

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**PERCEPCION HACIA LA GESTION DE CALIDAD Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN FUNCIONARIOS PÚBLICOS
REGION LA LIBERTAD**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Khristy Fernanda Méndez Farfán

ASESOR

Ricardo Seminario Lavander

TRUJILLO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mi madre, por su inmenso amor y el valor de salir adelante,
A mi padre Segundo Humberto Yarlequé Guzmán, por su fe en mí y apoyo
incondicional;
A mi hermana, mi sobrina y mi Copito, por enternecer mis días,
Y a Patty, en el cielo,
Por su amistad y ejemplo de fortaleza.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque hizo de mi vida, un plan perfecto, porque me dejó aprender y estoy convencida de que ello, es y será siempre el mayor emblema en mi desempeño profesional.

A mis padres, por el apoyo que me dieron durante toda esta etapa, por motivarme y encaminarme cuando lo necesité, por ese ejemplo de perseverancia, paciencia y unión ideal que siempre me han dado, son los mejores.

A mis amigos: a aquellos que se aburrieron con mi constante cháchara sobre la tesis, a los que me permitieron llorar, y gritar cuando la desesperación me ganaba, a los que me dieron ideas y consejos, y a los que siempre estarán animándome.

A mis maestros, Dr. Carlos Borrego y Dr. Ricardo Seminario, por sus conocimientos y orientaciones, y sobre todo, por su paciencia y motivación, Mi respeto y admiración siempre para con ustedes.

Y finalmente, a David Carranza y Jorge Ruiz, porque sin su apoyo, esto no hubiese tomado forma, gracias por la confianza.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I.....	1
MARCO METODOLÓGICO.....	1
1.1. EL PROBLEMA.....	1
1.1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	4
1.1.4. LIMITACIONES.....	5
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivos Generales.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. HIPÓTESIS	6
1.3.1. Hipótesis Generales.....	6
1.3.2. Hipótesis Específica.....	7
1.4. VARIABLES E INDICADORES	7
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	8
1.5.1. Tipo de Investigación	8
1.5.2. Diseño de Investigación	8
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	9
1.6.1. Población	9
1.6.2. Muestra	9
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	10
1.7.1. Técnicas.....	10
1.7.2. Instrumentos.....	10
1.8. PROCEDIMIENTO	15
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	16
CAPÍTULO II	17
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	17

2.1. ANTECEDENTES.....	17
A Nivel Internacional:	17
A Nivel Nacional	19
2.2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.2.1. Administración Pública	22
2.2.2. Percepción hacia la Gestión de Calidad	25
2.2.3. Satisfacción Laboral.....	45
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	56
2.3.1. Percepción hacia la Gestión de Calidad	56
2.3.2. Satisfacción Laboral.....	56
CAPÍTULO III	57
RESULTADOS.....	57
CAPÍTULO IV	86
ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
CAPÍTULO V	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
5.1. Conclusiones.....	103
5.2. Recomendaciones.....	105
CAPÍTULO VI.....	107
REFERENCIAS Y ANEXOS.....	107
6.1. Referencias	107
6.2. Anexos	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Distribución por edad de los funcionarios públicos región La Libertad	57
Tabla 2	
Distribución por sexo de los funcionarios públicos región La Libertad	58
Tabla 3	
Distribución por modalidad de contrato de los funcionarios públicos región La Libertad	59
Tabla 4	
Distribución por tiempo de servicio de los funcionarios públicos región La Libertad	60
Tabla 5	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad en funcionarios públicos región La Libertad	61
Tabla 6	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	62
Tabla 7	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	63
Tabla 8	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	64
Tabla 9	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	65
Tabla 10	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos la región La Libertad	66

Tabla 11	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	67
Tabla 12	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	68
Tabla 13	
Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	69
Tabla 14	
Nivel de Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región La Libertad ...	70
Tabla 15	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	71
Tabla 16	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	72
Tabla 17	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	73
Tabla 18	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	74
Tabla 19	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	75
Tabla 20	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	76
Tabla 21	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	77

Tabla 22	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	78
Tabla 23	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad	79
Tabla 24	
Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos la región La Libertad.....	80
Tabla 25	
Prueba de Normalidad de Kogornov – Smirnov sobre Percepción hacia la Gestión de Calidad en funcionarios públicos región La Libertad.....	81
Tabla 26	
Prueba de Normalidad de Kogornov – Smirnov sobre Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región La Libertad	82
Tabla 27	
Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad	83
Tabla 28	
Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad	84
Tabla 29	
Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad	85

RESUMEN

El presente estudio examina la influencia correlacional entre la Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en Funcionarios Públicos región La Libertad, cuya evaluación se llevó a cabo utilizando dos cuestionarios: Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad de Sissy Ugaz y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán, ambos aplicados de forma voluntaria a la misma muestra de empleados públicos de una dependencia de la región La Libertad.

Los datos analizados dan cuenta que no existe una relación significativa entre ambas variables, sin embargo, existe relación parcialmente significativa entre los indicadores de las mismas, permitiendo tener un alcance de los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios de gestión pública, orientado a una Percepción hacia la Gestión de Calidad, y Satisfacción Laboral en la misma.

Palabras Clave: Percepción hacia la gestión de Calidad, Satisfacción Laboral, Funcionarios Públicos.

ABSTRACT

This research examines the influence correlation between Perception to Quality Management and Job Satisfaction of Civil Servants La Libertad region, whose evaluation was carried out using two questionnaires: Sissy Ugaz's Scale of Perception to Quality Management and Materan's Job Satisfaction Questionnaire, both voluntarily applied to the same sample of public employees of a government institution in the region La Libertad.

The analyzed data I realize that there is no significant relationship between the two variables, but there is partially significant relation between the indicators of the same, allowing to have a range of key factors influencing the work performance of officials of public administration, oriented Perception towards a Quality Management and Job Satisfaction in it.

Keywords: Perception to Quality Management, Job Satisfaction, Public Officials

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La globalización ha generado transformaciones no sólo en el ámbito social, sino además, y aún más importante, en el ámbito laboral. Constituyendo así, un reto inminente para las organizaciones y empresas a nivel nacional e internacional, demandando esfuerzos superiores para lograr un posicionamiento en el mercado laboral, transfigurando de ésta misma manera, la forma de hacer y concebir el trabajo. Ugaz (2011)

Es así que, la globalización económica impone nuevos retos a las empresas y organizaciones, exigiendo en ellas, cambios radicales tanto a nivel de estructura y estrategia, para hacer alcance al mercado, de un producto de excelente calidad y/o un servicio eficiente, que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias del cliente moderno. Por ello, la evolución experimentada durante los últimos años, ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de una gestión de calidad; estableciendo así la necesidad de mejora continua en los procesos, productos y servicios como una actitud permanente.

Se observa que en Perú, existen deficiencias en la eficacia de las operaciones en la gestión pública, debido a la grave problemática en relación a la gestión de calidad, así tenemos que en la región La Libertad, en cuanto al servicio de administración pública se viene generando una constante insatisfacción por parte del cliente, debido a que se le solicita entre otras cosas: Dos o más veces la misma información para un mismo trámite u otro en la misma institución, o información que la misma entidad emite o posee. Existe solicitud de

requisitos innecesarios, o se niega información sobre trámites y requisitos realizados en la misma oficina. Se le pide acudir a más de una instancia, para un mismo trámite o requisito con un mismo fin.

A la vez, hay un desarrollo de procesos de análisis y de mejora erróneas, teniendo como principal dificultad el apoyo de altos directivos, esto debido, muchas veces a la implicancia de interferencia con intereses políticos, de igual forma, no se toma en cuenta la importancia de búsqueda constante de calidad de servicio, ya a pesar que ésta va a asegurar el desarrollo de la institución y del colectivo a cargo, existe cierta resistencia del personal hacia el cambio de procesos, a aprender nuevas estructuras, o limitaciones de los recursos disponibles, ya sea esto por causa de pésima administración o desinterés de los funcionarios involucrados.

Conviene recordar que las Administraciones públicas son organizaciones complejas de las sociedades modernas, cuyos órganos se interrelacionan entre sí en un entramado legal, y cuyas decisiones, dudas o inoperancias inciden de manera decisiva en el nivel de bienestar y desarrollo de las sociedades a las que sirven (Camarasa, 2004)

Ocurre que, en muchos casos, los fracasos más contundentes en este campo han tenido que ver, bien con una visión negativa un tanto apriorista, obtusa o distorsionada respecto a los fines de la organización, o en pensar, que los cambios pueden imponerse contra ella, así también se tiene en cuenta criterios gregarios y/o politizantes en la selección e incorporación de personal, lo que es crítico cuando se refiere a técnicos que requieren alta especialización; por lo que suele producirse un desfase entre las necesidades y expectativas de la sociedad y ciudadanía que la conforma, y el servicio que reciben en términos de calidad, rapidez, accesibilidad, fiabilidad, y mejora de los servicios que habitualmente recibe; pues se presenta lentitud e irracionalidad para la implementación de capacitaciones que son necesarias para colocarse a ritmo con los imperativos de mejora.

Es por ello que es beneficioso y acertado que las administraciones públicas se centren en hacer bien aquello que es esencial para el desarrollo estructurado y armónico desde el punto de vista de la sociedad a la que sirven y que no pueda o no deba hacer el sector privado.

Sin embargo encontramos que la incongruencia entre las expectativas del servicio por parte de la ciudadanía y lo que los funcionarios públicos brindan, no sólo genera malestar en la población que acude al servicio administrativo público, sino también al personal que cumple con estas funciones. La aplicación de la gestión de calidad se ha difundido con extrema rapidez a todos los sectores de la economía, por lo cual, se logra que no sólo el cliente externo es el que debe sentirse satisfecho por medio de lo que percibe de la empresa u organización, sino también requiere que la empresa/organización se asegure de que sus colaboradores, se sientan satisfechos con el ambiente de trabajo y con lo que ésta ofrece para el desarrollo personal.

Así tenemos, que según estudios, como el de Corchera (2002), la satisfacción laboral influye definitivamente en la productividad de la organización, y por ende, se debe considerar necesario un nivel de satisfacción aceptable para el logro de una percepción favorable hacia la gestión de calidad.

Por otro lado, es conocido que lo más difícil en un programa de calidad es el esfuerzo del talento humano que se exige para diseñar, organizar e implantar este tipo de actividad, pues la calificación del personal, la formación, la existencia de procesos definidos son los parámetros que nos permitirán realizar un trabajo eficaz. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que el diseño de una gestión de calidad constituye un cambio organizacional importante para cualquier entidad en cualquier latitud. Las organizaciones buscan el cambio para arribar a un estado deseado en el futuro, en el cual los indicadores que definen su desempeño le proporcionen una posición que les permita sobrevivir y desarrollarse

entre las muchas organizaciones similares o diferentes que también se encuentran enfrascadas en esta contienda.

Así, el factor humano es decisivo en los procesos de cambio, siendo requisito disponer de las condiciones necesarias que faciliten el desarrollo pleno de su potencial, dentro de ello, la satisfacción laboral juega un papel importante ya que existen serias evidencias de que aquellos trabajadores insatisfechos a diferencia de los que están satisfechos, muestran grandes tasas de ausentismo, disminución del rendimiento, desmotivación, mobbing, deserción laboral, etc.; extendiéndose esta actitud a vida personal (Palma, 1999). Como es de comprender, un trabajador que no está satisfecho no podrá producir y concretar correctamente su labor a favor de las estrategias diseñadas en la organización, de forma que pueda contribuir a la obtención de resultados de calidad y a la mejora continua de desempeño.

Lo anteriormente mencionado, resulta un desafío, considerando que al factor humano se le plantean retos constantes en miras de cumplir con los principios de una gestión de calidad; dentro de los cuales, si bien es cierto, se expresa también la relevancia del factor humano; las declaraciones acerca de su importancia en el desempeño organizacional no siempre marchan a la par de acciones que constituyan expresiones verdaderas de esta relevancia, generando así un alto índice de insatisfacción laboral.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos región La Libertad?

1.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación resulta de vital importancia para el nivel directivo de la región La Libertad debido a la vinculación del desarrollo positivo de las variables en estudio para generar bienestar psicológico y colectivo en los funcionarios y para mejora de la producción y gestión

organizacional, brindando así beneficio a la entidad pública de la región La Libertad, específicamente a las unidades directivas.

