiene el individuo de la organización para la cual labora y los aspectos que pueden influir en el clima organizacional son los cambios, la alteración de las condiciones económicas, la competencia, la rotación de los mandos superiores, las capacitaciones y la reestructuración” (p. 58). | Ambiente social | Trabajo en equipo | Cuestionario de Clima Organizacional |
| | | Liderazgo | |
| | | Compañerismo | |
| | Expectativas personales | Desempeño | |
| | | Mejor remuneración | |
| | | Especialización | |
| | Comportamiento organizacional | Aceptación de normas | |
| | | Disposición al orden | |
| | | Confianza | |
| | Responsabilidad laboral | Funciones | |
| | | Cumplimiento | |
| | | Satisfacción | |

Variable 2: Gestión de la Calidad

| Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--|--------------|--------------|------------------------------------|
| Para (Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M., 2018), quien afirma que “El concepto de calidad evoluciona entonces hacia la idea del control de la calidad que, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, ayuda a identificar los posibles errores y sus causas en el propio proceso de producción y a corregirlos, intentando reducir la variabilidad del mismo” (p. 97). | Conformación | | Cuestionario de Gestión de Calidad |
| | Satisfacción | | |
| | Valor | Satisfacción | |
| | | Servicio | |
| | Excelencia | | |

Para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar si existe una relación lineal entre las variables desempeño docente y satisfacción académica. Los valores del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman pueden variar de -1 a +1 según el siguiente rango de valores:

Tabla

Interpretación de coeficiente de correlación de Pearson o Spearman

| Valores | Interpretación |
|----------------------|---|
| De - 0, 91 a - 1, 00 | Correlación negativa muy alta |
| De - 0, 71 a - 0, 90 | Correlación negativa alta |
| De - 0, 41 a - 0, 70 | Correlación negativa moderada |
| De - 0, 21 a - 0, 40 | Correlación negativa baja |
| De 0, 00 a - 0, 20 | Correlación negativa prácticamente nula |
| De 0, 00 a 0, 20 | Correlación positiva prácticamente nula |
| De 0, 21 a 0, 40 | Correlación positiva baja |
| De 0, 41 a 0, 70 | Correlación positiva moderada |
| De 0, 71 a 0, 90 | Correlación positiva alta |
| De 0, 91 a 1, 00 | Correlación positiva muy alta |

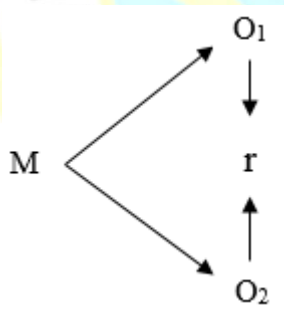
Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla, S.A. p.212

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para la investigación se aplicó el estudio descriptivo, porque describe los hechos como observados, y un estudio correlacional porque estudia las relaciones entre la variable del clima organizacional y gestión de la calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Diseño descriptivo – correlacional (esquema)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V₁. Clima organizacional

O₂ = Observación de la V₂. Gestión de calidad.

r = Correlación entre ambas variable

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se está a considerando a los integrantes de la Escuela de Ingeniería de sistemas.

Autoridades: 5 docentes

Docentes: 18

Trabajadores administrativos: 05

Estudiantes: 243

3.2.2 Muestra

Por ser un numero representativo se está a considerando el mismo número de integrantes de la población como muestra.

Autoridades: 5 docentes

Docentes: 18

Trabajadores administrativos: 05

Estudiantes: 183

3.3 Técnicas de recolección de datos

Son los recursos utilizados para la investigación. Para el estudio se utilizará la encuesta.

Encuesta: es un instrumento con preguntas establecidas para recoger información sobre la investigación. El instrumento a utilizar es el cuestionario: clima organizacional y gestión de la calidad.

El cuestionario de clima organizacional tiene 40 preguntas, con 4 respuestas, que establece las dimensiones: ambiente social, expectativas personales, comportamiento organizacional y responsabilidad laboral.

El cuestionario de gestión de calidad tiene 35 preguntas, con 4 alternativas, con sus dos dimensiones: satisfacción y servicio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas a utilizarse. Como lo menciona (Hernández, R., Fernández, C. y otros, 2010), “debe decidir qué tipo de análisis de los datos se llevará a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto”. (p. 345).

Tratamiento de los datos: Prepara la información para facilitar su análisis posterior.

Codificación. Almacenamiento de los datos.

Estrategias de análisis: Elección del paquete estadístico SPSS 24 y el Excel. Análisis estadístico de los datos (Pruebas).



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de la variable Clima Organizacional

Para el análisis descriptivo de los resultados de la variable clima organizacional y sus dimensiones, se realizó la respectiva baremación, utilizando la técnica de Estaninos.

Tabla 1. *Baremo de la variable Clima Organizacional*

| Dimensiones | Cantidad de ítems | Puntuación máxima | Intervalos | Categorías |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|--|
| Ambiente social | 18 | 72 | 18 - 27 28 - 44 45 - 72 | Desfavorable Favorable Muy favorable |
| Expectativas personales | 9 | 36 | 9 - 20 21 - 29 30 - 36 | Desfavorable Favorable Muy favorable |
| Comportamiento organizacional | 7 | 28 | 7 - 15 16 - 22 23 - 28 | Desfavorable Favorable Muy favorable |
| Responsabilidad laboral | 6 | 24 | 7 - 17 18 - 22 23 - 24 | Desfavorable Favorable Muy favorable |
| Clima organizacional | 40 | 4 | 40 - 86 87 - 126 127 - 160 | Desfavorable Favorable Muy favorable |

Tabla 2. Niveles de clima organizacional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Desfavorable | 8 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| Favorable | 14 | 50,0 | 50,0 | 78,6 |
| Muy favorable | 6 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

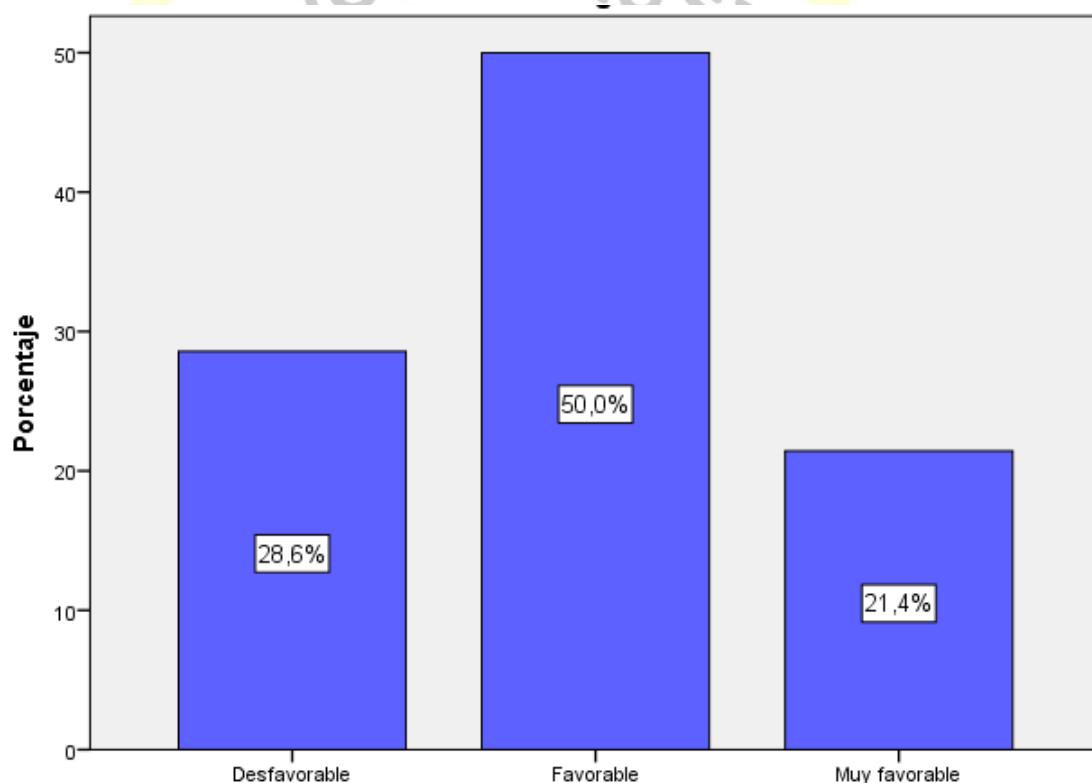


Figura 1. Niveles de clima organizacional

De la tabla 2 y figura 1, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 50,0 % de ellos manifiestan que el nivel de clima organizacional es favorable; mientras un 28,6 % manifiestan que es desfavorable y un 21,4 % manifiestan que el nivel de clima organizacional es muy favorable.

Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión ambiente social

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Desfavorable | 7 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Favorable | 17 | 60,7 | 60,7 | 85,7 |
| Muy favorable | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

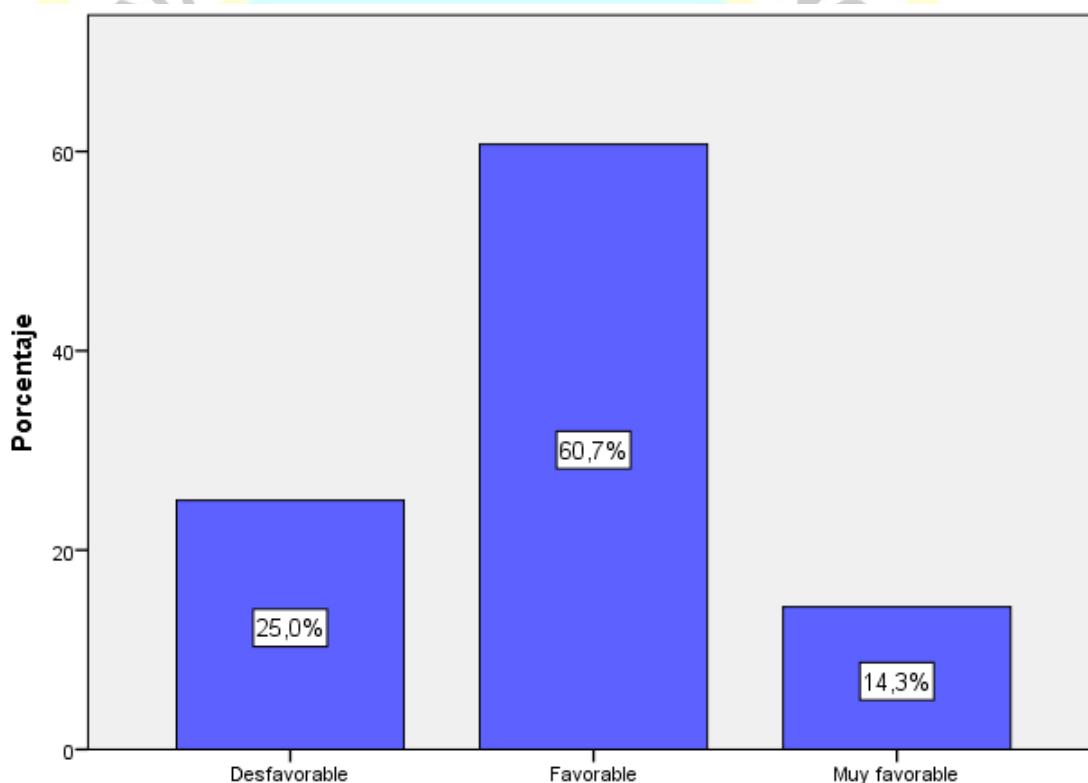


Figura 2. Niveles alcanzados en la dimensión Ambiente social

De la tabla 3 y figura 2, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 60,7 % de ellos manifiestan que el nivel de clima organizacional con respecto al ambiente social es favorable; mientras un 25,0 % manifiestan

que es desfavorable y un 14,3 % manifiestan que el nivel de clima organizacional respecto al ambiente social es muy favorable.

Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas personales del clima organizacional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Desfavorable | 7 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Favorable | 15 | 53,6 | 53,6 | 78,6 |
| Muy favorable | 6 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

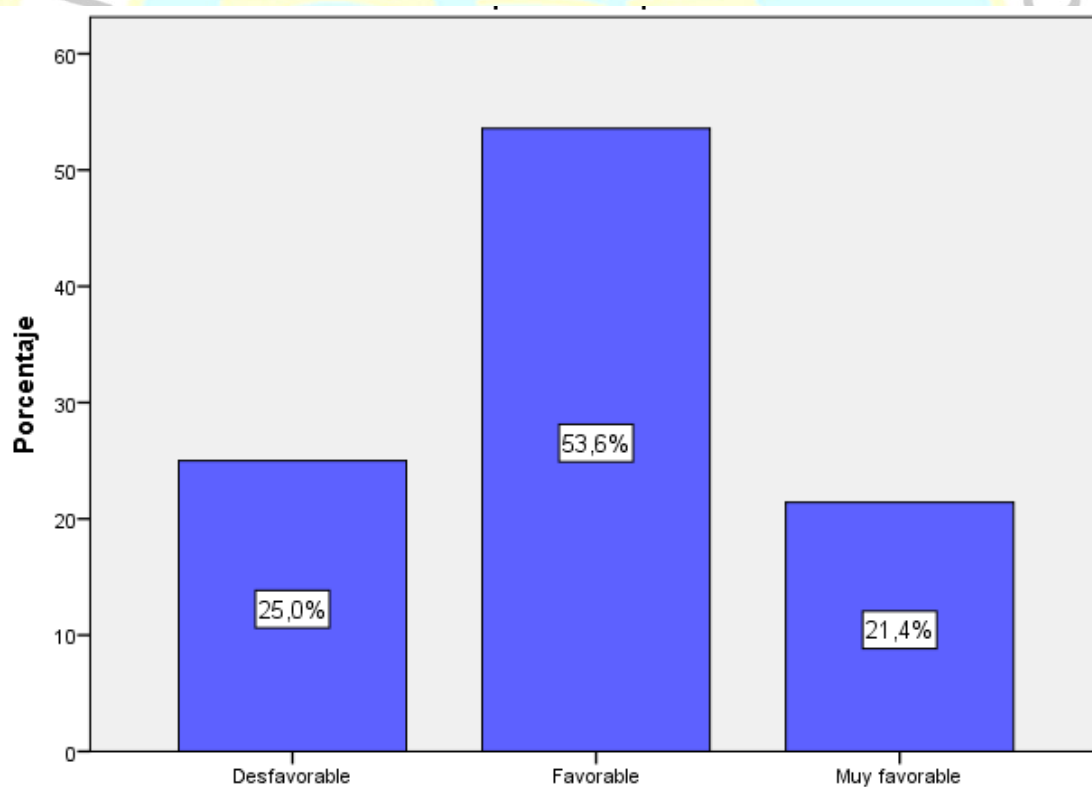


Figura 3. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas personales

De la tabla 4 y figura 3, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 53,6 % de ellos manifiestan que el nivel de clima organizacional con respecto a las expectativas personales es favorable; mientras un 25,0 % manifiestan que es desfavorable y un 21,4 % manifiestan que el nivel de clima organizacional respecto a las expectativas personales es muy favorable.

Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión comportamiento organizacional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Desfavorable | 9 | 32,1 | 32,1 | 32,1 |
| Favorable | 11 | 39,3 | 39,3 | 71,4 |
| Muy favorable | 8 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

