

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA  
CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE  
BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LIDIA COAQUERA ONOFRE**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGÍSTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

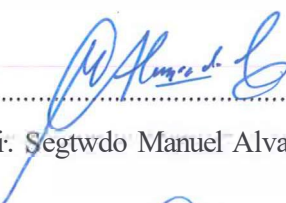
**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN TACNA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 4 de abril del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

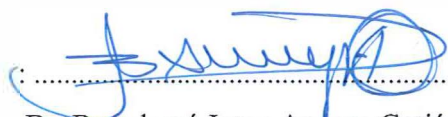
PRESIDENTE

  
: .....  
Dr. Segundo Manuel Alvarado Contreras

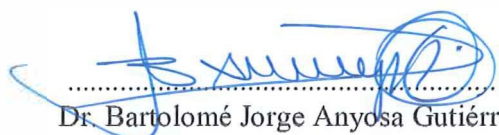
SECRETARIO

  
: .....  
Dr. Juan Carlos Apaza Paucara

MIEMBRO

  
: .....  
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

ASESOR

  
: .....  
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

El que suscribe, Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez, asesor de tesis acreditado mediante la Resolución N°11879- 2022-ESPG/UNJBG, Certifica que:

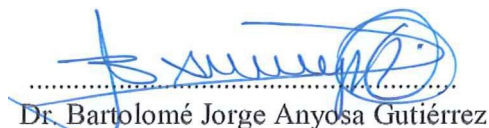
La Egresada de la Maestría en Gestión Empresarial, Lidia COAQUERA ONOFRE ha elaborado su tesis titulada "CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022", la misma que se ha analizado y revisado y cumple con lo establecido *en la R.R.* 8464-2021-UNJBG y su modificatoria R.R. 12595-2024-UNJBG Reglamento de Originalidad y de Similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, para optar el grado académico de: **MAESTRO EN CIENCIAS (MAGÍSTER SCIENTIAE) CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL .**

Considerando, que según la evaluación realizada a través del software de similitud textual la tesis cuenta con el nivel de similitud de 8% cuyo porcentaje es aceptable. Por lo que:

**CERTIFICO QUE LA SIMILARIDAD** de la tesis, está de acuerdo al nivel **PERMITIDO** para continuar con los procedimientos administrativos en la ESPG, y para su *publicación en el repositorio* institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud de la interesada para continuar con los trámites respectivos para su obtención del grado académico.

Tacna, 31 de enero del 2024



.....  
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

ASESOR  
DNI 00490398

## **DEDICATORIA**

Al Padre Celestial

Por darme la vida diaria con salud, para poder lograr mis objetivos.

A mis amados padres

Mis angelitos, por todo el amor incondicional que me brindaron en vida.

A mis grandes amores

A mi amado esposo, por su gran apoyo, fortaleza, paciencia, y amor sin igual; a Paolita, mi hija amada, por ser el motor que ha impulsado mi desarrollo personal y profesional; y, a Alessa, mi nieta adorada.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes, con gratitud sincera por sus enseñanzas y disposición.

A mi asesor, Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutierrez, por su aporte y constante motivación para el desarrollo del presente trabajo.

A mis compañeros de trabajo, por su disposición para brindar información pertinente para el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Descripción del problema .....	3
1.1.1. Antecedentes del problema .....	3
1.1.2. Problemática de la investigación .....	4
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3.1. Justificación de la investigación .....	5
1.3.2. Importancia de la investigación .....	6
1.4. Alcances y limitaciones.....	7
1.4.1. Alcance .....	7
1.4.2. Limitaciones.....	7
1.5. Objetivos .....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos .....	8
1.6. Hipótesis.....	8

1.6.1. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del estudio.....	9
2.1.1. A nivel internacional.....	9
2.1.2. A nivel nacional.....	12
2.1.3. A nivel local.....	13
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Cultura organizacional.....	14
2.2.2. Gestión de calidad.....	18
2.3. Definición de términos.....	22
CAPÍTULO III.....	25
MARCO METODOLÓGICO.....	25
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	25
3.1.1. Tipo de estudio.....	25
3.1.2. Nivel de investigación.....	25
3.1.3. Diseño de investigación.....	25
3.2. Población y muestra.....	26
3.2.1. Población.....	26
3.2.2. La muestra poblacional.....	26
3.3. Operacionalización de variables.....	27
3.3.1. Identificación de las variables.....	27
3.3.2. Caracterización de las variables.....	27
3.3.3. Definición operacional de las variables.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	31
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	31

CAPÍTULO IV.....	33
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
4.1. Validación y fiabilidad de los instrumentos.....	33
4.2. Presentación y análisis de resultados.....	33
4.2.1. Características de los encuestados.....	33
4.2.2. Variable 1: Cultura organizacional.....	38
4.2.3. Variable 2: Gestión de calidad.....	64
4.2.4. Contrastación de la hipótesis.....	90
DISCUSIONES.....	97
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Dimensiones de la cultura organizacional</i> .....	17
Tabla 2 <i>Dimensiones de gestión de calidad</i> .....	21
Tabla 3 <i>Dimensiones e indicadores de la variable 1</i> .....	27
Tabla 4 <i>Dimensiones e indicadores de la variable 2</i> .....	28
Tabla 5 <i>Operacionalización de variables</i> .....	29
Tabla 6 <i>Trabajadores administrativos encuestados por facultades de la UNJBG</i> .....	36
Tabla 7 <i>Fiabilidad de cultura organizacional</i> .....	38
Tabla 8 <i>Análisis de la dimensión 1 liderazgo</i> .....	39
Tabla 9 <i>Habilidades directivas</i> .....	41
Tabla 10 <i>Toma de decisiones</i> .....	42
Tabla 11 <i>Inteligencia emocional</i> .....	43
Tabla 12 <i>Liderazgo</i> .....	44
Tabla 13 <i>Análisis de la dimensión 2 trabajo en equipo</i> .....	45
Tabla 14 <i>Actitud colaborativa</i> .....	47
Tabla 15 <i>Grado de compromiso</i> .....	48
Tabla 16 <i>Logro de objetivos y políticas</i> .....	49
Tabla 17 <i>Trabajo en equipo</i> .....	50
Tabla 18 <i>Análisis de la dimensión 3 valores organizacionales</i> .....	51
Tabla 19 <i>Respeto a las personas y al medio ambiente</i> .....	53
Tabla 20 <i>Laboriosidad</i> .....	54
Tabla 21 <i>Perseverancia y prudencia</i> .....	55
Tabla 22 <i>Valores organizacionales</i> .....	56
Tabla 23 <i>Análisis de la dimensión 4 clima organizacional</i> .....	57

Tabla 24 <i>Identificación organizacional</i> .....	59
Tabla 25 <i>Condiciones físicas del trabajo</i> .....	60
Tabla 26 <i>Relaciones institucionales</i> .....	61
Tabla 27 <i>Clima organizacional</i> .....	62
Tabla 28 <i>Cultura organizacional</i> .....	63
Tabla 29 <i>Confiabilidad de gestión de calidad</i> .....	64
Tabla 30 <i>Examen de la dimensión gestión de los procesos</i> .....	64
Tabla 31 <i>Eficiencia en el uso de recursos</i> .....	67
Tabla 32 <i>Transformación digital</i> .....	68
Tabla 33 <i>Control del cumplimiento del trabajo realizado</i> .....	69
Tabla 34 <i>Gestión de los procesos</i> .....	70
Tabla 35 <i>Examen de la dimensión enfoque al cliente</i> .....	71
Tabla 36 <i>Reducción del tiempo de atención</i> .....	73
Tabla 37 <i>Automatización de procesos</i> .....	74
Tabla 38 <i>Comunicación eficaz</i> .....	75
Tabla 39 <i>Enfoque al cliente</i> .....	76
Tabla 40 <i>Examen a la dimensión monitoreo</i> .....	77
Tabla 41 <i>Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión                   universitaria</i> .....	79
Tabla 42 <i>Tendencia de acciones correctivas</i> .....	80
Tabla 43 <i>Registro de las desviaciones de manera correctiva</i> .....	81
Tabla 44 <i>Monitoreo</i> .....	82
Tabla 45 <i>Examen a la dimensión evaluación del desempeño</i> .....	83
Tabla 46 <i>Cumplimiento de metas</i> .....	85
Tabla 47 <i>Cumplimiento de normas y procedimientos</i> .....	86

Tabla 48 <i>Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria</i> .....	87
Tabla 49 <i>Evaluación de desempeño</i> .....	88
Tabla 50 <i>Gestión de calidad</i> .....	89
Tabla 51 <i>Tabla cruzada Cultura Organizacional*Gestión de Calidad</i> .....	90
Tabla 52 <i>Correlación entre cultura organizacional y gestión de calidad</i> .....	91
Tabla 53 <i>Correlación entre liderazgo y gestión de calidad</i> .....	92
Tabla 54 <i>Correlación entre trabajo en equipo y gestión de calidad</i> .....	93
Tabla 55 <i>Correlación entre valores organizacionales y gestión de calidad</i> .....	94
Tabla 56 <i>Correlación entre clima organizacional y gestión de calidad</i> .....	95
Tabla 57 <i>Valoración de expertos del instrumento Variable 1 Cultura Organizacional</i> .....	123
Tabla 58 <i>Calificación del instrumento Cultura Organizacional</i> .....	123
Tabla 59 <i>Valoración de expertos del instrumento Variable 2 Gestión de la Calidad</i> ..	124
Tabla 60 <i>Calificación del instrumento gestión de la calidad</i> .....	125
Tabla 61 <i>Resultados de la Prueba de V de Aiken de la Variable 1 Cultura organizacional</i> .....	126
Tabla 62 <i>Resultados de la Prueba de V de Aiken de la Variable 2 Gestión de la Calidad</i> .....	127
Tabla 63 <i>Prueba de normalidad</i> .....	128
Tabla 64 <i>Estadísticas de fiabilidad de la Variable Cultura Organizacional</i> .....	130
Tabla 65 <i>Estadísticas de fiabilidad de Gestión de la Calidad</i> .....	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Características de los encuestados</i> .....	33
Figura 2 <i>Edades de trabajadores administrativos encuestados de la UNJBG</i> .....	34
Figura 3 <i>Estudios con los que cuentan los trabajadores administrativos de la UNJBG</i>	35
Figura 4 <i>Antigüedad de tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de la UNJBG</i> .....	36
Figura 5 <i>Cargo de representación del personal administrativo de la UNJBG</i> .....	37
Figura 6 <i>Procedencia de trabajadores administrativos de la UNJBG</i> .....	38
Figura 7 <i>Habilidades directivas</i> .....	41
Figura 8 <i>Toma de decisiones</i> .....	42
Figura 9 <i>Inteligencia emocional</i> .....	43
Figura 10 <i>Liderazgo</i> .....	44
Figura 11 <i>Actitud colaborativa</i> .....	47
Figura 12 <i>Grado de compromiso</i> .....	48
Figura 13 <i>Logro de objetivos y políticas</i> .....	49
Figura 14 <i>Trabajo en equipo</i> .....	50
Figura 15 <i>Respeto a las personas y al medio ambiente</i> .....	53
Figura 16 <i>Laboriosidad</i> .....	54
Figura 17 <i>Perseverancia y prudencia</i> .....	55
Figura 18 <i>Valores organizacionales</i> .....	56
Figura 19 <i>Identificación organizacional</i> .....	59
Figura 20 <i>Condiciones físicas del trabajo</i> .....	60
Figura 21 <i>Relaciones institucionales</i> .....	61
Figura 22 <i>Clima organizacional</i> .....	62

Figura 23 <i>Cultura organizacional</i> .....	63
Figura 24 <i>Eficiencia en el uso de recursos</i> .....	67
Figura 25 <i>Transformación digital</i> .....	68
Figura 26 <i>Control del cumplimiento del trabajo realizado</i> .....	69
Figura 27 <i>Gestión de los procesos</i> .....	70
Figura 28 <i>Reducción del tiempo de atención</i> .....	73
Figura 29 <i>Automatización de procesos</i> .....	74
Figura 30 <i>Comunicación eficaz</i> .....	75
Figura 31 <i>Enfoque al cliente</i> .....	76
Figura 32 <i>Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria</i> .....	79
Figura 33 <i>Tendencia de acciones correctivas</i> .....	80
Figura 34 <i>Registro de las desviaciones de manera correctiva</i> .....	81
Figura 35 <i>Monitoreo</i> .....	82
Figura 36 <i>Cumplimiento de metas</i> .....	85
Figura 37 <i>Cumplimiento de normas y procedimientos</i> .....	86
Figura 38 <i>Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria</i> .....	87
Figura 39 <i>Evaluación de desempeño</i> .....	88
Figura 40 <i>Gestión de calidad</i> .....	89
Figura 41 <i>Vista de Ítems ingresados al SPSS de la Variable 1 Cultura organizacional</i> .....	129
Figura 42 <i>Vista de ítems de la Variable 1 Cultura organizacional</i> .....	129
Figura 43 <i>Prueba piloto. Vista de Información ingresadas al SPSS de la Variable 2 Gestión de la Calidad</i> .....	130
Figura 44 <i>Vista de Ítems de la Variable 2 Gestión de la Calidad</i> .....	131

## RESUMEN

Una investigación con un objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022”. Tesis de Maestría de enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de dos instrumentos de cultura organizacional y gestión de la calidad adaptada y validada. Para tal propósito se seleccionó una muestra a 48 trabajadores administrativos de la UNJBG comprendidos bajo el régimen laboral del D. Leg. 276, de una población de 100 administrativos, con una fiabilidad de alfa de Cronbach de 0,925 y 0,930 respectivamente. A nivel general, las conclusiones permitieron determinar evidencias significativas a favor de una relación entre la cultura organizacional y gestión de calidad, con un valor de asociación de Rho 0,767 que se ubica en el rango de correlación positiva considerable con un  $p_v = 0,000 < 0,05$ , y a un nivel de confianza del 95 %, implica que la cultura organizacional que en la medida sea efectiva optimiza la gestión de calidad de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

**Palabras Clave:** Cultura organizacional, gestión de calidad, trabajadores administrativos.

### ***ABSTRACT***

The main objective of the study was: "To determine the relationship between organizational culture and quality management at the Jorge Basadre Grohmann National University, Tacna, 2022." Quantitative approach Master's Thesis with non-experimental design. Data collection was obtained through the application of two adapted and validated instruments of organizational culture and quality management. For this purpose, a sample of 184 administrative workers of the UNJBG included under the D. Leg 276 labor regime was selected from a population of 350, with a reliability of Cronbach's alpha of 0.938 and 0.812 respectively. At a general level, the conclusions allowed us to determine significant evidence in favor of a relationship between organizational culture and quality management, with an association value of Rho 0.509, which is located in the range of moderate positive correlation, with  $p = 0.000 < 0.05$ , and at a confidence level of 95 %, implies that the organizational culture that is effective to the extent improves the quality management of UNJBG administrative workers.

***Keywords:*** Organizational culture, quality management, administrative workers.

## INTRODUCCIÓN

La relevancia de la presente investigación intenta resolver si existe relación entre los constructos cultura organizacional y gestión de calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Gruhmann (UNJBG), entidad académica superior con más de 50 años de vida institucional, la curiosidad de investigación nace en los talleres de diagnóstico sobre la problemática de la universidad mencionada: “Curso análisis e interpretación de la Norma ISO 21001:2018” realizado en los meses de junio a agosto, y el “Curso taller: identificación y caracterización de procesos del sistema de gestión de la UNJBG”, desarrollado en los meses de setiembre y octubre de 2022 respectivamente. Por ende, surge la necesidad de alineación de los procesos como un sistema basado en una óptima cultura organizacional. Dada la importancia, de la cultura como una dimensión esencial del centro superior de estudios. En ese sentido, las instituciones son culturas; por lo tanto, “las organizaciones son entendidas y analizadas no en términos económicos o materiales, sino en términos de sus aspectos expresivos y simbólicos”. (Smircich, 1983). Por otro lado, La UNJBG está en la ruta de implementación de la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2018), alineada con la ISO (2015), que permitirá la gestión integral de calidad en los servicios académicos, con fines de satisfacer las demandas y expectativas de los involucrados y cumplir con la misión y visión de logro de niveles de excelencia de acreditación. En consecuencia, es prioritario analizar la relación de la cultura organizacional desde la óptica de innovación, emocional y cognitiva en el gestor de calidad administrativo de la UNJBG en su alineación hacia procesos conducentes a la mejora continua. Asimismo, la cultura organizacional ha impactado desde los años 80, y se ha convertido en el entorno de la comunicación estratégica y es apreciada como parte de los activos intangibles más valiosos de las organizaciones, como eje principal de capital intelectual. Además, en Latinoamérica, se ha reconocido en el entorno de la gestión cultural, conformando en el campo académico y profesional. Más aún, las organizaciones educativas son la expresión de una realidad cultural que está llamada a vivir un permanente cambio en lo social, económico y tecnológico. No obstante, “en las universidades no se ha incorporado a la cultura como una dimensión estratégica, articulada a la propia misión de la universidad. El paradigma predominante limita la

cultura a su dimensión artística, lo que reduce las posibilidades de la universidad de impactar en la transformación social”. (Fajardo, 2020)

El trabajo de investigación ilustra:

En el Capítulo I se describe los antecedentes y la problemática de la investigación, seguidamente se formula el problema, los objetivos y la hipótesis investigativa. Igualmente, se expone el interés de conocer la relación existente entre las variables cultura organizacional y gestión de calidad.

El capítulo II contempla el Marco teórico con los temas: Antecedentes, bases teóricas y definición de términos referentes a las variables de la cultura organizacional y gestión de calidad con sus respectivas dimensiones.

En el capítulo III se presenta la metodología con la exposición del tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV, resultados, con la validez y confiabilidad de los instrumentos, presentados y análisis de los resultados, contrastación de las hipótesis.

Discusiones, la corroboración de los resultados con autores del tema.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción del problema**

##### **1.1.1. Antecedentes del problema**

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es una comunidad académica orientada a la investigación y la docencia (...). Está integrada por docentes, estudiantes y graduados (Artículo 2° del Estatuto aprobado mediante Resolución Asamblea Universitaria N° 212-2019-UN/JBG)

La universidad también reconoce a los servidores públicos administrativos como personal importante y vital en los procesos técnicos y labores de apoyo a la función docente y a la gestión administrativa de la Institución. (Artículo 392° del Estatuto aprobado mediante Resolución Asamblea Universitaria N° 212-2019-UN/JBG).

Lo que se observa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es que no se trabaja los ejes de la Cultura Organizacional como punto de inicio de la gestión, ello se traduce en un trabajo en automático que hace que los procesos sean cada vez más lentos, lo que se evidencia que a lo largo de las diferentes gestiones universitarias no se han alcanzado los resultados esperados o avances significativos en mejorar la gestión institucional y, por ende, la calidad académica-administrativa.

La importancia de la gestión de calidad debe estar interiorizada, ya que ello, contribuirá al logro de los objetivos, acorde a la Política Nacional para la Calidad, que contempla entre otros, la certificación y acreditación.

La Ley Universitaria N° 30220, como política pública, dispone que el eje central que determina el papel del Estado en el Sistema Universitario, es la política de aseguramiento de la calidad, cuyo principal objetivo es lograr que la universidad cumpla con los estándares básicos de calidad y la excelencia académica.

Si bien, el licenciamiento es uno de los pilares que conforman el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, éste es un proceso obligatorio, a la cual, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann se ha sometido para su verificación y control de las condiciones básicas de calidad, lo que además permitió lograr que continúe con el servicio educativo superior por el lapso de seis años.

### **1.1.2. Problemática de la investigación**

La supervisión de la SUNEDU ha evidenciado que la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann requiere mejorar la implementación de la gestión de la calidad, para mejorar el conjunto de procesos para lograr la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de las actividades de la enseñanza, investigación y extensión.

A todo ello, se ha identificado que las autoridades universitarias no desarrollan adecuadamente sus habilidades decisorias, habilidades interpersonales, estratégicas, y de gestión con los sistemas administrativos; evidenciándose que carecen de habilidades directivas. Asimismo, los directivos, funcionarios y jefes de las distintas áreas académicas y administrativas no aplican una comunicación asertiva por falta de liderazgo, ello, hace que el personal administrativo no desarrolle en gran medida sus labores con criterios de calidad y eficiencia para alcanzar con las metas y objetivos estratégicos de la institución. También, se puede apreciar que no se fomenta conformación de equipos de trabajo; sumado a ello, la alta rotación de personal no permite la continuidad en el desarrollo del manejo, aprendizaje y fortalecimiento del sistema, así como la contratación de personal sin el perfil y competencias requeridos para el puesto.

La presente investigación permitirá determinar y describir la relación de la cultura organizacional y la gestión de la calidad, como factores claves para el éxito o fracaso de la gestión universitaria.

## **1.2. Formulación del problema**

En este contexto, el problema de investigación se define de la siguiente manera:

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1. Justificación de la investigación**

La investigación se justifica por su enfoque entre la Cultura Organizacional y la gestión de calidad, la cual no se logrará por sí misma, sino es que se requiere de procesos de gestión encaminados a ello, ya sea por la propia organización o por alguna autoridad o entidad reguladora.

La gestión de calidad se encuentra dependiente de la cultura organizacional, por su eficiencia y eficacia, su productividad, el compromiso organizativo, los estilos de gestión y liderazgo, así como el aprendizaje organizativo y el cambio organizacional, entre otros.

La gestión de la calidad es un proceso que dará origen a una mejor administración de los procesos sustantivos, un mejor control de las áreas clave y un mayor involucramiento del personal, que se sentirá comprometido con los objetivos institucionales.

### **1.3.2. Importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación aportará importante información de la gestión de calidad, como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, con relación a los objetivos de la calidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

#### **En relación técnico-científico**

Dado que se utiliza el método científico, la investigación reportará información relevante para establecer mecanismos de medición de indicadores ligados a la cultura organizacional, esta medición determinará la relación con acciones ordenadas en la aplicación de la gestión de la calidad, esperando en la actuación de las autoridades universitarias.

#### **En relación económica**

El interés primordial es la relación entre la cultura organizacional y gestión de la calidad de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Del análisis de los indicadores ligados a las variables intervinientes en la configuración del problema de investigación, se podrá observar el impacto en el ranking de ejecución presupuestal que compromete a toda la institución.

#### **En relación social**

La investigación permitirá obtener información relevante sobre la sensación de la cultura organizacional, el estilo de liderazgo y las estrategias de cambio vinculadas a la gestión de la calidad, información para que la Alta Dirección genere un cambio de actitud

en el servicio a los clientes internos y externos, así como las relaciones con los diferentes niveles de la estructura organizacional y la mejora continua.

#### **1.4. Alcances y limitaciones**

##### **1.4.1. Alcance**

La investigación es de alcance descriptivo y correlacional, trata de responder a la interrogante, ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?, partiendo del comportamiento de los factores y experiencias del conjunto de talento humano administrativo de la UNJBG. De enfoque cuantitativo, aplicándose análisis de datos, el grado de niveles de cultura organizacional en la gestión de calidad. En ese sentido, adiciona el alcance de estudio de nivel correlacional, donde se plantean cuatro hipótesis supuestas de relación entre las variables mencionadas.

##### **1.4.2. Limitaciones**

De acuerdo al estado de emergencia sanitaria que ha afectado a nuestra sociedad, ha creado la sensibilidad de limitaciones en la aplicación de encuestas directas y personalizadas al personal administrativo que laboran en las diferentes unidades operativas de la UNJBG. Asimismo, otra limitante ha sido el factor tiempo en el recojo de información y opiniones de experiencias muy valiosas del talento administrativo.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- b) Analizar la relación que existe entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- c) Determinar la relación que existe entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- d) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

### **1.6. Hipótesis**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

#### **1.6.1. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- b) Existe relación significativa entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- c) Existe relación significativa entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.
- d) Existe relación significativa entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. A nivel Internacional**

Albacete (2010) de España, investigó: Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en los servicios. El trabajo de investigación resalta que las prácticas como la Gestión de la Calidad, gestión del conocimiento e innovación, proporcionan a las empresas instrumentos muy valiosos para crear y mantener ventajas competitivas, que se traducen en unos mejores resultados. La relación entre la gestión de la calidad y gestión del conocimiento, ha permitido afirmar que la implantación de las prácticas de gestión de la calidad en el sector servicios crea un clima y cultura propicio para el desarrollo de la gestión del conocimiento.

Globalmente se afirmó que la implantación de las prácticas de gestión de la calidad en empresas de servicio, permite crear un clima propicio para el desarrollo de prácticas de gestión del conocimiento y para el desarrollo de la innovación organizacional.

González (2000), Revista Redalyc, en la publicación bajo el título: La cultura de la organización en la gestión total de la calidad, se concluyó que el Recurso Humano se considera el recurso más valioso de la empresa y recibe un nuevo tratamiento dirigido a la creación de una nueva cultura para alcanzar las posibilidades que brinda la ciencia y la tecnología y satisfacer sus necesidades; la calidad total es portador de un aumento de la eficacia en la organización y de un incremento de la productividad, la calidad y la competitividad. El cambio cultural que se tiene que operar en una organización para lograr la Gestión de la Calidad Total se logra a través de un cambio planeado y paulatino en el tiempo; La cultura de calidad de una organización se obtiene cuando sus miembros la han alcanzado.

Vesga (2013) Revista Guillermo de Ockham, en la publicación bajo el título, Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior, se resolvió que “Reflexionar, investigar y teorizar sobre la cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión de la calidad en las IES en Colombia, son acciones que cada día toman mayor relevancia debido, por una parte, al incremento que ha tenido la implementación de estos sistemas de gestión en el sector de la educación en la última década y, de otra, al correspondiente señalamiento de diversos autores sobre la importancia de la cultura organizacional en relación con el éxito o fracaso en la implementación de estos modelos de gestión.”

Si bien las características de un sistema de gestión de la calidad están definidas en las Normas Internacionales ISO, cada organización posee condiciones únicas que implican que este sistema debe adaptarse de acuerdo a tales condiciones, especialmente en lo referido a su cultura organizacional. El autor propone la caracterización de la cultura organizacional como uno de los elementos clave para la incorporación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones de educación superior, aspecto que también se aplica a todo tipo de organizaciones. Ya sea que se busque modificar aspectos de la cultura para que el sistema funcione o se adapten los sistemas de gestión a la cultura existente, el reconocer la importancia de la relación entre la cultura organizacional y las dinámicas de los sistemas de gestión puede ahorrar costosos procesos adaptativos en todo tipo de organizaciones. Un sistema de gestión no es una “receta” que se toma de un “vademécum de herramientas gerenciales” para aplicarla por igual a todas las organizaciones. La cultura de una organización constituye, quizá, el aspecto más representativo de su particularidad y de su identidad, así como de su individualidad, razón por la cual esta debe ser tomada en cuenta al implementar cualquier sistema de gestión.

Uribe (2015) de Colombia, estudió “La cultura organizacional, elemento fundamental en la Calidad Universitaria”, en esta publicación se presentan los resultados relacionados con el funcionamiento de dos universidades, dentro del marco del proceso de acreditación; en ella se plantea que la cultura organizacional representa uno de los elementos más sobresalientes en todas las organizaciones, revistiendo especial

importancia como variable independiente en las instituciones de educación superior, para los procesos que aseguran su calidad. La misma tiene como antecedente la institucionalización que pasa de un proceso de coordinación de grupos y personas a un esquema integrado, en donde las organizaciones adquieren su propia personalidad; puede ser rígida o flexible, innovadora o conservadora y pasa también de procesos burocráticos de autoridad y obediencia a situaciones flexibles en el marco de la institucionalización.