Finalmente, en el plano teórico servirá de base para futuras investigaciones vinculadas al tema, y al fomento del aprendizaje de la dinámica organizacional en los distintos niveles multidisciplinarios.

Permitirá la inserción de programas de mejora de las condiciones involucradas en la gestión pública, los que tendrán una orientación inteligente para una reingeniería organizacional y el diseño de ejecución de los mismos los que conducirán a crear estrategias, en la modalidad de programas, talleres, capacitaciones, que ayuden al personal administrativo público a optimizar su productividad dentro de la organización.

Asimismo, la importancia de esta investigación para nuestra comunidad radica en que los programas de mejora tendrán efecto positivo sobre el trato a los clientes, en un mayor y óptimo desempeño en la resolución de los trámites públicos. A la vez permitirá generar empleados más eficaces, con un mejor desenvolvimiento en las relaciones interpersonales – laborales, y con un mayor involucramiento en la tarea.

1.1.4. LIMITACIONES

En lo que respecta a las Limitaciones que puedan encontrarse en la investigación se pueden mencionar las siguientes:

- Los resultados de la investigación se centrarán en la teoría de Ugaz para la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y de Herzberg, para la variable de Satisfacción Laboral.
- Los resultados sólo serán válidos para la población investigada, por lo que sólo podrá ser usada como referencia en futuras investigaciones con poblaciones similares, ya que las

conclusiones no pueden generalizarse a muestras diferentes que la tomada en estudio.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos Generales

- Establecer la relación entre la percepción de la gestión de calidad y satisfacción laboral en los funcionarios públicos región La Libertad

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Percepción de Gestión de Calidad en funcionarios públicos región La Libertad
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región La Libertad
- Determinar la relación entre los indicadores (Orientación hacia el cliente, Liderazgo centrado en principios y/o valores, Involucramiento, Enfoque en Procesos, Enfoque Sistémico de Gestión, Mejoramiento Continuo, Toma de decisiones, Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor) de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores (Relación Interpersonal, Relación con la supervisión, Políticas internas, Condiciones físicas, Compensación Salarial, Reconocimiento del logro, Responsabilidad acrecentada, Adelanto y desarrollo, Trabajo desafiante, Éxito) de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos región de La Libertad.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis Generales

H_A: Existe relación entre la Percepción hacia la Gestión de calidad y Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos región de La Libertad

1.3.2. Hipótesis Específica

H_{A1} Los indicadores (Orientación hacia el cliente, Liderazgo centrado en principios y/o valores, Involucramiento, Enfoque en Procesos, Enfoque Sistémico de Gestión, Mejoramiento Continuo, Toma de decisiones, Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor) de Percepción hacia la Gestión de Calidad se relaciona con los indicadores (Relación Interpersonal, Relación con la supervisión, Políticas internas, Condiciones físicas, Compensación Salarial, Reconocimiento del logro, Responsabilidad acrecentada, Adelanto y desarrollo, Trabajo desafiante, Éxito) de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos región de La Libertad.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Variable de Estudio 1

Percepción hacia la Gestión de Calidad

Indicadores

- Orientación hacia el cliente
- Liderazgo centrado en principios y/o valores
- Involucramiento
- Enfoque en procesos
- Enfoque sistémico de gestión
- Mejoramiento continuo
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Variable de Estudio 2

Satisfacción Laboral

Indicadores

- Factores Higiénicos
 - Relación Interpersonal
 - Relación con la supervisión
 - Políticas internas
 - Condiciones físicas
 - Compensación salarial

- Factores Motivadores
 - Reconocimiento del logro
 - Responsabilidad acrecentada
 - Adelanto y desarrollo
 - Trabajo desafiante
 - Éxito

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1. Tipo de Investigación

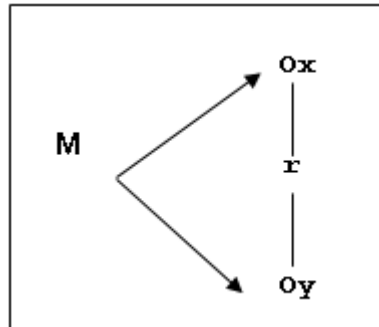
El presente estudio de investigación es Sustantiva, toda vez que combina las características de la investigación pura y aplicada; es decir, se asuma una perspectiva teórica – científica, para describir y explicar un problema y al mismo tiempo, los resultados del estudio pueden ser de utilidad para la población sobre la que se realiza la investigación (Sánchez & Reyes, 2006).

1.5.2. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es Descriptiva – Correlacional debido a que tiene como propósito medir el grado de relación que exista

entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos (Sánchez y Reyes, 2006).

Puede ser esquematizado de la siguiente forma:



Dónde:

M: Funcionarios Públicos región La Libertad

Ox: Percepción de la Gestión de Calidad

Oy: Satisfacción Laboral

r: Relación entre las variables

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población del estudio será conformada por todos los funcionarios públicos de la región La Libertad, que se encontraban laborando durante el año 2014, y que asistían regularmente a sus labores, siendo un total de 215 trabajadores.

1.6.2. Muestra

El tamaño muestral se determinó a través del método probabilístico aleatorio simple, utilizando para ello la fórmula de Cochram. La muestra total obtenida es de 138

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnicas

Evaluación Psicométrica: Se aplicará los Test Psicométricos “Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad” y “Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán.

1.7.2. Instrumentos

Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad de Sissy Ugáz

Nombre abreviado: EPEGC, cuya autora es Sissy Ugáz Iparraguirre.

Esta escala fue validada y estandarizada en Trujillo y alrededores utilizando una muestra de 100 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito “Nuestra Gente”. El análisis psicométrico confirmó la validez y confiabilidad de la prueba. Tiene como finalidad medir la Percepción de la Gestión de la calidad en entidades u organizaciones a través de 48 ítems asociados de acuerdo a las sub – escalas:

- Orientación hacia el cliente
- Liderazgo centrado en principios y/o valores
- Involucramiento
- Enfoque en procesos
- Enfoque sistémico de gestión
- Mejoramiento continuo
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Puede ser administrado en una situación Individual o colectiva a adultos de 18 años o más. El instrumento tiene 30 minutos como límite de tiempo. El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem, teniendo un total de 48 ítems.

Las puntuaciones utilizadas son 5: Totalmente de acuerdo o siempre, 4: Parcialmente de acuerdo, 3: Desconoce, 2: Parcialmente en desacuerdo; 1: Totalmente en desacuerdo o Nunca. El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en la respuesta de cada ítem.

Los puntajes altos significan alto grado de Percepción de la Gestión de la Calidad y los puntajes bajos significan inadecuada o bajo grado de Percepción de Gestión de la Calidad en entidades u organizaciones, de acuerdo a las subescalas: orientación hacia el cliente, liderazgo centrado en principios y/o valores, involucramiento, enfoque en procesos, enfoque sistémico de gestión, mejoramiento continuo, toma de decisiones basadas en hechos, y relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Componentes:

La escala EPEGEC consta de 48 ítems asociados a 8 subescalas distribuidos de la siguiente manera:

Sub – escala I: Orientación hacia el cliente:

Grado en el que los trabajadores perciben que la organización depende de sus clientes, y por lo tanto comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisface los requisitos de los clientes y se esfuerza e excede las expectativas de los clientes. (ítem: 1, 9, 17, 25, 33, 41)

Sub – escala II: Liderazgo centrado en Principios y/o Valores:

Grado en el que consideran que los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización. Ellos crean y mantienen un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización (ítems 2, 10, 18, 26, 34, 42)

Sub – escala III: Involucramiento:

Grado en el que el personal piensa que, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, participan y se sienten parte de ésta, implicando que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización (ítems 3, 11, 19, 27, 36, 43)

Sub – escala IV: Enfoque en procesos:

Grado en el que percibe que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. (ítems 4, 12, 20, 28, 36, 44)

Sub – escala V: Enfoque sistémico de Gestión:

Grado en el que se identifica, entiende y gestiona un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, agilizando la eficacia y eficiencia de la organización (ítem 5, 13, 21, 29, 37, 45)

Sub – escala VI: Mejoramiento Continuo:

Grado en el que la mejora continua es planteada como un objetivo permanente de la organización (ítems 6, 14, 22, 30, 38, 46)

Sub – escala VII: Toma de decisiones basadas en hechos:

Grado en el que percibe que las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información (ítems 7, 15, 23, 31, 39, 47)

Sub – escala VIII: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:

Grado en el que se percibe que la organización y sus proveedores son interdependientes, y las relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor (ítems 8, 16, 24, 32, 40, 48)

Validez y confiabilidad

Se estimó la validez de contenido y la validez concurrente de la prueba. Ésta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala de Percepción hacia la Gestión de Calidad con el puntaje de cada indicador de la misma escala en una muestra piloto de 50 trabajadores.

El coeficiente de Pearson de cada ítem y puntaje total permitió obtener la confiabilidad de 0.95

Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán

La variable diagnóstica se mide con el cuestionario diseñado por Materan (2007) el cual consta de dos partes: La primera está dirigida a medir los factores motivacionales o intrínsecos con el propósito de determinar el grado de satisfacción, este segmento consta de 12 reactivos. La segunda parte está orientada a medir los factores higiénicos o extrínsecos, los cuales serán utilizados a razón de que estos representan los elementos que impiden la insatisfacción, contemplada por 14 ítems.

Para un total de 26 reactivos en general, dirigidos a medir la satisfacción laboral en su totalidad en sus dos dimensiones, ofreciendo ambas partes 5 opciones de respuesta que va desde muy bajo a muy alto, donde: Muy bajo=1, Bajo=2, Regular=3, Alto=4 y Muy alto=5). Para obtener los resultados se sumará el puntaje total de los 26 ítems y se procederá a transformarlo en el puntaje percentil, mediante la tabla de baremación.

Materán, en base al enfoque bifactorial de Herzberg dividió el cuestionario en dos partes:

- Factores Higiénicos:

Son las condiciones que rodean al individuo en el trabajo

- Relación Interpersonal

Grado en que los aspectos relacionados con los compañeros de trabajo, los subordinados y con el supervisor brindan comodidad en el desempeño.

- Relación con la supervisión

Grado de satisfacción con la competencia del supervisor y su actuación en términos de justicia e injusticia.

- Políticas internas

Da cuenta del nivel de bienestar producido por las normas directivas que rigen la labor de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización.

- Condiciones físicas
Grado de comodidad con las condiciones de ventilación, temperatura, ubicación, espacio físico, entre otras que caracterizan el lugar de trabajo.
- Compensación salarial
Grado en que el trabajador percibe una compensación positiva por su labor: los aumentos, incentivos, y las expectativas del trabajador en relación a éstos
- Factores Motivadores
Relacionado al contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí.
 - Reconocimiento del logro:
Grado de satisfacción con los refuerzos que se le brindan al trabajador.
 - Responsabilidad acrecentada
Grado en que se considera de gran relevancia el nivel de las obligaciones que se realizan en el trabajo.
 - Adelanto y desarrollo
Grado de satisfacción en relación a la capacidad de logro, de la solución de problemas, y de los resultados óptimos en el desempeño.
 - Trabajo desafiante
Grado de comodidad respecto a la afinidad que existe entre la habilidad y formación y las exigencias del empleo
 - Éxito
Grado en que se percibe como satisfechas la mayoría de las necesidades del trabajador.

Validez y Confiabilidad

Con respecto a la validez, la versión inicial del instrumento estuvo conformada por reactivos diseñados en idéntica forma a la versión final. Materan (2007) sometió el instrumento a la consideración de 5 jueces

expertos quienes evaluaron cada ítem para realizar la modificación habiendo uso de un formato de validación. Con este proceso se modificó el instrumento inicial, quedando establecida la validez de contenido por el criterio de los expertos quienes sugirieron cambios de redacción y posteriormente se colocaron ítems al azar.

Luego de este proceso Materan (2007) estimó la confiabilidad del instrumento aplicando un test-retest en el 15% de la población con un intervalo de separación de 20 días entre la primera y segunda aplicación; encontrándose que ambas aplicaciones fueron correlacionadas. Lo que indico la estabilidad de las respuestas en el tiempo, obteniéndose un coeficiente de 0.92, cuyo índice de confiabilidad confirmo que el instrumento tiene muy alta fiabilidad de respuestas.