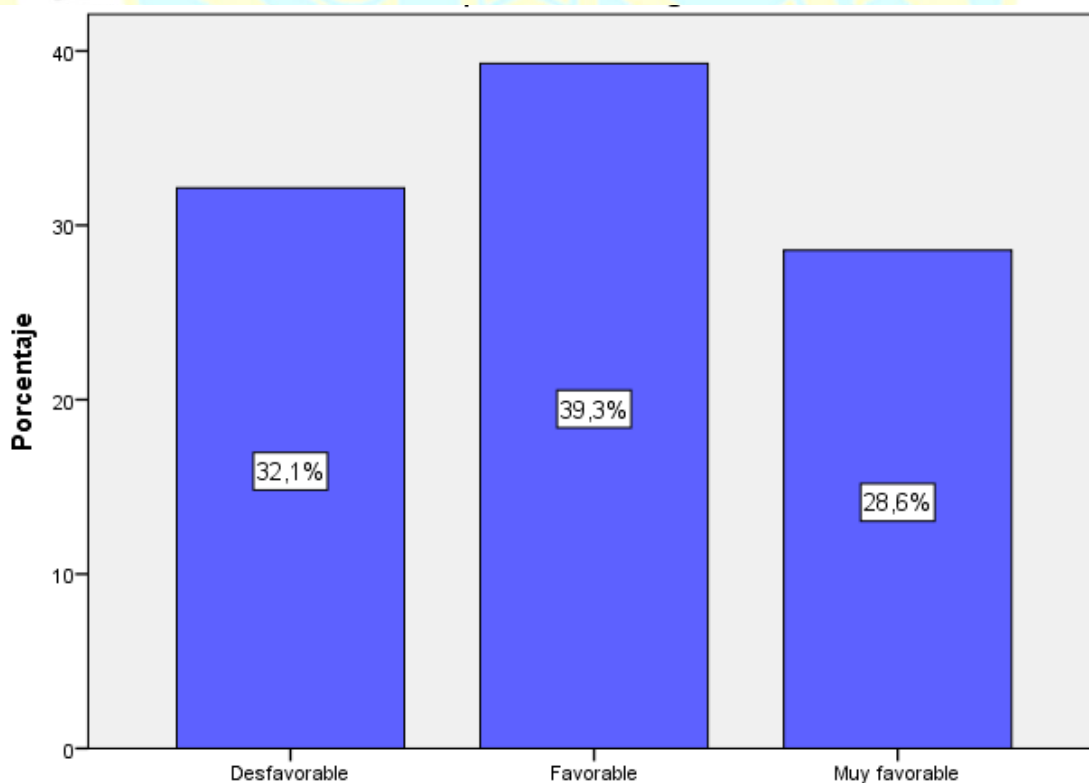


Figura 4. Niveles alcanzados en la dimensión comportamiento organizacional

De la tabla 5 y figura 4, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 39,3 % de ellos manifiestan que el nivel de clima organizacional con respecto al comportamiento organizacional es favorable; mientras un 32,1 % manifiestan que es desfavorable y un 28,6 % manifiestan que el nivel de clima organizacional respecto al comportamiento organizacional es muy favorable.

Tabla 6. Niveles alcanzados en la dimensión Responsabilidad laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Desfavorable | 9 | 32,1 | 32,1 | 32,1 |
| Favorable | 12 | 42,9 | 42,9 | 75,0 |
| Muy favorable | 7 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

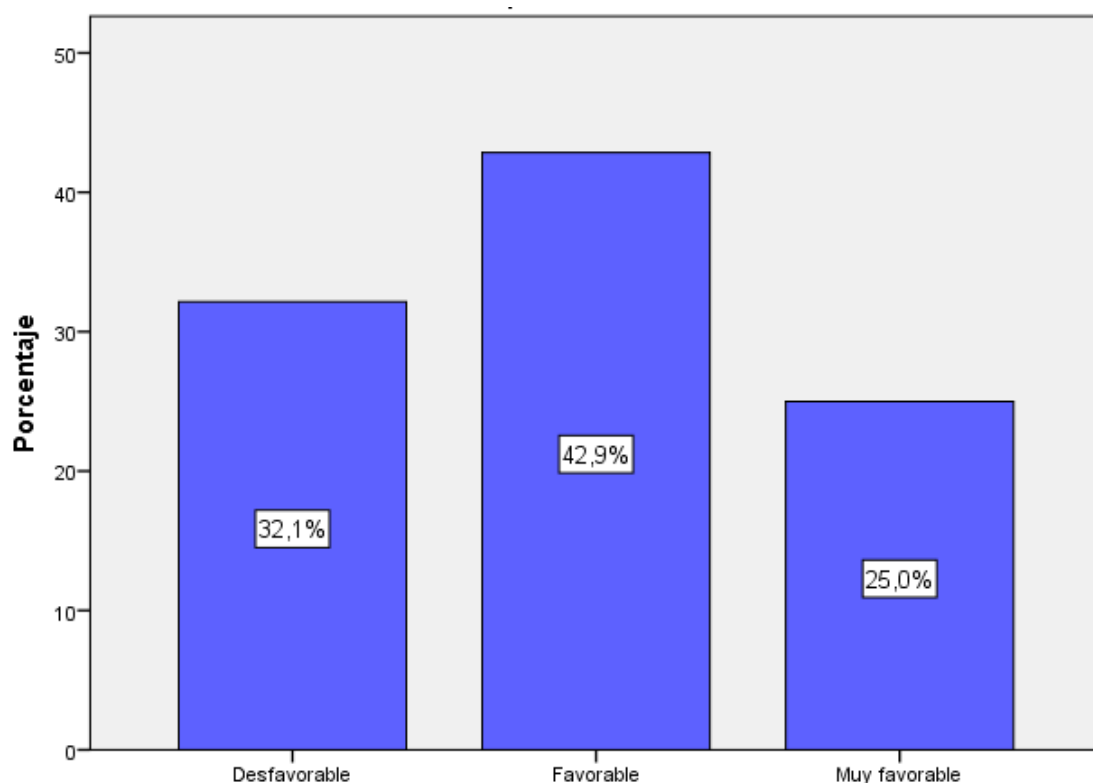


Figura 5. Niveles alcanzados en la dimensión Responsabilidad laboral

De la tabla 6 y figura 5, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 42,9 % de ellos manifiestan que el nivel de clima organizacional con respecto a la responsabilidad laboral es favorable; mientras un 32,1 % manifiestan que es desfavorable y un 25,0 % manifiestan que el nivel de clima organizacional respecto a la responsabilidad laboral es muy favorable.

4.1.2 Descripción de la variable Gestión de la calidad.

Para el análisis descriptivo de los resultados de la variable gestión de la calidad y sus dimensiones, se realizó la respectiva baremación, utilizando la técnica de Estaninos.

Tabla 7. Baremo de la variable Desempeño profesional docente.

| Dimensiones | Cantidad de ítems | Puntuación máxima | Intervalos | Categorías |
|------------------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|
| Gestión de procesos | 22 | 110 | 22 - 52 | Mala |
| | | | 53 - 83 | Regular |
| | | | 84 - 110 | Buena |
| Mejora continua | 13 | 65 | 5 - 25 | Mala |
| | | | 26 - 46 | Regular |
| | | | 47 - 65 | Buena |
| Gestión de la calidad | 35 | 140 | 35 - 76 | Mala |
| | | | 77 - 109 | Regular |
| | | | 110 - 140 | Buena |

Tabla 8. Niveles alcanzados en la Gestión de la calidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Buena | 8 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| Regular | 13 | 46,4 | 46,4 | 75,0 |
| Mala | 7 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la EP de Ingeniería de sistemas

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

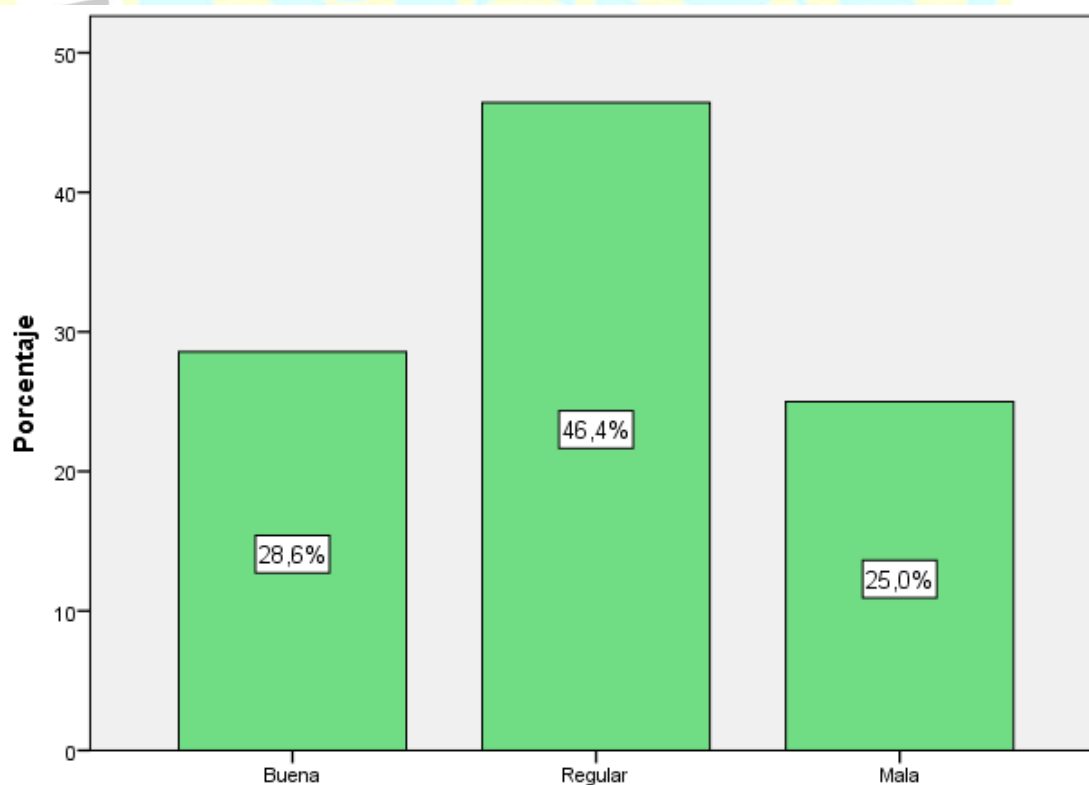


Figura 6. Niveles alcanzados en la gestión de la calidad

De la tabla 8 y figura 6, se observa que de un total de 28 docentes y administrativos encuestados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El 46,9 % de ellos manifiestan que el nivel de gestión de la calidad es regular; mientras un 28,6 % manifiestan que es buena y un 25,0 % manifiestan que el nivel de gestión de la calidad es malo.