La cultura organizacional en una IES debe demostrar orientación hacia el cuidado del capital humano y hacia la conformación de equipos que faciliten el cumplimiento de sus metas; estos elementos promoverán el desarrollo de su calidad.

En ciertos casos la cultura puede ser considerada como una barrera para el cambio; cuando los valores compartidos no están alineados con la filosofía o con la cultura corporativa deseada por la alta dirección, ello puede ser un factor de influencia para impedir la obtención de los estándares de calidad deseados; la cultura también puede facilitar el cumplimiento de las metas estratégicas y de los procesos que aseguran la calidad en las IES; la clave es una gestión adecuada para cerrar la brecha entre la cultura corporativa y la cultura organizacional.

Velásquez (2018) Cuba, analizó: La Cultura Organizacional en las Instituciones Universitarias. El trabajo de investigación concluyó que, a pesar de la amplia investigación en el campo de la cultura organizacional, continúan las limitaciones en su acceso en el contexto de las universidades. Los referentes teóricos vinculados a la cultura organizacional en estas instituciones son insuficientes y los que se encuentran, parten de indagaciones en Estados Unidos en su mayoría, lo que pudiera no necesariamente manifestarse de igual forma en otros continentes ni países como por ejemplo Cuba, con ideologías y sistemas muy diferentes.

Los autores de este trabajo consideran que los rasgos que identifican el concepto cultura son: a) está compuesta por elementos que distinguen una sociedad o grupo determinado, b) dentro de los elementos que se distinguen se encuentran aspectos

subjetivos (valores, costumbres, creencias, hábitos) y objetivos (cualquier producto de la obra humana o de la naturaleza que identifica un espacio), c) es un constructo que regula dinámicas y comportamientos en la medida que surge y se desarrolla con la aprobación de ese grupo o sistema social y d) está en constante evolución y desarrollo.

Asimismo, se considera que la cultura organizacional en las universidades es: el sistema de valores, costumbres, normas, símbolos, creencias, procedimientos y lenguajes que regula dinámicas y comportamientos, que son compartidos con el paso del tiempo por sus miembros, que están en constante cambio y desarrollo, incluye aspectos de la dirección y el liderazgo que los identifica y diferencia del resto, marcando pautas en el clima de la institución, en las formas de pensar y hacer los procesos, y su consideración posibilita orientar a los directivos hacia la toma de decisiones acertadas y las posibilidades de cambio institucional.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Vilchez (2016) Revista “Ciencia y Tecnología”, en la publicación “Modelo de cultura organizacional de calidad y excelencia para fomentar el desarrollo institucional de la Universidad Nacional de Trujillo” se concluyó que la Cultura Organizacional que prevalece es de tipo anómica.

Como consecuencia de la identificación de esta realidad problemática, y para superar este tipo de cultura organizacional negativa, se ha propuesto el Modelo de Cultura Organizacional de la Calidad y la Excelencia para fomentar el desarrollo institucional de la Universidad Nacional de Trujillo, el cual está basado en el Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), y que, por los comprobados beneficios en las instituciones donde se ha aplicado, debe servir para cambiar la cultura organizacional, dado que presenta como alternativa pertinente y válida para mejorar los procesos, las funciones y los resultados para fomentar el desarrollo institucional, con un enfoque humanista y complejo de la educación.

Mosqueira (2018) investigó “La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018”; concluyó que la cultura organizacional incide significativamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, ello, se determinó luego de un estudio realizado a través de encuestas aplicadas al personal administrativo, la que permitió determinar el nivel de cultura organizacional, y, la otra encuesta dirigida a los estudiantes de las diferentes escuelas profesionales, para determinar la calidad de servicio que reciben por parte del personal administrativo.

Finalmente, se presentó una propuesta de Plan de Mejoramiento para fortalecer la cultura organizacional y por ende posibilitar una buena calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo.

### **2.1.3. A nivel local**

Mamani (2020) realizó: “Análisis de la gestión directiva y la cultura organizacional de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2017-2018”; concluyó que la gestión directiva se relaciona directa y significativamente con la cultura organizacional. La dimensión habilidad estratégica se relaciona de forma moderada y positiva con la cultura organizacional; así como la habilidad decisoria de los directivos, subdirectores funcionarios de línea, que aplican su habilidad decisoria en las labores administrativas y dirección de forma regularmente adecuada y con algunas deficiencias para la toma de decisiones efectivas en la institución. En relación a la habilidad interpersonal, ésta se relaciona de forma moderada y positiva con la cultura organizacional comprometida en la comunicación, relación entre jefes y subordinados, socialización y empatía con los trabajadores de la institución; asimismo, la relación de la cultura organizacional con la dimensión habilidad técnica-administrativa correspondiente al desempeño de las labores administrativas para la dirección y organización, con algunas deficiencias en cuanto a sus funciones, competencias, actividades administrativas y organización en la institución.

Cuayla (2021) indagó “La cultura organizacional y su impacto en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua 2020”. Concluyó que, la cultura organizacional tiene impacto parcial en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua 2020, en sus dimensiones de ambiente de control e información y comunicación. Para ello, se evaluó la dimensión del ambiente de control en la planificación, en ejecución, implementación de las normas del control institucional; así como la labor de la oficina de Control Institucional en lo referente a la dimensión de información y comunicación en el cumplimiento de los objetivos, metas o resultados de la entidad respecto al sistema de gestión de la calidad administrativo.

Apaza (2021) estudió sobre: “La gestión cultural y la inclusión social en la municipalidad provincial, Región Tacna, 2019”, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión cultural y la inclusión social en la municipalidad provincial de Tacna. Región Tacna, 2019. Un estudio de nivel correlacional descriptiva, diseño no experimental, desde el punto de vista cuantitativo y de esencia transversal, trabajando con una población de 50 funcionarios de la MPT. Obtuvo la información por medio de encuesta y con el soporte de cuestionarios: gestión cultural e inclusión social, validados y analizados por la prueba de consistencia interna de confiabilidad, logrando Alfa de Cronbach de 0,910 y 0,870 respectivamente de nivel excelente. Concluye, el logro de relación entre los constructos Gestión Cultural e Inclusión Social y presentaron valor de relación lineal de 11,760 con un  $p_v = 0,001$ .

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Cultura organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición de cultura organizacional**

Chiavenato (2007), define a la cultura organizacional como un: Sistema de creencias, actitudes, valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad, que guía, orienta la conducta de sus miembros de la organización. (p. 48)

Stoner (1996) La cultura es la forma en que la organización ha aprendido a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de supuestos, conductas, relatos, mitos, metáforas y otras ideas que encajan todas para definir lo que significa trabajar en una organización particular. (p.200).

Denison (1991) indica que la cultura organizacional es el conjunto de procedimientos, y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos. La cultura está asociada con el rendimiento y la efectividad organizacional. En la década de los noventa muchas investigaciones se orientan a buscar relaciones entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional, para tratar de establecer relaciones entre cultura, estrategia y competitividad.

Según Schein (1988, p.12) afirman que, la cultura es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa, las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno.

Pettigrew (1979), plantea que la cultura de una empresa se manifiesta por símbolos, lenguajes, ritos, mitos, que son creados y difundidos por ciertos directivos para influir sobre el comportamiento de los miembros de la empresa.

Katz y Khan (1970), definen "toda organización crea su propia cultura o clima, con sus propios tabúes, costumbres y estilos. El clima o cultura del sistema refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal (...), así como refleja las presiones internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema".

### **2.2.1.2. Dimensiones de la cultura organizacional**

Doina et al. (2008); González & Parra (2008) en Morelos-Gómez., & Fontalvo-Herrera (2014) nombran las dimensiones de la cultura organizacional: Liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y clima organizacional (p.99).

#### **2.2.1.2.1. Dimensión liderazgo**

Es un proceso grupal, un rasgo de personalidad, una forma de inducir al compromiso, llevar a cabo un ejercicio de influencia, comportamientos y estrategias para persuadir a otros, presentar una relación de poder, un instrumento para alcanzar metas, un efecto de la continua interacción, tener un rol diferenciado, un rol de poder asignado (como cuando se es jefe y se tienen personas a cargo), y todas las posibles combinaciones de las anteriores.

Deben enriquecerse las investigaciones futuras desde una perspectiva del rol cambiante del líder de acuerdo con cada organización y a lo largo del tiempo, así como desarrollar metodologías más complejas e integrar otras variables psicológicas que son determinantes en los dos temas, y que han sido revisadas (Aguilar, 2020, p.64; Blanch et al., 2016).

#### **2.2.1.2.2. Dimensión trabajo en equipo**

Es un conjunto de personas con habilidades y competencias que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Como conjunto de personas: los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos. Segundo, organización: existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de

los resultados del equipo. Tercero objetivo común: no se debe olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo (Rivera, 2016).

**Tabla 1**

*Dimensiones de la cultura organizacional*

Dimensiones	Aporte
Liderazgo	<sup>a</sup> El líder desempeña un papel determinante en el desarrollo de la cultura y la forma como las personas se comportan y transmiten dichos patrones de generación en generación.
Trabajo en equipo	Son las cualidades, actitudes y conductas que marcan las relaciones personales en todo momento, tales como la asistencia, apoyo, confianza, sinceridad <sup>b</sup> .
Valores organizacionales	<sup>c</sup> La cultura organizacional es lo que identifica a una organización, lo que promueve entre sus miembros un sentido de pertenencia, al profesar sus mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas y lenguaje.
Clima organizacional	<sup>d</sup> La cultura es la base para el clima organizacional, ya que ésta define la manera de actuar dentro de una organización y el clima es la percepción que se tiene sobre dicho comportamiento. La influencia de la cultura se basa en una relación directa, vale decir si la cultura es conflictiva, el clima se verá afectado, pero si la cultura es armónica el clima se tornará positivo.

*Nota.* aContreras et al. (2016 en Aguilar, 2020), bPintos y Martínez (2018), cMendoza et al. (2009, en Castellanos y Rojas, 2013, p. 13) y Enero Antonio et al. (2019, p.31).

### **2.2.1.2.3. Dimensión valores organizacionales**

Es un componente guía de conducta ética y moral de la cultura organizacional, en la toma de decisiones estratégicas, además, facilitan la operatividad eficiente. En el

ámbito de valores organizacionales se considera a: Legitimidad, imparcialidad, incompatibilidad, responsabilidad, experiencia, confiabilidad, efectividad, eficiencia, transparencia, dedicación, sostenibilidad, en el logro de los objetivos de la gestión pública cuya misión es el interés público. Asimismo, “los valores organizacionales influyen en el comportamiento de los empleados de la organización y actúan como elementos de integración compartidos por ellos,” (Oliveira y Tamayo, 2004; Francis y Woodcock, 2008, citada en Correia, 2019).

#### **2.2.1.2.4. Dimensión clima organizacional**

Es un atributo del entorno interno organizacional, observadas o experimentadas por los colaboradores de la organización, y que impactan en su actuación. “Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal” (Peralta, 2002).

### **2.2.2. Gestión de calidad**

#### **2.2.2.1. Definición de gestión de calidad**

Camisón (2006, p. 346), afirma que la gestión de una organización consiste en las «actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización», mientras que el sistema de gestión sería el «sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos». El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

ISO (2015, p. vii) La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones que orientan a planificar, organizar y controlar la función imprescindible para establecer la calidad en una organización (Maseda, 1999). Según López & Ruiz (2004) la gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad para generar competitividad, poniendo énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente.

Por otro lado, Molina (1998) afirma que la gestión de calidad total se extiende más allá de la propia organización para implicar también a suministradores y a clientes externos e internos, con el objetivo del logro de la satisfacción del usuario como del talento humano, además, es una filosofía de cambio organizacional, con la mejora continua en los procesos cotidianos. Esto implica que su personal también puede tomar decisiones.

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando sus orientaciones hacia la satisfacción plena de los clientes, Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar hasta llegar a lo que hoy conocemos como por calidad total, también denominada como excelencia. La evolución histórica de la gestión de la calidad ha estado llena de estudios y puesta en marcha de sistemas de gestión, herramientas y técnicas, impulsadas por gurús de la calidad.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad**

ISO 9000 2015 en Mejías et al, (2018, pp.14-15) y Norma Internacional (2018).

La variable competitividad en la categoría microempresarial está compuesto de ocho dimensiones (Tabla 3), que al unirlos son un conjunto esencial en los efectos competitivos y diferenciación de una empresa en el mercado:

##### **2.2.2.2.1 Dimensión gestión de los procesos**

Es el modelo de gestión de una organización basado en los procesos, que consiste en la conducción de un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que

transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. “Cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la Organización, lo que implica una relación “causa-efecto” entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema” (Universidad de Cantabria, 2019). La organización por procesos implica: Dominio de los procesos, implantación de visión sistémica y conocimiento de las interrelaciones. Por otra parte, el conocimiento y gestión de los procesos alineados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia organizacional en la consecución de resultados planeados. “Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización” (ISO, 2018).

Igualmente, la gestión de procesos efectiva facilita en el añadido de valor a la clientela, optimizando el problema técnico en la producción o servicio, con un control adecuado y sin descuidar los procesos de soporte. “Con una adecuada gestión de procesos, en la que se apliquen la mejora continua y la innovación, se puede conseguir satisfacer tanto al cliente externo como interno y a otros grupos de interés de la organización” (Camisón et al, 2006).

#### **2.2.2.2.2 Dimensión enfoque en el cliente**

Es la orientación de las organizaciones de gestión pública en el servicio al ciudadano, con buena dirección estratégica, la gestión del talento humano, servicio inclusivo y “de amplia cobertura. De igual manera debe garantizar que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad establecidos en las normas técnicas internacionales para garantizar la satisfacción del ciudadano” (Linares, 2014).

#### **2.2.2.2.3 Dimensión monitoreo**

Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y, en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados

esperados del proyecto. Es, por tanto, condición para la rectificación o profundización de la ejecución y para asegurar la retroalimentación entre los objetivos y presupuestos teóricos y las lecciones aprendidas a partir de la práctica. Asimismo, es el responsable de preparar y aportar la información que hace posible sistematizar resultados y procesos y, por tanto, es un insumo básico para la evaluación.

#### 2.2.2.2.4 dimensión evaluación del desempeño

Es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño (Monday & Noe, 2010). La evaluación del desempeño se ha distinguido por proporcionar un análisis sobre la contribución que brinda cada puesto de trabajo en la organización, relacionando cómo los resultados se asocian a un nivel de desempeño en el puesto de trabajo. La evaluación del desempeño empresarial implica una conducción metodológica, partiendo del hecho que se deben establecer indicadores tangibles e intangibles, evaluando el grado de eficiencia y eficacia que los colaboradores realizan en sus áreas de trabajo durante un tiempo determinado, así como su potencial progreso (Cuestas y Valencia, 2014).

**Tabla 2**

*Dimensiones de gestión de calidad*

Dimensiones	Aporte
Gestión de los procesos	<sup>a</sup> El objetivo es mejorar la calidad y reducir costes y el tiempo de desarrollo, además, innovar, aumentar la eficiencia y creación de valor.
Enfoque en el cliente	<sup>b</sup> Implementación de tácticas y esfuerzos por una entidad con la finalidad de ser competitivo en la satisfacción de los clientes internos y externos, con un servicio de calidad.

---

Monitoreo	<p>“Práctica de identificación metódica de la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno.</p>
Evaluación del desempeño	<p>“Es un requisito una métrica apropiada para evaluar las funciones a desempeñar, definir programas de capacitación y actualización, desarrollar las competencias del talento humano, en el desempeño operativo minimizando las brechas existentes en los perfiles del puesto y del trabajador.</p>

---

*Nota.* Basado en: a. Camisón et al. (2006), b. Cevalos y Escobar (2023), c. Valle y Rivera (2023) y d. Iturralde (2011).

### 2.3. Definición de términos

#### **Calidad**

Es la conformidad de un producto (bienes y servicios) con las características establecidas por el cliente.

#### **Gestión**

Es el conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para alcanzar una determinada meta y objetivo establecido en el plan estratégico de una organización.

#### **Motivación**

Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta humana hacia un objetivo.

## **Ética**

Es la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones que rigen el comportamiento del hombre en la sociedad. Es un conjunto de normas que nos vienen del interior y que tienen que ver con las virtudes y los valores.

## **Moral**

Son normas que nos vienen del exterior, o sea de la sociedad. Es el código de buena conducta.

## **Valores**

Son guías que dan orientación a la conducta de personas y grupos sociales. Es un bien descubierto y elegido en forma libre y consciente que busca ser realizado por la persona.

## **Estrategia**

Es el arte de dirigir operaciones, forma de actuar y lograr objetivos y metas ante determinada situación.

## **Liderazgo**

Es el arte de movilizar e influenciar a otros para que deseen luchar con entusiasmo por el logro de aspiraciones compartidas.

## **Trabajo en equipo**

Es un método de trabajo colectivo coordinado, en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta. Es una filosofía de vida laboral que practican las organizaciones para generar la sinergia.

**Objetivo**

Son los resultados que esperamos alcanzar dentro de un plazo específico.

**Metas**

Son objetivos cuantificables

**Valores organizacionales**

Son cualidades, virtudes y principios que emplea un grupo o equipo de trabajo para construir y conservar un ambiente agradable, respetuoso y eficaz.

**Comunicación organizacional**

Es el envío y recepción de la información para alcanzar un objetivo determinado previamente.

**Estilo gerencial**

Son formas distintivas que un gerente o líder posee para gestionar y dirigir organizaciones en base a sus capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

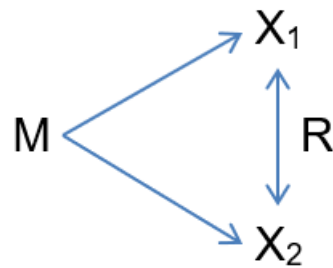
La investigación pertenece al tipo de investigación básica, al respecto Tamayo (2003, p.42) menciona que es básica o fundamental, con buen soporte teórico y su finalidad primordial ampliar conocimientos, mediante hallazgos de amplio alcance o principios. Igualmente, Hernández et al. (2014) precisa que son estudios planteados como una opción a las investigaciones descriptivas y explicativas.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La investigación se sitúa dentro de un nivel descriptivo correlacional, cuyo objetivo es la identificación de las propiedades significativas de individuos o grupos. Se plantea el ensayo de hipótesis correlacional, además, “los estudios constan de vínculos entre tres, cuatro o más variables” (Hernández et al., 2014, p. 93). Asimismo, da a conocer o “ubicar la relación entre un conjunto de variables en un momento dado” (En Hernández et al., 2014, p. 154).

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

El desarrollo de la investigación es no experimental, se califica por no manipulación intencional de las variables independientes en estudio, con la intención de observar los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural, para un análisis posterior. De acuerdo a la finalidad y desarrollo de las variables que se consideran:



M	:	Muestra
X1	:	Variable: Cultura organizacional
X2	:	Variable: Gestión de calidad
R	:	Relación entre ambas variables

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La determinación de la población del presente trabajo de investigación estuvo compuesta por 100 trabajadores administrativos especializados de la UNJBG comprendidos bajo el régimen laboral del D. Leg. 276.

#### 3.2.2. La muestra poblacional

Tener una población bien delimitada posibilitará contar con un listado que incluya todos los elementos que la integren. Ese listado recibe el nombre de marco de muestreo. Hernández (2010).

Se consideró una muestra de 48 trabajadores según la cifra obtenida mediante muestreo por convivencia, que es una técnica de muestreo no probabilístico usada para seleccionar muestras por la comodidad de acceso, de contacto con las personas y ser parte del muestreo práctico no aleatorio, en un rango de tiempo dado.

### 3.3. Operacionalización de variables

#### 3.3.1. Identificación de las variables

Las variables estudiadas:

- a) Cultura organizacional
- b) Gestión de calidad

#### 3.3.2. Caracterización de las variables

##### 3.3.2.1. Variable 1 Cultura organizacional

**Tabla 3**

*Dimensiones e indicadores de la Variable 1*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Cultura Organizacional <sup>a</sup>	Liderazgo	1.1 Habilidades directivas
		1.2. Toma de decisiones
		1.3. Inteligencia emocional
	Trabajo en equipo	2,1. Actitud colaborativa
		2.2. Grado de compromiso
		2.3. Logro de objetivos y políticas
	Valores organizacionales	3.1. Respeto a las personas y al medio ambiente
		3.2. Laboriosidad,
		3.3. Perseverancia, Prudencia
		4.1. Identificación organizacional
Clima organizacional	4.2. Condiciones físicas del trabajo	
	4.3. Relaciones institucionales	

*Nota.* a. Morelos-Gómez y Fontalvo-Herrera (2014)

##### 3.3.2.2. Variable 2: Gestión de calidad

**Tabla 4***Dimensiones e indicadores de la Variable 2*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Calidad <sup>a</sup>	1. Gestión de los procesos 2. Enfoque al cliente 3. Monitoreo 4. Evaluación del desempeño	1.1 Eficiencia en el uso de los recursos
		1.2. Transformación digital
		1.3. Control del cumplimiento del trabajo realizado
		2.1. Reducción del tiempo de atención
		2.2. Automatización de procesos
		2.3. Comunicación eficaz
		3.1. Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria
		3.2. Tendencia de acciones correctivas
		3.3. Registro de las desviaciones de manera correctiva
		4.1. Cumplimiento de metas
		4.2. Cumplimiento de normas y procedimientos
		4.3. Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa Universitaria

*Nota.* a.ISO 9000 2015 en Mejías et al, (2018, pp.14-15) y Organización Internacional de la Normalización (2018).

### 3.3.3. Definición operacional de las variables

### Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	UNIDAD/CATEGORÍA	ESCALA
	<b>Definición conceptual:</b>			Likert	
	<b>Cultura organizacional</b>			Cultura organizacional:	
	“Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades” (Fajardo et al., 2020, p. 266).		1.1 Habilidades directivas		
			1.2. Toma de decisiones	Rango	Puntos
			1-3. Inteligencia emocional	A) Nunca	1
			2,1. Actitud colaborativa	B) Casi nunca	2
			2.2. Grado de compromiso	C) A veces	3
			2.3. Logro de los objetivos y políticas	D) Casi siempre	4
Variable 1:		Liderazgo		E) Siempre	5
	<b>Definición operacional:</b>				Ordinal / cualitativa
Cultura Organizacional	<b>Cultura organizacional</b>	Valores organizacionales	3.1. Respeto a las personas y al medio ambiente		
	Son principios que conforman la personalidad de una organización, es decir, es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones, con buen liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y buen clima organizacional.	Clima organizacional	3.2. Laboriosidad		
			3.3. Perseverancia, Prudencia		
			4.1. Identificación organizacional		
			4.2. Condiciones físicas del trabajo		
			4.3. Relaciones institucionales		

			1.1 Mejor aprovechamiento de los recursos 1.2. Transformación digital 1.3. Control de cumplimiento del trabajo realizado 2.1. Reducción del tiempo de atención 2.2. Automatización de procesos 2.3. Comunicación eficaz 3.1. Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria 3.2. Tendencia de acciones correctivas 3.3. Registro de las desviaciones de manera correctiva 4.1. Cumplimiento de metas 4.2. Cumplimiento de normas y procedimientos 4.3. Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa Universitaria	Likert Gestión de Calidad: Rango      Puntos A) Nunca/      1 B) Casi nunca      2 C) A veces      3 D) Casi siempre      4 E) Siempre      5	
Variable 2:  Gestión de la Calidad	<p><b>Definición conceptual:</b>  <b>Gestión de la calidad</b>          Es la de que la Calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes” (Mejías et al., 2018, p.8).</p> <p><b>Definición operacional:</b>  <b>Gestión de calidad</b>          es la gestión de solucionar los problemas relacionados en la mejora de medios, y logros con los usuarios que permite operar con la gestión de procesos, enfocado al cliente, con buen monitoreo de calidad y evaluación del desempeño de los gestores.</p>	1. Gestión de los procesos 2. Enfoque al cliente 3. Monitoreo 4. Evaluación del desempeño			Ordinal / cualitativa

### **3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a los servidores administrativos de las diferentes unidades operativas de la institución. Asimismo, se aplicó los instrumentos, cuestionarios a los servidores de las siete facultades, escuela de posgrado y oficinas administrativas y académicas de la UNJBG.

Se aplicaron dos instrumentos: cultura organizacional y gestión de calidad validados, además la colección de datos es fundamental previamente se ha coordinado con jefes de las oficinas administrativas de la UNJBG, para lo cual, se ha solicitado la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

### **3.5. Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de datos fue de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron: el soporte informático SPSS 26 paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus bondades de recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

Referente al análisis de datos, se utilizaron herramientas estadísticas de pruebas descriptivas e inferencial.

En cuanto a la estadística descriptiva, se aplicaron:

Media aritmética y desviación estándar, tablas de regresión lineal ordinal. Tablas de contingencia. Con el fin visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

### **Contraste de hipótesis**

Isern & Soler (1998) generalmente, se guían en base a los siguientes pasos:

- a. Formulación de la hipótesis nula ( $H_0$ )
- b. Formulación de la hipótesis alternativa ( $H_1$ )
- c. Fijar el nivel de significación alfa (\*)
- d. Optar y operacionalizar la prueba de significación estadística adecuada
- e. Toma de decisiones si se rechaza o no la  $H_0$ .

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Validación y fiabilidad de los instrumentos

Se ha validado los instrumentos de acuerdo a los requerimientos teóricos de la investigación, para lo cual se ha procedido por la revisión de expertos calificados que determinaron el ajuste pertinente de los ítems.

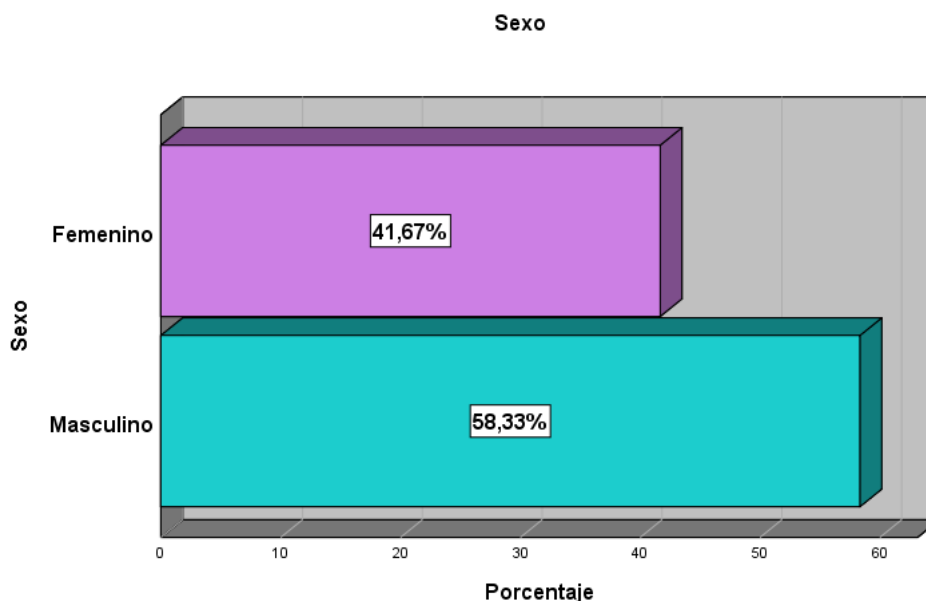
#### 4.2. Presentación y análisis de resultados

##### 4.2.1. Características de los encuestados

Como se puede observar en la Figura 1, se visualiza el género de 48 trabajadores administrativos que participaron en la encuesta de la UNJBG, el 41,67 % han sido de sexo femenino y el 58,33 % masculino respectivamente.