1.8. PROCEDIMIENTO

La presente investigación Descriptiva Correlacional, se sustenta en el análisis de las Variables: Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral, por cuanto se evalúan aspectos intrínsecos y extrínsecos referentes a las mismas. Los datos corresponden a las respuestas reportadas por funcionarios públicos de una dependencia de la región La Libertad que participaron voluntariamente en el estudio.

La información se recogió a través de evaluaciones colectivas mediante cuestionarios (Anexo 2 y 3) en los distintos departamentos de dicha dependencia. Para ello, se informó a los participantes previamente el motivo por el cual eran evaluados, a fin de que brinden su consentimiento voluntario para la prueba (Anexo 1)

En primera instancia se realizó una Prueba Piloto con una población de características similares, para determinar la confiabilidad de los instrumentos en la población en estudio, utilizando el método Alfa de Cronbach. Se obtuvo una confiabilidad de 0.97 para la Escala de

Percepción hacia la Gestión de Calidad y de 0.92 para el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Materán.

Posteriormente se aplican los cuestionarios a la muestra correspondiente, procediendo al análisis estadístico para la obtención de los resultados en la población en estudio.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información recolectada a través de los instrumentos descritos fueron ingresadas y procesadas en el programa estadístico SPSS por Windows Versión 19. Los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual. Para determinar si existe correlación entre variables se hizo uso de la prueba de correlación de Pearson y/o Spearman para medir el grado de asociación entre las variables consideradas; teniendo en cuenta que existen evidencias suficientes de significación estadística si la probabilidad de equivocarse es menor al 5 por ciento ($p < 0.05$). Así mismo se realizó la prueba de normalidad de los datos (Kolmogoro v Smirnov), para determinar si los datos son normales (uso de la prueba de correlación de Pearson) y/o no normales (uso de la prueba de correlación de Spearman).

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A Nivel Internacional:

Sierra (2001), presentó su investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad para el laboratorio de Biología Molecular, Universidad Libre seccional Barranquilla, fundamentándola en los requisitos de la NTC – ISO 9001:2000, Colombia 2001. El objetivo tuvo a bien el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en los requisitos para la documentación, aplicándolos y ajustándolos a las características puntuales del Laboratorio en el que concluyeron que implantar Sistema de Gestión de Calidad no le asegura a una empresa que su servicio va a ser de calidad, sino existe un compromiso real de toda la organización por aplicar y cumplir con los programas establecidos para tal fin.

Cabrero & et. Al. (2002), en su investigación titulada “Estudio de satisfacción laboral en trabajadores de la salud, IMMS, Jalisco, México, 2002; de tipo descriptivo cuyo objetivo fue medir la satisfacción laboral en relación con indicadores como relaciones humanas, comunicación interpersonal y aspectos del empleo como vida y salario en una muestra compuesta por 1761 profesionales de tres hospitales de Jalisco. Es así que en los resultados se concluyó que un 80% evalúa las relaciones humanas con sus pares y con los jefes como satisfactorios; la mitad de los encuestados, el 50%, señala como adecuada la forma de comunicación en el trabajo, el 29% señala que el salario cubre sus necesidades básicas.

Hernández, V.& et. Al. (2002), en su investigación “Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio hospitalario.” Cuba; analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción

laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas empleando el muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares). Llegó a la conclusión que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo.

Ministerio de Trabajo y Asunto Sociales de España (2002), efectúa cada año encuesta de Calidad en el trabajo, tomando como población a un grupo de trabajadores de España, llegando a la conclusión que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,79 puntos, en una escala de 0 a 10. Ese mismo estudio aplicado el año anterior (2001) concluyó en que el 89,7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años atrás: 89,1% en 1999 y un 86,7% en el 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24,5%), el compañerismo (11,8%), el sueldo (7,7%), el buen horario (7,5%) y el desarrollo personal (7,4%)

Ornelas, M. T. (2003) en su estudio "Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas", México; cuyo objetivo fue realizar un estudio detallado y profundo, que ayude a implementar un proceso de mayor calidad y control de aquellos que proporcionan la información para mantenerla actualizada, además que incremente la calidad del servicio al usuario final. Se utilizó la metodología de revisión bibliográfica y encuestas aplicadas, a partir de lo cual se llevó a cabo la elaboración, implementación y aplicación de un programa de mejora continua. Se concluyó que la mejora continua puede influir en el cambio de perspectiva mental del personal, de tal manera que ayuda y se incorpora al éxito obtenido, esto debido a que la organización bien

planeada, es vital para cualquier actividad a desarrollarse dentro de la misma, es por eso que al aplicar la mejora continua se llega a la satisfacción total.

Bedodo V. & Giglio C. (2006), en su investigación “Motivación Laboral y Compensaciones, una investigación de orientación teórica. Santiago de Chile; cuyo objetivo fue conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones utilizando una metodología de indagación bibliográfica, en donde se concluyó que existen muchos motivos que impulsan la conducta de las personas, por lo tanto sólo una compensación entendida desde una concepción integral, podrá satisfacer las distintas necesidades que energizan esos diversos motivos, influyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sintonía entre las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.

Rodríguez y Castillo (2009), en su investigación de tipo correlacional sobre “La Relación entre el pago de la compensación variable al personal con la efectividad organizacional de una empresa mexicana”. El objetivo del análisis de su estudio era determinar la relación que guardan los salarios, la efectividad y el empleo en el sector manufacturero mexicano, y encontró que el salario (compensación salarial) se asocia positivamente a la efectividad y negativamente al desempleo, tanto en corto como en largo plazo.

Llegaron a la conclusión que la eficiencia organizacional es un indicador de la efectividad del proceso interno. El enfoque en procesos facilita la evaluación de la efectividad organizacional por el uso eficiente de recursos y el funcionamiento interno en equilibrio.

A Nivel Nacional

Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), Lima Metropolitana, 1999” cuyo objetivo fue elaborar una escala de satisfacción laboral para los empleados dependientes de dicha ciudad. Este reportó en una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales un nivel de

satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana.

Siendo los factores considerados para la investigación: Condiciones Físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la autoridad.

Se arribó a las siguientes conclusiones: Se justificaron baremos por las variables sexo, remuneración y grupo ocupacional, El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores correspondía a un nivel de Regular, siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

Alfaro R. y otros (2012) en su investigación sobre “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, llegaron a la conclusión que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que les indicó posibilidades de mejoría en relación al establecimiento de procesos que permitan el aumento de la misma, por otro lado, no existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) Estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma.

A nivel Local:

Corchera (2002), investigó el tema: “Diagnóstico de la Satisfacción Laboral y la productividad en una empresa financiera de la región La Libertad”, a partir de una teoría antropológica de las motivaciones humanas. Tuvo como objetivo relacionar el nivel de satisfacción laboral y

el nivel de productividad en los trabajadores de dicha empresa a través de un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó como muestra a los trabajadores de Banco Wiese Sudameris (agencia central Trujillo). Se utilizó una encuesta de 60 preguntas en donde se combinan aspectos materiales, cognitivos y afectivos de la satisfacción laboral, siendo 22 los trabajadores encuestados. Las conclusiones fueron: que no existe una satisfacción laboral completa y firme.

Carril y Rosales (2003), denominaron su investigación: “Relación entre satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la empresa de Seguridad ESVICSA S.A.LTDA. de la ciudad de Trujillo” cuyas conclusiones fueron; Los agentes de seguridad de la empresa ESVICSA S.A. Ltda., se caracterizan por tener un nivel medio en cada uno de los factores de satisfacción laboral y un nivel favorable de clima laboral.

Así también, los agentes de seguridad de la empresa ESVICSA S.A. Ltda., la gran mayoría se caracteriza por tener niveles altos en los factores de Autonomía y Paga y niveles medios en los factores de Tarea en sí, Desarrollo personal, Condiciones físicas y Supervisión, de la Escala de Satisfacción Laboral.

Ugaz (2011), en su tesis titulada “Satisfacción Laboral y Percepción hacia la Gestión de Calidad en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, 2009”; de tipo descriptivo correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y la percepción hacia la Gestión de Calidad en una muestra compuesta por 113 trabajadores de la empresa privada Caja Rural de Ahorro y Crédito “NUESTRA GENTE”, Trujillo. Es así que en los resultados se concluyó que: Existe una relación estadística altamente significativa al $p < 0.01$, en cuanto a satisfacción laboral y percepción hacia la gestión de calidad, presentando ambas variables un predominante nivel Regular. Se identificó que el 57% de los participantes puntúan el nivel de satisfacción laboral general, mientras que el 29% sienten insatisfacción frente al trabajo, en contraste con el 14% que se encuentran satisfechos frente a

éste. En cuanto a la percepción hacia la gestión de calidad se obtiene un nivel regular representado por un 48%; mientras que el 32% percibe la gestión de la calidad en el nivel bueno y el 20% en el nivel malo. Existe una relación estadística altamente significativa en cuanto a satisfacción laboral y los indicadores: Orientación al cliente, Mejoramiento continuo de Percepción hacia la gestión de calidad. Existe una relación estadística significativa en cuanto a satisfacción laboral y los indicadores: Liderazgo, Involucramiento, Enfoque de Procesos, y Sistémico de Gestión, y Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor de Percepción hacia la gestión de calidad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Administración Pública

2.2.1.1. Concepto

Es aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones. (Alva, 2009)

Las administraciones públicas en los estados agrupan a un enorme conjunto de organizaciones y suborganizaciones, que gestionan servicios públicos y definen políticas públicas.

Esto significa lo diverso que es esta “organización”, en el sentido que debe incluir en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea, que en principio es servir a la sociedad, por lo que se deriva que el desempeño realizados por los involucrados en ésta, va a ser garante o no del bienestar social y moral de la población a la que sirve.

2.2.1.2. Administración Pública en el Perú

En el Perú, tras la descentralización regional, en el 2002, se realizó La reforma constitucional, por ley N° 27680, que destaca, que la organización administrativa se constituye y organiza a través del

Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local. Siendo los gobiernos regionales, unidades geoeconómicamente sostenibles, cuyas funciones se reformulan en armonía con los planes a nivel nacional y local.

Es decir, la reforma constitucional, plantea una reformulación de la visión y misión de la organización administrativa peruana a nivel nacional, insertando nuevas funciones concordantes unas con otras, entre los diversos niveles de gobierno; estructura que se maneja al presente, a través de la implementación de las distintas propuestas que se establecieron.

2.2.1.3. Funcionarios Públicos en el Perú

La Ley N° 28175, que entró en vigencia el 01 – 01 – 2005, formalmente denominada: Ley Marco del Empleo Público, que tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a la ciudadanía peruana, define al funcionario público como: El que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas.

El Funcionario Público puede ser:

- a) De elección popular directa y universal o confianza política originaria.
- b) De nombramiento y remoción regulados.
- c) De libre nombramiento y remoción

Es decir, el funcionario público es la persona que presta sus servicios al Estado, previo nombramiento o elección popular; a los funcionarios públicos la ley les otorga un poder de decisión con la finalidad de concretar los fines del interés social peruano, buscando en principio, el

bienestar de la ciudadanía, debiendo partir, en principio, de un servicio de calidad.

Por otro lado, Laura (2010) precisa la clasificación doctrinal de los funcionarios públicos de la siguiente manera:

Según la finalidad de su labor: funcionarios de Procuración y de Administración: siendo los primeros los que poseen facultades de “imperium” o mando sobre los demás.

Según su modalidad de contratación: funcionarios de carrera y de contratación, donde los primeros tiene una vinculación estatutaria con la Administración pública y gozan de los derechos y privilegios legales (titulación, permanencia, retribución a cargo del presupuesto estatal, ascensos, previsión social), mientras que los segundos (generalmente eventuales o suplentes), en constante incremento, son contratados por tiempo determinado, no gozan (por lo general) de vacaciones, previsión social, etc.

Según su ámbito territorial: funcionarios nacionales o locales, de gobierno central, regional, comunal.

Según el régimen jurídico administrativo de carrera al que pertenecen: pueden ser funcionarios de régimen general, y de regímenes especiales (por ejemplo, el personal militar y policial, los Magistrados judiciales y fiscales, los funcionarios de los organismos autónomos, los funcionarios municipales, entre otros).