4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que se tiene 2 variables cuantitativas es necesario comprobar antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para realizar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que el tamaño de la muestra es menor que 30.

Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk

Para realizar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se siguió el siguiente procedimiento:

a. Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Los datos provienen de una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): Los datos no provienen de una distribución normal.

b. Nivel de significación o margen de error: $\alpha = 5\% = 0,05$

c. Estadístico de prueba: Shapiro – Wilk

Tabla 9. Resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima organizacional | ,101 | 28 | ,200 [*] | ,971 | 28 | ,601 |
| Gestión de la calidad | ,101 | 28 | ,200 [*] | ,976 | 28 | ,739 |

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

d. Regla de decisión:

- Si $p_valor (sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si $p_valor (sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Sobre la variable clima organizacional, el p-valor es igual 0,601 como este valor es mayor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

Sobre la variable gestión de la calidad, el p-valor es igual 0,739 como este valor es mayor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

e. Conclusión:

Ambas variables presentaron distribuciones simétricas, por lo que, para efectuar la prueba de hipótesis de alcance correlacional, se utilizó la prueba estadística paramétrica: Prueba de Correlación R de Pearson.

Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

. Regla de decisión:

- Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

- Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

. Prueba estadística: Prueba de correlación R de Pearson

Tabla 10. *Correlación entre el clima organizacional y gestión de calidad.*

| | | Clima organizacional | Gestión de la calidad |
|-----------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Clima organizacional | Correlación de Pearson | 1 | ,855** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión de la calidad | Correlación de Pearson | ,855** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Como se aprecia en la tabla 10, el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,855 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

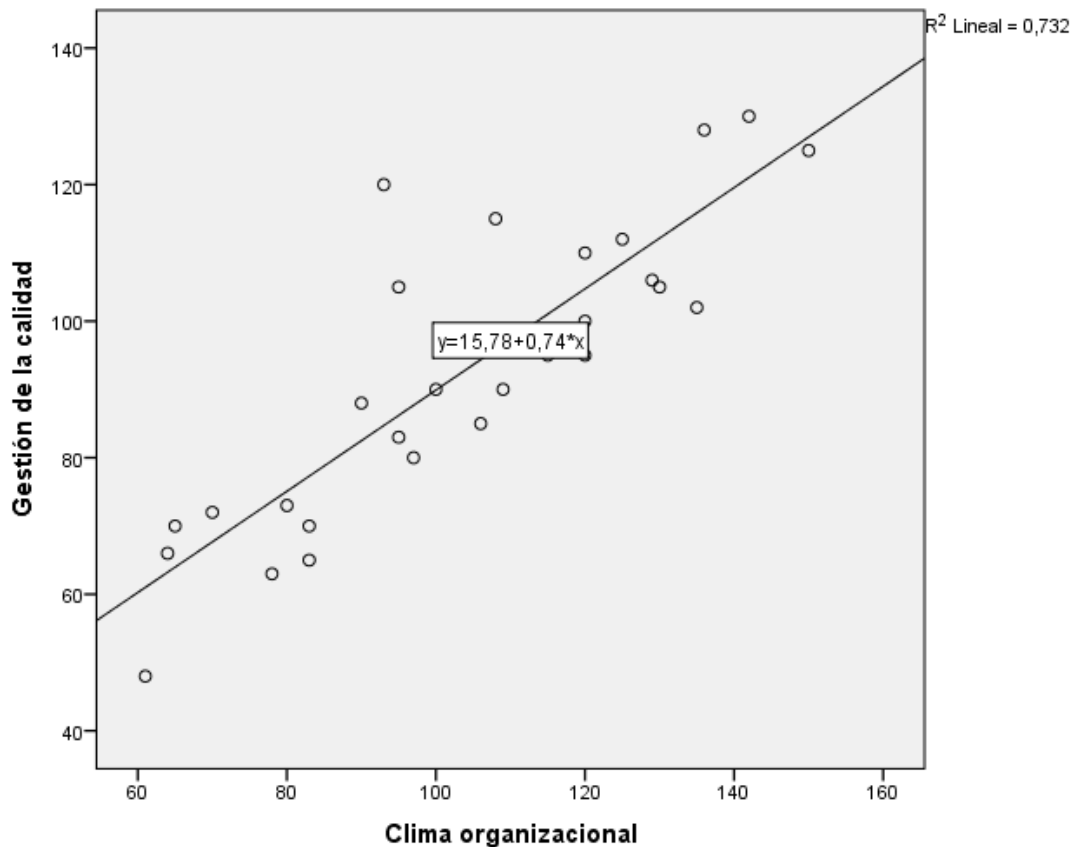


Figura 7. Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y la gestión de la calidad.

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación directa y significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación directa y significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

. **Nivel de significación: $\alpha = 0,05$**

. **Regla de decisión:**

- Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

. **Prueba estadística:** Prueba de correlación de R de Pearson

Tabla 11. *Correlación entre el ambiente social y la gestión de la calidad*

| | | Ambiente Social | Gestión de la calidad |
|-----------------------|------------------------|-----------------|-----------------------|
| Ambiente Social | Correlación de Pearson | 1 | ,808** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión de la calidad | Correlación de Pearson | ,808** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Como se aprecia en la tabla 11, el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,808 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

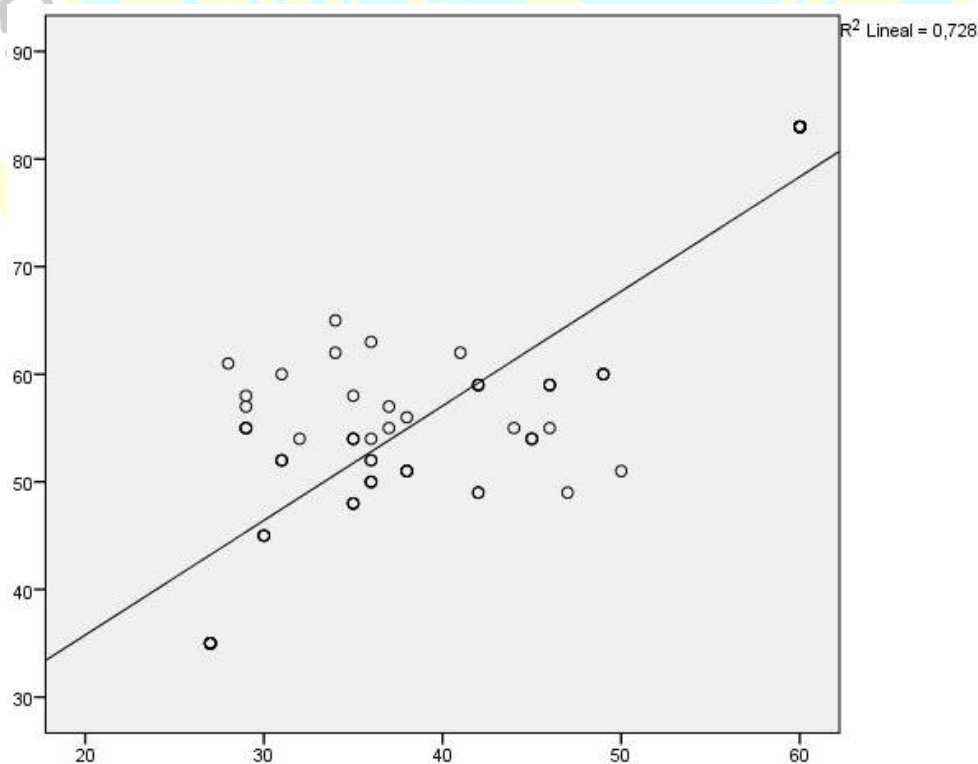


Figura 8. Diagrama de dispersión entre el ambiente social la gestión de la calidad

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación directa y significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

. Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

. Prueba estadística: Prueba de correlación R de Pearson

Tabla 12. Correlación entre las expectativas personales y la gestión de la calidad

| | | Expectativas personales | Gestión de la calidad |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Expectativas personales | Correlación de Pearson | 1 | ,908** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión de la calidad | Correlación de Pearson | ,908** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Como se aprecia en la tabla 12, el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,908 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