**Figura 1**

*Características de los encuestados*

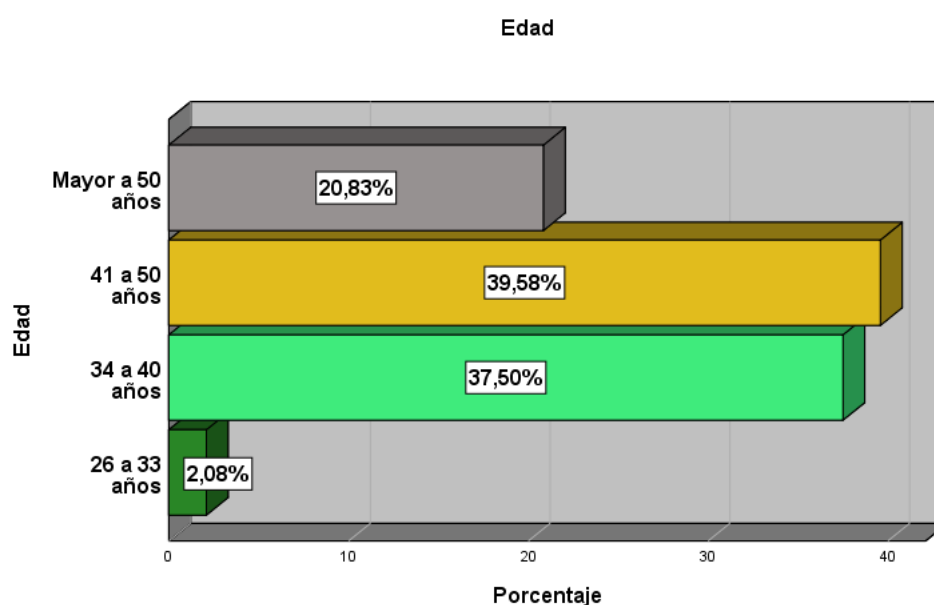


*Nota.* Elaboración propia.

Como se puede observar en la Figura 2, se visualiza las edades de 48 trabajadores administrativos que participaron en la encuesta de la UNJBG, de 26 a 33 años es 2,08 %, de 34 a 40 años representa el 35,50 %, 41 a 50 años es 39,58 % y mayor a 50 años es de 20,83 %.

**Figura 2**

*Edades de trabajadores administrativos encuestados de la UNJBG*

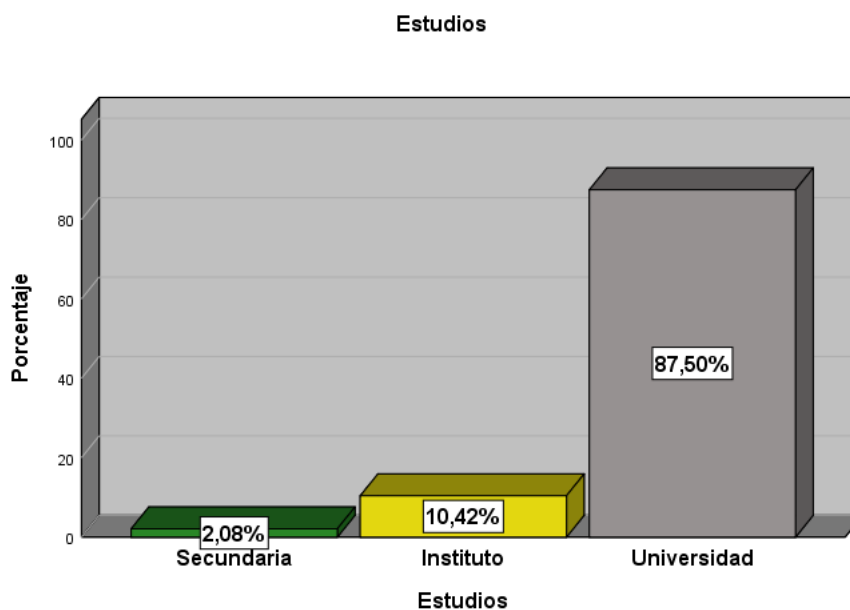


*Nota.* Elaboración propia.

Como se puede observar en la Figura 3, se observa con qué estudios cuentan los trabajadores administrativos de la universidad: secundaria 2,08 %, instituto 10,42 % y universidad 87,50 %.

**Figura 3**

*Estudios con los que cuentan los trabajadores administrativos de la UNJBG*

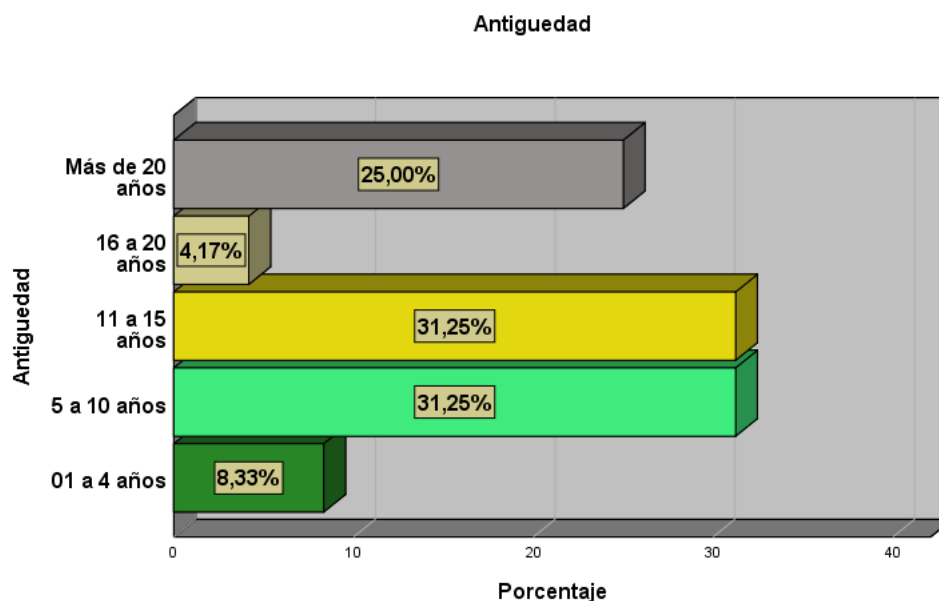


*Nota.* Elaboración propia.

Igualmente, en la antigüedad de trabajo de los trabajadores administrativos de la UNJBG, se puede visualizar en la Figura 4, trabaja de: 1 a 4 años 8,33 % y 5 a 10 años y de 11 a 15 años es 31,25 % respectivamente, y 16 a 20 años 4,17 % y más de 20 años representa 25 %.

**Figura 4**

*Antigüedad de tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de la UNJBG*



*Nota.* Elaboración propia.

Los trabajadores administrativos encuestados pertenecen a las Facultades un 27,1% que se pueden observar en la Tabla 6, el 4,2 % son de ESPG y finalmente, de las oficinas administrativas representan 68,8 %.

**Tabla 5**

*Trabajadores administrativos encuestados por facultades de la UNJBG*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	4,2	4,2	4,2
	2	4,2	4,2	8,3
	2	4,2	4,2	12,5
Válido	3	6,3	6,3	18,8
	1	2,1	2,1	20,8
	3	6,3	6,3	27,1
	2	4,2	4,2	31,3

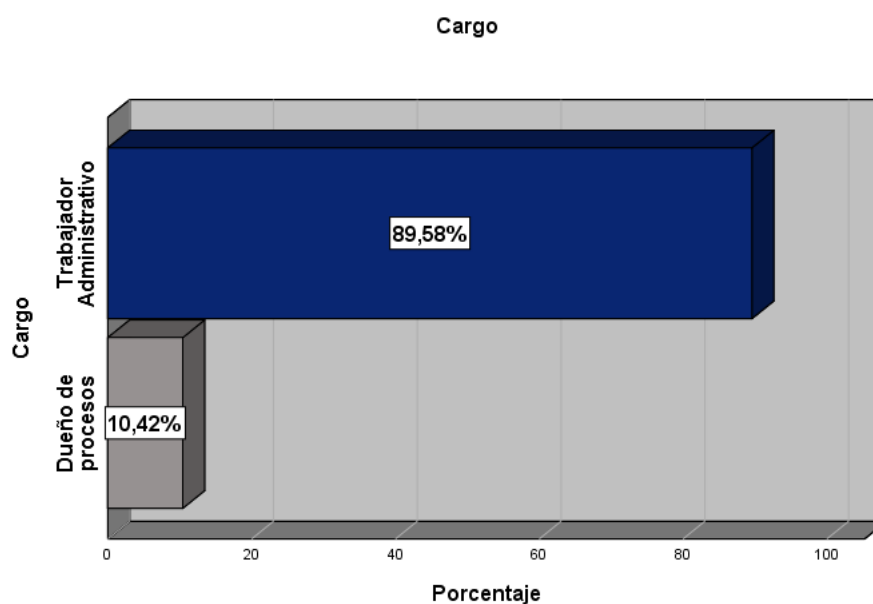
Oficinas				
Administrativas	33	68,8	68,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia.

Referente cargo de representación, se ha encuestado a 10,42 % dueños de procesos y 69,58 % de trabajadores administrativos, como se puede observar en la Figura 5.

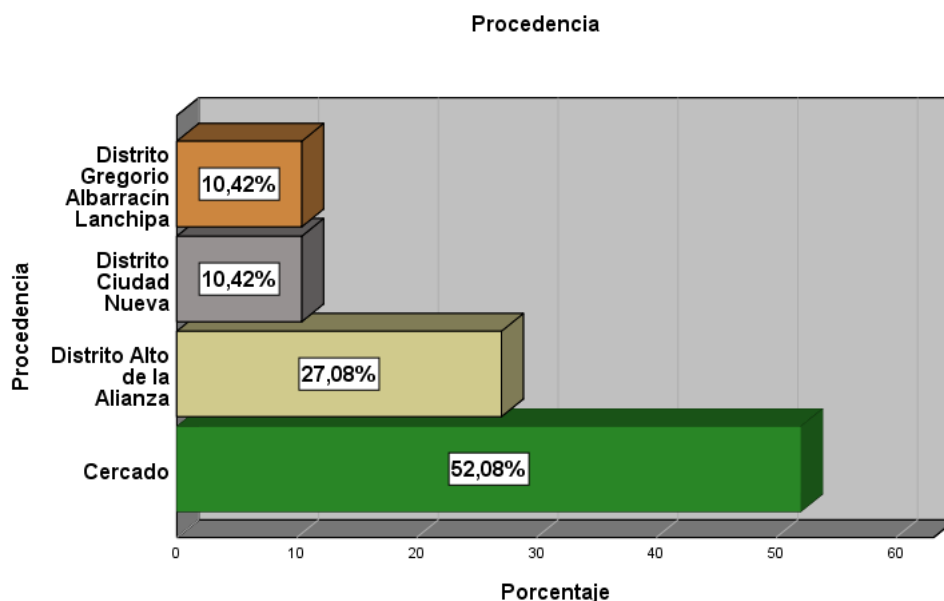
### Figura 5

*Cargo de representación del personal administrativo de la UNJBG*



*Nota.* Elaboración propia.

La procedencia de los trabajadores administrativos encuestados son del cercado 52,08 %, son del Distrito de la Alto de la Alianza 27,08 %, los del Distrito de la Ciudad Nueva representa 10,42 % y de Distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa 10,42 %, se puede observar en la Figura 6.

**Figura 6***Procedencia de trabajadores administrativos de la UNJBG*

*Nota.* Elaboración propia.

#### 4.2.2. Variable 1 cultura organizacional

**Tabla 6***Fiabilidad de cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,925	24

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Se ha tratado la información de las 24 preguntas al análisis de confiabilidad al software SPSS 26, en tal sentido, se estimó un 0,925. Por lo tanto, se concluye que la confiabilidad del instrumento muestra una confiabilidad excelente.

#### **Análisis de la dimensión 1 liderazgo**

**Tabla 7***Análisis de la dimensión 1 liderazgo*

		Recuento	% de N columnas
L1 Los dueños de los procesos gestionan con habilidades interpersonales motivadoras con el personal administrativo y usuarios de la UNJBG	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	35	72,9
	A veces	8	16,7
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L2 El Talento humano administrativo posee habilidades y pericia para planificar, coordinar, interpretar, analizar en la complejidad de la organización en su conjunto.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	10,4
	A veces	38	79,2
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L3 Como directivo administrativo, toma de decisiones basada en la evidencia y la confiabilidad en las fuentes de información.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	10,4
	A veces	35	72,9
	Casi siempre	8	16,7
	Siempre	0	0,0
L4 Los directivos administrativos, toman decisiones basado en el proceso de evaluación y directivas funcionales técnicas.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	9	18,8
	A veces	32	66,7
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L5 El Talento humano administrativo practica las habilidades blandas como una herramienta para entender la productividad y la gestión del cambio de los involucrados.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	29	60,4
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L6 Los trabajadores administrativos son expertos en el cumplimiento de tarea, equilibrando las habilidades cognitivas, emocional y social o psicomotora.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	2	4,2
	A veces	37	77,1
	Casi siempre	9	18,8
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

En la apreciación de la Tabla 7, se observa el estado de la dimensión liderazgo, según la encuesta a los 48 trabajadores administrativos, el 72,9 % y 8,3 % manifiestan que casi nunca y siempre, los dueños de los procesos gestionan con habilidades interpersonales motivadoras con el personal administrativo y usuarios de la UNJBG. Asimismo, 79,2 % considera, que a veces, el talento humano administrativo posee habilidades y pericia para planificar, coordinar, interpretar, analizar en la complejidad de la organización en su conjunto.

Por otra parte, el 72,9 % y 16,7 %, indica que a veces y casi siempre, el directivo administrativo, toma de decisiones basada en la evidencia y la confiabilidad en las fuentes de información. Igualmente, y el 66,7 % que a veces, los directivos administrativos, toman decisiones basado en el proceso de evaluación y directivas funcionales técnicas.

De modo similar, el 60,4 % y 14,6 % estima que a veces y casi siempre el talento humano administrativo practica las habilidades blandas como una herramienta para entender la productividad y la gestión del cambio de los involucrados y el 77,1 % tiene en cuenta que a veces, son expertos en el cumplimiento de tarea, equilibrando las habilidades cognitivas, emocional y social o psicomotora.

De acuerdo con la Tabla 8 y Figura 7, se observa los resultados del indicador habilidades directivas de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se encuentra en la posición en proceso, 8,3 % y 6,3 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 85,4 % evidencia un nivel básico.

**Tabla 8**

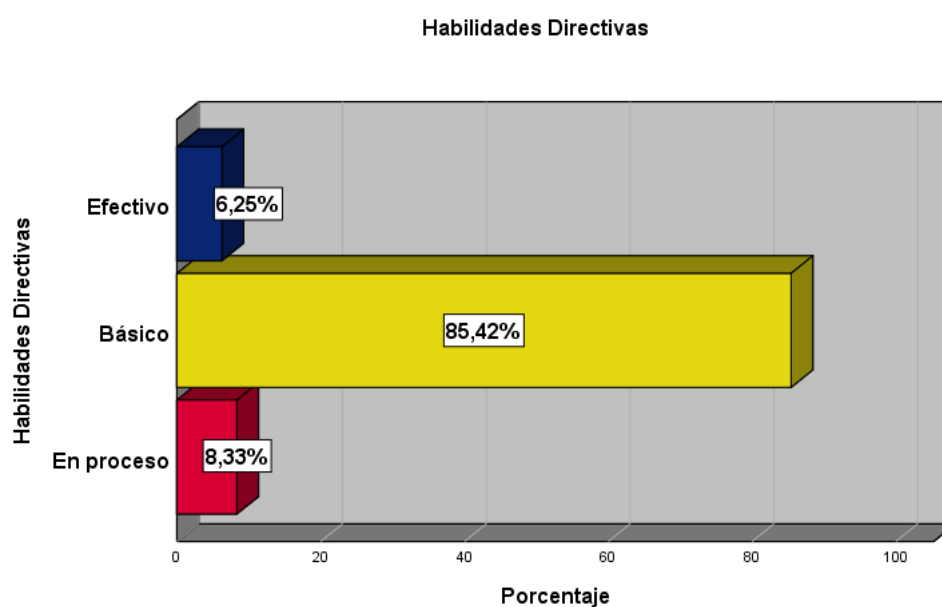
*Habilidades directivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	4	8,3	8,3	8,3
	Básico	41	85,4	85,4	93,8
	Efectivo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 7**

*Habilidades directivas*



*Nota.* Referencia de la Tabla 8, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

En cuanto a la Tabla 9 y Figura 8, muestra los resultados del indicador toma de decisiones de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se ubica en la posición en proceso, 10,4 % y 14,6 % efectivo.

Se infiere, que de los 48 encuestados el 75 % evidencia un nivel básico.

**Tabla 5**

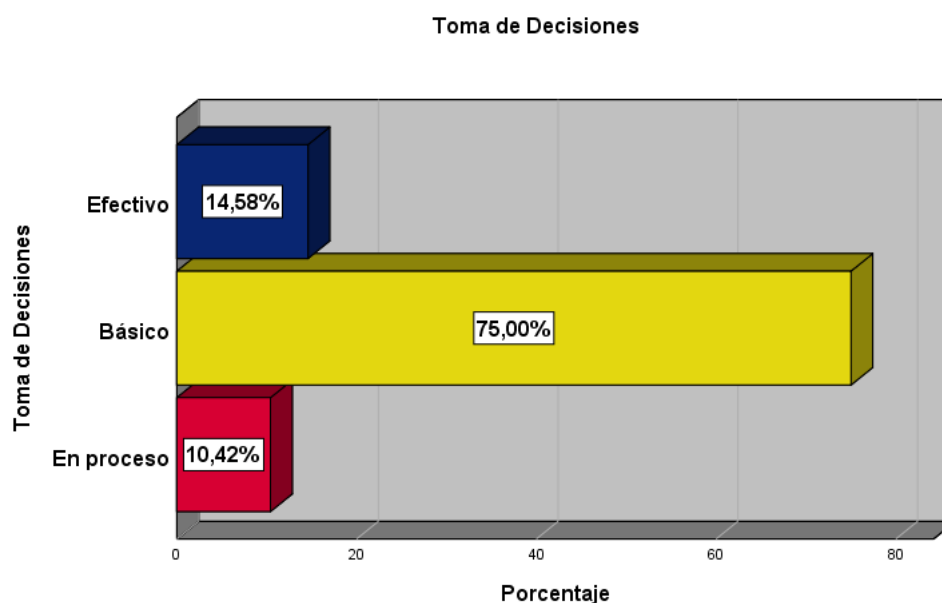
*Toma de decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	5	10,4	10,4	10,4
Válido Básico	36	75,0	75,0	85,4
Efectivo	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 8**

*Toma de decisiones*



*Nota.* Referencia de la Tabla 9, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De conformidad con la Tabla 10 y Figura 9, se muestra el indicio de resultados del indicador inteligencia emocional de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se encuentra en la posición en proceso, 4,2 % y 10,4 % efectivo.

Se llega a concluir, que de los 48 encuestados el 85,4 % evidencia un nivel básico.

**Tabla 6**

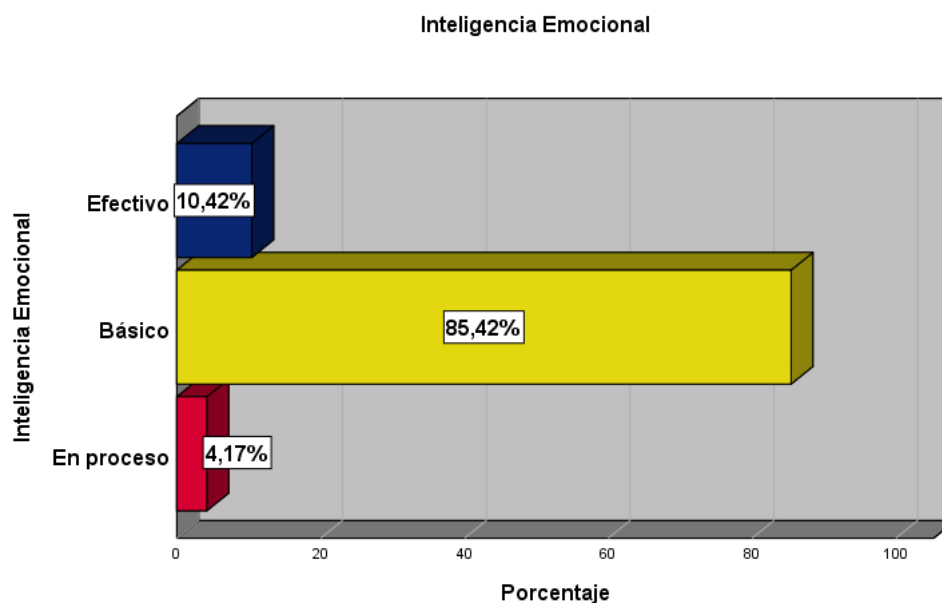
*Inteligencia emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	2	4,2	4,2	4,2
Válido Básico	41	85,4	85,4	89,6
Efectivo	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 9**

*Inteligencia emocional*



*Nota.* Referencia de la Tabla 10, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 11 y Figura 10, se observa los resultados de la dimensión liderazgo, se ubica en la posición en proceso, 10,4 % y 4,2 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 85,4 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, habilidades directivas, toma de decisiones e inteligencia emocional.

**Tabla 7**

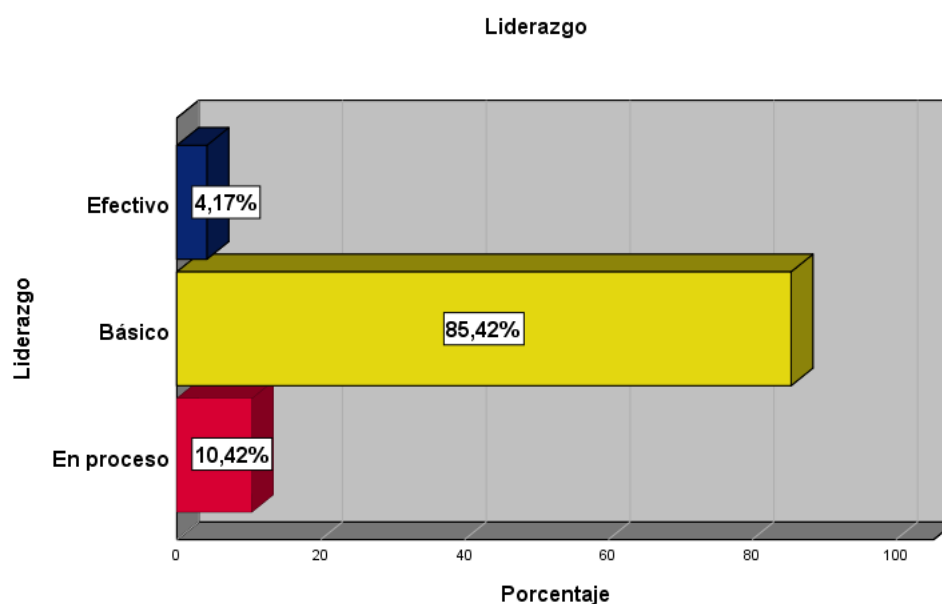
*Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	5	10,4	10,4	10,4
	Básico	41	85,4	85,4	95,8
	Efectivo	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Referencia de la Tabla 12, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 10**

*Liderazgo*



*Nota.* Referencia de la Tabla 11, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Tabla 8***Análisis de la dimensión 2 trabajo en equipo*

		Recuento	% de N columnas
L7 Los directivos administrativos coordinan labores colaborativas entre el talento administrativo y los involucrados, en pro de logro de los objetivos y la satisfacción de la clientela.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	17	35,4
	A veces	24	50,0
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0
L8 Los directivos administrativos promueven el diálogo, la escucha activa, la retroalimentación y el llegar a acuerdos pertinentes dentro de la UNJBG.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	17	35,4
	A veces	24	50,0
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0
L9 Los dueños de proceso directivo tienen un alto compromiso con la dirección estratégica del Sistema de Gestión de la calidad de UNJBG.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	18	37,5
	A veces	22	45,8
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L10 El Talento administrativo se identifica con la institución en el cumplimiento de la misión y visión planteada.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	10,4
	A veces	39	81,3
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L11 Los directivos administrativos alinean PEI y el POI con los objetivos y actividades basadas en políticas incluida la misión y la visión.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	10	20,8
	A veces	33	68,8
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L12 Los servidores administrativos laboran en una organización interactuando con políticas establecidas, objetivos y procesos con fines de lograr resultados apropiados.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	10,4
	A veces	37	77,1
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

De acuerdo al análisis de la dimensión 2 Trabajo en equipo, los 48 trabajadores administrativos, indican que el 35,4 %, 50 % y el 12,5 % nunca, a veces y casi siempre los directivos administrativos coordinan labores colaborativas entre el talento administrativo y los involucrados, en pro de logro de los objetivos y la satisfacción de la clientela y promueven el diálogo, la escucha activa, la retroalimentación y el llegar a acuerdos pertinentes dentro de la UNJBG respectivamente.

Con respecto a los dueños de proceso directivo, el 45,8 % 14,6 % revela que a veces y casi siempre, tienen un alto compromiso con la dirección estratégica del Sistema de Gestión de la calidad de UNJBG. Por otro lado, el 81,3 % y 8,3 %, señala, que a veces y casi siempre, el talento administrativo se identifica con la institución en el cumplimiento de la misión y visión planteada.

Al mismo tiempo, 68,8 % y 10,4 % informa que a veces y casi siempre, los directivos administrativos alinean PEI y el POI con los objetivos y actividades basadas en políticas incluida la misión y la visión. Además, el 77,1 % y 12,5 % recalca que a veces y casi siempre, los servidores administrativos laboran en una organización interactuando con políticas establecidas, objetivos y procesos con fines de lograr resultados apropiados.

De conformidad con la Tabla 13 y Figura 11, se muestra el indicio de resultados del indicador actitud colaborativa de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se encuentra en la posición en proceso, 31,3 % y 10,4 % efectivo.

Se argumenta, que de los 48 encuestados el 58,3 % refleja un nivel básico.