Así también podemos mencionar otras clasificaciones: tales como los funcionarios políticos: (los electos por votación popular: Presidentes, Vice presidentes, Congresistas Alcaldes, etc.), de confianza política o técnica (cubren puestos de gran importancia y de decisión: Vice Ministros, Directores Generales, Secretarios de Estado, Secretarios generales, Administradores, etc.), funcionarios interinos (quienes cubren plazas temporalmente o hasta que desaparezca la causa que le dio origen), funcionarios accesorios (quienes por disposición legal cubren puestos a la muerte o vacancia de los titulares). Funcionarios de iure

(legítimamente investido) funcionarios de facto o de hecho (adolecen de deficiencias o irregularidades en el título que sustenta la calidad de funcionario público o simplemente este título ha fenecido).

Precisamente, la presente investigación ha sido realizada con funcionarios pertenecientes a la clasificación de Carrera y de Contratación y de Ámbito territorial regional.

2.2.2. Percepción hacia la Gestión de Calidad

2.2.2.1. Desarrollo Histórico

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica.

Dichos estadios son los siguientes:

1. Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
2. Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
3. Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
4. Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

I. La Inspección de la Calidad

Constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Esta metodología se amplió

posteriormente, no sólo para el producto final, sino para todo el proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable, antes de su colocación en el mercado.

La inspección de la calidad fue la técnica dominante durante la Revolución Industrial junto con la introducción de la dirección científica (Taylor) basada en el desglose de cada trabajo en actividades, lo que supone que cada tarea puede ser realizada por empleados sin gran cualificación

Las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados no relacionados con las personas que realizaban los productos.

II. El Control de la Calidad

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de material y proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción. Así mismo, el aumento del uso de la tecnología obligó a que la calidad fuera controlada mediante el desarrollo de métodos de supervisión más específicos: Estadío de Control Estadístico de la Calidad, que permitió un mayor control de la estandarización del producto fabricado, lográndose diseños de piezas que permitieron el intercambio de componentes, así como la relevancia en el proceso de producción. Este periodo se inicia de los años 20 del siglo pasado, hasta mediados de los 50. En su versión actual el control de calidad, consiste en la inspección y medida de las características de un producto o servicio, y su comparación con unos estándares establecidos.

III. El aseguramiento de la Calidad

A partir de los años 60, se inició en EEUU el movimiento de protección de los consumidores y la necesidad de asegurar que los productos que eran presentados en el mercado cumplieran, entre otros, altos estándares de seguridad conformes con el uso que el cliente iba a dar a ese producto; de ahí surgió la necesidad de ampliar el concepto de control de garantía.

En el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de calidad en todas las etapas del ciclo del producto o servicio dentro de la organización: diseño, procesos, producción, venta de producto/servicio finalizado.

IV. La Gestión de la Calidad Total

Su introducción implica la comprensión e implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes
- Participación y Trabajo en equipo
- Mejora continua como estrategia general

Estos principios se apoyan e implantan a través de:

4.1. Una infraestructura organizacional integrada, donde los elementos principales son:

- El liderazgo
- La planificación estratégica
- La gestión de los recursos
- La gestión de la información
- La gestión de los procesos
- La gestión de los proveedores

4.2. Unas prácticas de gestión:

- Diseño y desarrollo de una estructura organizativa
- Desarrollo del personal
- Definición de calidad
- Establecimiento de metas y objetivos y su despliegue

4.3. La aplicación de una gran variedad de herramientas:

- Para el proceso de planificación y despliegue
- Para el diseño de servicios, diseño, y ejecución de procesos
- Para la medida, obtención y análisis de datos
- Para la resolución de problemas
- Para análisis de resultados

De estos principios, se vale la autora en estudio para fundamentar el instrumento de medición de esta variable.

En conclusión, a lo largo de la historia ha existido gran interés en la calidad del producto y/o servicio que se brinda, así tenemos entonces una comparativa, en la que el aseguramiento se centra exclusivamente en la prevención de defectos, garantizando un determinado nivel de calidad, y el control de calidad refiere específicamente al producto terminado, por último se inicia la era de la gestión de calidad, haciendo un énfasis en cada una de las actividades de los distintos niveles de la realización de un producto y/o servicio.

2.2.2.2. Definición de Percepción

Para Olórtegui, F. (2000) la percepción es la organización e interpretación de los estímulos que llegan al organismo, es la función de factores objetivos y subjetivos.

Mientras que para Schade, N. (1996) percepción es un proceso a través del cual se elabora e interpreta la información para organizarla y darle sentido. Un sistema que relaciona la energía de entrada con la de salida y recibe distintos tipos de energía sensorial, los procesa y produce una respuesta concreta.

Haciendo una comparación, tenemos que ambos autores concuerdan en que consiste en la organización tanto de elementos objetivos como subjetivos para dar información acerca del elemento en cuestión.

Desde la perspectiva de la calidad se debe tener en cuenta conocer cómo valoran los participantes la calidad en la prestación de los servicios; de ahí que tomando como referencia diversos estudios empíricos generalistas, realizados tanto en el sector público como privado, puede considerarse que la calidad de la prestación, desde la perspectiva de quien percibe, es evaluada a partir de una serie de atributos determinantes (Jonston 1995, citado por López, J. 2005)

Es decir, la apreciación que el trabajador tiene acerca del servicio que brinda, es de gran importancia no sólo como medida de logro personal, sino también que implica una visión externa positiva o negativa, de acuerdo al caso, de la organización en la que se desenvuelve.

2.2.2.3. Definición de Gestión de Calidad

Una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente. Para Gomis y Valero (1960, p.18 citado por Llorens, J. y Fuentes, M; 2005 p.40), el sistema de Gestión de calidad de una empresa “es el conjunto de procedimientos, documentaciones, conocimientos del personal y actuaciones orientados a garantizar la calidad de sus productos”

En términos generales asociamos el concepto de gestión al cumplimiento de ciertos objetivos marcados, es decir se asume el hecho de que la calidad pueda ser tratada con las mismas técnicas y herramientas que podamos aplicar a otras áreas funcionales como puedan ser las finanzas, el talento humano, etc.

Para entender lo anterior se debe partir de planteamientos algo distintos a los de control y aseguramiento. En éstos, el tratamiento de la calidad

sólo se consideraba para aquellos procesos productivos que estaban directamente vinculados al ciclo de fabricación.

Este enfoque global viene determinado por una especial concepción del producto. Aquí por producto entendemos el resultado del trabajo de cualquier persona, sea cual sea su lugar en relación con la cadena de producción; luego habrá productos externos y productos internos. Del mismo modo, consiste en un método orientado a la satisfacción del cliente, y por cliente, entenderemos, cualquier destinatario de un trabajo anterior, sea unidad funcional (departamento, persona, etc.) o bien sea cliente final.

El objetivo de la gestión es el mismo que el del aseguramiento; asegurar la calidad del producto por la vía de asegurar la calidad de todos los procesos, por lo tanto, se orienta a las necesidades de cliente externo e interno (James, 1997)

No obstante, la idea de gestión introduce otro valor añadido al del aseguramiento, el concepto de objetivo y mejora continua. Para evolucionar y mejorar por sí mismo, este enfoque exige una actitud proactiva de autoanálisis y de proposición de objetivos permanentemente. No es necesario haber detectado un error o una falta de previsión para iniciar una acción (correctora o preventiva); bastará no alcanzar los objetivos propuestos para que se desencadenen los mecanismos de intervención y mejora.

La mejora dentro de los modelos de gestión de la calidad se basa en la aplicación de lo que denomina “Ciclo PDCA” (en castellano PHVA – planificar, hacer, verificar, actuar) o “Ciclo de Deming”.

Conceptualmente la gestión de la calidad, es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades; y se lleva a cabo, por medios tales como la planificación de la calidad, la inspección, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad (ISO 9000:2000)

Se puede decir, entonces, de acuerdo a lo explicado anteriormente, que la gestión de la calidad es responsabilidad de todos los niveles de dirección, pero debe ser conducida por el más alto nivel de la dirección. Su implementación involucra a todos los miembros de la organización y toma en cuenta los aspectos económicos. Es decir, como signo distintivo debe garantizar la participación activa y consciente de todo el personal.

Esto significa que al hablar de Gestión de Calidad, se está englobando dentro del espectro de la calidad a todos los procesos de la empresa u organización, sean o no operativos, y que en ésta se actúa no sólo porque hay defectos, sino porque no se cumplen los objetivos propuestos, los cuales, son planteados y dirigidos siempre por un alto directivo.

2.2.2.4. Importancia de la Gestión de Calidad

Tradicionalmente se ha encarado la calidad y la productividad como elementos que deben hacerse concesiones mutuas. Para alcanzar mejoras significativas en una, hay que aceptar un deterioro en la otra. La calidad para Cabaliano (2006), sólo se podía mejorar a expensas de la productividad, y viceversa. Es por ello que, muchas empresas operan actualmente según la filosofía de que la mejora en la calidad genera mayores niveles de productividad.

En gran medida es un problema de definición. Si la calidad se encarga en un sentido absoluto puede resultar complejo entender cómo mejorar la calidad sin un mayor costo. Por otra parte, si vemos la calidad como conformidad con las especificaciones, la relación con la productividad resulta manifiesta.

El bajo desempeño en calidad incrementa los recursos requeridos para producir una determinada cantidad de bienes. La reelaboración incrementa la cantidad de mano de obra requerida, y tal vez el capital, y también los recursos energéticos. Los desperdicios y descartes incrementan el material requerido para un nivel dado de producción. Y el desempeño de baja calidad aumenta la necesidad de inspección y

control, lo cual requiere de recursos adicionales (Hart, Heskett y Sasser, 1991)

La mala calidad cuesta más de lo que se reconoce tradicionalmente. El coste de la calidad es calculado rutinariamente por diversas empresas y excediendo en muchos casos el veinte por ciento de los ingresos.

Esto nos conduce al concepto de calidad de proceso, que tiene una correlación clara y directa con la productividad. Aunque los productos terminados (o servicios prestados) de una organización puede conformarse a las especificaciones, la calidad del proceso que produjo esos productos o servicios puede variar ampliamente y tendrá decisiva influencia sobre la productividad de la organización. Si es preciso reelaborar o reprocesar cantidades sustanciales de productos, si las materias primas son defectuosas, si el desperdicio y la pérdida de material son excesivos, si la pérdida por descartes es elevada, la organización no puede alardear de altos niveles de calidad y productividad.

Es decir, una gestión de calidad es importante en la medida que ésta asegure un producto o servicio que por su idoneidad no causará gasto mayor a la organización, lo cual redundará en una adecuada productividad.

2.2.2.5. Evolución del Concepto de calidad: del Control de la Calidad a la Gestión Total:

El tratamiento de la calidad es distinto en cada empresa u organización. Cada suministrador tiene un sistema de calidad concreto que se ajusta a sus necesidades. Así por ejemplo, una organización o empresa que produzca bienes de equipo tiene muy distintas necesidades que las que pueda tener una que preste servicios de transporte. En la primera, los esfuerzos de la calidad se concentrarán en el producto final, mientras que en la segunda, incidirán más en las personas y su capacidad de informar, ejecutar, tomar decisiones, etc. El

tratamiento de la calidad será muy distinto en uno y en otro caso (Laboucheix, 1992)

En esta sección se referirán las similitudes y diferencias que existen en diversos tratamientos de la calidad. En función de cuales sean las bases conceptuales empleadas podemos hablar de control, aseguramiento o de gestión de la calidad, como distintos tratamientos para un solo paciente: La calidad.