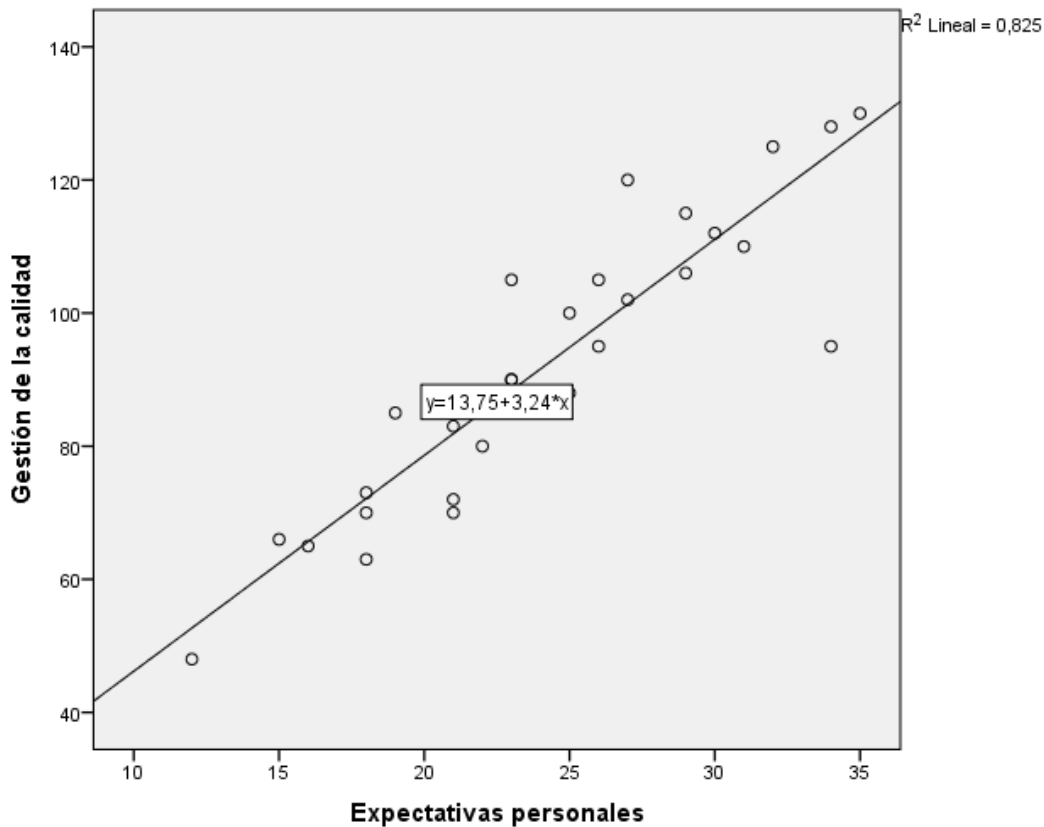


Figura 9. Diagrama de dispersión entre las expectativas personales y la gestión de la calidad

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

. Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

. Prueba estadística: Prueba de correlación R de Pearson

Tabla 13. Correlación entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad

| | | Comportamiento organizacional | Gestión de la calidad |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Comportamiento organizacional | Correlación de Pearson | 1 | ,946** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión de la calidad | Correlación de Pearson | ,946** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Como se aprecia en la tabla 13, el valor Sig.(bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,946 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

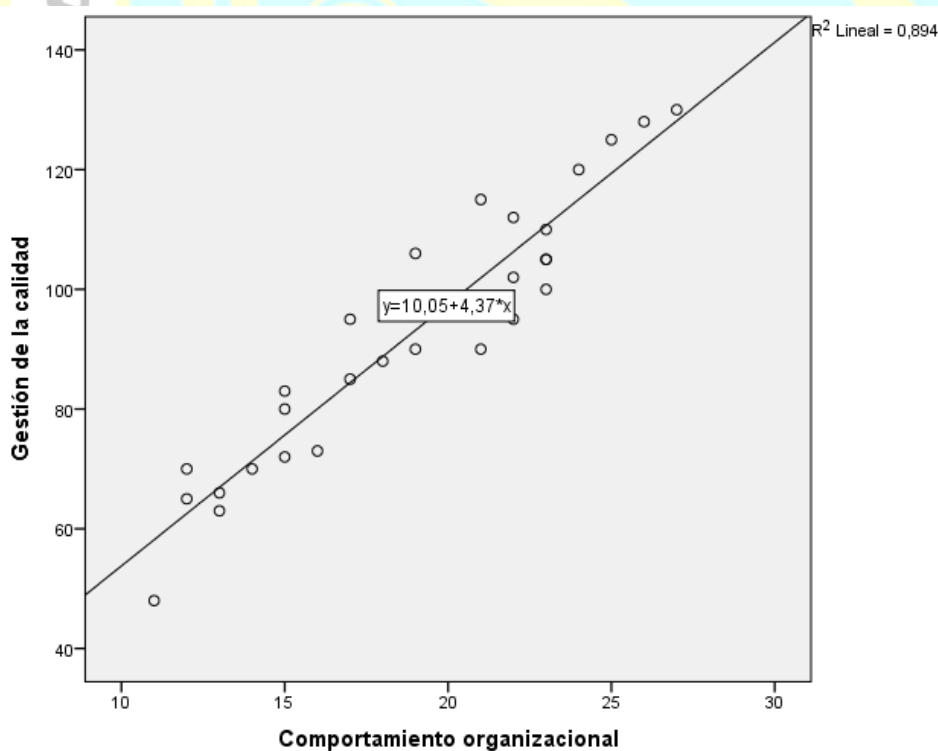


Figura 10. Diagrama de dispersión entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad

Hipótesis específica 4

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

. Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

. Prueba estadística: Prueba de correlación R de Pearson

Tabla 14. Correlación entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad

| | | Responsabilidad laboral | Gestión de la calidad |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Responsabilidad laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,939** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Gestión de la calidad | Correlación de Pearson | ,939** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Como se aprecia en la tabla 14, el valor Sig.(bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,939 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

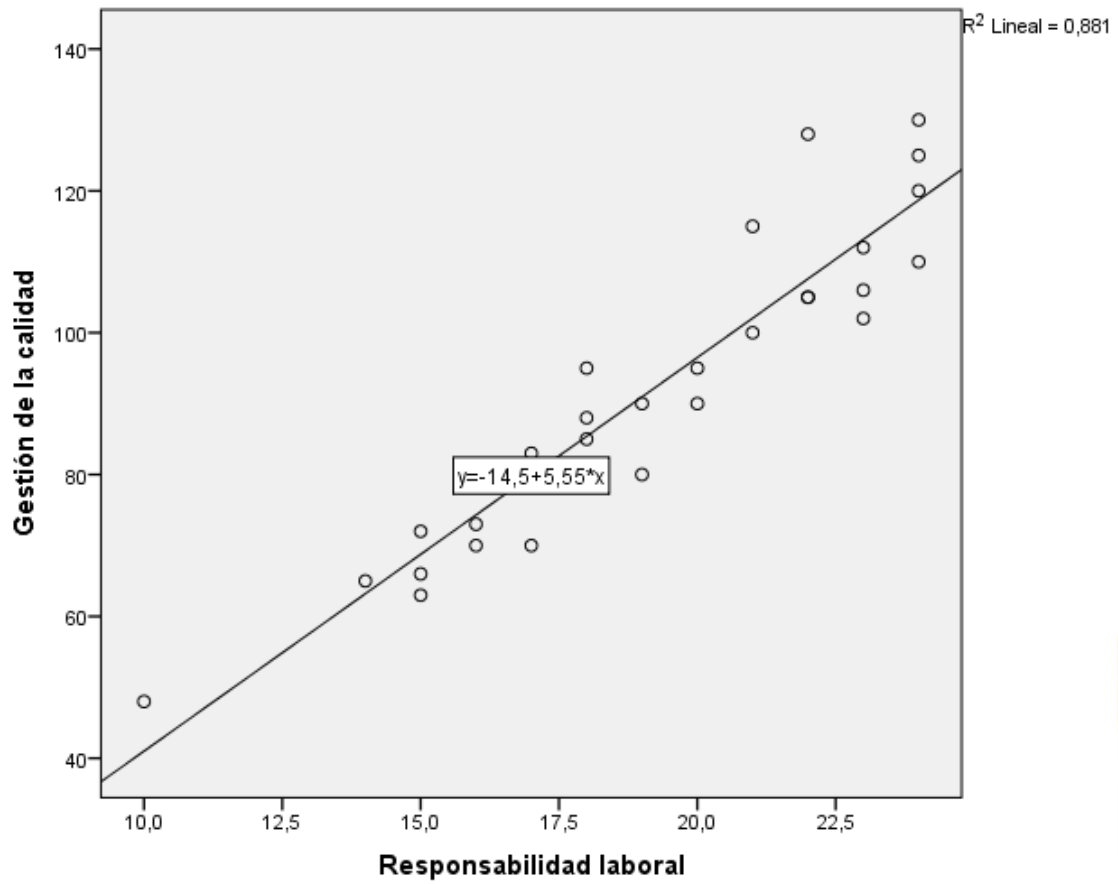
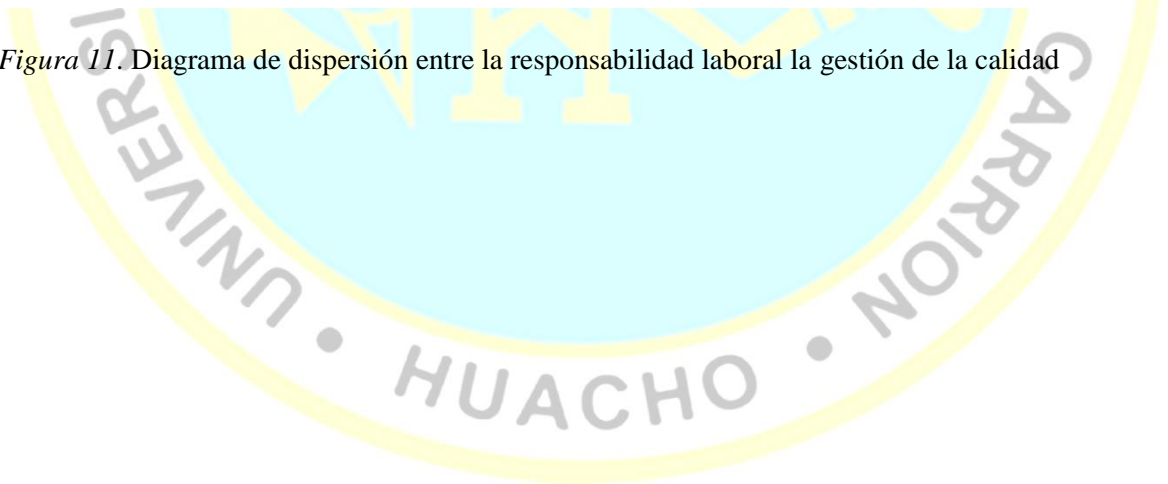