**Tabla 9**

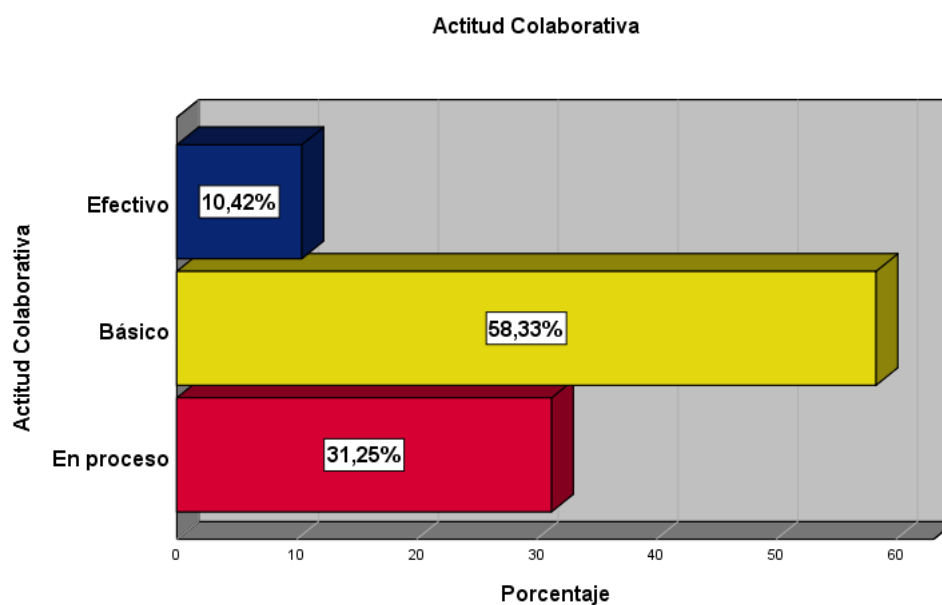
*Actitud Colaborativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	15	31,3	31,3	31,3
	Básico	28	58,3	58,3	89,6
	Efectivo	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 11**

*Actitud colaborativa*



*Nota.* Referencia de la Tabla 13, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

En concordancia con la Tabla 14 y Figura 12, se muestra el indicio de resultados del indicador grado de compromiso de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se sitúa en la posición en proceso, 6,3 % y efectivo respectivamente.

Se llega a concluir, que de los 48 encuestados el 87,5 % evidencia un nivel básico.

**Tabla 10**

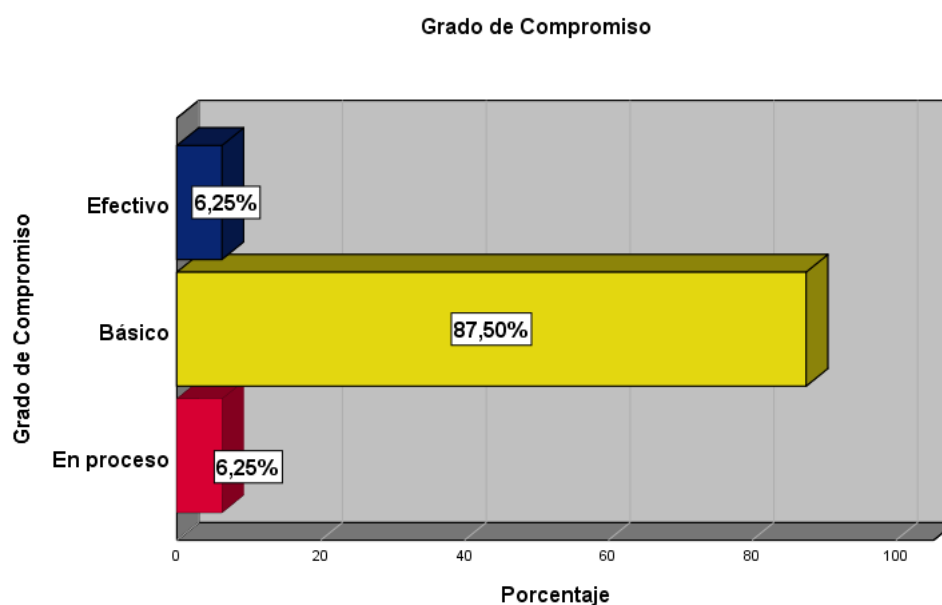
*Grado de compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	3	6,3	6,3	6,3
Válido Básico	42	87,5	87,5	93,8
Efectivo	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 12**

*Grado de compromiso*



*Nota.* Referencia de la Tabla 14, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

Conforme a la Tabla 15 y Figura 13, se muestra el indicio de resultados del indicador logro de objetivos y políticas de 2 preguntas referentes a la dimensión liderazgo, se encuentra en la posición en proceso, 6,3 % y 10,4 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 83,3 % señala un nivel básico.

**Tabla 11**

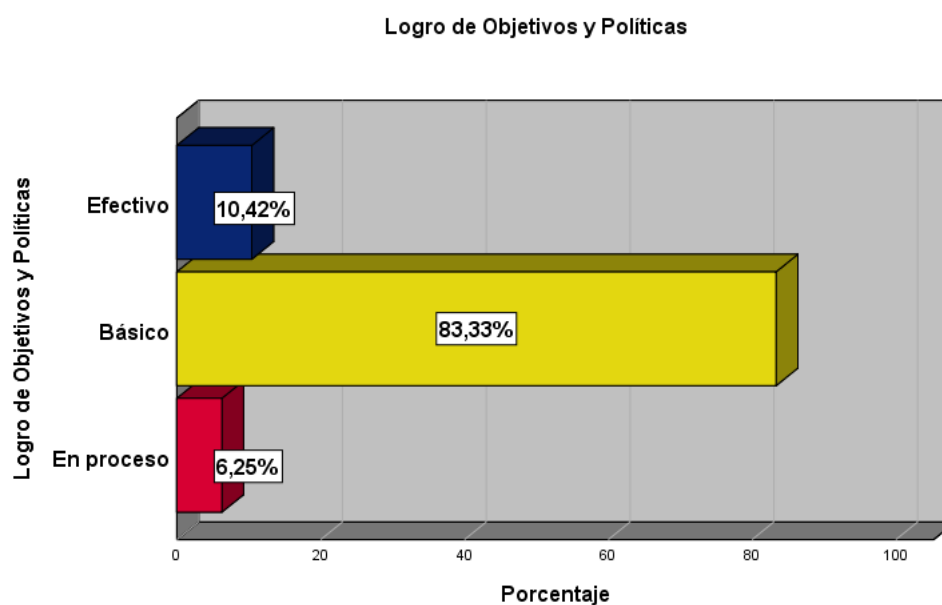
*Logro de objetivos y políticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	3	6,3	6,3	6,3
	Básico	40	83,3	83,3	89,6
	Efectivo	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 13**

*Logro de objetivos y políticas*



*Nota.* Referencia de la Tabla 15, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

De acuerdo con la Tabla 16 y Figura 14, se observa los resultados de la dimensión trabajo en equipo, se ubica en la posición en proceso, 16,7 % y 4,2 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 79,2 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, actitud colaborativa, grado de compromiso y logro de objetivos y políticas.

**Tabla 12**

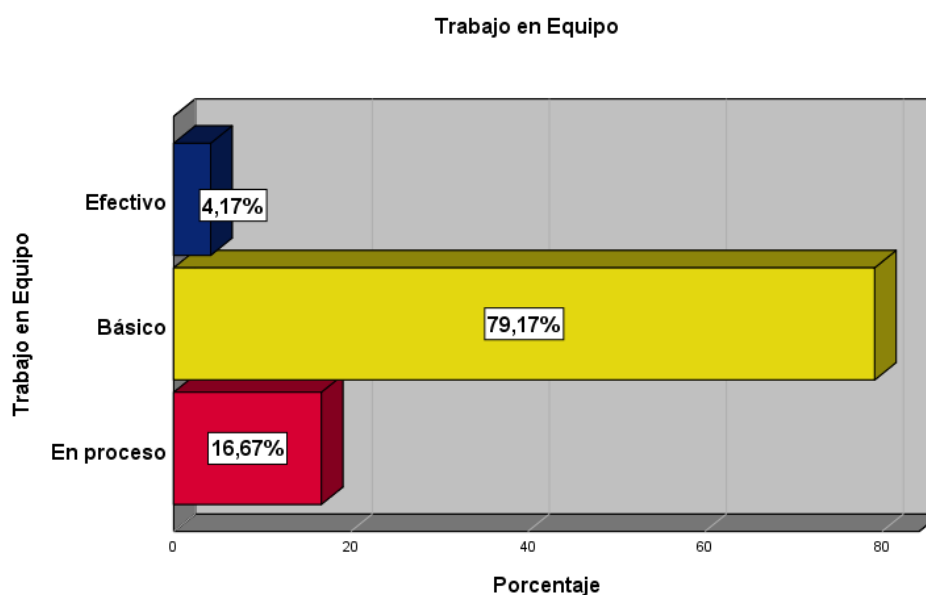
*Trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	8	16,7	16,7	16,7
	Básico	38	79,2	79,2	95,8
	Efectivo	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 14**

*Trabajo en equipo*



*Nota.* Referencia de la Tabla 16, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Tabla 13***Análisis de la dimensión 3 valores organizacionales*

		Recuento	% de N columnas
L13 Laboran en un espacio constructivo, característico de óptima calidad, con buena, comunicación decente, confianza y respeto.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	10,4
	A veces	39	81,3
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L14 Ser sostenible, transmite buena imagen, los consumidores prefieren una empresa que cuide el medio ambiente que otra que no lo haga.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	10	20,8
	A veces	32	66,7
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0
L15 El personal administrativo practica profesionalismo y laboriosidad, con responsabilidad, amor por el trabajo, lealtad y la disciplina.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	14	29,2
	A veces	28	58,3
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0
L16 El talento administrativo labora en un ámbito de inclusión, igualdad y justicia de oportunidades en todos los procesos.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	21	43,8
	A veces	20	41,7
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L17 Los directivos administrativos, gestionan con equipos perseverantes, frente a los riesgos a fin de solucionar problemas.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	22	45,8
	A veces	21	43,8
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L18 Los servidores laboran con suma prudencia con actitudes y comportamientos de cambios positivos, en el logro de resultados propuestos.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	31	64,6
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Acorde a la Tabla 17, examen de la dimensión 3, valores organizacionales, los 48 trabajadores administrativos consideran que el 81,3 % y el 8,3 % observan que a veces y casi siempre, laboran en un espacio constructivo, característico de óptima calidad, con buena, comunicación decente, confianza y respeto. Por su parte, el 66,7 % y 12,5 % sustenta que a veces y casi siempre, la sostenibilidad, transmite buena imagen, los consumidores prefieren una empresa que cuide el medio ambiente que otra que no lo haga.

Por otro lado, 29,2 %, 58,3 % y 12,5 % expresa que casi nunca, a veces y casi siempre, el personal administrativo practica profesionalismo y laboriosidad, con responsabilidad, amor por el trabajo, lealtad y la disciplina. De igual modo, 43,8 %, 41,7 % y 14,6 % exponen que casi nunca, a veces y casi siempre, el talento administrativo labora en un ámbito de inclusión, igualdad y justicia de oportunidades en todos los procesos.

Asimismo, el 45,8 %, 43,8 % y 10,4 %, menciona que casi nunca, a veces y casi siempre, los directivos administrativos, gestionan con equipos perseverantes, frente a los riesgos a fin de solucionar problemas. Finalmente, el 25 %, 64,6 % y 10,4 %, afirma que casi nunca, a veces y casi siempre, los servidores laboran con suma prudencia con actitudes y comportamientos de cambios positivos, en el logro de resultados propuestos.

Conforme a la Tabla 18 y Figura 15, se muestra el indicio de resultados del indicador Respeto a las Personas y al Medio Ambiente de 2 preguntas referentes a la dimensión valores organizacionales, se encuentra en la posición en proceso, 8,3 % y efectivo respectivamente.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 83,3 % señala un nivel básico.

**Tabla 14**

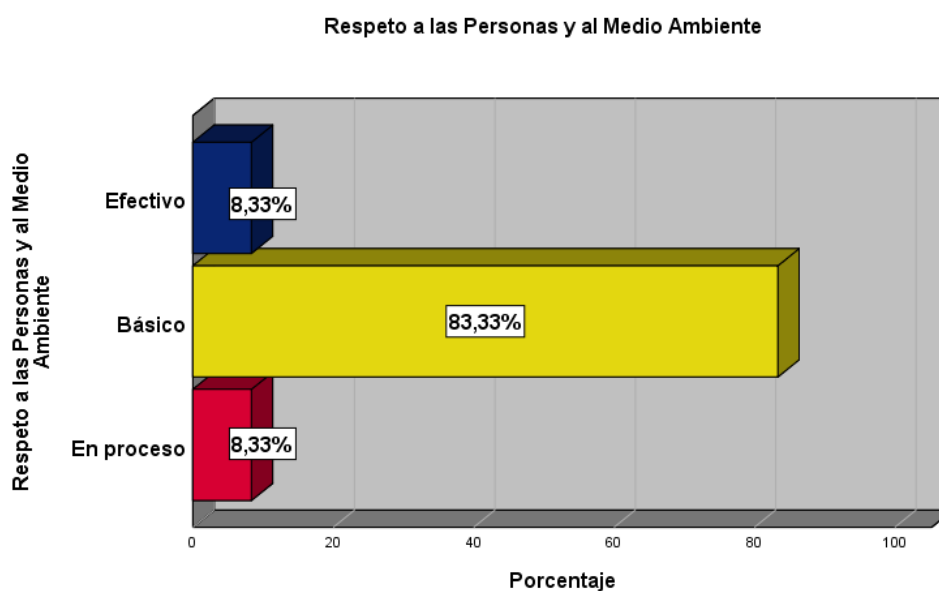
*Respeto a las personas y al medio ambiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	4	8,3	8,3	8,3
	Básico	40	83,3	83,3	91,7
	Efectivo	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 15**

*Respeto a las personas y al medio ambiente*



*Nota.* Referencia de la Tabla 18, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 19 y Figura 16, se muestra el indicio de resultados del indicador laboriosidad de 2 preguntas referentes a la dimensión valores organizacionales, se encuentra en la posición en proceso, 25 % y 8,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 66,7 % señala un nivel básico.

**Tabla 15**

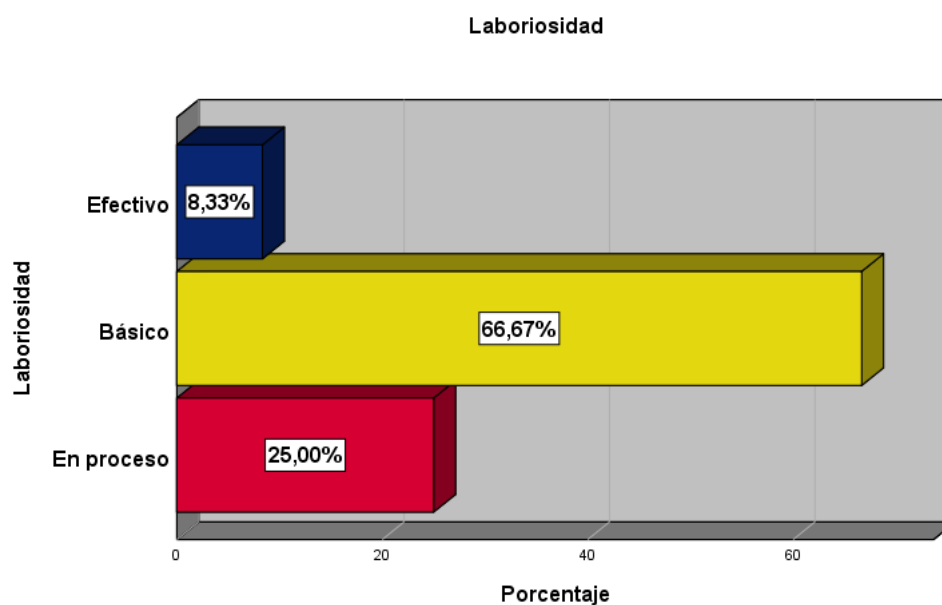
*Laboriosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	12	25,0	25,0	25,0
	Básico	32	66,7	66,7	91,7
	Efectivo	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 16**

*Laboriosidad*



*Nota.* Referencia de la Tabla 19, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 20 y Figura 17, se muestra el indicio de resultados del indicador perseverancia y prudencia de dos preguntas referentes a la dimensión valores organizacionales, se encuentra en la posición en proceso, 20,8 % y 6,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 72,9 % señala un nivel básico.

**Tabla 16**

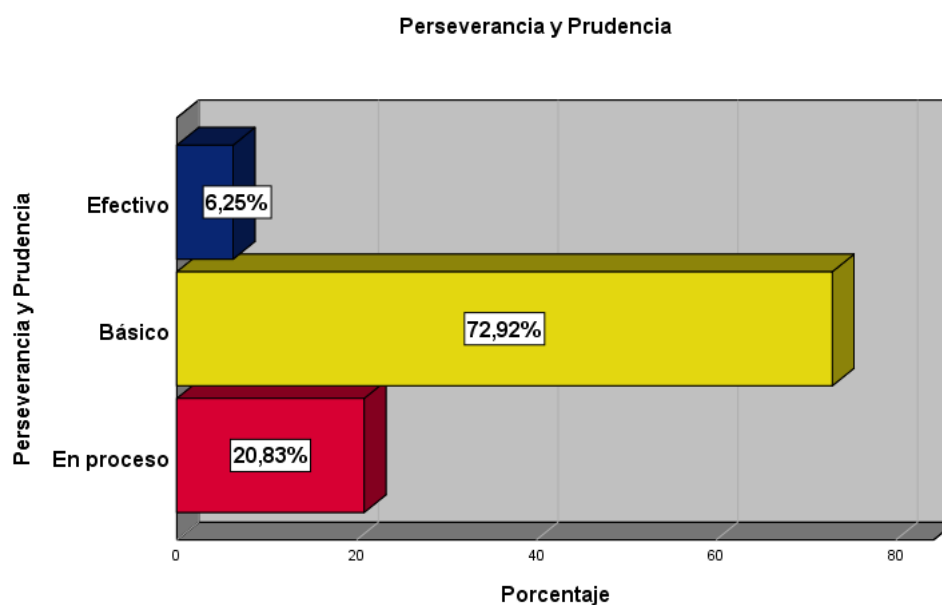
*Perseverancia y prudencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	10	20,8	20,8	20,8
	Básico	35	72,9	72,9	93,8
	Efectivo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 17**

*Perseverancia y prudencia*



*Nota.* Referencia de la Tabla 20, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 21 y Figura 18, se observa los resultados de la dimensión valores organizacionales, se ubica en la posición en proceso, 18,8 % y 2,1 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 79,2 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, respeto a las personas y al medio ambiente, laboriosidad y perseverancia y prudencia.

**Tabla 17**

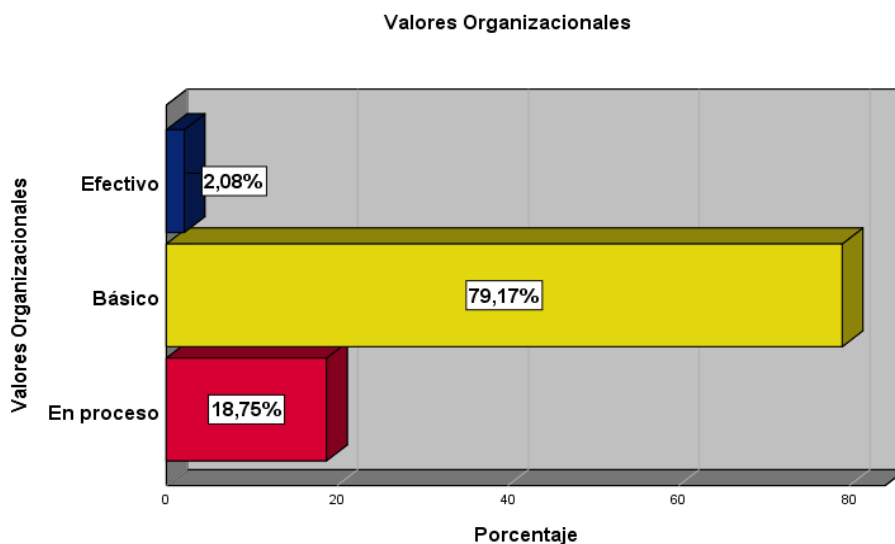
*Valores organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	9	18,8	18,8	18,8
	Básico	38	79,2	79,2	97,9
	Efectivo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 18**

*Valores organizacionales*



*Nota.* Referencia de la Tabla 21, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Tabla 18***Análisis de la dimensión 4 clima organizacional*

		Recuento	% de N columnas
L19 El talento servidor se identifica con la institución educación superior con los objetivos institucionales, con el fin de brindar buen servicio, satisfaciendo las expectativas y las demandas de los involucrados.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	33	68,8
	Casi siempre	3	6,3
	Siempre	0	0,0
L20 Es parte de los servidores el compromiso con la imagen institucional, la conducción con valores como puntualidad, respeto, responsabilidad, amabilidad, entre otros.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	14	29,2
	A veces	30	62,5
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L21 El medio laboral de los servidores administrativos es apropiado con buena infraestructura, recursos y tecnología, iluminación, el sonido, la distribución de los espacios y la ubicación del personal.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	25	52,1
	A veces	19	39,6
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L22 El medio laboral, favorece el bienestar del talento administrativo que pasa largas horas gestionando y el cambio mejora en la calidad de la productividad.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	16	33,3
	A veces	27	56,3
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L23 Los gestores administrativos optimizan las relaciones institucionales con buena comunicación, imagen, prestigio y posicionamiento de la UNJBG en el entorno interno y externos.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	15	31,3
	A veces	30	62,5
	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0
L24 Los gestores son un soporte en la gestión de convenios con otras organizaciones privadas y públicas en el medio local, regional, nacional, e internacional.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	14	29,2
	A veces	18	37,5
	Casi siempre	15	31,3
	Siempre	0	0,0

**Nota.** Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Como se registra en la Tabla 22, el estudio de la dimensión 4 clima organizacional, el 25 %, 68,8 % y 6,3 % de los 48 trabajadores administrativos encuestados, aseguran que casi nunca, a veces y casi siempre, el talento servidor se identifica con la institución educación superior con los objetivos institucionales, con el fin de brindar buen servicio, satisfaciendo las expectativas y las demandas de los involucrados. Igualmente, el 29,2 %, 62,5 % y 8,3 % enuncian que es parte de los servidores el compromiso con la imagen institucional, la conducción con valores como puntualidad, respeto, responsabilidad, amabilidad, entre otros.

A continuación, el 52,1 %, 39,6 % y 8,3 %, advierte, que casi nunca, a veces y casi siempre, el medio laboral de los servidores administrativos es apropiado con buena infraestructura, recursos y tecnología, iluminación, el sonido, la distribución de los espacios y la ubicación del personal. 2,1 %, 33,3 y 56,3 % contempla que nunca, casi nunca y a veces, favorece el bienestar del talento administrativo que pasa largas horas gestionando y el cambio mejora en la calidad de la productividad. En cuanto a, los gestores administrativos, 2,1 %, 31,3 % y 62,5 % aseguran que nunca, casi nunca y a veces, optimizan las relaciones institucionales con buena comunicación, imagen, prestigio y posicionamiento de la UNJBG en el entorno interno y externos y el 2,1 %, 29,2 % y 31,3 %, declara que nunca casi nunca y casi siempre, son un soporte en la gestión de convenios con otras organizaciones privadas y públicas en el medio local, regional, nacional, e internacional.

Conforme a la Tabla 23 y Figura 19, se muestra el indicio de resultados del indicador identificación organizacional de 2 preguntas referentes a la dimensión clima organizacional, se encuentra en la posición en proceso, 22,9 % y 4,2 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 72,9 % señala un nivel básico.

**Tabla 19**

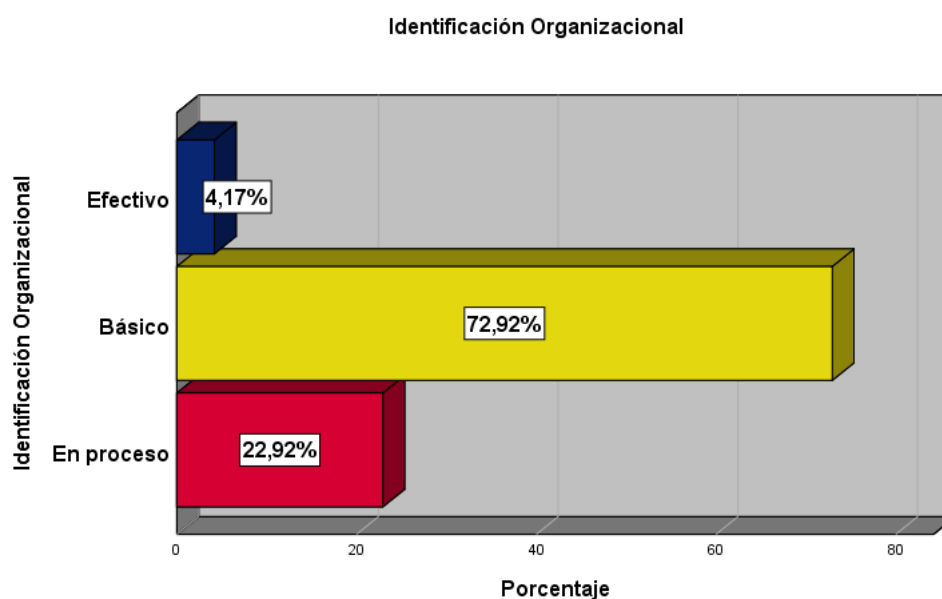
*Identificación organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	11	22,9	22,9	22,9
	Básico	35	72,9	72,9	95,8
	Efectivo	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 19**

*Identificación organizacional*



*Nota.* Referencia de la Tabla 23, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 24 y Figura 20, se muestra el indicio de resultados del indicador condiciones físicas del trabajo de 2 preguntas referentes a la dimensión clima organizacional, se encuentra en la posición en proceso, 35,4 % y 4,2 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 60,4 % señala un nivel básico.

**Tabla 20**

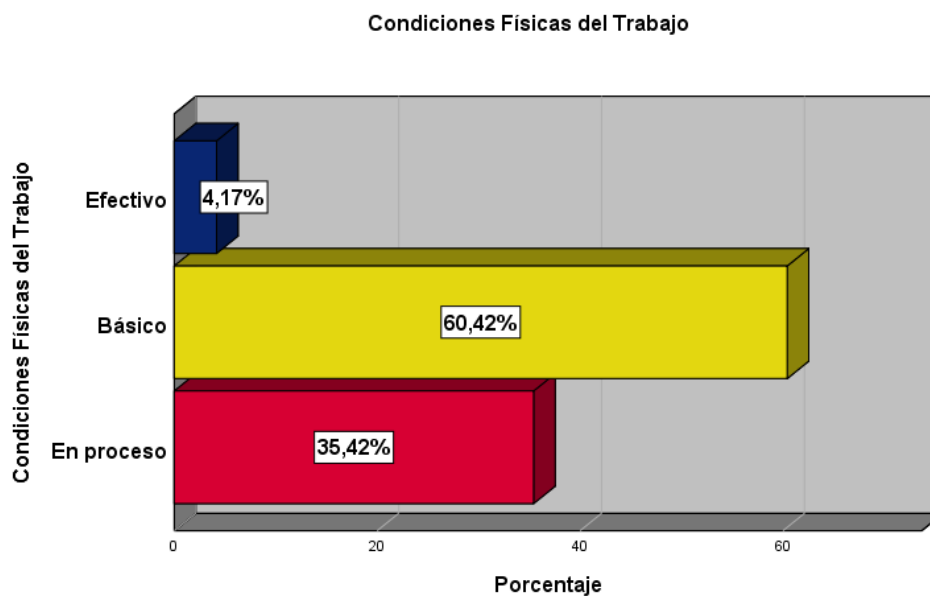
*Condiciones físicas del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	17	35,4	35,4
	Básico	29	60,4	95,8
	Efectivo	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 20**

*Condiciones físicas del trabajo*



*Nota.* Referencia de la Tabla 24, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 25 y Figura 21, se muestra el indicio de resultados del indicador relaciones institucionales de 2 preguntas referentes a la dimensión clima organizacional, se encuentra en la posición en proceso, 27,1 % y 2,1 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 70,8 % señala un nivel básico.