AUTOR	APORTE
DEMING	<p>Vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrolló sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa u organización a una posición de productividad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constancia en el propósito 2. Implantar una nueva filosofía 3. No depender más de la inspección masiva 4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio 5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio 6. Implantar la formación en el trabajo 7. Implantar el liderazgo 8. Desechar el miedo 9. Derribar las barreras entre los departamentos 10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas 11. Eliminar los estándares de trabajo y la gestión por objetivos 12. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo 13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora 14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación
JURÁN	<p>La administración de calidad se basa en lo que llama la trilogía de Juran, planear controlar y mejorar la calidad</p>
CROSBY	<p>Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos. La calidad está basada en 4 principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La calidad es cumplir los requisitos 2. El sistema de calidad es la prevención 3. El estándar de realización es cero defectos 4. La medida de la calidad es el precio de incumplimiento
ISHIKAWA	<p>Fue el primer autor que trato de destacar las diferencias entre</p>

(1986)	<p>los estilos de administración japonés y occidentales.</p> <p>Su hipótesis principal fue diferentes características culturales en ambas sociedades. Según su grado de evolución, la cultura de la organización, la participación del personal, la política de dirección, encontramos empresas que aplican modelos basados en el control, en la mera gestión o en el aseguramiento de la calidad.</p>
FEIGENBAUM	<p>Introdujo la frase control de calidad total. Su idea de calidad es que es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización e involucra la puesta en marcha</p>
TAGUCHI	<p>Se centra en el concepto de calidad y fiabilidad en la etapa de diseño del producto</p>
PETERS	<p>Se preocupó por estudiar las razones por las que las empresas alcanzan el éxito. Su contribución ha sido la de dar importancia a la orientación al cliente y establecer un tipo de factor necesario para alcanzar la productividad</p>

Como se puede observar son muchos los autores que han tratado de identificar los principios activos básicos en los que se fundamenta el modelo de Gestión de Calidad para alcanzar sus objetivos.

Partiendo de las diferentes propuestas realizadas se llegó a concluir en los siguientes principios básicos: orientación al cliente, liderazgo y compromiso de la dirección, dirección por políticas, orientación a los procesos, formación, trabajo en equipo, sistemas de medición y control de objetivos, mejora continua, y reingeniería de proceso, participación total, nueva estructura organizativa y cooperación con proveedores y clientes (F. Lloréns, M. Fuentes, 2005)

Esto significa que la gestión de la calidad es como una filosofía cuyo objetivo último es suministrar servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados.

2.2.2.6. Evaluación del sistema de Gestión de Calidad

A. Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad

Cuando se evalúan sistemas de gestión de calidad, hay cuatro cuestiones básicas que deberían preguntarse en relación con cada uno de los procesos que sea sometido a evaluación.

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- c) ¿Se han implantado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Proporciona el proceso de manera efectiva los resultados requeridos?

La respuesta a las preguntas señaladas puede decidir el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades tales como. Auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones (Juran, 1997. Citado por James, 1999)

1. Auditorías del sistema de gestión de la calidad

Las auditorías se utilizan para determinar el alcance con que se han logrado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los resultados de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora (ISO 9000:2000)

Las auditorías de primera parte son llevadas a cabo por, o en nombre de la organización con fines internos y pueden constituir la base para la autodeclaración de conformidad de una organización. Mientras que las auditorías de segunda parte son llevadas a cabo por los clientes de una organización o por otras personas que actúen en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son llevadas a cabo por organizaciones externas independientes que proporcionen servicios de auditoría. Dichas organizaciones habitualmente acreditadas proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenido en normas tales como ISO 9001.

La norma ISO 19011 proporciona directrices en el campo de las auditorías.

2. Revisión del sistema de gestión de la calidad

Una actividad de alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la aptitud, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede implicar la necesidad de adaptar los objetivos y la política de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones.

Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del sistema de gestión de la calidad.

3. Autoevaluación

La autoevaluación de una organización es una revisión comprensiva y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del funcionamiento de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la organización y a determinar las prioridades (Miranda, Chamorro et al., 2007)

En resumen, y en concordancia con lo expuesto en puntos anteriores, se constata a la gestión de calidad, como una valoración en todas las actividades y en todos los niveles de la realización de un producto o servicio, garantizando así no sólo la satisfacción externa sino también un bienestar interno.

2.2.2.7. Enfoque de Percepción de Calidad de Gestión, según Sissy Ugáz

Ugáz se basa en el enfoque brindado por el Comité Técnico de la ISO, que nos dice que “Es la percepción del trabajador respecto al conjunto de actividades en función a la política de la calidad, determinada por la gerencia en cuanto a los objetivos, las responsabilidades; que se implantan por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.”

Toma en cuenta asimismo los principios de Gestión de Calidad desarrollados por la norma ISO 9000:2000, esta norma comprende los conceptos fundamentales relativos a la gestión de la calidad, cabe señalar que dicha norma no es certificable y tiene como fin direccionar a las empresas hacia un mejor desempeño (F. Llorens y M. Fuentes:2005 p. 203)

Principio 1: Orientación hacia el cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Todo en la organización, está orientado hacia el cliente. A cambio éste se identificará con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia ésta.

Éste es el punto más importante de la gestión de la calidad, en cuanto es el motivo de su origen.

Principio 2: Liderazgo centrado en Principios y/o Valores

Los líderes, establecieron la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que los integrantes de la organización, se vean totalmente involucrados en alcanzar los objetivos de la organización.

Los líderes deben desarrollar, entender y asegurarse de que los objetivos de la organización están enlazados con las necesidades y expectativas de los clientes (consumidores)

Los líderes son los encargados de movilizar y encausar los esfuerzos de la organización. Deben de ser un ejemplo y referente para el resto de miembros de la organización. Deben de planear y desarrollar el plan estratégico de la empresa y tienen la obligación de transmitir su impulso al resto de la organización.

El líder, ha de tener los suficientes conocimientos técnicos, información de calidad y experiencia. Para que sus acciones conduzcan al éxito. Mandar, por derecho legal, no convierte en líder. Al líder se le sigue, porque entiende, y es modelo y referente. El líder puede exigir, pero no mandar, por imitación o deseo de agradar al líder, al que todos respetan, sus decisiones no son cuestionadas, y los liderados, son más propensos a intentar implicarse en la obtención de los objetivos.

Principio 3: El involucramiento

El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización.

Los integrantes de la organización, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores, distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones, son los elementos que constituyen la organización. El desarrollo completo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización, la excelencia de la calidad.

El interés y la involucración en el trabajo del equipo, produce una implicación de los miembros de la organización en cumplir las expectativas y necesidades del grupo, y mejorar su grado de satisfacción personal, mediante la satisfacción del grupo. Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados, que si no se estuviera implicado en la consecución de los objetivos de la organización. El desinterés y falta de involucramiento, produce peores resultados finales.

La implicación entre los miembros del grupo, aumenta la capacidad total de los individuos. Las habilidades personales, son potenciadas mediante la actividad en grupo, consiguiendo mejores resultados que la mera suma de las capacidades de las partes.

Principio 4: Enfoque en procesos

Un resultado deseado, se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos.

El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la de rápida resolución de los mismos. Sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta. Lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse es el exigente y cambiante mercado.

El sistema por procesos, es más fácil de implementar, y más económico de mantener en correcto funcionamiento. Tiene la ventaja, que aunque un proceso afecte al resto de procesos, es más sencillo cambiar o mejorar el proceso, o partes de la cadena de procesos, sin que el resto se vea afectado de forma negativa por la transformación. La modificación o cambio de un proceso no conlleva a la modificación o cambio del resto de ítems, cuyo funcionamiento, estructura y gestión siguen siendo iguales.

Principio 5: Enfoque sistémico de gestión

Identificando, entendiendo y gestionando – dirigiendo, previniendo o actuando- los procesos interrelacionados como un sistema, se contribuye a la efectividad de la organización y a la eficiencia en alcanzar sus objetivos.

Esto, ya son conocimientos más técnicos y más de procedimiento. Simplemente, hay que tener los conocimientos en la materia para que los líderes y sus analistas, puedan realizar predicciones de futuro que beneficien a la compañía y mejoren la calidad de su sistema, procesos y organización. Además, hay que implantar un sistema de gestión válido y consistente en toda la compañía. Debe de documentarse los datos e información, y estarán a disposición de todos los miembros de la organización.

Los miembros de la organización deben de ser instruidos en la gestión del sistema de procesos, en particular del suyo, y en general del resto. En otras palabras, ha de documentarse cada proceso y procedimiento de la organización. Esta información ha de estar clasificada de forma coherente, y ser accesible a quien corresponda, su estudio, examen o revisión.

Si los planes y sistemas de gestión, son buenos, están elaborados partiendo de información fiable obtenida mediante la lógica y el frío análisis de los hechos, y se difunde y educa en este sistema de gestión a la organización, se logra un mejor resultado en los procesos, y una

mayor motivación. Lo que influye de manera positiva en la eficiencia de la organización, y a que se alcancen los objetivos propuestos.

Principio 6: La Mejora Continua

La continua mejora de la capacidad y resultados de la organización, debe ser el objetivo permanente de la organización. La excelencia, ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua, mejora en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de la maquinaria, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad. Y cuanto se les ocurra, que puede mejorarse en una empresa, y redunde en una mejora de la calidad del producto, que equivale a la satisfacción que el cliente obtiene del producto o servicio que se le ha brindado.

Principio 7: La Toma de Decisiones basada en hechos

La toma de decisiones está basada en el análisis de los datos y la información. Para tomar decisiones acertadas, es mejor basarse en la frialdad y objetividad de los datos, más que intuiciones, deseos y esperanzas.

El sistema de gestión de la calidad, mejora la calidad de la información obtenida y mejora los cauces para su obtención. Con buena información se pueden hacer estudios y análisis de futuro, y mejora del producto/servicio a corto plazo.

Otro problema que presentan los datos, es su aceptación por parte de los miembros de la organización. Los datos, son objetivos, por tanto, quien no quiera aceptar los resultados, debe realizar un esfuerzo para mejorar por sí mismo los datos, hasta obtener el resultado esperado o exigido.

No se debe perder el tiempo, ni recriminar cuando los datos son negativos. Los miembros de la organización, han de autoanalizarse con la ayuda del resto del colectivo para intentar mejorar los resultados, conseguir las metas y objetivos marcados en el plan de la organización.

No se debe tener reparo al momento de tratar estos temas: el intercambio de información, positiva o negativa, debe fluir por la organización y han de señalarse los defectos y trabajar en la solución sin causar perjuicios a miembros o procesos de la organización.

Es habitual que se omita en esta definición el procedimiento, aunque está implícito, la información es la herramienta o materia prima fundamental en la toma de decisiones de la empresa, a mayor calidad de la información, mejor calidad en la toma de decisiones. Se pueden seguir criterios analíticos cuantificables y exactos, si se tiene información perfecta. La información, vale tanto como el beneficio, o ausencia de pérdidas que se obtengan en base a esa información.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores, son interdependientes que se benefician mutuamente y aumenta la capacidad de ambas partes de crear riqueza.

El proveedor, sobrevive gracias al comercio que realiza con la organización, y su supervivencia, depende de la de organización, ayudándose mutuamente; y atendiendo a las necesidades de la otra parte, se logra optimizar el beneficio mutuo de la relación y la eficacia de las dos organizaciones.

La empresa/organización, necesita suministrarse de confianza, que conozcan sus necesidades, expectativas, que puedan superar las dificultades para adecuarse a éstas, de este modo la empresa u organización inicia la gestión de la calidad. Por ello necesita a los suministradores para mantener su nivel de actividad, por consiguiente, los suministradores son integrados en la organización, o colectivo, en una asociación de mutuo beneficio.

Las buenas relaciones y marcha de los negocios entre los suministradores y el resto de la organización redundan en beneficio de ambas partes, y ayuda a mejorar la calidad final del producto/servicio y a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

Finalmente, es preciso señalar, que precisamente en este enfoque es del cual se sirve el presente estudio.

2.2.2.8. Calidad en la Administración Pública

Las organizaciones públicas están omnipresentes y condicionan desde la creación y mantenimiento de infraestructuras básicas de desarrollo, comunicación, económico – financieras y sociales e influyen directa e indirectamente en aspectos tales como la educación de los jóvenes, en la salud de los ciudadanos, asistencia de los mayores, acceso de vivienda, reforma y conformación de urbanismo, regulación de actividades económicas, servicios sociales, etc.

Para ello los funcionarios públicos son personas inteligentes y preparadas, conocedoras asiduas del entorno administrativo el que se mueven y disponen de la capacidad técnica, experiencia, y en cierta medida visión, para aceptar y aplicar las iniciativas de innovación y cambio y constituirse en elemento clave a la hora de facilitar y gestionar mejoras objetivas en el funcionamiento de los servicios públicos que prestan las administraciones de las que dependen.