Figura 11. Diagrama de dispersión entre la responsabilidad laboral la gestión de la calidad



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos con la aplicación de los estadígrafos a la información recolectada permiten manifestar los resultados siguientes:

La hipótesis general: el valor Sig. (bilateral)= $P_{\text{valor}} = 0,000$ es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,855 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

La hipótesis específica 1: el valor Sig. (bilateral)= $P_{\text{valor}} = 0,000$ es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,808 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

La hipótesis específica 2: el valor Sig. (bilateral)= $P_{\text{valor}} = 0,000$ es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre las expectativas

personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,908 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

La hipótesis específica 3: el valor Sig.(bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,946 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

La hipótesis específica 4: el valor Sig. (bilateral)= P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,939 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Con estas condiciones establecidas, las investigaciones que sirven de antecedentes internacionales y nacionales son ratificadas y en otros casos son diferentes a la nuestra. A continuación precisamos algunas de ellas.

En el trabajo de (Delgado, 2006), en su investigación “Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las Universidades de São Paulo y Antioquia”. Formula su principal conclusión: “Toda biblioteca desea tener profesionales con algunas características fundamentales: capacidad para gerenciar, combinada con conocimiento técnico; experiencia en su área de actuación, combinada con una visión amplia del trabajo bibliotecario; competencia integral en la

especialidad, unida a una cultura general amplia; además de: confiabilidad, creatividad, ética y honestidad de propósitos. No obstante, para obtener ese profesional, es necesario invertir en un aprendizaje continuo, sistemático y personalizado, que conduzca al desarrollo de las competencias y habilidades posibles de acuerdo con sus características personales y las necesidades de la biblioteca. Es necesario promover el crecimiento profesional” (p. 113).

En la investigación de (Pérez, 2011), titulada “Motivación y Satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis”, busca la relación entre la motivación y la satisfacción laboral, pero con trascendencia dentro del contexto socio cultural. Como lo señala el autor; “de lo expuesto se deduce que se suelen emplear procedimientos diversos o formas diversas de aproximación a una realidad tan compleja como la motivación y satisfacción laboral. Entre las más empleadas predominan las de tipo psicológico o microsociológico, que privilegian aspectos de la motivación individual frente al trabajo o las condicionadas por el ámbito trabajo, tratando de mostrar las vías de solución y evitar un excesivo grado de disconformidad con la tarea” (p. 164).

Para (Ortíz, 2010), en su tesis “Modelo de Gestión de la calidad de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”, para la Universidad Técnica de Ambato, propone como su conclusión principal, “que el análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerequisite para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito” (p. 94).

En el caso de investigaciones nacionales tenemos la (Palma, 2011), en su tesis “La cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la universidad nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco en el año 2011”, para optar el Grado Académico de Magíster con

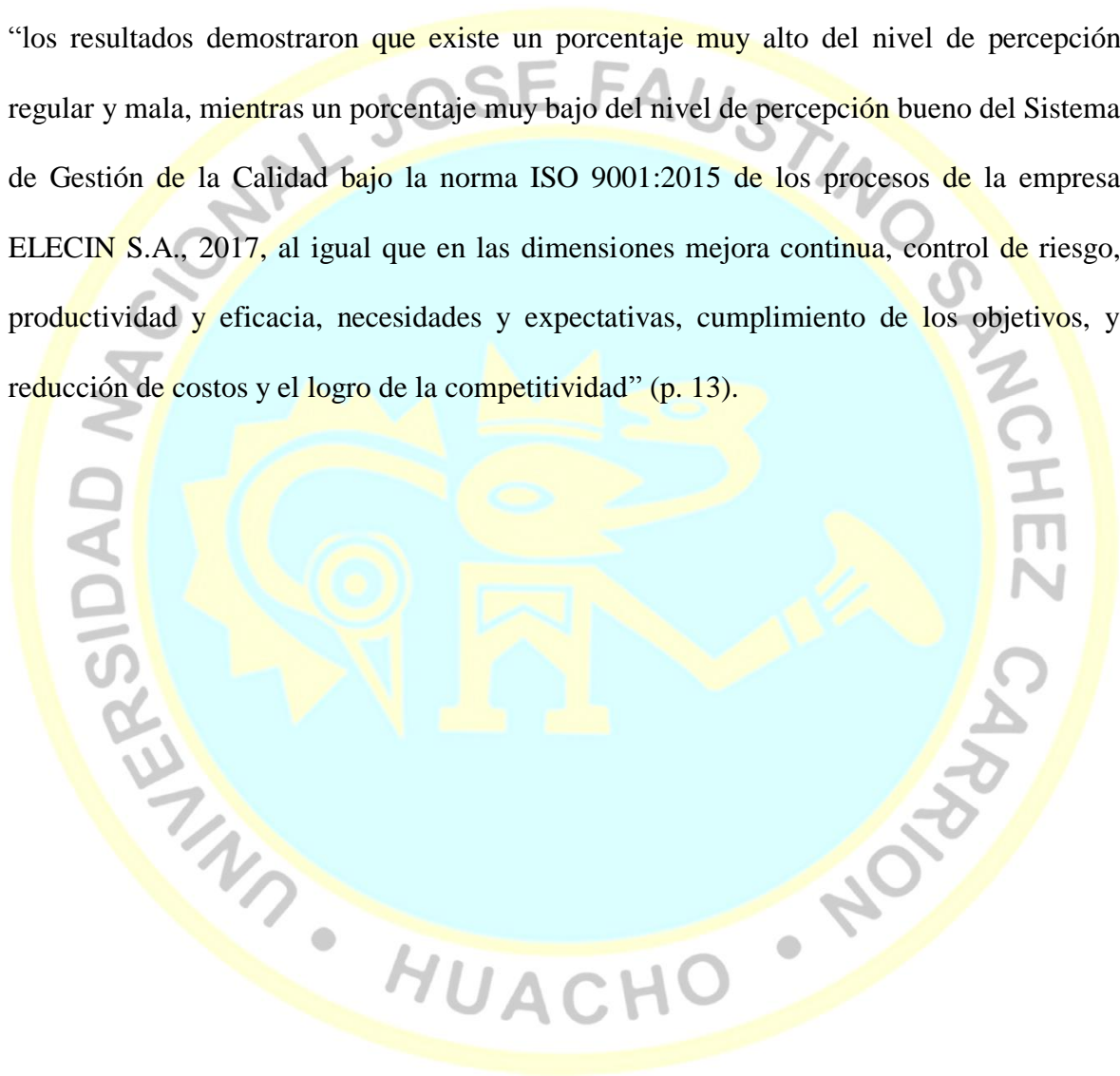
Mención en Gestión Educacional, para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El autor propone “los resultados de la investigación han reportado la existencia de una relación positiva estadísticamente significativa ($Rho= 0.706$) entre la variable Clima Organizacional y la variable Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” ($p - valor = 0.000 < 0.05$) al 5% de significancia bilateral, lo que demuestra que los resultados pueden ser generalizados a la población de estudio. En el presente trabajo de investigación se ha podido comprobar que el 50% de la Gestión de la Calidad Pedagógica de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” va a depender de la variable Clima Organizacional” (p. 4).