**Tabla 21**

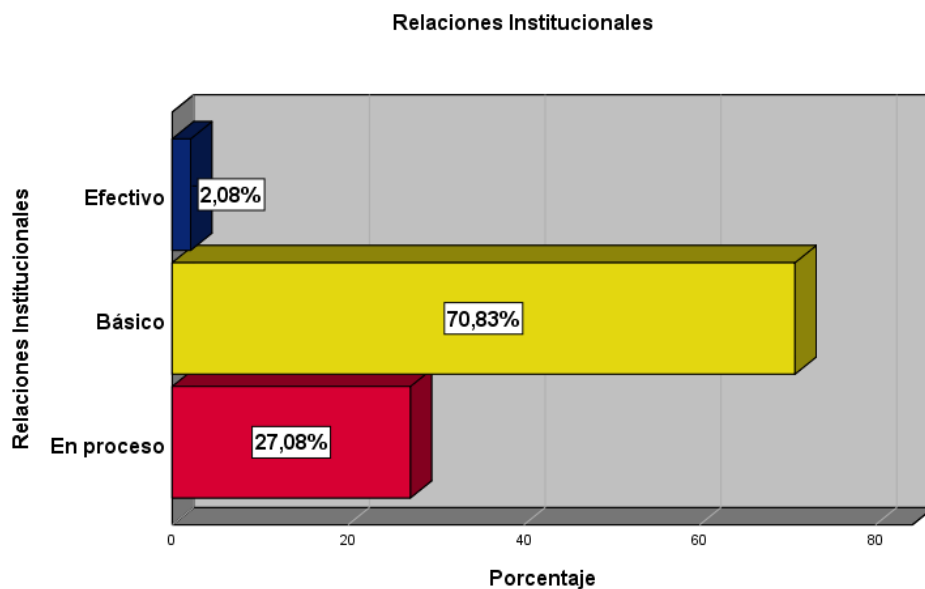
*Relaciones institucionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	13	27,1	27,1	27,1
	Básico	34	70,8	70,8	97,9
	Efectivo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 21**

*Relaciones institucionales*



*Nota.* Referencia de la Tabla 25, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 26 y Figura 22, se observa los resultados de la dimensión clima organizacional, se ubica en la posición en proceso, 31,3 %.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 68,8 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, identificación organizacional, condiciones físicas del trabajo y relaciones institucionales.

**Tabla 22**

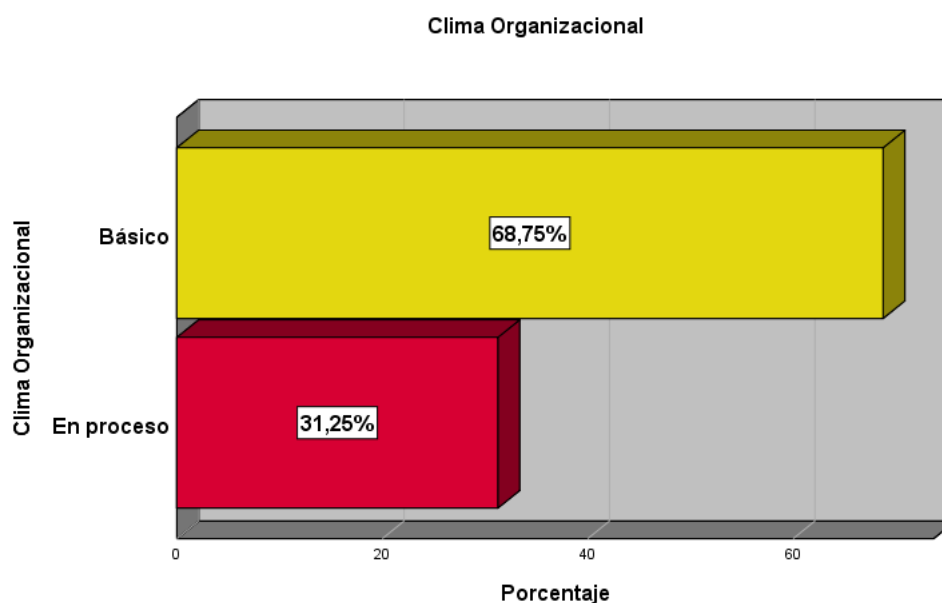
*Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En proceso	15	31,3	31,3	31,3
Válido	Básico	33	68,8	68,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 22**

*Clima organizacional*



*Nota.* Referencia de la Tabla 26, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 27 y Figura 23, se observa los resultados de la variable cultura organizacional, se ubica en la posición en proceso, 4,2 % y efectivo respectivamente.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 91,7 % evidencia un nivel básico, referido a las dimensiones, liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y clima organizacional.

**Tabla 23**

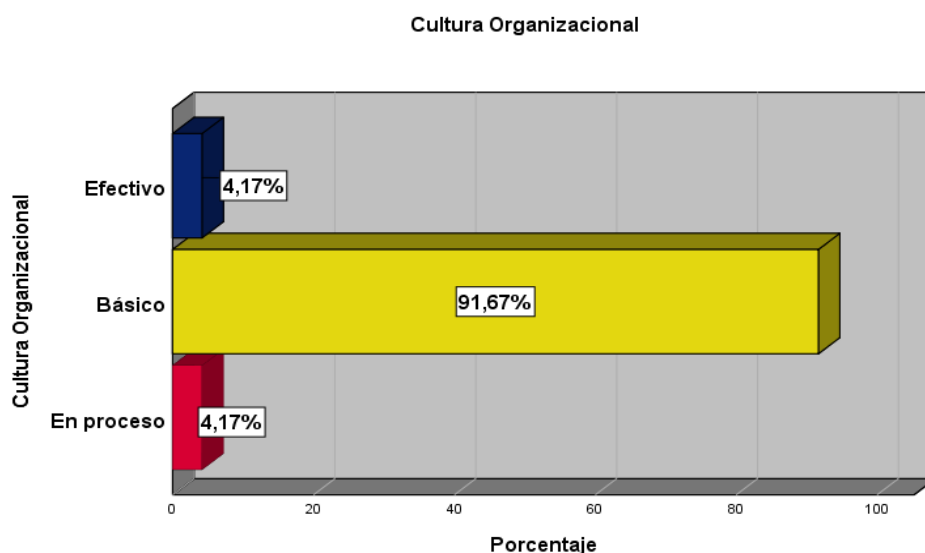
*Cultura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	2	4,2	4,2
	Básico	44	91,7	95,8
	Efectivo	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 23**

*Cultura organizacional*



*Nota.* Referencia de la Tabla 27, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

### 4.2.3. Variable 2: Gestión de calidad

**Tabla 24**

*Confiabilidad de Gestión de Calidad*

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,930	24

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Análisis de prueba de fiabilidad del constructo competitividad empresarial de 30 ítems sometidos al análisis de confiabilidad al software SPSS 25, presentó un 0,930. Por lo tanto, se concluye que la confiabilidad del instrumento muestra una confiabilidad buena.

**Tabla 25**

*Examen de la dimensión gestión de los procesos*

		Recuento	% de N columnas
L1 Los gestores administrativos orientan hacia el logro de resultados previsto, con eficacia y eficiencia en los procesos correlacionados como un sistema.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	13	27,1
	A veces	30	62,5
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L2 Los servidores administrativos controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, en pro de mejora del servicio integral en la UNJBG.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	13	27,1
	A veces	28	58,3
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L3 Los métodos educativos de prestación pueden incluir comunicación oral en un espacio físico, comunicación en línea, distribución física o digital del material, comunicación utilizando medios de difusión o una combinación de éstos.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	31	64,6
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0

L4 Los gestores administrativos y su personal laboran en un medio de transformación digital	Casi nunca	12	25,0
procesos de integración con tecnología digital, generando valor agregado en los servicios hacia los usuarios.	A veces	32	66,7
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L5 Los directivos dueños de los procesos realizan seguimiento y medición, necesarias para el control, fuentes de entrada, entradas, actividades, salidas y receptores de salidas en cada proceso, minimizando los riesgos.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	16	33,3
	A veces	28	58,3
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L6 El personal administrativo realiza un control óptimo de la información documentada y mantiene y el medio que la contiene con evidencias de los resultados alcanzados (registros)	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	9	18,8
	A veces	35	72,9
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo a la Tabla 29, se contempla el examen de la dimensión 1 gestión de los procesos, en ese sentido, de los 48 trabajadores administrativos, el 27,1 %, 62,5 % y 10,4 % señalan que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos orientan hacia el logro de resultados previstos, con eficacia y eficiencia en los procesos correlacionados como un sistema. 27,1 %, 58,3 % y 14,6 %, que casi nunca, a veces y casi siempre, los servidores administrativos controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, en pro de mejora del servicio integral en la UNJBG.

Por otro lado, el 25,0 %, 64,6 % y 10,4 %, menciona que casi nunca, a veces y casi siempre, los métodos educativos de prestación pueden incluir comunicación oral en un espacio físico, comunicación en línea, distribución física o digital del material, comunicación utilizando medios de difusión o una combinación de éstos. Igualmente, el 25,0 %, 66,7 % y 8,3 %, comunica que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos y su personal laboran en un medio de transformación digital procesos de

integración con tecnología digital, generando valor agregado en los servicios hacia los usuarios.

Con relación, los directivos dueños de los procesos, el 33,3 %, 58,3 % y 8,3 %, opinan que casi nunca, a veces y casi siempre, realizan seguimiento y medición, necesarias para el control, fuentes de entrada, entradas, actividades, salidas y receptores de salidas en cada proceso, minimizando los riesgos. Además, el 18,8 %, 72,9 % y 8,3 %, formula que casi nunca, a veces y casi siempre, el personal administrativo realiza un control óptimo de la información documentada y mantiene y el medio que la contiene con evidencias de los resultados alcanzados (registros).

Conforme a la Tabla 30 y Figura 24, se muestra el indicio de resultados del indicador eficiencia en el uso de recursos de dos preguntas referentes a la dimensión gestión de los procesos, se encuentra en la posición en proceso, 12,5 % y 10,4 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 77,1 % señala un nivel básico.

**Tabla 26**

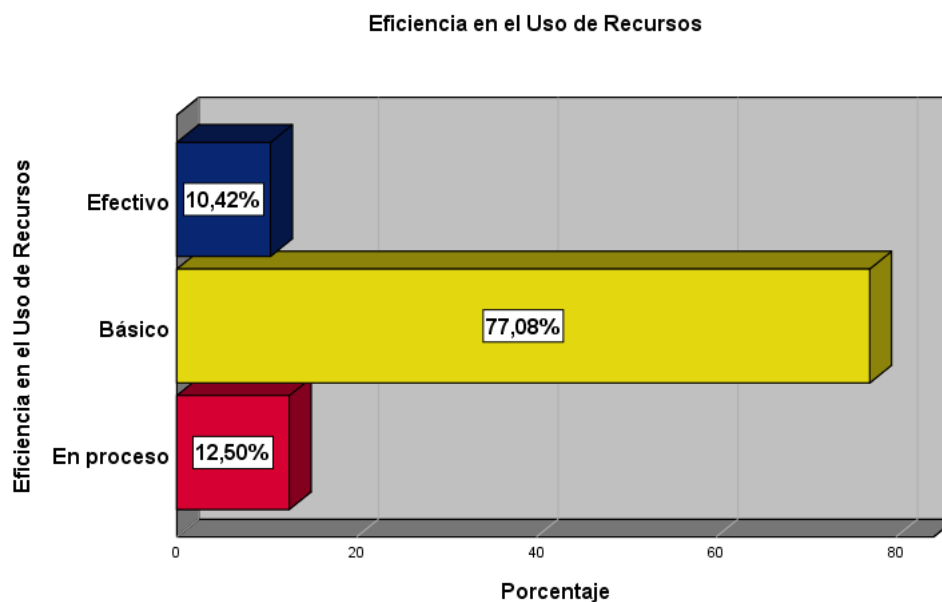
*Eficiencia en el uso de recursos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	6	12,5	12,5	12,5
Válido Básico	37	77,1	77,1	89,6
Efectivo	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 24**

*Eficiencia en el uso de recursos*



*Nota.* Referencia de la Tabla 30, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 31 y Figura 25, se muestra el indicio de resultados del indicador transformación digital de 2 preguntas referentes a la dimensión gestión de los procesos, se encuentra en la posición en proceso, 20,8 % y 8,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 70,8 % señala un nivel básico.

**Tabla 27**

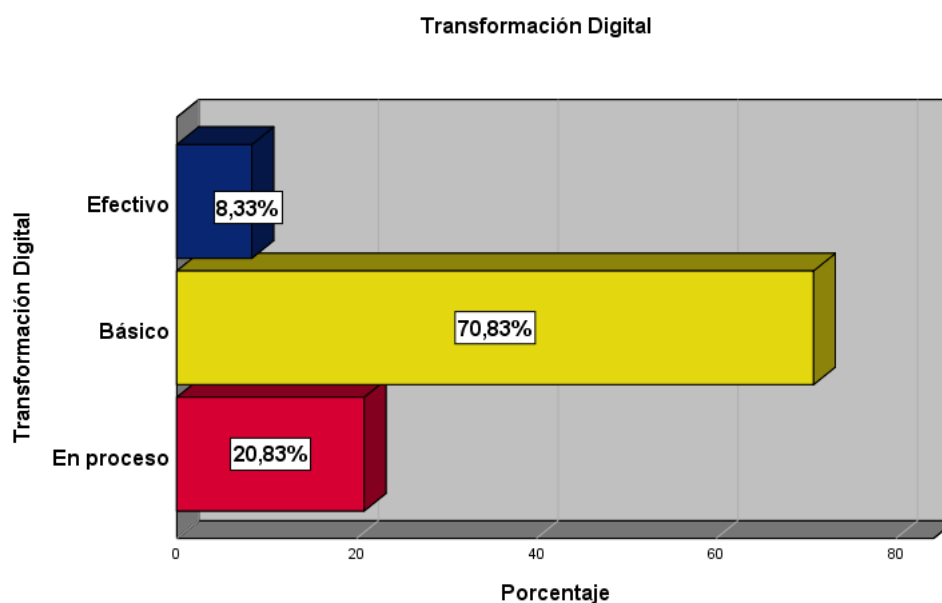
*Transformación digital*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	10	20,8	20,8	20,8
Válido Básico	34	70,8	70,8	91,7
Efectivo	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 25**

*Transformación digital*



*Nota.* Referencia de la Tabla 31, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

Conforme a la Tabla 32 y Figura 26, se muestra el indicio de resultados del indicador control del cumplimiento del trabajo realizado de 2 preguntas referentes a la dimensión gestión de los procesos, se encuentra en la posición en proceso, 12,5 % y 8,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 79,2 % señala un nivel básico.

**Tabla 28**

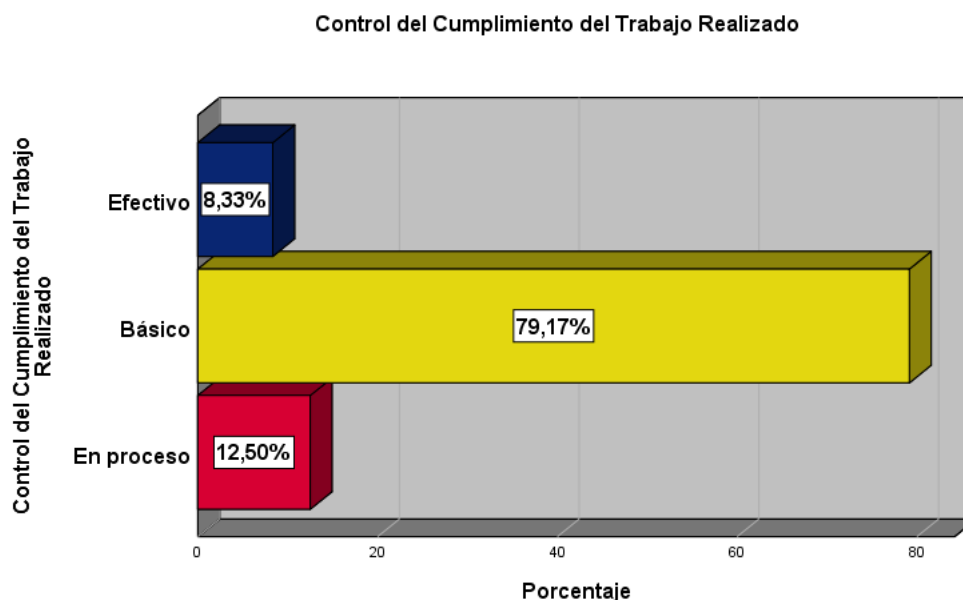
*Control del cumplimiento del trabajo realizado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	6	12,5	12,5
	Básico	38	79,2	91,7
	Efectivo	4	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 26**

*Control del cumplimiento del trabajo realizado*



*Nota.* Referencia de la Tabla 32, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 33 y Figura 27, se observa los resultados de la dimensión gestión de los procesos, se ubica en la posición en proceso, 20,8 % y 4,2 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 75 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, eficiencia en el uso de recursos, transformación digital y Control del cumplimiento del trabajo realizado.

**Tabla 29**

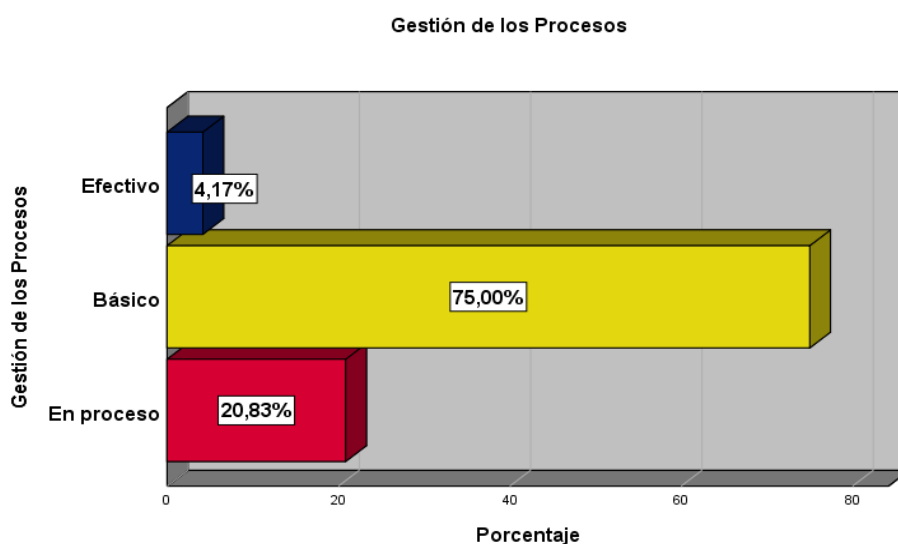
*Gestión de los procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	10	20,8	20,8
	Básico	36	75,0	95,8
	Efectivo	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 27**

*Gestión de los procesos*



*Nota.* Referencia de la Tabla 33, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Tabla 30***Examen de la dimensión enfoque al cliente*

		Recuento	% de N columnas
L7 Los directivos administrativos y personal cumplen en un determinado tiempo específico, la atención con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	23	47,9
	A veces	23	47,9
	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0
L8 Los servidores administrativos solucionan en el servicio de atención con buena gestión del tiempo, evitando los tiempos de espera.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	14	29,2
	A veces	31	64,6
	Casi siempre	3	6,3
L9 Los trabajadores administrativos con el soporte tecnológico minimizan los errores humanos, beneficia en el ahorro de recursos y crea valor agregado;	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	34	70,8
L10 Los gestores administrativos han automatizado sus procesos ágiles, con el fin de acopiar la documentación en un mismo espacio, con aplicación de filtros e información adicional para tomar mejores decisiones.	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	16	33,3
L11 Los gestores administrativos brindan en los procesos de servicios con buena comunicación y desempeño eficaz, con uso eficiente de recursos y reducen las barreras multifuncionales.	A veces	24	50,0
	Casi siempre	8	16,7
	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0
L12 El personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje, con claridad, empatía y la escucha activa.	Casi nunca	6	12,5
	A veces	40	83,3
	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0
L12 El personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje, con claridad, empatía y la escucha activa.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	7	14,6
	A veces	39	81,3
	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De conformidad a la Tabla 34, se examina la dimensión 2 enfoque al cliente, en ese marco, de los 48 trabajadores administrativos, el 47,9 %, 47,9 % y 4,2 % indican que casi nunca, a veces y casi siempre, los directivos administrativos y personal cumplen en un determinado tiempo específico, la atención con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción. De la misma manera, el 29,2 %, 64,6 % y 6,3 %, hacen notar que casi nunca, a veces y casi siempre, los servidores administrativos solucionan en el servicio de atención con buena gestión del tiempo, evitando los tiempos de espera.

En ese mismo orden, el 25,0 %, 70,8 % y 4,2 %, anuncia que casi nunca, a veces y casi nunca, los trabajadores administrativos con el soporte tecnológico minimizan los errores humanos, beneficia en el ahorro de recursos y crea valor agregado; en igual forma, el 33,3 %, 50 % y 16,7 % asevera que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos han automatizado sus procesos ágiles, con el fin de acopiar la documentación en un mismo espacio, con aplicación de filtros e información adicional para tomar mejores decisiones.

Ahora bien, el 12,5 %, 83,3 % y 4,2 % evidencia que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos brindan en los procesos de servicios con buena comunicación y desempeño eficaz, con uso eficiente de recursos y reducen las barreras multifuncionales y el 14,6 %, 81,3 % y 4,2 %, asegura que casi nunca, a veces y casi siempre, el personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje, con claridad, empatía y la escucha activa.

Conforme a la Tabla 35 y Figura 28, se muestra el indicio de resultados del indicador reducción del tiempo de atención de 2 preguntas referentes a la dimensión enfoque al cliente, se encuentra en la posición en proceso, 20,8 %.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 79,2 % señala un nivel básico.

**Tabla 31**

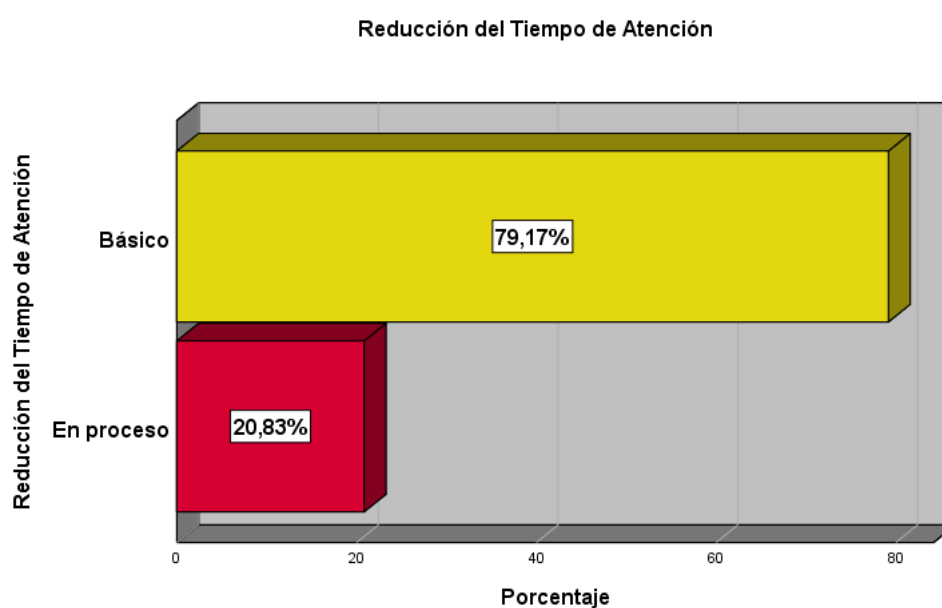
*Reducción del tiempo de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En proceso	10	20,8	20,8	20,8
Válido	Básico	38	79,2	79,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 28**

*Reducción del tiempo de atención*



*Nota.* Referencia de la Tabla 35, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 36 y Figura 29, se muestra el indicio de resultados del indicador automatización de procesos de 2 preguntas referentes a la dimensión enfoque al cliente, se encuentra en la posición en proceso, 10,4 % y 2,1 efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 87,5 % señala un nivel básico.

**Tabla 32**

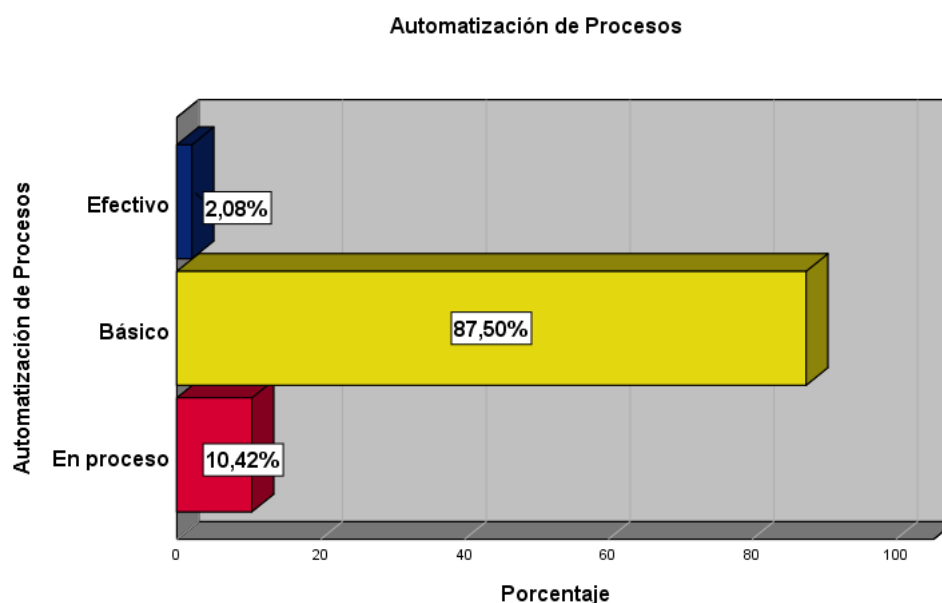
*Automatización de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	5	10,4	10,4	10,4
	Básico	42	87,5	87,5	97,9
	Efectivo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 29**

*Automatización de procesos*



*Nota.* Referencia de la Tabla 36, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 37 y Figura 30, se muestra el indicio de resultados del indicador comunicación eficaz de dos preguntas referentes a la dimensión enfoque al cliente, se encuentra en la posición en proceso, 6,3 % y 4,2 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 89,6 % señala un nivel básico.