En este contexto las estrategias de cambio y mejora de la calidad de los servicios públicos que prestan se basan en las siguientes prioridades:

1. Revisión dimensional de las administraciones para reflexionar sobre la adecuación a las parcelas de actuación más necesarias, genuinas o propias de las administraciones públicas, en especial aquellas que mejor sabe y desarrolla el sector público, simplificando los procedimientos, trámites y protocolos, facilitando el acceso descentralizando y acercando los servicios a los ciudadanos y usuarios – los clientes de los servicios públicos – y rebajando los costes y aumentando la calidad
2. Introducción de técnicas de gestión que favorezcan un funcionamiento más eficiente, eficaz, rápido y próximo a los

ciudadanos y usuarios, que satisfagan sus expectativas y necesidades. Prestar atención a la calidad, los procesos de innovación permanente, de mejora continua, que exige a la vez la concientización e involucramiento de todos los empleados de la administración, los servidores públicos.

Por lo cual se debe entender la calidad en la administración pública como la presencia de parámetros eficaces que garanticen un servicio público óptimo orientado hacia el bienestar de la ciudadanía.

2.2.3. Satisfacción Laboral

2.2.3.1. Desarrollo Histórico

El desarrollo histórico de la satisfacción laboral entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador de funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad a nivel laboral y de vida en las organizaciones, conjuntamente con el rendimiento y la cultura organizacional expresan los grados de: eficacia, eficiencia, y efectividad alcanzado por la institución y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales (Palma, 1999).

Desde una perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral cuyo planteamiento desde la Organización Mundial de la Salud (1999) promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales y es fundamento para una legítima aspiración de trabajo decente, concepto que desde la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 1999) propugna el trabajo con dignidad, protección, y seguridad social. Todos estos aspectos son consistentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos.

La satisfacción laboral se plantea a través de la literatura especializada como la respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, los factores de éste y la evaluación de mismo, por lo que el concepto

mejor estructurado apunta a definirlo como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Se reconoce igualmente dos posiciones en el análisis de la satisfacción:

- Una primera unidimensional, que concibe la satisfacción con un carácter general o indicador promedio de las actitudes hacia las distintas facetas de su trabajo;
- Una segunda multidimensional en la que la satisfacción tiene facetas en función a los diversos aspectos del trabajo.

Facetas de satisfacción laboral, según diversos autores

S. Palma, 1999

Beer (1964)	Herzberg (1968)	Locke (1976)	Graffin y Baternman (1986)	Johns (1988)
Compañía Trabajo mismo Compañeros Objeto del contexto de trabajo	La satisfacción es producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores motivaciona les	Eventos o condiciones de trabajo: - Salario - Promoción - Reconocimiento - Beneficios Agentes de satisfacción - Supervisión - Compañeros - Compañía - Dirección	Trabajo Paga Supervisión Beneficios Oportunidade s de promoción Condiciones de trabajo Compañeros Prácticas organizacion ales	Reconocimie nto Beneficios Condiciones de trabajo Supervisión Compañeros de trabajo Políticas de empresas

Como se puede apreciar, se presentan diferentes facetas o aspectos del trabajo, siendo comunes en todos los autores: las relaciones laborales, estructura, políticas administrativas o en las condiciones mismas de trabajo; sin

embargo, encontramos que Beer en el año 1964 no incluye la supervisión, salario, promoción, entre otros como condicionantes de la satisfacción, que se explicaría en la posición unidimensional, debido a que se considera exclusivamente actitudes propias del trabajador.

2.2.3.2. Planteamientos sobre Satisfacción Laboral

A. Planteamiento Motivacional

1. La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg:

Planteado por Herzberg, Mausner&Snyderman (1968), quienes postulan que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional; producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales

- Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja; su presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción. Forman parte de estos aspectos preventivos: las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de empresa, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salarios, estabilidad en el cargo y las relaciones con los colegas
- Los factores motivacionales, son las características del contenido del puesto del empleado. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia.
- Se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento, trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales. Constituyen elementos fundamentales para generar fuertes niveles motivacionales y por ende buen desempeño

B. Planteamientos basados en la discrepancia

1. Teoría del Ajuste del Trabajo

Constituye un planteamiento de Dawis (1994) quien sostiene que la satisfacción o la insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre: las necesidades, los valores, las habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. Normalmente existe correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, cada persona busca desarrollar y mantener dicha correspondencia, la misma que es un proceso continuo y dinámico.

Existen dos tipos de correspondencia

1. La de las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea; y
2. La del contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador.

La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre sí posibilitan que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña; o contrario la discrepancia genera insatisfacción.

2. Teoría de la Discrepancia

Planteada por Locke (1984) quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo-, estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos.

La descripción de la faceta o aspectos del trabajo y el valor que le atribuimos son elementos que determinan los criterios de satisfacción; por lo que la insatisfacción puede generarse por:

- a. La discrepancia entre la cantidad de una faceta que el sujeto dice tiene el trabajo y el que le gustaría tener
- b. El grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta de trabajo y el que contrasta con la experiencia.

3. Teoría de la Satisfacción por facetas:

Lawler (1973), plantea que existe relación entre satisfacción y rendimiento, mediada esta por las recompensas obtenidas (mediación intrapersonal) y la equidad percibida en las recompensas (mediación interpersonal).

La satisfacción está en función a la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que recibe realmente en relación a las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto.

Este planteamiento reconoce no sólo las influencias personales sino también las del contexto como relevantes en la satisfacción.

C. Planteamientos derivados de la situación

1. Teoría del procesamiento de la información social:

De acuerdo a lo planteado por Sclamink (1977), las personas adaptan sus actitudes, conductas, y creencias al contexto social, a la realidad, a las situaciones y a sus conductas del presente y pasado.

El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el trabajador quien focaliza la atención sobre determinada información. Este procesamiento depende de:

- a. percepciones y evaluaciones de componentes afectivos del ambiente laboral
- b. información que provee el ambiente laboral sobre actitudes apropiadas
- c. la autopercepción de las razones para sus conductas pasadas, mediadas por procesos de atribución causal.

La satisfacción es la resultante del procesamiento de información del propio sujeto en relación a su trabajo en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral

2. Teoría de eventos situacionales

Quarstein, McAfee & Glassman (1992) afirman que la satisfacción laboral, deriva de las reacciones emocionales determinadas por las

características percibidas de la situación laboral y los eventos situaciones que se enfrentan en la misma

Características situaciones como: la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situaciones como: evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales; dan lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo.

Como se puede apreciar, las características situaciones son descriptivas y estables con respecto al objeto de la satisfacción mientras que los eventos situaciones están constituidos por los aspectos incidentales.

D. Planteamiento dinámico:

Aunque no se formaliza propiamente en una teoría específica Bruggerman, Croskth & Ulich (1975); plantearon que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales, así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación: satisfacción laboral progresiva, satisfacción labora estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, fija y una pseudosatisfacción laboral.

Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo.

A través de los 4 enfoques, podemos encontrar dos parámetros bien definidos: Por un lado, el involucramiento del mundo interno del trabajador, y por el otro, las condiciones de un medio externo. Así tenemos que Herzberg y de cierta forma, Bruggerman Croskth y Ulich, establecen una relación entre ambos en base de un sentido

motivacional, en cambio Dawis, Locke y Sclamink, le brindan mayor importancia al ambiente externo, tanto de contexto como de tarea, estableciendo la satisfacción siempre y cuando haya una correlación con las necesidades del trabajador, y la insatisfacción para estos autores está en medida de la discrepancia.

2.2.3.3. Concepto de Satisfacción Laboral

Locke (1976), identifica tres tendencias históricas o escuelas en la identificación de los factores considerados causantes de la satisfacción con el trabajo: el físico – económico (condiciones físicas del ambiente de trabajo y remuneraciones), las relaciones sociales o humanas (supervisión o grupos de trabajo, relaciones empleados – directiva) y el trabajo como un medio de desarrollo humano (habilidad, eficacia, responsabilidad en tareas mentalmente desafiantes)

Actualmente existen dos posiciones generales de mayor atención:

1.- en primer lugar, están los modelos de acoplamiento o ajuste persona – ambiente (P – A), que esencialmente proponen a la satisfacción laboral como una función del grado de acoplamiento entre lo que el ambiente de trabajo ofrece y las necesidades, deseos, o expectativas de la persona (Brief, 1998; Dawis, 1992)

2.- Existe otro acercamiento que plantea el procesamiento de información social. Según este enfoque los trabajos son estímulos ambiguos que son interpretados de acuerdo a señales, muchas de ellas de naturaleza social, como la opinión de compañeros de trabajo; de esta manera, las actitudes de trabajo, e incluso la satisfacción laboral, no son un producto de las condiciones del funcionamiento objetivas, sino de su interpretación misma que es influenciada principalmente por las representaciones sociales (Brief, 1998)

Así tenemos, que el punto de referencia no se centra en el individuo exclusivamente, sino en un componente más general que permite comparar los resultados de experiencia y la correspondencia con las expectativas del empleado, así también se incluyen la equidad de los

logros de un individuo con respecto a otros miembros similares de la organización, los procesos de comparación social pueden involucrar a personas ajenas a la organización, en particular para un personal más educado.

Finalmente se ha interpretado la satisfacción laboral principalmente de tres maneras con respecto a su contenido: como la satisfacción de las necesidades, como el cumplimiento absoluto o relativo de los valores y, finalmente, como una valoración equitativa del desempeño en el trabajo y sus consecuencias.

Esto quiere decir en síntesis que la satisfacción laboral se debe interpretar como resultado de las condiciones de trabajo objetivas, del ambiente social de la circunstancia y del propio trabajo.

2.2.3.4. Enfoque de Satisfacción Laboral, según Materán

Basado en teoría de Herzberg (1968), quien indica que la satisfacción laboral comprende el grado de conformidad y cumplimiento de necesidades y expectativas por parte del trabajador. El mismo autor indica que constituye el grado en el cual el individuo experimenta sentimientos positivos y negativos en cuanto a los factores intrínsecos y extrínsecos que caracteriza el trabajo de los empleados. Precisamente en este autor nos basaremos para sustentar teóricamente la satisfacción laboral.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio: salario, políticas de empresa, entorno físico, entre otros. Y factores intrínsecos, que serían aquellos cosustanciales al trabajo: contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otros. Según el autor los primeros (extrínsecos o motivadores) sólo pueden prevenir o evitar la insatisfacción laboral, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta está determinada por los segundos (intrínsecos o higiénicos)

a) Factores Higiénicos

Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabajan; implican las relaciones interpersonales, relaciones con la supervisión, políticas de la administración y de la organización, las condiciones físicas en el trabajo, salarios y seguridad, esto, corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las organizaciones han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores

La expresión Higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio.

Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción.

Se incluyen los siguientes:

1. Relaciones Interpersonales: se refieren a las relaciones que involucran reconocimientos o cambios en el status dentro de la organización: políticas de la empresa y gerencia. Estas relaciones interpersonales abarcan los aspectos relacionados con los compañeros de trabajo, los subordinados y con el supervisor; éstas últimas a nivel general.
2. Relaciones con supervisores: este aspecto engloba la competencia del supervisor y su actuación en términos de justicia e injusticia.
3. Políticas de la administración y organización: se refieren a las normas directivas que rigen la labor de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización.

4. Condiciones físicas de trabajo: se define como las condiciones de ventilación, temperatura, ubicación, espacio físico, entre otras que caracterizan el lugar de trabajo
5. Salarios: está conceptualizado como la compensación que recibe el trabajador por su labor, los aumentos, incentivos, y las expectativas del trabajador en relación a éstos

b) Factores Motivadores

Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción y se denominan factores de satisfacción.

En los factores motivadores se encuentran los siguientes:

1. Reconocimiento del logro: se refiere a las acciones que ejecuta el supervisor para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto indica que se incluye tanto los refuerzos de los aspectos positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre el mismo.
2. Responsabilidad acrecentada: se refiere a las obligaciones que presenta un trabajador y la evaluación que sobre las mismas se realizan en el trabajo.
3. Adelanto y desarrollo: está definido en términos de logro e involucra todos los aspectos que se relacionan con el alcance del éxito en el trabajo, la solución de problemas y los resultados óptimos del mismo.
4. Trabajo desafiante: consiste en la afinidad que existe entre la habilidad y formación de una persona y las exigencias del empleo.

5. Éxito: implica los intentos que puede tener una persona para satisfacer necesidades.

En conclusión, para Herzberg, los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: desde un punto de vista radical, para este autor, lo opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional, de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de ella y no la satisfacción.

Precisamente en este enfoque, se basa la evaluación y realización del presente estudio.