Para (Alvarez, 2002), en su Tesis “La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril – agosto 2001”, para optar el título de licenciada en Comunicación Social, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su trabajo concluyó que “la cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma. Se recomendó a la Dirección General de la institución gestionar un programa de cambio cultural que permita lograr un mayor compromiso de los grupos de referencia que la integran” (p. 5).

Para (Melendez, 2017), en su tesis: “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, para optar el título de Ingeniero Industrial, para la PUCP, propone en su resumen que, “se realizó un análisis de la situación actual de la empresa en el que se detectaron las principales falencias del sistema que son “planificación del sistema de gestión de calidad”, “evaluación de desempeño” y “mejora”. Es por ello, que se propone la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se rediseñarán aquellos procesos de manera que cumplan con los requisitos de la norma. La correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 ofrecerá beneficios a nivel de procesos y organizacionales, de esta manera

se aumentará la productividad, se tendrán ahorros en el consumo de agua, electricidad y se incrementará la motivación del personal” (p. 4).

Para (Natividad, 2017), en su tesis “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, para la Universidad César Vallejo, propone “los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad” (p. 13).



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: el valor Sig. (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,855 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

Segundo: el valor Sig. (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el ambiente social y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,808 lo que significa que existe una correlación directa positiva alta.

Tercero: el valor Sig. (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre las expectativas personales y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,908 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Cuarto: el valor Sig. (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,946 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Quinto: el valor Sig. (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una relación significativa entre la responsabilidad laboral y la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. El coeficiente de correlación R de Pearson, es de 0,939 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

6.2 Recomendaciones

Primero: Los resultados de la investigación son importantes para su difusión en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segundo: Las autoridades de la Facultad, y en especial de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas deberán tomar las medidas necesarias para la mejora del clima organizacional entre los docentes y trabajadores administrativos que conforman la institución.

Tercero: Difundir por diversos canales de comunicación los logros establecidos en las condiciones de gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Cuarto: sensibilizar a los usuarios (alumnos, egresados y grupos de interés) sobre las condiciones de participación en mantener un adecuado clima organizacional y la gestión de calidad logradas en la Escuela Profesional.

Quinto: fomentar nuevas investigaciones de las diversas escuelas profesionales de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de Huacho.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alvarez, S. (2002). *Tesis: La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril - Agosto 2001*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Calvo, S. (2014). *Tesis: Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional de la comunidad de docentes y administrativos, del colegio instituto Bogotá de ciudad Berna*. Bogotá - Colombia: Universidad Libre.
- Correa, A. (2013). *Tesis: Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que*. Bogotá - Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Melendez, A. (2017). *Tesis: Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP.
- Miranda, M. (2009). *Tesis: Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. basado en el estándar internacional ISO 9001:2000*. Valdivia - Chile: Universidad Austral de Chile.
- Molocho, N. (2010). *Tesis: Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de san Marcos UNMSM.
- Natividad, I. (2017). *Tesis: Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*. Lima - Perú: Universidad César vallejo.
- Ortíz, C. (2010). *Tesis: Modelo de Gestión de la calidad de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Palma, F. (2011). *Tesis: La cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la universidad nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco en el año 2011*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación.

Zans, A. (2017). *Tesis: Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Asociación Española para la calidad. (2002). *Herramientas para la Calidad*. Madrid: AEC.
- Badillo, G., & Asencio, K. (2009). *El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico*. La Habana: Feijóo.
- Cabrera, N. (2003). *Clima organizacional, deseo y demanda*. La Habana: Facultad de Psicología.
- Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E. (2005). *la gestión de Calidad. Guía para la adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral*. Madrid: Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
- Camisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad*. México: Perason Educación S. A.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mg Graw – Hill Interamericana de México: S. A.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos, Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. México: Mg Graw – Hill Interamericana de México: S. A. Quinta Edición.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. New York: Ed. Mit Center for advances Engineering Studies.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall.
- Dummond, H. (2001). *La Calidad Total*. Madrid: Deusto.
- Granell, E. (1997). *Éxito gerencial y cultural: Retos y oportunidades en Venezuela*. Caracas: IESA.

- Guizar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. y otros. (2010). *Metodología de Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Juran, J. (2000). *Manual de control de la calidad*. Madrid: Mc Graw Hill Iberoamericana.
- Kotler, P. y Kevin L. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Likert, R. (1967). *The human Organization*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Martínez, M. (2003). *Clima Organizacional*. Madrid: Puntos de vista.
- Phegan, B. (1998). *Desarrollo de la cultura de su empresa*. México: Panorama Editorial S. A.
- Robbins, C. (1996). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (1999). *La gestión de la calidad*. Santiago: Ariel.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.
- Valle, M. (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. California: Addison Wesley Iberoamericana.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Delgado, N. (2006). Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las Universidades de São Paulo y Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. N° 2, 99 - 117.
- Pérez, J. (2011). Motivación y Satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *REIS*, 133 - 167.

Rodríguez, A, y Hernández, M. (2002). Los beneficios generados por la relación: Un análisis unilateral a partir de la teoría de recursos y capacidades. *Cuadernos de administración*, 115 - 136.

7.4 Fuentes electrónicas

Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M. (12 de noviembre de 2018). *Discover the world's research*. Obtenido de Control estadístico de la calidad: una breve reseña histórica:

https://www.researchgate.net/publication/28083116_Control_estadistico_de_la_calidad_una_breve_resena_historica

Fleitman, J. (21 de agosto de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Libro evaluación integral hacia modelos de calidad: <http://www.gestiopolis.com>

ISOTOOLS. (12 de diciembre de 2018). *ISOTOOLS*. Obtenido de Definición de ISO: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

Rojas, L. (12 de agosto de 2018). *Escuela Superior Politecnica del Litoral*. Obtenido de Tesis: Implementación de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 en una industria plástica.: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/32012>

Sistema de Gestión de Calidad - SGC. (12 de agosto de 2018). *ISO 9001:2015 - Certificación*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad: <http://www.sgs.pe/es-ES/Agriculture-Food/Seed-and-Crop/Auditsand-Certification/Certification/ISO-9001-Certification-QualityManagement-Systems.aspx>

Sistemas y calidad total.com. (12 de diciembre de 2018). *Sistemas y calidad total*. Obtenido de Definición de sistema de gestión de calidad: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Wikipedia. (12 de diciembre de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de Calidad: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Wikipedia. (20 de diciembre de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de gestión: <https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>

Wikipedia. (12 de diciembre de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de Definición de organizaciones: <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>



ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca del: CLIMA ORGANIZACIONAL

En tal sentido apelo a su colaboración y le solicito que usted responda el siguiente cuestionario con total sinceridad, considerando que el mismo no constituye un examen de conocimiento.

INSTRUCCIONES: El cuestionario presenta un conjunto de características del Clima Organizacional, que desea evaluarse, cada una de ellas va seguida de cuatro posibles alternativas de respuestas que se debe calificar, **Siempre(S); Frecuentemente (F); Algunas Veces (AV) y Nunca(N)**. Responda indicando la alternativa elegida y teniendo en cuenta que no existen puntos en contra.