**Tabla 33**

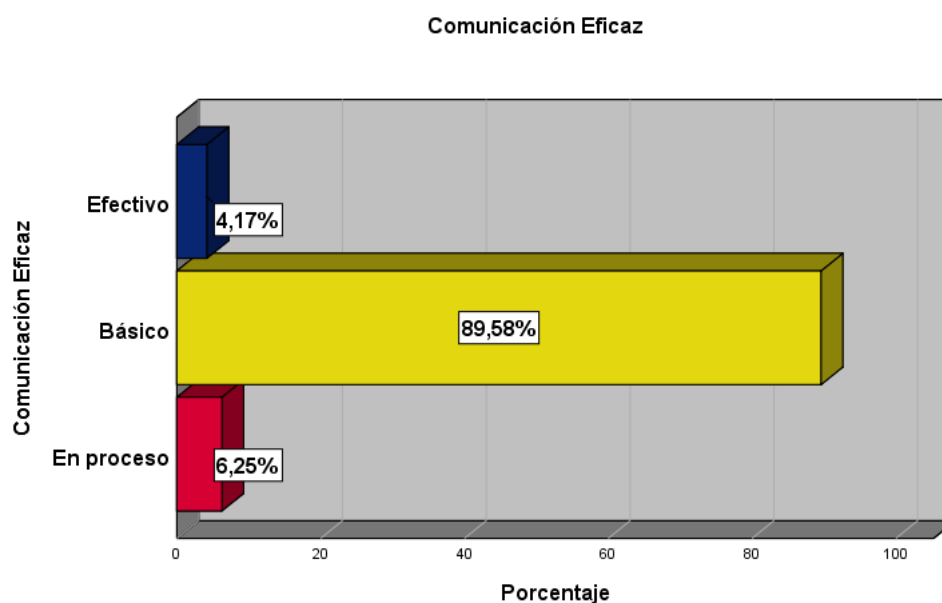
*Comunicación eficaz*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	3	6,3	6,3	6,3
Válido Básico	43	89,6	89,6	95,8
Efectivo	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 30**

*Comunicación eficaz*



*Nota.* Referencia de la Tabla 37, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 38 y Figura 31, se observa los resultados de la dimensión enfoque al cliente, se ubica en la posición en proceso, 10,4 %.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 89,6 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, reducción del tiempo de atención, automatización de procesos transformación digital y comunicación eficaz.

**Tabla 34**

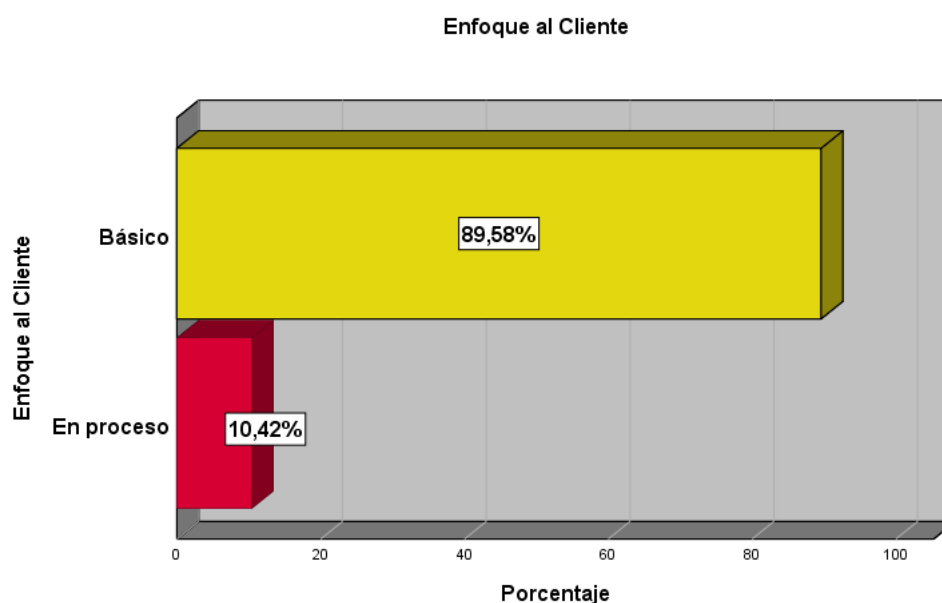
*Enfoque al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En proceso	5	10,4	10,4	10,4
Válido	Básico	43	89,6	89,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 31**

*Enfoque al cliente*



*Nota.* Referencia de la Tabla 38, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Tabla 35***Examen a la dimensión monitoreo*

		Recuento	% de N columnas
L13 Los dueños de procesos administrativos de modo consciente realizan el control a la forma y la necesidad de UNJBG basado en sus políticas, estrategias y los objetivos. En pro de una buena gestión de calidad.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	22	45,8
	A veces	22	45,8
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L14 Los dueños de procesos administrativos en sus procesos realizan un control apropiado, basado en la evaluación de necesidades, logros, satisfacción de los usuarios y la eficacia de la UNJBG.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	23	47,9
	A veces	20	41,7
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L15 Los directivos administrativos practican la mejora continua con la estrategia del ciclo PHVA, con tendencia de acciones correctivas y mejora de procesos,	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	24	50,0
	A veces	18	37,5
	Casi siempre	6	12,5
	Siempre	0	0,0
L16 Los gestores administrativos realizan un monitoreo y control continuo en seguimiento de las métricas de desempeño de la hoja de ruta, con datos para tomar decisiones, en el logro de la visión, mediante una retroalimentación de desempeño y cambios sostenib	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	20	41,7
	A veces	21	43,8
	Casi siempre	7	14,6
	Siempre	0	0,0
L17 Los directivos gestores realizan el registro de las desviaciones corregidas mediante métricas apropiadas, en los informes, formatos, formularios, lista de chequeo, actas de conformidad, entre otros.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	17	35,4
	A veces	26	54,2
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0
L18 Los dueños de los procesos efectúan seguimiento y medición de los procesos, incluyendo los perfiles de desempeño de facilitadores, registros de las evaluaciones al	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	18	37,5
	A veces	25	52,1
	Casi siempre	5	10,4
	Siempre	0	0,0

---

personal, otras evaluaciones y observaciones.

---

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

En la Tabla 39 se analiza la dimensión 3 monitoreo, de los 48 trabajadores administrativos encuestados el 45,8 %, 45,8 % y 8,3 %, menciona que casi nunca, a veces y casi siempre, los dueños de procesos administrativos de modo consciente realizan el control a la forma y la necesidad de UNJBG basado en sus políticas, estrategias y los objetivos. En pro de una buena gestión de calidad y el 47,9 %, 41,7 % y 10,4 %, señalan que casi nunca, a veces y casi siempre, los dueños de procesos administrativos en sus procesos realizan un control apropiado, basado en la evaluación de necesidades, logros, satisfacción de los usuarios y la eficacia de la UNJBG.

Referente a los directivos administrativos, el 50,0 %, 37,5 % y 12,5 %, aprecia, que casi nunca, a veces y casi siempre, practican la mejora continua con la estrategia del ciclo PHVA, con tendencia de acciones correctivas y mejora de procesos, y el 41,7 %, 43,8 % y 14,6 %, opinan que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos realizan un monitoreo y control continuo en seguimiento de las métricas de desempeño de la hoja de ruta, con datos para tomar decisiones, en el logro de la visión, mediante una retroalimentación de desempeño y cambios sostenibles respectivamente.

Acerca de los directivos gestores, el 35,4 %, 54,2 % y 10,4 %, sostiene que casi nunca, a veces y casi siempre, realizan el registro de las desviaciones corregidas mediante métricas apropiadas, en los informes, formatos, formularios, lista de chequeo, actas de conformidad, entre otros, del mismo modo, el 37,5 %, 52,1 % y 10,4 %, hacen notar que casi nunca, a veces y casi siempre, los dueños de los procesos efectúan seguimiento y medición de los procesos, incluyendo los perfiles de desempeño de facilitadores, registros de las evaluaciones al personal, otras evaluaciones y observaciones.

Conforme a la Tabla 40 y Figura 32, se muestra el indicio de resultados del indicador adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria, de dos preguntas referentes a la dimensión monitoreo, se encuentra en la posición en proceso, 39,6 % y 6,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 54,2 % señala un nivel básico.

**Tabla 36**

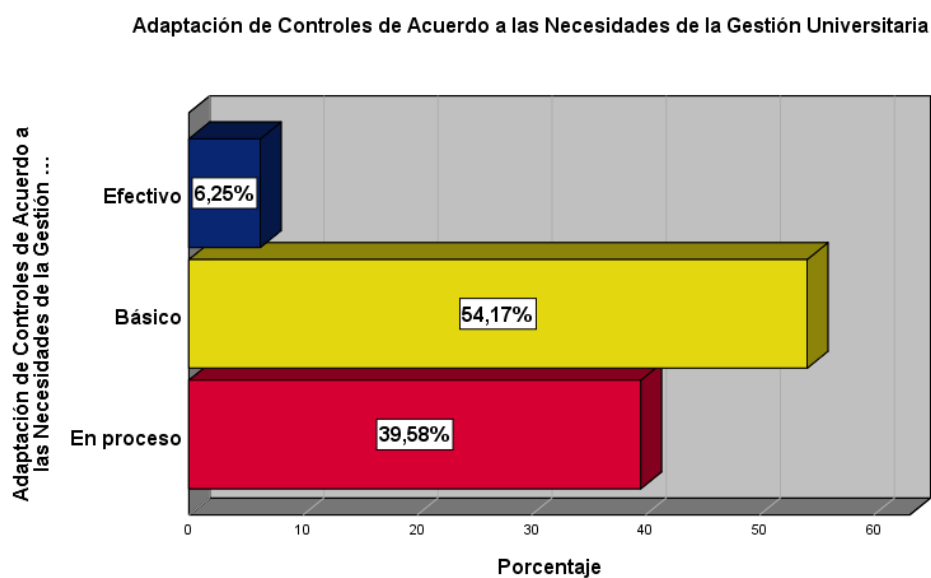
*Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	19	39,6	39,6
	Básico	26	54,2	93,8
	Efectivo	3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 32**

*Adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria*



*Nota.* Referencia de la Tabla 40, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

Conforme a la Tabla 41 y Figura 33, se muestra el indicio de resultados del indicador tendencia de acciones correctivas de dos preguntas referentes a la dimensión monitoreo, se encuentra en la posición en proceso, 33,3 % y 8,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 58,3 % señala un nivel básico.

**Tabla 37**

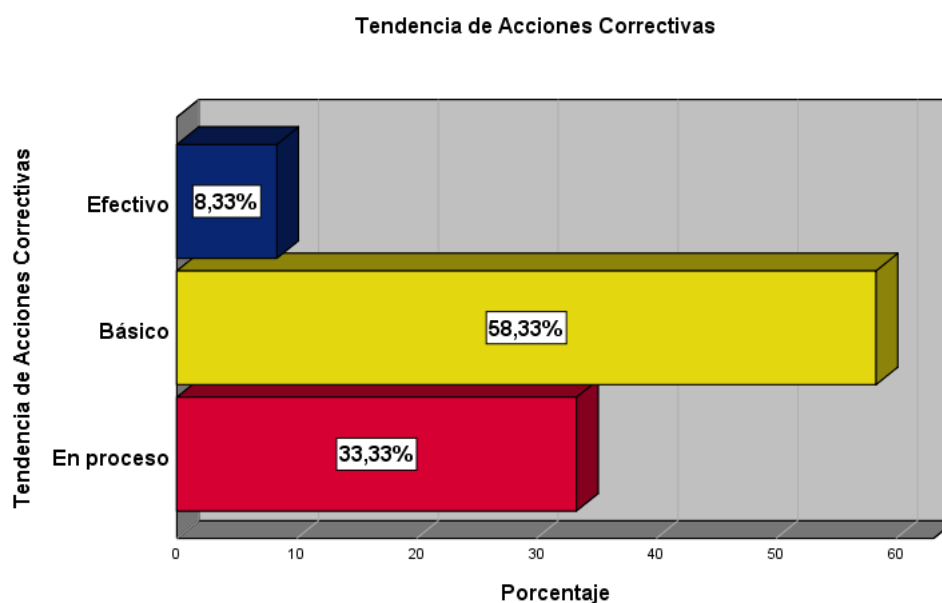
*Tendencia de acciones correctivas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	16	33,3	33,3	33,3
Básico	28	58,3	58,3	91,7
Efectivo	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 33**

*Tendencia de acciones correctivas*



*Nota.* Referencia de la Tabla 41, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 42 y Figura 34, se muestra el indicio de resultados del indicador registro de las desviaciones de manera correctiva de dos preguntas referentes a la dimensión monitoreo, se encuentra en la posición en proceso, 27,1 % y 6,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 66,7 % señala un nivel básico.

**Tabla 38**

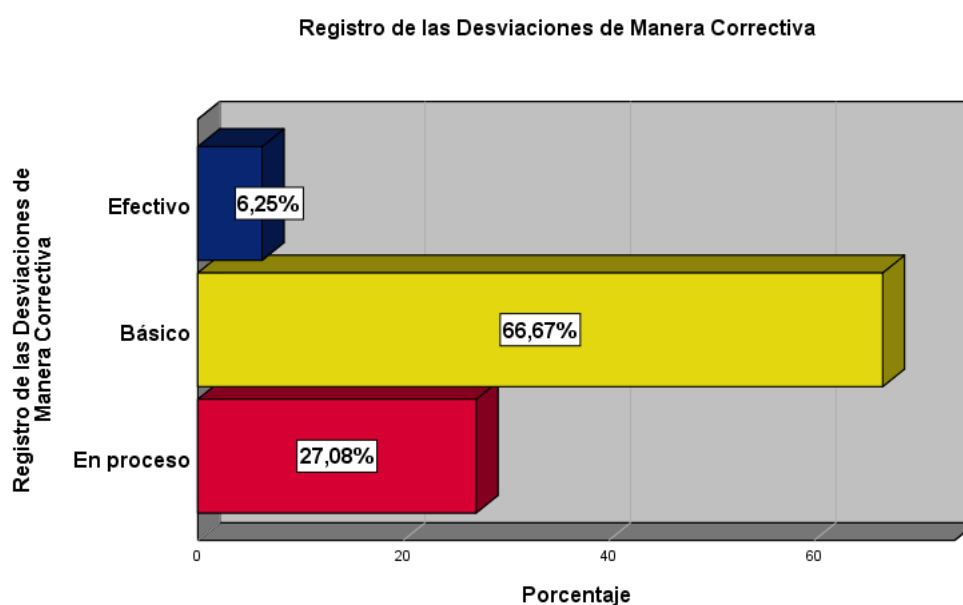
*Registro de las desviaciones de manera correctiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	13	27,1	27,1	27,1
	Básico	32	66,7	66,7	93,8
	Efectivo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 34**

*Registro de las desviaciones de manera correctiva*



*Nota.* Referencia de la Tabla 42, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

De acuerdo con la Tabla 43 y Figura 35, se observa los resultados de la dimensión monitoreo, se ubica en la posición en proceso, 37,5 %.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 62,5 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, adaptación de controles de acuerdo a las necesidades de la gestión universitaria, tendencia de acciones correctivas y registro de las desviaciones de manera correctiva.

**Tabla 39**

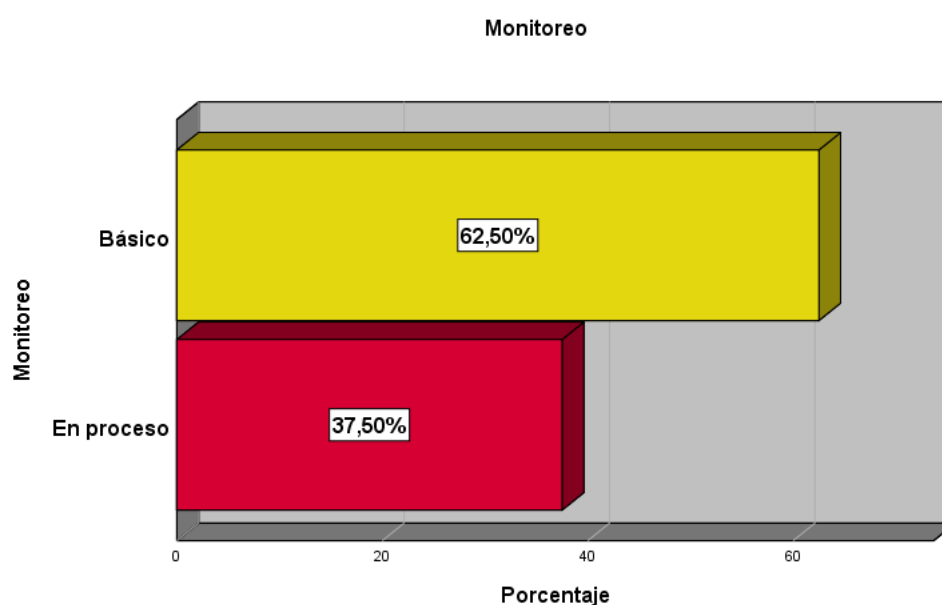
*Monitoreo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	18	37,5	37,5	37,5
	Básico	30	62,5	62,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Figura 35**

*Monitoreo*



*Nota.* Referencia de la Tabla 43, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

**Tabla 40***Examen a la dimensión evaluación del desempeño*

		Recuento	% de N columnas
L19 Los gestores administrativos ingresan informes adecuados a los canales operativos respectivos en el cumplimiento de las metas, para una evaluación de probables desviaciones y las propuestas de mejora.	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	12	25,0
	A veces	31	64,6
	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
L20 El personal administrativo, cumple con los objetivos y las metas basada en programas y proyectos del PEI, POI. que permitan evaluar el cumplimiento.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	16	33,3
	A veces	28	58,3
	Casi siempre	4	8,3
L21 Los gestores administrativos ejecutan con normas y procedimientos en el control de registros documentarios, registros que se mantienen, lugar y custodia, orden, tiempo de validez y envío posconservación.	Siempre	0	0,0
	Nunca	1	2,1
	Casi nunca	10	20,8
	A veces	33	68,8
L22 Los gestores administrativos, cumplen las normas, procedimientos, especificaciones de los materiales y suministros de vida limitada en almacén con fines educativos, investigación para asegurar la conveniencia de su uso en la enseñanza	Casi siempre	4	8,3
	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	25,0
L23 Los gestores administrativos, cumplen las normas, procedimientos, especificaciones de los materiales y suministros de vida limitada en almacén con fines educativos, investigación para asegurar la conveniencia de su uso en la enseñanza	A veces	33	68,8
	Casi siempre	3	6,3
	Siempre	0	0,0
	Nunca	0	0,0
L24 El personal administrativo, aplica la información y los conocimientos aplicados en los procesos en sistemas de gestión documental.	Casi nunca	7	14,6
	A veces	39	81,3
	Casi siempre	2	4,2
	Siempre	0	0,0
L24 El personal administrativo, aplica la información y los conocimientos aplicados en los procesos en sistemas de gestión documental.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	4	8,3
	A veces	36	75,0
	Casi siempre	8	16,7
	Siempre	0	0,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

En la Tabla 44, se puede apreciar el análisis de la dimensión 4 evaluación del desempeño, el 2,1 %, 25,0 %, 64,6 % y 8,3 %, indica que nunca, casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos ingresan informes adecuados a los canales operativos respectivos en el cumplimiento de las metas, para una evaluación de probables desviaciones y las propuestas de mejora. Por otra parte, el 33,3 %, 58,3 % y 8,3 %, señala que casi nunca, a veces y casi siempre, el personal administrativo, cumple con los objetivos y las metas basada en programas y proyectos del PEI, POI. que permitan evaluar el cumplimiento.

Del mismo modo, el 20,8 %, 68,8 % y 8,3 %, advierte que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos ejecutan con normas y procedimientos en el control de registros documentarios, registros que se mantienen, lugar y custodia, orden, tiempo de validez y envío posconservación. Igualmente, el 25 %, 68,8 % y 6,3 % muestra que casi nunca, a veces y casi siempre, cumplen las normas, procedimientos, especificaciones de los materiales y suministros de vida limitada en almacén con fines educativos, investigación para asegurar la conveniencia de su uso en la enseñanza.

Finalmente, el 14,6 %, 81,3 % y 4,2 %, revelan que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos en sus procesos operativos y apoyo en la prestación del servicio, generan conocimiento de gestión administrativo estratégico. Además, el 8,3 %, 75,0 % y 16,7 %, observan que casi nunca, a veces y casi siempre, el personal administrativo, apila la información y los conocimientos aplicados en los procesos en sistemas de gestión documental.

Conforme a la Tabla 45 y Figura 36, se muestra el indicio de resultados del indicador cumplimiento de metas de dos preguntas referentes a la dimensión evaluación de desempeño, se encuentra en la posición en proceso, 25 % y 8,3 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 66,7 % señala un nivel básico.

**Tabla 41**

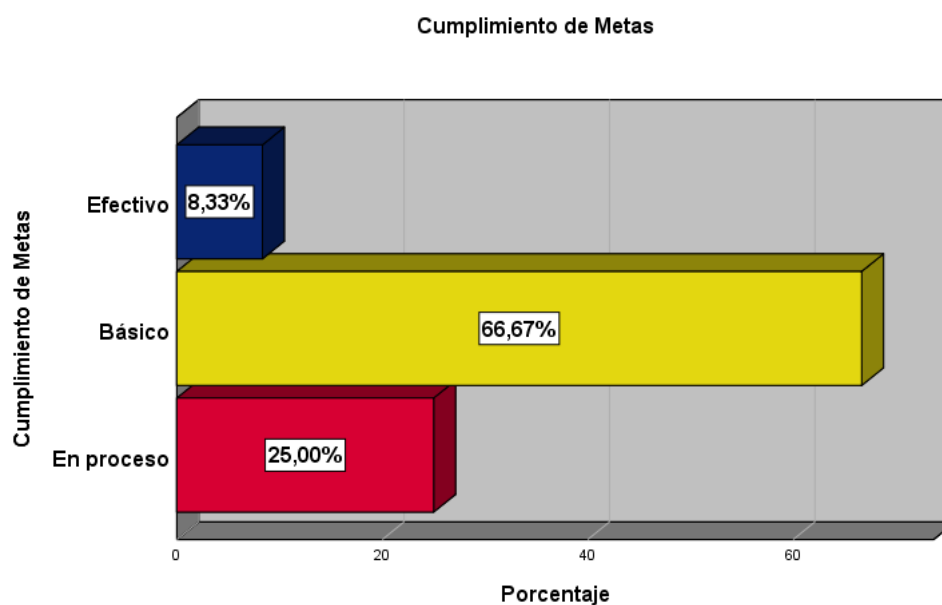
*Cumplimiento de metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	12	25,0	25,0	25,0
	Básico	32	66,7	66,7	91,7
	Efectivo	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 36**

*Cumplimiento de metas*



*Nota.* Referencia de la Tabla 45, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

Conforme a la Tabla 46 y Figura 37, se muestra el indicio de resultados del indicador cumplimiento de normas y procedimientos de dos preguntas referentes a la dimensión evaluación de desempeño, se encuentra en la posición en proceso, 18,8 % y 4,2 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 77,1 % señala un nivel básico.

**Tabla 42**

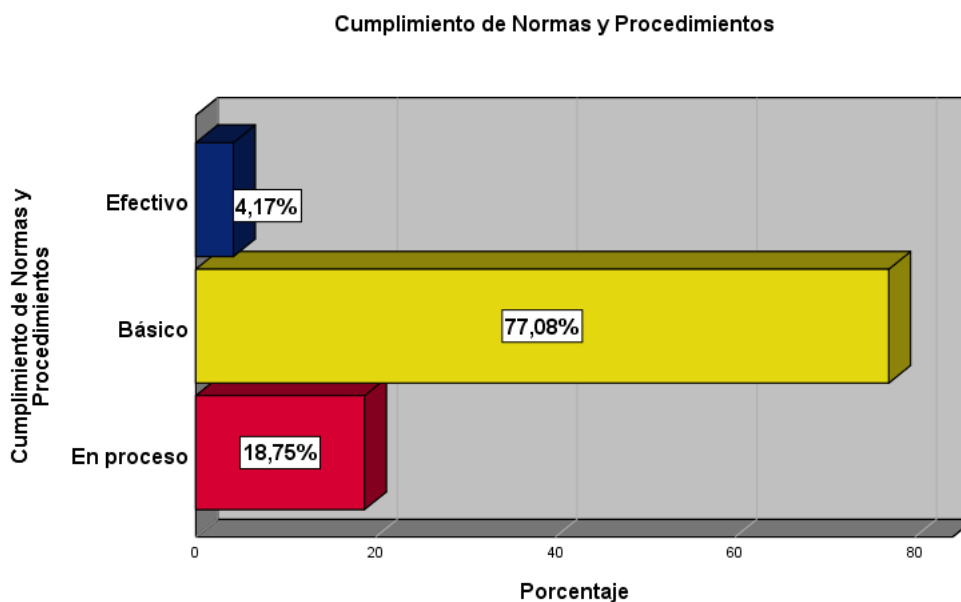
*Cumplimiento de normas y procedimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	9	18,8	18,8	18,8
	Básico	37	77,1	77,1	95,8
	Efectivo	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 37**

*Cumplimiento de normas y procedimientos*



*Nota.* Referencia de la Tabla 46, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

Conforme a la Tabla 47 y Figura 38, se muestra el indicio de resultados del indicador aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria de dos preguntas referentes a la dimensión evaluación de desempeño, se encuentra en la posición en proceso, 6,3 % y 4,2 % efectivo.

Se concluye, que de los 48 encuestados el 89,6 % señala un nivel básico.

**Tabla 43**

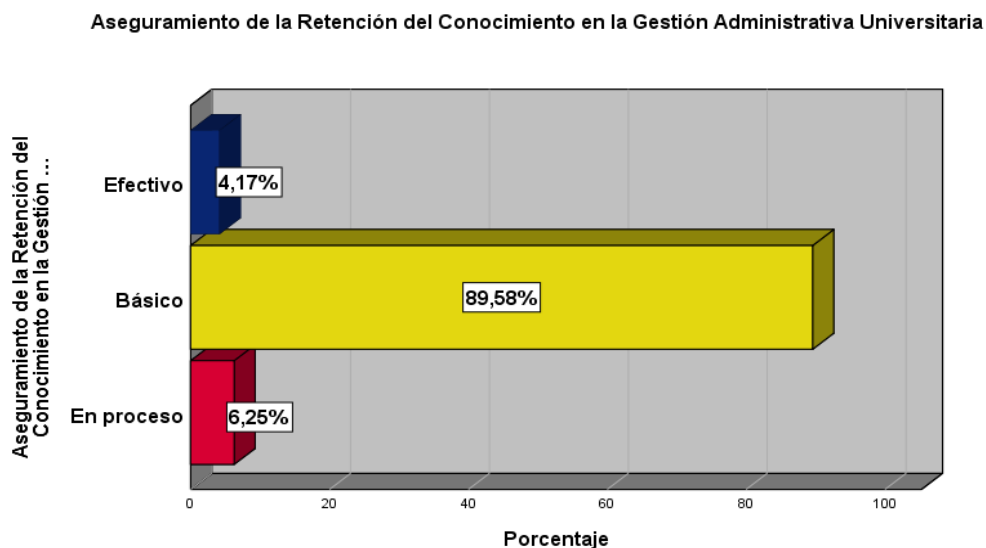
*Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	3	6,3	6,3
	Básico	43	89,6	95,8
	Efectivo	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 38**

*Aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria*



*Nota.* Referencia de la Tabla 47, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo con la Tabla 48 y Figura 39, se observa los resultados de la dimensión evaluación de desempeño, se ubica en la posición en proceso, 14,6 % y 2,1 % efectivo.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 83,3 % evidencia un nivel básico, referido a los indicadores, cumplimiento de metas, cumplimiento de normas y procedimientos y aseguramiento de la retención del conocimiento en la gestión administrativa universitaria.