2.2.3.5. Satisfacción Laboral en la Administración Pública

La satisfacción laboral es un elemento esencial en cualquier actividad laboral, ocupando un lugar destacado dentro de la estrategia de las organizaciones, principalmente de las pertenecientes al rubro público debido a la demanda de servicios óptimos para la ciudadanía nacional.

Diversos estudios enfocados en este tema, principalmente en el ámbito de gestión pública, han concluido que lo anteriormente mencionado cobra gran incidencia, pues los resultados expresan requerimiento de mayor satisfacción con las funciones ejercidas en la dependencia, la posibilidad de desempeñarse acorde con la profesión u oficio, y en conexión con ello, la posibilidad de acrecentar sus conocimientos o su formación específica, el buen clima laboral, el respeto y el compañerismo existentes, así como los componentes salariales y condiciones laborales.

Esto quiere decir que la satisfacción laboral en la administración pública obedece a una serie de condicionantes que responden al mantenimiento del equilibrio en la triada Personal – Administración – Ciudadanos, pilar del objetivo principal de la Administración Pública en sí.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Percepción hacia la Gestión de Calidad

Es la percepción del trabajador respecto al conjunto de actividades en función a la política de la calidad, determinada por la gerencia en cuanto a los objetivos, las responsabilidades; que se implantan por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad. (Ugáz, 2011)

2.3.2. Satisfacción Laboral

Es el grado de conformidad y cumplimiento de necesidades y expectativas por parte del trabajador. Constituye el grado en el cual el individuo experimenta sentimientos positivos y negativos en cuanto a los factores intrínsecos y extrínsecos que caracteriza el trabajo de los empleados (Herzberg, 1968. Citado por Materán, 2007)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

A continuación, se presentan la descripción de los resultados obtenidos a partir de los porcentajes arrojados por el estudio realizado.

Tabla 1
Distribución por edad de los funcionarios públicos región La Libertad

Edad	n_o	%
29-35	38	27.5
36-59	93	67.4
60-69	7	5.1
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 1, se aprecia que el 67.4% de los funcionarios evaluados se encuentran en el intervalo de edad de 36 a 59 años

Tabla2

Distribución por sexo de los funcionarios públicos región La Libertad

Sexo	n_o	%
Femenino	44	31.9
Masculino	94	68.1
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 2, se observa que el 68.1% de la población de funcionarios evaluados es de sexo masculino

Tabla 3

**Distribución por modalidad de contrato de los funcionarios públicos
región La Libertad**

Modalidad	n_o	%
CAS	40	29.0
Contratado	46	33.3
Nombrado	52	37.7
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 3, se aprecia que el 37.7% de los funcionarios públicos pertenecen a la modalidad de Nombrado

Tabla 4

Distribución por tiempo de servicio de los funcionarios públicos región La Libertad

Tiempo de Servicio	n_o	%
1-5 años	12	8.7
6-10 años	29	21.0
11-38 años	97	70.3
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 4, se observa que el 70.3% de los funcionarios públicos presentan un Tiempo de servicio que comprende de 11 a 38 años

Tabla 5

**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad en funcionarios públicos
región La Libertad**

Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad	n_o	%
Mala	42	30.4
Regular	48	34.8
Buena	48	34.8
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 5, se aprecia que de los funcionarios evaluados el 34.8% presenta un nivel bueno de Percepción hacia la Gestión de Calidad

Tabla 6**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Orientación hacia el cliente	Mala	42	30.4
	Regular	58	42.0
	Buena	38	27.5
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 6 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Orientación hacia el cliente de Percepción hacia Gestión de la Calidad (69.5%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 7

Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad

Dimensión	Nivel	n_o	%
Liderazgo centrado en principios y valores	Mala	55	39.9
	Regular	45	32.6
	Buena	38	27.5
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 7 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Liderazgo centrado en Principios y Valores de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (60.1%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 8**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Involucramiento	Mala	42	30.4
	Regular	48	34.8
	Buena	48	34.8
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 8 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Involucramiento de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (69.6%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 9**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Enfoque en procesos	Mala	41	29.7
	Regular	53	38.4
	Buena	44	31.9
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 9 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Enfoque en Procesos de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (70.3%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 10

Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad

Dimensión	Nivel	n_o	%
Enfoque sistémico de gestión	Mala	55	39.9
	Regular	41	29.7
	Buena	42	30.4
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 10 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Enfoque sistémico de Gestión de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (60.1%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 11**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Mejoramiento continuo	Mala	50	36.2
	Regular	41	29.7
	Buena	47	34.1
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 11 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Mejoramiento continuo de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (63.8%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 12**Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Toma de decisiones basadas en hechos	Mala	43	31.2
	Regular	52	37.7
	Buena	43	31.2
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 12 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Toma de Decisiones basadas en hechos de Gestión de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (68.9%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 13

Nivel de Percepción hacia la Gestión de Calidad por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad

Dimensión	Nivel	n_o	%
Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	Mala	55	39.9
	Regular	39	28.3
	Buena	44	31.9
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 13 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles regular y buena de la dimensión Relación Mutuamente beneficiosa con el proveedor de Gestión de Percepción hacia la Gestión de la Calidad (60.2%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 14**Nivel de Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región La Libertad**

Nivel de Satisfacción Laboral	n_o	%
Bajo	36	26.1
Moderado	34	24.6
Alto	35	25.4
Muy alto	33	23.9
Total	138	100.0

Nota: En la Tabla 14, se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de Satisfacción Laboral (49.3%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel bajo en la misma.

Tabla 15**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Relación Interpersonal	Bajo	58	42.0
	Moderado	31	22.5
	Alto	19	13.8
	Muy alto	30	21.7
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 15 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados en el nivel bajo de la dimensión Relación Interpersonal de Satisfacción Laboral (42%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 16**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Relación con la supervisión	Bajo	38	27.5
	Moderado	32	23.2
	Alto	35	25.4
	Muy alto	33	23.9
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 16 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Relación con la supervisión de Satisfacción Laboral (49.3%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 17**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Políticas Internas	Bajo	35	25.4
	Moderado	29	21.0
	Alto	51	37.0
	Muy alto	23	16.7
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 17 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Políticas Internas de Satisfacción Laboral (53.7%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 18**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Condiciones físicas	Bajo	42	30.4
	Moderado	28	20.3
	Alto	42	30.4
	Muy alto	26	18.8
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 18 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Condiciones Físicas de Satisfacción Laboral (49.2%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 19**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Compensación Salarial	Bajo	48	34.8
	Moderado	31	22.5
	Alto	39	28.3
	Muy alto	20	14.5
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 19 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Compensación Salarial de Satisfacción Laboral (42.8%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 20**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Reconocimiento del Logro	Bajo	35	25.4
	Moderado	45	32.6
	Alto	24	17.4
	Muy alto	34	24.6
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 20 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Reconocimiento del Logro de Satisfacción Laboral (42.0%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 21**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Responsabilidad acrecentada	Bajo	35	25.4
	Moderado	40	29.0
	Alto	31	22.5
	Muy alto	32	23.2
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 21 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Responsabilidad Acrecentada de Satisfacción Laboral (45.7%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 22

Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad

Dimensión	Nivel	n_o	%
Adelanto y Desarrollo	Bajo	41	29.7
	Moderado	36	26.1
	Alto	36	26.1
	Muy alto	25	18.1
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 22 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Adelanto y Desarrollo de Satisfacción Laboral (44.2%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 23**Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad**

Dimensión	Nivel	n_o	%
Trabajo desafiante	Bajo	35	25.4
	Moderado	48	34.8
	Alto	33	23.9
	Muy alto	22	15.9
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

En la Tabla 23 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Trabajo Desafiante de Satisfacción Laboral (49.8%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 24

Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones en funcionarios públicos región La Libertad

Dimensión	Nivel	n_o	%
Éxito	Bajo	35	25.4
	Moderado	35	25.4
	Alto	39	28.3
	Muy alto	29	21.0
Total		138	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Nota: En la Tabla 24 se aprecia que el porcentaje de funcionarios públicos encuestados que suman los niveles Alto y Muy alto de la dimensión Trabajo Desafiante de Satisfacción Laboral (49.3%), es mayor que el porcentaje de funcionarios públicos que alcanza un nivel Moderado en la misma.

Tabla 25

Prueba de Normalidad de Kogornov – Smirnov sobre Percepción hacia la Gestión de Calidad en funcionarios públicos región La Libertad

Variables	Z de Kolmogorov-Smirnov	Probabilidad p	Significancia
Percepción hacia la Gestión de Calidad	1.021	0.248	No Significativa. Los datos son normales
Orientación hacia el cliente	1.681	0.007	Altamente Significativa. Los datos no son normales
Liderazgo centrado en principios y valores	0.942	0.338	No Significativa. Los datos son normales
Involucramiento	1.240	0.092	No Significativa. Los datos son normales
Dimensiones			
Enfoque en procesos	1.041	0.228	No Significativa. Los datos son normales
Enfoque sistémico de gestión	1.096	0.181	No Significativa. Los datos son normales
Mejoramiento continuo	1.565	0.015	Significativa. Los datos no son normales
Toma de decisiones basadas en hechos	1.162	0.134	No Significativa. Los datos son normales
Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	1.339	0.056	No Significativa. Los datos son normales

Nota: Luego de analizar la base de datos se procedió a determinar que estadístico era el más apropiado para la contrastación de hipótesis

Significativa: Pearson

No Significativa: Spearman

Tabla 26

Prueba de Normalidad de Kogornov – Smirnov sobre Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región La Libertad

Variables	Z de Kolmogorov-Smirnov	Probabilidad p	Significancia	
Satisfacción Laboral	1.211	0.107	No Significativa. Los datos son normales	
Dimensiones	Relación Interpersonal	1.785	0.003	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Relación con la supervisión	2.017	0.001	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Políticas Internas	1.559	0.016	Significativa. Los datos no son normales
	Condiciones físicas	2.016	0.001	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Compensación Salarial	1.932	0.001	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Reconocimiento del Logro	1.602	0.012	Significativa. Los datos no son normales
	Responsabilidad acrecentada	1.239	0.093	No Significativa. Los datos son normales
	Adelanto y Desarrollo	0.928	0.355	No Significativa. Los datos son normales
	Trabajo desafiante	1.555	0.016	Significativa. Los datos no son normales
	Éxito	1.148	0.143	No Significativa. Los datos son normales

Nota: Luego de analizar la base de datos se procedió a determinar que estadístico era el más apropiado para la contrastación de hipótesis

Significativa: Pearson

No Significativa: Spearman.