I. Datos Generales:

1. Especialidad.....
2. Tiempo de servicio.....
3. Condición laboral:
4. Sexo: M () ; F ()

| Nº | ITEMS | S | F | AV | N |
|--------------------------------|---|----------|----------|-----------|----------|
| AMBIENTE SOCIAL | | | | | |
| 1 | ¿La comunicación entre el personal de una misma área es fluida? | | | | |
| 2 | ¿Los jefes de la Institución tratan bien a sus subordinados? | | | | |
| 3 | ¿Le es agradable trabajar en su grupo de trabajo? | | | | |
| 4 | ¿Para sacar adelante el trabajo, las personas de su sección se ayudan unas con otras? | | | | |
| 5 | ¿En la Institución se fomenta a la cooperación entre compañeros de trabajo? | | | | |
| 6 | ¿Se lleva usted bien con sus compañeros de trabajo? | | | | |
| 7 | ¿Tiene problemas con alguno o algunos de ellos? | | | | |
| 8 | ¿Sus jefes le tratan normalmente bien, con amabilidad? | | | | |
| 9 | ¿Sus jefes son demasiados exigentes, a su juicio, con Ud. En su trabajo? | | | | |
| 10 | ¿Siente que existe falta de comprensión hacia Ud. por parte de su jefe? | | | | |
| 11 | ¿Considera a su jefe autoritario? | | | | |
| 12 | ¿Considera a su jefe participativo? | | | | |
| 13 | ¿Trabaja con su jefe y compañeros, a su juicio, en autentico equipo? | | | | |
| 14 | ¿Se considera continuamente vigilado por su jefe o jefes? | | | | |
| 15 | ¿Existe una buena comunicación de arriba hacia abajo en su institución entre jefes y subordinados? | | | | |
| 16 | ¿Existe buena comunicación de abajo a arriba, en la Institución, entre jefes y subordinados? | | | | |
| 17 | ¿Considera que en la Institución su jefe o jefes escuchan las sugerencias de los empleados y tiene en consideración sus iniciativas personales? | | | | |
| 18 | ¿Si ocurre algún conflicto laboral en la Institución se resuelve rápidamente? | | | | |
| EXPECTATIVAS PERSONALES | | | | | |
| | | S | F | AV | N |
| 19 | ¿Está usted satisfecho con las labores que realiza la Institución? | | | | |
| 20 | ¿En la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores? | | | | |
| 21 | ¿El trabajo que realiza lo llevara a una realización personal y/o profesional? | | | | |
| 22 | ¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación, en su caso, con la titulación académica que Ud. tiene? | | | | |

| | | | | | |
|----|--|----------|----------|-----------|----------|
| 23 | ¿El puesto que usted ocupa en la Institución está en relación, en su caso, con la experiencia anterior que Ud. tenía cuando entro en ella? | | | | |
| 24 | ¿Se considera infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa en la Institución? | | | | |
| 25 | ¿Los puestos mejores o más importantes que el suyo están ocupados por personas de menos nivel, capacidad y experiencia que usted? | | | | |
| 26 | ¿Considera que el puesto que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes? | | | | |
| 27 | ¿Considera usted que está bien remunerado? | | | | |
| | COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL | S | F | AV | N |
| 28 | ¿En la Institución la mayoría de trabajadores empieza a trabajar después de la hora de llegada y se prepara para retirarse antes de la hora de salida? | | | | |
| 29 | ¿Existe un programa de rotaciones de puestos en la Institución? | | | | |
| 30 | ¿Está de acuerdo con las rotaciones que se realizan? | | | | |
| 31 | ¿Existe mucha presión por parte de sus jefes en el trabajo? | | | | |
| 32 | ¿En la Institución reconocen a los trabajadores por sus resultados? | | | | |
| 33 | ¿Sus jefes le incentivan a realizar un buen trabajo? | | | | |
| 34 | ¿Se siente realizado en su trabajo? | | | | |
| | RESPONSABILIDAD LABORAL | S | F | AV | N |
| 35 | ¿Tiene suficiente autonomía para hacer los trabajos de los cuales es responsable? | | | | |
| 36 | ¿Hace uso de la mayor parte de sus conocimientos y habilidades en el trabajo que realiza? | | | | |
| 37 | ¿Siente que el trabajo que hace es importante y válido? | | | | |
| 38 | ¿Tiene bastante autonomía en su trabajo? | | | | |
| 39 | ¿Depende por completo, habitualmente, para hacer su trabajo de lo que le dicen que haga o le mandan su jefe o jefes? | | | | |
| 40 | ¿Prefiere disponer de iniciativas, con sus responsabilidades consiguientes, a obedecer siempre instrucciones? | | | | |

CUESTIONARIO DE GESTION DE LA CALIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca de: **GESTION DE LA CALIDAD**

En tal sentido apelo a su colaboración y le solicito que usted responda el siguiente cuestionario con total sinceridad, considerando que el mismo no constituye un examen de conocimiento.

INSTRUCCIONES: El cuestionario presenta un conjunto de características del Clima Organizacional, que desea evaluarse, cada una de ellas va seguida de cuatro posibles alternativas de respuestas que se debe calificar, **TOTALMENTE DE ACUERDO(TA);DE ACUERDO(DA); DESACUERDO(D) y TOTALMENTE EN DESACUERDO(TD)**. Responda indicando la alternativa elegida y teniendo en cuenta que no existen puntos en contra.

I. Datos Generales:

1. Especialidad.....
2. Tiempo de servicio.....
3. Condición laboral:
4. Sexo: M (); F ()

| Nº | ITEMS | TA | DA | D | TD |
|---------------------|--|----|----|---|----|
| SATISFACCION | | | | | |
| 01 | La alta dirección ha definido sistemas y procesos comprensibles, gestionables y mejorables en lo referente a eficacia y eficiencia, para la satisfacción de los usuarios. | | | | |
| 02 | La Institución utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección. | | | | |
| 03 | La Institución ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos. | | | | |
| 04 | En la descripción de los procesos de la Institución se incluyen las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones posteriores. | | | | |
| 05 | La naturaleza y extensión de la documentación satisface los requisitos contractuales, legales y reglamentarios. | | | | |
| 06 | La documentación en la Institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, partes interesadas y al interior de la misma. | | | | |
| 07 | La Institución cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos. | | | | |
| 08 | Los registros en la Institución proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | |
| 09 | El Sistema de Gestión de Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad. | | | | |
| 10 | Las actividades y recursos gestionados en los procesos han permitido el cumplimiento de la planificación de forma más eficiente | | | | |
| 11 | La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente. | | | | |
| 12 | Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. | | | | |
| 13 | El liderazgo y compromiso de la alta dirección ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad. | | | | |
| 14 | El liderazgo y compromiso de la alta dirección, han permitido la planificación del futuro de la entidad y la gestión del cambio. | | | | |
| 15 | El liderazgo y compromiso de la alta dirección han permitido la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y partes interesadas | | | | |
| 16 | El análisis de los datos ha facilitado la mejora continua de los procesos | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 17 | La identificación de necesidades y expectativas de los servidores y su manejo por parte de la entidad, han consolidado el compromiso de éstos con la Institución | | | | |
| 18 | La política de calidad ha permitido la mejora del desempeño de la Institución. | | | | |
| 19 | Los objetivos de calidad le han permitido a la entidad lograr la mejora continua | | | | |
| 20 | La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la Institución los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales | | | | |
| 21 | La definición de la autoridad y responsabilidad por parte de la alta dirección, ha permitido mantener el Sistema de Gestión de Calidad, a través de la participación adecuada de cada uno de los servidores. | | | | |
| 22 | El representante de la Dirección a través del seguimiento, evaluación y coordinación realizados ha liderado la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. | | | | |
| | SERVICIO | | | | |
| 23 | La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos | | | | |
| 24 | La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad. | | | | |
| 25 | La Institución ha determinado los registros pertinentes para establecer, implementar, mantener el Sistema de Gestión de Calidad y apoyar la operación eficaz y eficiente de sus procesos. | | | | |
| 26 | La generación, uso y control de la documentación es funcional y permite el acceso a los usuarios, proveedores y otras partes interesadas. | | | | |
| 27 | La Institución ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales o internacionales en busca de la mejora continua. | | | | |
| 28 | El Manual de Calidad ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados. | | | | |
| 29 | Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la Institución, evitando los reproceso y la reducción del producto no conforme. | | | | |
| 30 | El procedimiento control de documentos ha facilitado la aprobación, revisión y mantenimiento de los documentos de la Institución. | | | | |
| 31 | El procedimiento control de documentos ha facilitado, la identificación, control y distribución de los documentos de origen externo. | | | | |
| 32 | El control de los registros en la Institución ha facilitado la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos | | | | |
| 33 | El Sistema de Gestión de Calidad ha contribuido a la mejora continua a través de la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios | | | | |
| 34 | En la gestión de los procesos se administran los riesgos y se aprovechan las oportunidades de mejora. | | | | |
| 35 | Se puede evidenciar mayor compromiso por parte de los servidores de la entidad gracias a la comunicación interna de la política, requisitos y objetivos de calidad. | | | | |

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY
ASESOR

Dr. JULIO NACEDO FIGUEROA
PRESIDENTE

Dra. NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO
SECRETARIO

M(º) MARCO ANTONIO DELGADO VENTOCILLA
VOCAL