**Tabla 44**

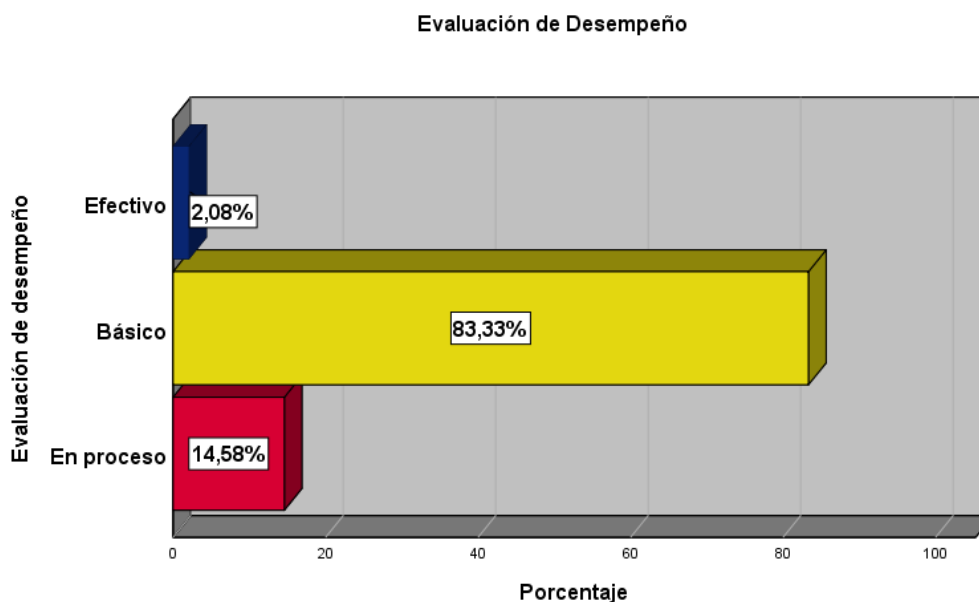
*Evaluación de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En proceso	7	14,6	14,6
	Básico	40	83,3	97,9
	Efectivo	1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 39**

*Evaluación de desempeño*



*Nota.* Referencia de la Tabla 48, informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

De acuerdo con la Tabla 49 y Figura 40, se observa los resultados de la variable gestión de la calidad, se ubica en la posición en proceso, 6,3 %.

Se deduce, que de los 48 encuestados el 93,8 % evidencia un nivel básico, referido a las dimensiones: gestión de los procesos, enfoque al cliente, monitoreo y evaluación del desempeño.

**Tabla 45**

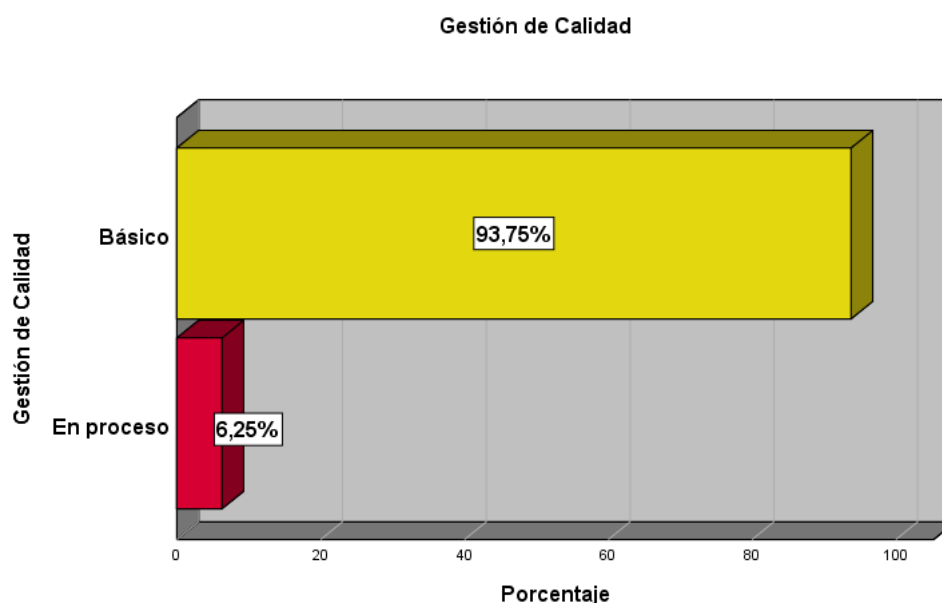
*Gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	3	6,3	6,3	6,3
Válido Básico	45	93,8	93,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

*Nota.* Informe del cuestionado 2022, Spss v.26.

**Figura 40**

*Gestión de calidad*



*Nota.* Referencia de la Tabla 49, informe del cuestionado 2022, Spss v.26

#### 4.2.4. Contrastación de la hipótesis

##### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

**Tabla 46**

*Tabla cruzada Cultura Organizacional\*Gestión de Calidad*

		Gestión de Calidad		Total	
		En proceso	Básico		
Cultura Organizacional	En proceso	Recuento	2	0	2
		% dentro de Cultura Organizacional	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	4,2%	0,0%	4,2%
	Básico	Recuento	1	43	44
		% dentro de Cultura Organizacional	2,3%	97,7%	100,0%
		% del total	2,1%	89,6%	91,7%
	Efectivo	Recuento	0	2	2
		% dentro de Cultura Organizacional	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	4,2%	4,2%
Total	Recuento	3	45	48	
	% dentro de Cultura Organizacional	6,3%	93,8%	100,0%	
	% del total	6,3%	93,8%	100,0%	

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26.

De acuerdo a la Tabla 50, muestra la existencia de relación entre la variable cultura organizacional y la gestión de calidad, de 89,6 % correspondiente al nivel básico y de 4,2 % de nivel efectivo.

**Tabla 47**

*Correlación entre cultura organizacional y gestión de calidad*

			Cultura Organizacional	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,767**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	0,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26.

De conformidad con la Tabla 51, se aprecia un coeficiente de Spearman Rho de 0.767, a un nivel crítico  $p_v = 0,000 < 0,05$ ; se localiza dentro del rango de correlación positiva considerable, en esa medida se invalida la hipótesis  $H_0$  y se valida la  $H_a$ .

Se deduce: que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022, la evidencia es notable, denota que en la medida que la cultura organizacional sea efectiva en sus componentes: liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y clima organizacional; de igual manera será efectiva en la gestión de calidad: gestión de los procesos, enfoque al cliente, monitoreo y evaluación del desempeño, igualmente, con buen comportamiento de su talento humano, recursos, infraestructura y competencias emocionales en sus talentos administrativos universitarios, con adiestramientos constantes, generará cambios en la gestión de calidad universitaria.



totalidad de sus indicadores: habilidades directivas, toma de decisiones e inteligencia emocional; de igual manera será efectivo la gestión de calidad universitaria de la UNJBG.

### Segunda hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

**Tabla 49**

*Correlación entre trabajo en equipo y gestión de calidad*

		Trabajo en Equipo	Gestión de Calidad
Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	0,522**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	48	48
Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	0,522**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	48	48

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

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26.

En la Tabla 53 se observa un coeficiente de Spearman Rho de 0,522, a un nivel crítico  $p_v = 0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, se invalida la hipótesis Ho y se valida la Ha.

Se concluye: que existe relación significativa entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022, la intensidad de correlación Rho de Spearman se ubica dentro del rango de correlación

positiva considerable, lo cual implica que en la medida que el trabajo en equipo sea efectivo en todos sus indicadores: actitud colaborativa, grado de compromiso y logro de objetivos y políticas; del mismo modo, será efectivo en la gestión de calidad administrativa universitaria de la UNJBG.

### Tercera hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

**Tabla 50**

*Correlación entre valores organizacionales y gestión de calidad*

			Valores Organizacionales	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Valores Organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	0,502**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Gestión de Calidad	N	48	48
		Coeficiente de correlación	0,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26.

En la Tabla 54 se observa el coeficiente de Spearman Rho de 0,502, a un nivel crítico  $p_v = 0,000 < 0,05$ ; entonces se invalida la hipótesis Ho y se valida la Ha.

En conclusión: existe relación significativa entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022,

La intensidad de correlación Rho de Spearman se sitúa dentro del rango de correlación positiva considerable, lo cual indica que en la medida que los valores organizacionales sean efectivos en todos sus indicadores: respeto a las personas y al medio ambiente, laboriosidad y perseverancia y prudencia; del mismo modo será efectivo en la gestión de calidad administrativa universitaria de la UNJBG.

#### Cuarta hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.

**Tabla 51**

*Correlación entre clima organizacional y gestión de calidad*

			Clima Organizacional	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,700**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	0,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26

De acuerdo a la Tabla 55, se visualiza el coeficiente de Spearman Rho de 0,700, a un nivel crítico  $p_v = 0,000 < 0,05$ ; entonces, se invalida la hipótesis  $H_0$  y se valida la  $H_a$ .

Se deduce: que existe relación significativa entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022, la intensidad de correlación Rho de Spearman está dentro del rango de correlación positiva considerable, lo cual da a conocer que en la medida que el clima organizacional sea efectivo, en todos sus indicadores: identificación organizacional, condiciones físicas del trabajo y relaciones institucionales; asimismo, será efectivo la gestión de calidad administrativa universitaria de la UNJBG.

## DISCUSIONES

Habiéndose analizado y verificado, en ese sentido, se examinó la fiabilidad de los instrumentos en investigación: cultura organizacional y gestión de calidad, de 24 preguntas cada variable, tipo Likert (Véase Anexo 2 y 3); presentó consistencia interna de 0,925 y 0,930 (Véase Tabla 7 y 29), contrastado con niveles de Alfa Cronbach  $> 0,8$  señala que es confiable comparado con Darren y Mallery (2019) “el alfa varía de 0 a 1, cuanto más cerca el alfa a 1,0, mayor es la consistencia interna de los elementos del instrumento evaluado” (p. 236). Asimismo, en la prueba de normalidad, Anexo 6, Tabla 62, presentó un  $p_v = 0,00 < 0,05$ , de acuerdo a la hipótesis planteada, implica que la data de ambas variables no sigue una distribución normal, en ese sentido, se aplicó las pruebas no paramétricas. Por otro lado, la intención fue conocer la existencia de relación entre los constructos en estudio, con la información de 48 trabajadores administrativos de la UNJBG, como resultado, el cuestionario cultura organizacional de 24 preguntas presentó, 91,7 % corresponde a nivel básico y también, el cuestionario gestión de la calidad de 24 ítems con 93,8 % es de nivel básico (Véase Tabla 27 y 49), en consecuencia, se ha determinado la existencia de asociación entre las variables mencionadas, presentando un Rho de 0,767 que equivale a una correlación positiva considerable, por tal motivo, existe la suficiente evidencia estadística a un nivel de confianza de 95 %, asimismo, significa que en la medida que la cultura organizacional sea efectivo en sus dimensiones: liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y clima organizacional; de igual modo será efectivo en la gestión de calidad: gestión de los procesos, enfoque al cliente, monitoreo y evaluación del desempeño, además liderado por los buenos dueños de procesos y alta motivación de los talentos administrativos, con adiestramientos en talleres de capacitación constante, mejorará la gestión de la calidad, las evidencias constatadas con Mosqueira (2018) en su estudio de maestría, analizó “La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018”. Con resultados en cultura organizacional de 51,4 % de nivel regular y 31 % deficiente, en calidad de servicio 43,3 % de nivel medio y 31,9 % bajo, en ambas variables ha trabajado con una muestra de 210 administrativos y una correlación de Rho de 0,845. Por otra parte, Cuayla (2021) analizó, “La cultura organizacional y su impacto en la gestión de calidad administrativa de la universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua

2020”. Trabajó con 53 trabajadores administrativos, hizo la prueba de fiabilidad al cuestionario de cultura organización con alfa Cronbach de 0,903 y 0,90 % de 18 preguntas respectivamente, a nivel general tuvo un impacto parcial, mostrando en ambas variables en proceso.

### **Dimensiones de cultura organizacional**

Liderazgo de nivel básico (Véase la Tabla 7 y 11), el 85,4 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG manifiestan que casi nunca, a veces y siempre, los dueños de los procesos gestionan con habilidades interpersonales motivadoras con el talento administrativo y usuarios de la UNJBG, asimismo, posee habilidades y pericia para planificar, coordinar, interpretar, analizar en la complejidad de la organización en su conjunto, igualmente, el directivo administrativo, toma de decisiones basadas en la evidencia y la confiabilidad en las fuentes de información, bajo nivel de aplicación de los directivos administrativos, en tomar decisiones basado en el proceso de evaluación y directivas funcionales técnicas. De modo similar, practica las habilidades blandas como una herramienta para entender la productividad y la gestión del cambio de los involucrados y a veces, son expertos en el cumplimiento de tarea, equilibrando las habilidades cognitivas, emocional y social o psicomotora, lo cual se corrobora con (Schein, 1985 en Aguilar, 2020, p. 63) en la perspectiva, en que el liderazgo determina la cultura, indica que la “cultura y liderazgo son dos caras de la misma moneda, lo relevante es cómo los líderes crean y conducen las culturas”. Por otro lado, Covey (1996) confirma, que el principio del liderazgo es el aprendizaje constante, con el objetivo de fortalecimiento de las relaciones humanas laborales y personales. Por otra parte, “el liderazgo idealizado como un factor de cambio cultural, permite el cambio de hábitos fundamentados entre los individuos donde no permiten la sana relación ni a la conformación de organizaciones”. <https://core.ac.uk/download/pdf/86436185.pdf>

Trabajo en equipo (Véase la Tabla 12 y 16) 79,2 % siendo un nivel básico, los 48 trabajadores administrativos, indican que nunca, a veces y casi siempre los directivos administrativos coordinan labores colaborativas entre el talento administrativo y los involucrados, en el logro de los objetivos y la satisfacción de la clientela, promueven el

diálogo, la escucha activa, y su respectiva retroalimentación, asimismo, los dueños de proceso, tienen la responsabilidad con la dirección estratégica del sistema de gestión de la calidad de UNJBG. Igualmente, con talento administrativo se alinea con la ruta de la misión y visión planteada, con el instrumento PEI y el POI con los objetivos y actividades basadas en políticas, laborando en una organización interactuando en los procesos con fines de lograr resultados apropiados respectivamente, se corrobora con Bass (1990), Triandis (1995) y Smith y Bond (1998) en Aguilar (2018) indican que cuando la cultura determina el tipo de liderazgo que surge, importante para realizar comparaciones transculturales.

Valores organizacionales (Véase la Tabla 17 y 21) presentó 79,2 % de nivel básico, por ende, 48 trabajadores administrativos consideran que a veces y casi siempre, trabajan en medio constructivo, característico de óptima calidad, con buena, comunicación decente, confianza y respeto. Por su parte, la sostenibilidad, transmite buena imagen, los consumidores prefieren el cuidado del medio ambiente. Por otro lado, el personal administrativo practica profesionalismo y laboriosidad, con responsabilidad, amor por el trabajo, lealtad y disciplina. De igual modo, el talento administrativo busca un ámbito de inclusión, igualdad y justicia de oportunidades en todos los procesos. Asimismo, gestionan con equipos perseverantes, frente a los riesgos a fin de solucionar problemas. Finalmente, se esfuerzan a ser prudentes con actitudes y comportamientos de cambios positivos, en el logro de resultados propuestos. Se corrobora con (Basurto y Macías, 2022) en su conclusión indica que existen diferentes elementos de cultura organizacional y los valores institucionales que repercuten de modo directo al desempeño laboral de administrativos, entre los cuales, la carencia de capacitación es esencial porque reflejan en la gestión de calidad administrativa en el área laboral.

Clima organizacional (Véase la Tabla 20 y 26) presentaron el 31,3 % 68,8 % de un nivel en proceso y básico respectivamente los 48 trabajadores administrativos encuestados, aseguran que casi nunca, a veces y casi siempre, se identifican con entidad de educación superior, con los objetivos de brindar buen servicio, satisfaciendo las expectativas y las demandas de los involucrados. Igualmente, exponen, que son parte de

la imagen de la casa superior, con valores como puntualidad, respeto, responsabilidad, amabilidad, entre otros. Asimismo, advierten que el medio laboral es apropiado con buena infraestructura, recursos y tecnología, iluminación, el sonido, la distribución de los espacios y la ubicación del personal, lo cual, favorece el bienestar del talento administrativo que pasa largas horas gestionando y el cambio mejora en la calidad de la productividad. En cuanto a los gestores administrativos, optimizan las relaciones institucionales con buena comunicación, imagen, prestigio y posicionamiento de la UNJBG en el entorno interno y externos y declaran, que son soporte en la gestión de convenios con otras organizaciones privadas y públicas en el medio local, regional, nacional, e internacional, se compara con Alegre y Salazar (2022) concluyen que la cultura es débil, al considerar que la dimensión involucramiento del personal el nivel es bajo, la consistencia del personal es de nivel medio, la adaptabilidad del personal es media, y el nivel de misión medio.

### **Dimensiones de gestión de la calidad**

Gestión de los procesos (Véase la Tabla 29 y 33) 20,8 %, 75 % y 4,2 %, representan: en proceso, básico y efectivo respectivamente, de los 48 trabajadores administrativos, señalan que casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos orientan hacia el logro de resultados, con eficacia y eficiencia en los procesos relacionados como un sistema y la preocupación del control de las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, en pro de mejora del servicio integral en la UNJBG. Por otro lado, mencionan que cooperan con la mejora de los métodos educativos presenciales en un espacio físico, o en línea, con la distribución física o digital de materiales, igualmente, los gestores administrativos y su personal laboran en un medio de transformación digital con integración, generando valor agregado en los servicios hacia los usuarios. En ese sentido, los dueños de los procesos, opinan, que realizan seguimiento y medición, necesarias para el control, de fuentes de entrada, actividades, salidas y receptores de salidas en cada proceso, minimizando los riesgos. Además, mencionan, que el personal administrativo realiza un control óptimo de la información documentada y mantiene con evidencias de los resultados alcanzados en los registros, lo cual se corrobora con Hernández et al. (2018) Para el logro de gestión de

calidad, es necesario optimizar el sistema de procesos graduales, relacionados con la satisfacción del cliente con interés del producto, lo cual, impone un reconocimiento organizacional y el posicionamiento de la imagen de la entidad.

Enfoque al cliente (Véase la Tabla 34 y 38) un 10,4 % en proceso y 89,6 % es básico, los 48 trabajadores administrativos, indican que casi nunca, a veces y casi siempre, los directivos administrativos y personal cumplen en un determinado tiempo específico, la atención con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción. De la misma manera, hacen notar que los servidores administrativos solucionan en el servicio de atención con buena gestión del tiempo, evitando los tiempos de espera. En ese mismo orden, anuncian, con la ayuda de la tecnología minimizan los errores humanos, beneficia en el ahorro de recursos y crea valor agregado; en igual forma, los gestores administrativos han automatizado sus procesos ágiles, con el fin de acopiar la documentación en un mismo espacio, con aplicación de filtros e información adicional para tomar mejores decisiones.

Ahora bien, brindan en los procesos de servicios una buena comunicación y desempeño eficaz, con uso eficiente de recursos y reducen las barreras multifuncionales y aseguran que el personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje, con claridad, empatía y la escucha activa, relacionado con Camisón et al. (2006) mencionan, que las competencia del talento humano de la calidad giran en la especialización funcional, con buena comunicación, trabajo en equipo, habilidades interpersonales, liderazgo, mejora continua, servicio al cliente e instrumentos comparativos estratégicos como el benchmarking.

Monitoreo (Véase la Tabla 39 y 43) un 37,5 % en proceso y 62,5 % básico, los 48 trabajadores administrativos encuestados mencionan que casi nunca, a veces y casi siempre, los dueños de procesos administrativos de modo consciente realizan el control a la forma y la necesidad de UNJBG basado en sus políticas, estrategias y los objetivos, y en sus procesos realizan un control apropiado, basado en la evaluación de necesidades,

logros, satisfacción de los usuarios y la eficacia. Por otra parte, referente a los directivos administrativos, practican la mejora continua con estrategias del ciclo PHVA, con tendencia de acciones correctivas y mejora de procesos, y de igual modo, efectúan monitoreos y control continuo en seguimiento de las métricas de desempeño de la hoja de ruta, en la toma de decisiones, en logro de la visión, mediante una retroalimentación de desempeño y cambios sostenibles respectivamente, además, registran las desviaciones corregidas mediante métricas apropiadas, con informes, en formatos, formularios, lista de chequeo, actas de conformidad, entre otros, del mismo modo, hacen notar que los dueños de procesos incluyen los perfiles de desempeño de facilitadores, registros de las evaluaciones al personal, otras evaluaciones y observaciones respectivamente, según Fontalvo et al. (2020) señalan que los beneficiarios en la actualidad son “más exigentes, lo que requiere no solo poder definir y medir estas dimensiones de calidad del servicio desde diferentes perspectivas. Sino que también se requieren herramientas para el monitoreo durante todos los periodos en que se presta el servicio” (p.114)

Evaluación del desempeño (Véase la Tabla 44 y 48) un 83,3 % es nivel básico: Los 48 trabajadores administrativos indican que nunca, casi nunca, a veces y casi siempre, los gestores administrativos ingresan informes adecuados a los canales operativos respectivos en el cumplimiento de las metas, para una evaluación de probables desviaciones y las propuestas de mejora. Por otra parte, cumplen con los objetivos y las metas basada en programas y proyectos del PEI, POI. que permitan evaluar el cumplimiento. Del mismo modo, los gestores administrativos ejecutan con normas y procedimientos en el control de registros documentarios, registros que se mantienen, lugar y custodia, orden, tiempo de validez y envío posconservación. Igualmente, cumplen las normas, procedimientos, especificaciones de los materiales y suministros de vida limitada en almacén con fines educativos, investigación para asegurar la conveniencia de su uso en la enseñanza. Finalmente, revelan, que los gestores administrativos en sus procesos operativos y apoyo en la prestación del servicio generan conocimiento de gestión administrativo estratégico. Además, protegen la información y los conocimientos aplicados en los procesos en sistemas de gestión documental. Comparado con Cuestas y Valencia (2014) sobre evaluación del desempeño, ratifican la importancia de sus

resultados por el aporte funcional organizacional, la relación que existe entre el cargo y el nivel de desempeño. Por lo tanto, es esencial la evaluación del desempeño basada en estrategias de trabajo, estableciendo indicadores tangibles e intangibles, examinando los niveles de eficiencia y eficacia del talento humano en la operatividad laboral en el tiempo establecido.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022, cabe resaltar que, presentó un Rho de 0,67, a un nivel crítico  $p = 0,000 < 0,05$ , a un nivel de confianza de 95 %, en tal sentido, implica que en la medida que la cultura organizacional sea efectiva en sus dimensiones: liderazgo, trabajo en equipo, valores organizacionales y clima organizacional; del mismo modo será efectivo en la gestión de calidad: Gestión de los procesos, enfoque al cliente, monitoreo y evaluación del desempeño.
2. Se determinó la relación significativa entre la liderazgo y gestión de calidad administrativa universitaria estudiada, debido a los resultados presentados, mostró una intensidad de correlación Rho de 0,596, a un nivel crítico  $p = 0,000 < 0,05$  y a un nivel de confianza de 95 %; en consecuencia, existe relación significativa positiva considerable entre liderazgo y la gestión de calidad, lo cual indica que en la medida que el liderazgo sea efectivo en todos sus indicadores: habilidades directivas, toma de decisiones e inteligencia emocional; de igual manera será efectivo la gestión de calidad universitaria de la UNJBG.
3. Se determinó la relación significativa entre el trabajo en equipo y gestión de calidad de los servidores administrativos, de acuerdo a los resultados obtenidos, presenta un Rho de 0,522 que se ubica dentro de la escala de correlación positiva considerable, a un nivel crítico  $p = 0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia suficiente de relación entre trabajo en equipo y gestión de la calidad en los trabajadores administrativos de la UNJBG, por consiguiente, significa que en la medida que el trabajo en equipo sea efectivo en todos sus indicadores: actitud colaborativa, grado de compromiso, logro de objetivos y políticas habrá mejorado en la gestión de calidad universitaria.

4. Existe relación significativa entre los valores organizacionales y la gestión de la calidad en los trabajadores administrativos de la UNJBG, cuyos resultados muestran un Rho de 0,502, se ubica dentro del rango de correlación positiva considerable, a un nivel crítico  $p = 0,000 < 0,05$ ; a nivel de confianza de 95 %. Lo cual, significa que en la medida que los valores organizacionales sean efectivos en todos sus indicadores: respeto a las personas y al medio ambiente, laboriosidad y perseverancia y prudencia; de igual modo será efectivo la gestión de calidad en los trabajadores administrativos universitarios.
  
5. Se ha determinado que existe relación significativa entre clima organizacional y gestión de calidad de los trabajadores administrativos de la UNJBG, de acuerdo con, Rho de 0,700, se ubica dentro del rango de correlación positiva considerable, a un nivel crítico  $p_v = 0,000 < 0,05$ ; a nivel de confianza de 95 %, más aún, da a conocer que en la medida que exista buen clima organizacional al igual que en sus indicadores: identificación organizacional, condiciones físicas del trabajo y relaciones institucionales; igualmente, será efectivo la gestión de calidad administrativa universitaria de la UNJBG.

## **RECOMENDACIONES**

1. El titular del pliego de la UNJBG debe asumir su rol de líder para orientar, comunicar, convencer e influenciar a través del trabajo en equipo para mejorar la cultura organizacional que permita alcanzar resultados esperados en la gestión de la calidad universitaria con criterios de eficiencia y eficacia.
2. Los directivos y funcionarios de la UNJBG deben propiciar e incorporar en su quehacer cotidiano el trabajo en equipo, como un principio fundamental del desempeño de sus funciones, para generar la sinergia e incrementar la productividad y la mejora de la calidad en la gestión universitaria.
3. Los gestores académicos y administrativos de la UNJBG y su equipo de trabajo, deben redoblar esfuerzos por la regeneración de los valores, como parte de la ética y la moral en sus actividades diarias de la organización universitaria.
4. Fortalecer el clima organizacional, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, basado en un plan estratégico mediante talleres de trabajo periódicos, para que se logre los medios positivos de convivencia en la interrelación diaria, por ser un elemento fundamental del desarrollo organizacional de la Universidad.
5. Las autoridades universitarias de la UNJBG deben impulsar la construcción de una cultura de calidad que esté asociada con el reconocimiento social y el cumplimiento de estándares de gestión que garanticen el máximo rigor académico y administrativo, orientado a los objetivos estratégicos de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M., & Avendaño, B. (2020). Liderazgo y cultura organizacional. *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*, 12(1), 21. <https://hdl.handle.net/10983/26094>
- Albacete, A. (2010). *Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en los servicios el caso de las empresas hoteleras*. [Tesis Doctoral, Universidad de Granada].  
<http://hdl.handle.net/10481/5565>
- Basurto, M., & Macías, M. (2022). *Cultura organizacional y los valores institucionales en el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].  
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2000>
- Biggs, J. (2006). *Calidad del aprendizaje universitario*. NARCEA S.A. de EDICIONES. <https://barajasvictor.files.wordpress.com/2014/05/libro-j-biggs.pdf>
- Blanch, J., Gil, F., Mirko, A., & Rodríguez, A. (2016). Modelos de liderazgo positivo marco teórico y líneas de investigación. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 170-176.  
<https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2772.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2011). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mc Graw Hill.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w19856w/cultura-de-calidad.pdf>
- Cevallos, V. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. *evista Innova Educación*, 5(4), 160-181.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.  
[https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion](https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.  
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Correia, P., Mendes, I., & Freire, A. (2019). La importancia de los valores organizacionales en la administración pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza superior. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(73), 227-258.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357559582007>
- Covey, S. (1999). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós Plural.  
<https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>
- Crawford, F., & Mathews, R. (2003). *El mito de la excelencia*. Ediciones Urano.
- Cuayla, A. (2021). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión de calidad administrativa de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua 2020*.

[Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui].

<https://hdl.handle.net/20.500.12819/1117>

Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.

Denison, D., Haaland, S., & Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: Is there a similar pattern around the world? *Advances in Global Leadership*, 3, 205-227. [https://doi.org/10.1016/S1535-1203\(02\)03011-3](https://doi.org/10.1016/S1535-1203(02)03011-3)

Enero, G., & Pérez, N. (s.f.). Clima y cultura organizacional: Relación entre ambos constructos. 2019. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad PERuana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/626392>

Fontalvo, O., Fontalvo, T., & Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información tecnológica*, 31(3), 113-120. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113>

George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step A Simple Guide and Reference*. Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780429056765>

González, A., & Fernández, E. (2000). La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. *Ensaio e Ciência: Ciências Biológicas*, 4(3), 99-114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26040307>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Icart, M., & Canela, J. (1998). El uso de hipótesis en la investigación científica. *Atención primaria. Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria*, 21(3), 172-178.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7530440>

Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].  
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1786>

Katz, D., & Kahn, R. (2006). *The Social Psychology of Organizations*. Routledge.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/5320286/social\\_psychology\\_of\\_organizations-libre.pdf?1390840930=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe\\_social\\_psychology\\_of\\_organizations.pdf&Expires=1706756147&Signature=DqMBUQnw5e43F4UETSLiMvzjGbwJ6W](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/5320286/social_psychology_of_organizations-libre.pdf?1390840930=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe_social_psychology_of_organizations.pdf&Expires=1706756147&Signature=DqMBUQnw5e43F4UETSLiMvzjGbwJ6W)

Ley N° 30220, Ley Universitaria. (9 de julio 2014). Diario Oficial El Peruano.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/\\_30220\\_-\\_09-07-2014\\_10\\_14\\_18\\_-Nueva\\_Ley\\_Universitaria.pdf?v=1644428544](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/_30220_-_09-07-2014_10_14_18_-Nueva_Ley_Universitaria.pdf?v=1644428544)

- Linares, C. (2014). Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=B1ED42F61245FDE256D104957807D6DF?sequence=1>
- Mamani, P. (2020). *Análisis de la gestión directiva y la cultura organizacional de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2017 – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4068>
- Maseda, A. (1996). ISO 9000 y las auditorías internas del sistema de calidad. *Ciencias de la dirección*.
- Molina, M. (1998). Gestión de calidad en documentación. *Anales de documentación*, 1, 171-183. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.  
<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf>
- Morales, J., & Fontalvo, T. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 10(1), 96-105.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265431574006>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 157-163.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>

Narváez, J. (2008). La Universidad y su gestión. *Universidad Nacional de La Matanza*, I(1). [http://www.gestuniv.com.ar/gu\\_01/v1n1a0.htm](http://www.gestuniv.com.ar/gu_01/v1n1a0.htm)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. (*ISO 9001*).  
[http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf)

Organización Internacional de Normalización. (2018). Organizaciones educativas - Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso. (*ISO: 21001*).  
<https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormaISO21001-2018.pdf>

Peralta, R. (2002). El clima organizacional. <https://gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pettigrew, A. (1979). On Studying Organizational Cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 570-581. <http://150.146.205.43/benessere-organizzativo/docs/bibliografia/96.pdf>

Pintos, M., & Martínez, F. (2018). Trabajo en equipo: de la teoría a la cultura institucional. *Universidad ORT Uruguay*, 29-39.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6346258.pdf>

Resolución Asamblea Universitaria N° 212-2019-UN/JBG. (25 de febrero 2019).  
*Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1301369/au2122019-EstatutoUNJBG.pdf>

Rivera, N. (2016). *Cultura organizacional y trabajo en equipo herramienta para aumentar la productividad y competitividad de las organizaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].

<http://hdl.handle.net/10654/14528>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rodríguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre cultura y valores organizacionales. *Conciencia Tecnológica*(45), 12-17.

<https://www.redalyc.org/pdf/944/94427876003.pdf>

Salazar, D., & Alegre, K. (2021). *Cultura organizacional y su relación con el clima laboral de Caja Raíz, Piura, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8760>

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Plaza & JAnes Editores S. A.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod\\_resource/content/0/Schein %20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf)

Smircich, L. (1983). Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358.

<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2392246>

- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. Prentice Hall.  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Universidad de Cantabria. (2019). Manual de gestión por procesos.  
<https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Uribe, A., & Linares, R. (2015). *La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria*. Universidad Simón Bolívar.  
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1141/La%20cultura%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Editorial El Manual Moderno.  
<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Valle, O., & Rivera, O. (2008). *Monitoreo e indicadores*. IDIE Guatemala. Educación Inicial y Derechos de la Infancia. [https://aularedim.net/wp-content/uploads/monitoreo\\_indocadores.pdf](https://aularedim.net/wp-content/uploads/monitoreo_indocadores.pdf)
- Velázquez, Z., Del Toro, J., & Concepción, I. (2019). La cultura organizacional en las instituciones universitarias: referentes teóricos y metodológicos para su evaluación. *Didáctica y educación*, 9(6), 191-207.  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/840>
- Vesga, J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105329737007>

- Vílchez, A. (2016). Modelo de cultura organizacional de calidad y excelencia para fomentar el desarrollo institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 12(3), 283-296.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1500>
- Yarce, J. (1997). Calidad total en la educación. *Educación y educadores*, 29-32.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2042014.pdf>
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura organizacional. *Controversias y concurrencias latinoamericanas*, 11(20). Controversias y concurrencias latinoamericanas
- López Cabanes, A., & Ruiz Gimeno, J. (2004). Gestión de calidad en centros educativos no universitarios ¿qué es? ¿para qué vale? ¿cómo se puede aplicar? *Educación en el 2000: revista de formación del profesorado*.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<u>Problema general:</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la Cultura Organizacional y gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?	<u>Objetivo general:</u> Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022	<u>Hipótesis general:</u> Existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.	<u>Variable independiente:</u>  Cultura organizacional	Liderazgo Trabajo en equipo Valores organizacionales Clima organizacional
<u>Problemas específicos</u> ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?	<u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre, Tacna, 2022.	<u>Hipótesis específicas</u> Existe relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.	<u>Variable dependiente:</u>	Gestión de los procesos
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?	Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.	Existe relación significativa entre el trabajo en equipo con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.	Gestión de la calidad	Enfoque al cliente
¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?	Determinar la relación que existe entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022	Existe relación significativa entre los valores organizacionales con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022		Monitoreo
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.	Existe relación significativa entre el clima organizacional con la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022.		Evaluación del desempeño

<b>MÉTODO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p><b>Tipo de investigación:</b> El tipo de investigación es básica o pura</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> El nivel es descriptivo - correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño de la investigación del presente trabajo será no experimental, basándose en una recolección de corte transversal.</p>	<p><b>Universo:</b> Se tiene una población de 100 trabajadores en plazas ocupadas en el CAP y PAP especializados.</p> <p><b>Muestra:</b> Considerando un 5 % de error, 95 % de confianza y se tiene por encuestar a 48 trabajadores administrativos.</p>	<p><b>Método:</b> Se aplicará el Método Científico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta. Observación</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> Estadística descripta e inferencial que corresponda.</p>

## Anexo 2: ENCUESTA SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Instrucciones.** A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las opciones que la acompañan. Marque con un aspa (X) la que considere adecuada:

**Sexo:** A. Masculino B. Femenino.

**Edad:** A. 18 – 25 años B. 26 – 33 años C. 34 – 40 años D. 41 – 50 años E. mayor de 50 años.

**Estudios:** A. Primaria B. Secundaria C. Instituto D. Universidad E. Otro.....

**Antigüedad del talento administrativo:** A. 01-4 años B. 05 – 10 años C. 11 – 15 años D. 16 - 20 años E. Mayor de 20 años.

**A la Facultad que pertenece:** A. FCJE B. FAIN C. FCAG D. FACI E. FECH F. FACS G. FIAG H. ESPG I. Oficinas administrativas

**Cargo talento administrativo:** A. Dueño de procesos B. Trabajador administrativo C. Personal de apoyo D. Proveedor E. Otro....

Nº	Ítems o reactivos	A	B	C	D	E
	LIDERAZGO					
	HABILIDADES DIRECTIVAS					
1	Los dueños de los procesos gestionan con habilidades interpersonales motivadoras con el personal administrativo y usuarios de la UNJBG					
2	El talento humano administrativo posee habilidades y pericia para planificar, coordinar, interpretar, analizar en la complejidad de la organización en su conjunto.					
	TOMA DE DECISIONES					
3	Como directivo administrativo, toma de decisiones basada en la evidencia y la confiabilidad en las fuentes de información.					
4	Los directivos administrativos, toman decisiones basado en el proceso de evaluación y directivas funcionales técnicas.					
	INTELIGENCIA EMOCIONAL					
5	El talento humano administrativo practica las habilidades blandas como una herramienta para entender la productividad y la gestión del cambio de los involucrados.					
6	Los trabajadores administrativos son expertos en el cumplimiento de tarea, equilibrando las habilidades cognitivas, emocional y social o psicomotora.					
	TRABAJO EN EQUIPO					
	ACTITUD COLABORATIVA					
7	Los directivos administrativos coordinan labores colaborativas entre el talento administrativo y los involucrados, en pro de logro de los objetivos y la satisfacción de la clientela.					
8	Los directivos administrativos promueven el diálogo, la escucha activa, la retroalimentación y el llegar a acuerdos pertinentes dentro de la UNJBG.					
	GRADO DE COMPROMISO					
9	Los dueños de proceso directivo tienen un alto compromiso con la dirección estratégica del Sistema de Gestión de la calidad de UNJBG.					
10	El talento administrativo se identifica con la institución en el cumplimiento de la misión y					

	visión planteada.							
<b>LOGRO DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS</b>								
11	Los directivos administrativos alinean PEI y el POI con los objetivos y actividades basadas en políticas incluida la misión y la visión.							
12	Los servidores administrativos laboran en una organización interactuando con políticas establecidas, objetivos y procesos con fines de lograr resultados apropiados.							
<b>VALORES ORGANIZACIONALES</b>								
<b>RESPECTO A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE</b>								
13	Laboran en un espacio constructivo, característico de óptima calidad, con buena, comunicación decente, confianza y respeto.							
14	Ser sostenible, transmite buena imagen, los consumidores prefieren una empresa que cuide el medio ambiente que otra que no lo haga.							
<b>LABORIOSIDAD</b>								
15	El personal administrativo practica profesionalismo y laboriosidad, con responsabilidad, amor por el trabajo, lealtad y la disciplina.							
16	El talento administrativo labora en un ámbito de inclusión, igualdad y justicia de oportunidades en todos los procesos.							
<b>PERSEVERANCIA Y PRUDENCIA</b>								
17	Los directivos administrativos, gestionan con equipos perseverantes, frente a los riesgos a fin de solucionar problemas.							
18	Los servidores laboran con suma prudencia con actitudes y comportamientos de cambios positivos, en el logro de resultados propuestos.							
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>								
<b>IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
19	El talento servidor se identifica con la institución educación superior con los objetivos institucionales, con el fin de brindar buen servicio, satisfaciendo las expectativas y las demandas de los involucrados.							
20	Es parte de los servidores el compromiso con la imagen institucional, la conducción con valores como puntualidad, respeto, responsabilidad, amabilidad, entre otros.							
<b>CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO</b>								
21	El medio laboral de los servidores administrativos es apropiado con buena infraestructura, recursos y tecnología, iluminación, el sonido, la distribución de los espacios y la ubicación del personal.							
22	El medio laboral, favorece el bienestar del talento administrativo que pasa largas horas gestionando y el cambio mejora en la calidad de la productividad.							
<b>RELACIONES INSTITUCIONALES</b>								
23	Los gestores administrativos optimizan las relaciones institucionales con buena comunicación, imagen, prestigio y posicionamiento de la UNJBG en el entorno interno y externos.							
24	Los gestores son un soporte en la gestión de convenios con otras organizaciones privadas y públicas en el medio local, regional, nacional, e internacional.							

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 03: ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Instrucciones.** A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las opciones que la acompañan. Marque con un aspa (X) la que considere adecuada:

**A. Nunca B. Casi nunca C. A veces D. Casi siempre E. Siempre**

N°	Ítems o Reactivos	A	B	C	D	E
	<b>GESTIÓN DE LOS PROCESOS</b>					
	<b>EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS</b>					
1	Los gestores administrativos orientan hacia el logro de resultados previsto, con eficacia y eficiencia en los procesos correlacionados como un sistema.					
2	Los servidores administrativos controlan las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, en pro de mejora del servicio integral en la UNJBG.					
	<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>					
3	Los métodos educativos de prestación pueden incluir comunicación oral en un espacio físico, comunicación en línea, distribución física o digital del material, comunicación utilizando medios de difusión o una combinación de éstos.					
4	Los gestores administrativos y su personal laboran en un medio de transformación digital procesos de integración con tecnología digital, generando valor agregado en los servicios hacia los usuarios.					
	<b>CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO REALIZADO</b>					
5	Los directivos dueños de los procesos realizan seguimiento y medición, necesarias para el control, fuentes de entrada, entradas, actividades, salidas y receptores de salidas en cada proceso, minimizando los riesgos.					
6	El personal administrativo realiza un control óptimo de la información documentada y mantiene el medio que la contiene con evidencias de los resultados alcanzados (registros).					
	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>					
	<b>REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE ATENCIÓN</b>					
7	Los directivos administrativos y personal cumplen en un determinado tiempo específico, la atención con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción.					
8	Los servidores administrativos solucionan en el servicio de atención con buena gestión del tiempo, evitando los tiempos de espera.					
	<b>AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS</b>					
9	Los trabajadores administrativos con el soporte tecnológico minimizan los errores humanos, beneficia en el ahorro de recursos y crea valor agregado;					
10	Los gestores administrativos han automatizado sus procesos ágiles, con el fin de acopiar la documentación en un mismo espacio, con aplicación de filtros e información adicional para tomar mejores decisiones.					
	<b>COMUNICACIÓN EFICAZ</b>					
11	Los gestores administrativos brindan en los procesos de servicios con buena comunicación y desempeño eficaz, con uso eficiente de recursos y reducen las barreras multifuncionales.					
12	El personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del					

	mensaje, con claridad, empatía y la escucha activa.						
	<b>MONITOREO</b>						
	<b>ADAPTACIÓN DE LOS CONTROLES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA GESTIÓN UNIVERSITARIA</b>						
13	Los dueños de procesos administrativos de modo consciente realizan el control a la forma y la necesidad de UNJBG basado en sus políticas, estrategias y los objetivos. En pro de una buena gestión de calidad.						
14	Los dueños de procesos administrativos en sus procesos realizan un control apropiado, basado en la evaluación de necesidades, logros, satisfacción de los usuarios y la eficacia de la UNJBG.						
	<b>TENDENCIA DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>						
15	Los directivos administrativos practican la mejora continua con la estrategia del ciclo PHVA, con tendencia de acciones correctivas y mejora de procesos,						
16	Los gestores administrativos realizan un monitoreo y control continuo en seguimiento de las métricas de desempeño de la hoja de ruta, con datos para tomar decisiones, en el logro de la visión, mediante una retroalimentación de desempeño y cambios sostenibles.						
	<b>REGISTRO DE LAS DESVIACIONES DE MANERA CORRECTIVA</b>						
17	Los directivos gestores realizan el registro de las desviaciones corregidas mediante métricas apropiadas, en los informes, formatos, formularios, lista de chequeo, actas de conformidad, entre otros.						
18	Los dueños de los procesos efectúan seguimiento y medición de los procesos, incluyendo los perfiles de desempeño de facilitadores, registros de las evaluaciones al personal, otras evaluaciones y observaciones.						
	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>						
	<b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b>						
19	Los gestores administrativos ingresan informes adecuados a los canales operativos respectivos en el cumplimiento de las metas, para una evaluación de probables desviaciones y las propuestas de mejora.						
20	El personal administrativo, cumple con los objetivos y las metas basada en programas y proyectos del PEI, POI. que permitan evaluar el cumplimiento.						
	<b>CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>						
21	Los gestores administrativos ejecutan con normas y procedimientos en el control de registros documentarios, registros que se mantienen, lugar y custodia, orden, tiempo de validez y envío posconservación.						
22	Los gestores administrativos, cumplen las normas, procedimientos, especificaciones de los materiales y suministros de vida limitada en almacén con fines educativos, investigación para asegurar la conveniencia de su uso en la enseñanza						
	<b>ASEGURAMIENTO DE LA RETENCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA UNIVERSITARIA</b>						
23	Los gestores administrativos en sus procesos operativos y apoyo en la prestación del servicio, generan conocimiento de gestión administrativo estratégico.						
24	El personal administrativo, apila la información y los conocimientos aplicados en los procesos en sistemas de gestión documental.						

**Gracias por su colaboración**

#### Anexo 04: Validez de contenido por expertos de la variable cultura organizacional

Según la validez efectuada por tres expertos, resultados y la validez del instrumento cultura organizacional, se puede observar en las Tablas 56 y 57:

**Tabla 52**

*Valoración de expertos del instrumento Variable 1 Cultura organizacional*

Indicadores	Criterios	Experto1	Experto2	Experto3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	5	4
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	4	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	5

*Nota.* Dictamen de los tres Jueces

**Tabla 53**

*Calificación del instrumento cultura organizacional*

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 -2,474	A	Adecuación total
2,475 – 4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950 – 7,424	C	Adecuación promedio
7,425 – 9,898	D	Adecuación escasa
9,899 - 12,373	E	Inadecuación

### Interpretación:

Según las Tablas 56 y 57 y los procesos que figuran en el Anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,80 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación total. Por lo tanto, el instrumento **cultura organizacional** supera la prueba de validez.

### Validez de contenido de la variable gestión de la calidad

Según la validez efectuada por tres expertos, resultados que la validez del instrumento gestión de la calidad, se puede apreciar en las Tablas 59 y 60:

**Tabla 54**

*Valoración de expertos del instrumento Variable 2 Gestión de la calidad*

Indicadores	Criterios	Experto1	Experto2	Experto3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	4	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	4	4

**Nota.** Dictamen de los tres Jueces.

**Tabla 55***Calificación del instrumento gestión de la calidad*

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 - 2,417	A	Adecuación total
2,418 - 4,834	B	Adecuación en gran medida
4,835 - 7,252	C	Adecuación promedio
7,253 - 9,669	D	Adecuación escasa
9,670 - 12,087	E	Inadecuación

*Nota.* Elaboración Propia**Interpretación**

Según las Tablas 58 y 59 y los procesos que figuran en el Anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,56 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación total. Por lo tanto, el instrumento **gestión de la calidad**, supera la prueba de validez.

### Anexo 05: Resultados de la prueba de V Aiken

**Tabla 56**

*Resultados de la prueba de V de Aiken de la Variable 1 Cultura organizacional*

Indicadores	Criterios	Experto1	Experto2	Experto3	Prueba de V Aiken: Promedio
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	0,75	1	1	0,92
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	1	0,75	0,75	0,83
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	0,75	1	0,75	0,83
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	0,75	1	0,75	0,83
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	0,75	0,75	1	0,83
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	1	0,75	0,75	0,83
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	0,75	0,75	0,75	0,75
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	0,75	1	0,75	0,83
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	0,75	0,75	0,83
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	1	1	1	1,00
<b>Prueba de V Aiken: Promedio</b>		<b>0,85</b>	<b>0,875</b>	<b>0,825</b>	<b>0,85</b>

*Nota.* Dictamen de los tres Jueces.

**Tabla 57***Resultados de la prueba de V de Aiken de la Variable 2 Gestión de la calidad*

Indicadores	Criterios	Experto1	Experto2	Experto3	Prueba de V Aiken: Promedio
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	1	0,75	1	0,92
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	1	1	0,75	0,92
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	0,75	0,75	1	0,83
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	1	0,75	0,75	0,83
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	0,75	0,75	1	0,83
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	1	1	1	1,00
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	0,75	0,75	0,75	0,75
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	0,75	0,75	0,75	0,75
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0,75	1	0,75	0,83
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	1	0,75	0,75	0,83
<b>Prueba de V Aiken: Promedio</b>		<b>0,875</b>	<b>0,825</b>	<b>0,85</b>	<b>0,85</b>

*Nota.* Dictamen de tres Jueces.

### **Anexo 06: Pruebas de normalidad de las variables cultura organizacional y gestión de la calidad**

Formulación de la hipótesis:

Ho: La muestra no es diferente a la normalidad.

Ha: La muestra es diferente a la normalidad.

#### **Juicio de resolución**

Ho. Si  $p < 0,05$  se rechaza la Ho y aceptación de la Ha

Ha. Si  $p > 0,05$  se acepta la Ho y rechazar la Ha

#### **Tabla 58**

##### *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	0,946	48	0,027
Gestión de calidad	0,919	48	0,003

*Nota.* Información del cuestionado 2022, Spss v.26

#### **Valoración**

En base al juicio de resolución, observando en Tabla 62, el  $p_v = .00 < 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha, lo cual implica la data de ambas variables no son distribución normal, en consecuencia, se aplicó la prueba no paramétrica.

### Anexo 07: Prueba Piloto

Figura 41

Vista de Ítems ingresados al SPSS de la Variable 1 Cultura organizacional

The screenshot shows the SPSS data editor window for the file 'PILOTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL.sav'. The data is organized into 18 rows (encuestados) and 24 columns (ítems P1-P24). The values are integers ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar, toolbar, and a taskbar at the bottom showing system information like '18°C Mayorm. soleado' and the date '11/01/2024'.

Nota. Información de la encuesta Prueba Piloto de 18 encuestados.

Figura 42

Vista de Ítems de la Variable 1 Cultura organizacional

The screenshot shows the SPSS variable view for the same dataset. It lists 24 items (P1-P24) with their respective properties: Name, Tipo (all 'Numérico'), Anchura (all '8'), Decimales (all '0'), Etiqueta (descriptive text for each item), Valores (all 'Ninguna'), Perdidos (all 'Ninguna'), Columnas (all '4'), Alineación (all 'Derecha'), Medida (all 'Ordinal'), and Rol (all 'Entrada'). The interface includes a menu bar, toolbar, and a taskbar at the bottom showing system information like '18°C Mayorm. soleado' and the date '11/01/2024'.

Nota. Instrumento Encuesta Cultura organizacional, 2022.

**Tabla 59**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,840	24

*Nota.* Resultados de la Prueba de Piloto de 18 Encuestados

**Figura 43**

*Prueba piloto. Vista de Información ingresadas al SPSS de la Variable 2 Gestión de la calidad*

Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
9	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2
10	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3
14	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
16	4	5	3	2	3	5	4	5	2	4	5	5	2	4	4	2	2	2	2	3	4	5	3	2
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
18	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 07:09 11/01/2024

*Nota.* Información de la encuesta Prueba Piloto de 18 encuestados.

## Figura 44

### Vista de Ítems de la Variable 2 Gestión de la calidad

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos orientan hacia el logro de resultados prev...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	Los servidores administrativos controlar las interrelaciones e interdepe...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	Los métodos educativos de prestación pueden incluir comunicación or...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos y su personal laboran en un medio de tra...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	Los directivos dueños de los procesos realizan seguimiento y medició...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	El personal administrativo realiza un control óptimo de la información ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	Los directivos administrativos y personal cumplen en un determinado t...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	Los servidores administrativos solucionan en el servicio de atención c...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	Los trabajadores administrativos con el soporte tecnológico minimizan...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos han automatizado sus procesos ágiles, ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos brindan en los procesos de servicios con...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	El personal administrativo opera, en el proceso de intercambio de idea...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	Los dueños de procesos administrativos de modo consciente realizan ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	Los dueños de procesos administrativos en sus procesos realizan un ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	Los directivos administrativos practican la mejora continua con la estr...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos realizan un monitoreo y control continuo...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	Los directivos gestores realizan el registro de las desviaciones corregi...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	Los dueños de los procesos efectúan seguimiento y medición de los ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos ingresan informes adecuados a los canal...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	El personal administrativo, cumple con los objetivos y las metas basa...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos ejecutan con normas y procedimientos e...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos, cumplen las normas, procedimientos, e...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	Los gestores administrativos en sus procesos operativos y apoyo en l...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	El personal administrativo, apila la información y los conocimientos ap...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

**Nota.** Información de la encuesta Prueba Piloto de 18 encuestados.

## Tabla 60

### Estadísticas de fiabilidad de gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	24

**Nota.** Resultados de la Prueba de Piloto de 18 Encuestados.

## Anexo 08: Juicio de expertos



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN "CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dr. Augusto Cahuapaza Morales
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cultura Organizacional
- 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

#### II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 86%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023  
Dr. Augusto Cahuapaza Morales

Firma del Experto Informante



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.10. Apellidos y nombres del juez: Dr. AUGUSTO CAHUAPAZA MORALES  
 1.11. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG.  
 1.12. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Calidad  
 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

IX. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

X. PROMEDIO DE VALORACION: 86%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023

Dr. Augusto Cahuapaza Morales

Firma del Experto Informante



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.7. Apellidos y nombres del juez: Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza  
 1.8. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG.  
 1.9. Nombre del instrumento evaluado: Cultura Organizacional  
 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

VII. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

VIII. PROMEDIO DE VALORACION: 94%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023  
 Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.4. Apellidos y nombres del juez: Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza  
 1.5. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG.  
 1.6. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Calidad  
 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

V. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

VI. PROMEDIO DE VALORACION: 94%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023

Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

  
 -----  
 Firma del Experto Informante



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.13. Apellidos y nombres del Juez: MSc, Víctor Hugo Quispe Cabrera  
 1.14. Cargo e Institución donde labora: Docente UNJBG.  
 1.15. Nombre del instrumento evaluado: Cultura Organizacional  
 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

XI. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

XII.PROMEDIO DE VALORACION: 86%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023

MSc. Víctor Hugo Quispe Cabrera

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA, 2022"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.16. Apellidos y nombres del juez: MSc. Víctor Hugo Quispe Cabrera  
 1.17. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG.  
 1.18. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Calidad  
 1.4. Autor del Instrumento: Lidia Coaquera Onofre

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

XIII. OPINION DE APLICABILIDAD: Es aplicable

XIV. PROMEDIO DE VALORACION: 86%

Lugar y fecha: Tacna, agosto del 2023

MSc. Víctor Hugo Quispe Cabrera

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del experto**