Tabla 27

Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad

VARIABLES		DIMENSIONES							
		ORIENTACION HACIA EL CLIENTE	LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIOS Y VALORES	INVOLUCRAMIENTO	ENFOQUE EN PROCESOS	ENFOQUE SISTÉMICO DE GESTIÓN	MEJORAMIENTO CONTINUO	TOMA DE DECISIONES BASADAS EN HECHOS	RELACION MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL PROVEEDOR
RELACION INTERPERSONAL	Correlación	0.119	0.189*	0.103	0.165	0.128	0.241**	0.038	0.093
	Probabilidad	0.164	0.027	0.229	0.053	0.135	0.004	0.660	0.276
	Significancia	No significativo	Significativo	No significativo	No significativo	No significativo	Altamente Significativo	No significativo	No significativo
RELACIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Correlación	0.018	0.060	0.038	-0.006	0.103	0.029	-0.008	0.031
	Probabilidad	0.836	0.485	0.658	0.948	0.229	0.734	0.929	0.716
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo
POLÍTICAS INTERNAS	Correlación	0.169*	0.288**	0.229**	0.347**	0.233**	0.315**	0.258**	0.295**
	Probabilidad	0.047	0.001	0.007	0.000	0.006	0.000	0.002	0.000
	Significancia	Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo

Nota: En la Tabla 27 se aprecia que existe correlación Significativa entre el indicador Liderazgo centrado en Principios y Valores y Relaciones Interpersonales, así como correlación Altamente significativa entre Mejoramiento Continuo y Relaciones Interpersonales. En la misma tabla se observa que hay correlación Significativa entre el indicador Orientación hacia el cliente y Políticas Internas, así como también se evidencia Correlación Altamente Significativa entre los indicadores Liderazgo centrado en Principios y Valores, Involucramiento, Enfoque en procesos, Enfoque sistémico de Gestión, Mejoramiento continuo, Toma de decisiones basadas en hechos, y Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Tabla 28

Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad

VARIABLES		DIMENSIONES							
		ORIENTACION HACIA EL CLIENTE	LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIOS Y VALORES	INVOLUCRAMIENTO	ENFOQUE EN PROCESOS	ENFOQUE SISTÉMICO DE GESTIÓN	MEJORAMIENTO CONTINUO	TOMA DE DECISIONES BASADAS EN HECHOS	RELACION MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL PROVEEDOR
CONDICIONES FISICAS	Correlación	-0.089	0.088	-0.004	0.103	0.005	0.016	0.041	0.020
	Probabilidad	0.301	0.306	0.966	0.229	0.954	0.849	0.631	0.818
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo
COMPENSACION SALARIAL	Correlación	0.152	0.130	0.111	0.267**	0.158	0.340**	0.209*	0.189*
	Probabilidad	0.075	0.130	0.193	0.002	0.065	0.000	0.014	0.027
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	Altamente Significativo	No significativo	Altamente Significativo	Significativo	Significativo
RECONOCIMIENTO DEL LOGRO	Correlación	0.099	0.163	0.136	0.084	0.074	0.137	-0.015	0.127
	Probabilidad	0.249	0.056	0.112	0.327	0.389	0.110	0.859	0.137
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo
RESPONSABILIDAD ACRECENTADA	Correlación	0.058	-0.073	0.000	-0.059	0.018	-0.071	.011	-.031
	Probabilidad	0.501	0.396	0.996	0.492	0.831	0.410	.896	.715
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo

Nota: En la Tabla 28 se aprecia que existe correlación Altamente Significativa entre los indicadores Enfoque en Procesos y Mejoramiento Continuo de Percepción hacia la Gestión de Calidad con el indicador Compensación Salarial de Satisfacción Laboral. En la misma tabla se observa correlación Significativa entre los indicadores Toma de Decisiones basadas en hechos y Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor de Percepción hacia la Gestión de Calidad, con el indicador Compensación Salarial de Satisfacción Laboral

Tabla 29

Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson y Spearman entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos región la libertad

VARIABLES		DIMENSIONES							
		ORIENTACION HACIA EL CLIENTE	LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIOS Y VALORES	INVOLUCRAMIENTO	ENFOQUE EN PROCESOS	ENFOQUE SISTÉMICO DE GESTIÓN	MEJORAMIENTO CONTINUO	TOMA DE DECISIONES BASADAS EN HECHOS	RELACION MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL PROVEEDOR
ADELANTO Y DESARROLLO	Correlación	0.267**	0.088	0.193*	0.164	0.248**	0,302**	0.046	0.067
	Probabilidad	0.002	0.303	0.023	0.055	0.003	0.000	0.596	0.438
	Significancia	Altamente Significativo	No significativo	Significativo	No significativo	Altamente Significativo	Altamente Significativo	No significativo	No significativo
TRABAJO DESAFIANTE	Correlación	-0.001	-0.043	-0.020	-0.094	-0.034	0.008	-0.123	-0.025
	Probabilidad	0.990	0.615	0.815	0.271	0.693	0.925	0.150	0.775
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo
ÉXITO	Correlación	0.100	-0.041	0.080	0.009	0.104	0.051	0.008	0.102
	Probabilidad	0.244	0.635	0.354	0.915	0.225	0.553	0.921	0.232
	Significancia	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo	No significativo

Nota: En la Tabla 29 se aprecia que existe correlación Altamente Significativa entre los indicadores Orientación hacia el cliente, Enfoque sistémico de la gestión y Mejoramiento Continuo de Percepción hacia la Gestión de Calidad con el indicador Adelanto y Desarrollo de Satisfacción Laboral. En la misma tabla se observa correlación Significativa entre el indicador Involucramiento de Percepción hacia la Gestión de Calidad, con el indicador Adelanto y Desarrollo de Satisfacción Laboral

• Leyenda:

Correlación de Pearson 

Correlación de Spearman 

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Percepción hacia la Gestión de calidad y Satisfacción Laboral en los funcionarios públicos región La Libertad. Se busca conocer la percepción que tienen los funcionarios de una gestión de calidad, en relación con la actitud, basada en creencias y valoraciones en el desarrollo de la tarea.

En base al análisis estadístico realizado, se presentan los siguientes resultados, para lo cual se tuvo en cuenta que si se presenta la siguiente condicionante: existe relación significativa entre cada uno de los indicadores de Percepción hacia la Gestión de Calidad con al menos un indicador de Satisfacción Laboral, la hipótesis es considerada parcialmente significativa. Por lo tanto, se expone que:

Se rechaza la hipótesis que dice: Existe relación entre la Percepción hacia la Gestión de calidad y Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos región La Libertad, este resultado tiene explicación en los estudios de Sierra (2001), quien después de implementar y desarrollar un sistema de Gestión de Calidad en un laboratorio aseguró que al no existir un compromiso real de toda la organización por aplicar y cumplir con los programas establecidos, ésta no ofrecerá un servicio de calidad, a partir de ello podemos entender entonces la importancia que tiene la percepción hacia la gestión, dirigida a mejorar los procesos de calidad, así como el compromiso por parte de los trabajadores, que se verá influenciado por el nivel de satisfacción laboral, sin embargo y después de análisis estadístico de los resultados , se observa que en la administración pública, no se presenta esta relación.

Además, con base en el resultado de la investigación de Hernández, V.& et. Al. (2002), quienes determinaron que la variable satisfacción laboral es la segunda variable con mayor correlación en un servicio de calidad, siendo la motivación laboral, la primera variable de mayor importancia en la influencia en

la calidad, podemos obtener un alcance de en cuanto a la administración pública, podrían encontrarse otras variables que afecten directamente en gran magnitud la gestión de calidad, siendo así que ésta podría estar condicionada por los intereses y motivaciones de los funcionarios públicos, teniendo en cuenta que éstas no necesariamente van a estar relacionadas o sustentadas al ámbito laboral, y en todo caso respondería a elementos de índole personal.

Así también se puede encontrar que estos resultados podrían deberse a la complejidad de las funciones que asume una institución gubernamental o a la visión negativa un tanto apriorista, obtusa o distorsionada respecto a los fines de la organización, así como también los elementos de influencia política que ejercen una resistencia al cambio debido a los intereses que se encuentran envueltos en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización, y con mayor interés a nivel administrativo y económico, y que se verían perjudicados si se realizara la comprensión e implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión de calidad.

Por lo tanto, la carencia de estrategias diseñadas para la obtención de resultados de calidad, merman la percepción de gestión de la misma en los funcionarios públicos, generando a la vez dificultad en el desarrollo pleno de su potencial, ya que, el impacto en la percepción que tenga el individuo sobre la gestión de calidad, afectará el desempeño organizacional, generando una actitud desfavorable hacia su trabajo.

Además, tomando en cuenta las afirmaciones de Ramírez, J. (2007), quien nos dice que no hay dudas que el diseño de Sistemas de Gestión de la Calidad constituye un cambio organizacional importante para cualquier entidad en cualquier latitud y que las organizaciones buscan el cambio para arribar a un estado deseado en el futuro en el cual los indicadores que definen su desempeño, le proporcionen una posición que les permita sobrevivir y desarrollarse entre las muchas organizaciones similares o diferentes que también se encuentran enfrascadas en esta contienda, podemos incluir también como factor influyente que la seguridad que tienen los funcionarios públicos de la permanencia de su puesto y perpetuidad de la entidad gubernamental como institución social necesaria para la dirección y

administración de los recursos de la región, genera un estado de conformidad y resistencia a una mejora en los procesos de eficacia de sus servicios.

Sin embargo, apoyándonos en los resultados promedio obtenidos por Alfaro, R. y otros (2012) en su investigación sobre “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, y que le sirvió de base para proponer posibilidades de mejoría en relación al establecimiento de procesos que permitan el aumento de la misma, es innegable que la reestructuración de normativas contribuye a viabilizar positivamente la relación entre gestión de calidad y satisfacción laboral.

A continuación, se procederá a contrastar la hipótesis específica, dentro de la cual se destaca lo siguiente.

Dentro del análisis estadístico se estableció relación significativa entre el indicador Orientación hacia el cliente de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad con los indicadores Políticas Internas y Adelanto y Desarrollo de la variable Satisfacción Laboral

Esto nos denota, en principio, que existe una relación entre la comprensión de las necesidades actuales y futuras de los clientes para la satisfacción de sus requisitos y expectativas y las normativas y directrices que rigen el comportamiento y desempeño laboral de los funcionarios públicos, enfocándose estos hacia la efectividad en el uso de los recursos de la organización, y aumentar la satisfacción de los clientes.

Es decir, los funcionarios públicos se sienten satisfechos con las políticas internas, en la medida en que éstas están canalizadas para facilitar la gestión administrativa con vías al mejoramiento de la atención de las necesidades del cliente.

Así como lo explica Ramírez, J. (2007), quien afirma que al ser el factor humano un rol determinante en el crecimiento organizacional, considera que las organizaciones deberían tener suficiente claridad acerca de que, al igual que no son los clientes quienes dependen de ellas, sino ellas de los clientes, también es cierto que los trabajadores no dependen de las organizaciones sino que son ellas quienes dependen de sus trabajadores, quienes son artífices del

servicio que otorgan, por lo tanto si existe una satisfacción del funcionario con las normas y directrices que la organización brinda, y éstas se encaminan a la satisfacción del cliente, existirá un probable porcentaje mayor de crecimiento como organización, teniendo como medida pilar, el brindar un servicio de calidad.

Esto se evidencia en las tablas 6 y 17, en donde encontramos niveles bajos de 30.4% y 25.4% en Orientación al cliente y Políticas internas respectivamente, y que nos denota que a una mala orientación al cliente hay una baja satisfacción hacia las políticas internas, por lo tanto se aprecia claramente la importancia de la influencia bidireccional que tienen tales indicadores, ya que, el empleo de criterios que no busquen la satisfacción del cliente a quien se presta el servicio, van a ser percibidas como no gratificantes para el funcionario que las aplica.

Por otro lado, en relación a la significancia entre el indicador de Orientación hacia el cliente y de Adelanto y desarrollo, nos indica que al haber una canalización adecuada de la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, se percibe un grado de satisfacción en relación a un estado de logro, o de alcance de éxito en el trabajo. Ya que esta relación estará enmarcada en base a la capacidad que posee el funcionario de solución de problemas en proporción a la demanda de necesidades que presenta el cliente, y los resultados óptimos de la aplicación de esta capacidad.

Esto se evidencia en las tablas 6 y 22, en donde encontramos niveles bajos de 30.4% y 29.7% en los indicadores de Orientación al cliente y Adelanto y Desarrollo respectivamente, y que nos denota que a una mala orientación al cliente hay una baja satisfacción en relación a la impresión de éxito, por lo tanto se aprecia la marcada influencia bidireccional que tienen tales indicadores, ya que, el hecho de no satisfacer las expectativas del cliente, van a proporcionar una percepción de fracaso en el ambiente de trabajo.

Esto se corresponde con la presencia de adecuadas políticas internas, debido a que la aptitud para la solución de problemas va a estar delimitada por las tareas, limitaciones y permisos que el funcionario pueda abarcar dentro de su cargo, y que están claramente especificadas en las normas de la organización.

Además, existe relación significativa entre el indicador Liderazgo centrado en principios y valores de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Relación Interpersonal y Políticas internas de la variable Satisfacción Laboral

Esto se debe a que el grado de satisfacción con los vínculos interpersonales que pueden establecerse dentro del ámbito laboral, se encuentran en función de los valores laborales más importantes para los trabajadores, quiere decir que hay una percepción adecuada de las habilidades y capacidades de un compañero siempre que se cumpla con los principios y valores que rigen el comportamiento dentro de la organización.

Así también se toma el grado en el que consideran que los líderes establecen unidad de propósito y dirección en la organización, manteniendo así un ambiente cálido y presto para el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas, en el cual el personal puede llegar a involucrarse de manera colaborativa en la consecución de objetivos, presentándose también la posibilidad de que un mal manejo de liderazgo, propicia una zona de conflicto a nivel de organización.

Esto se evidencia en las tablas 7 y 15, en donde encontramos niveles bajos de 39.9% y 42.0% en los indicadores de Liderazgo centrado en principios y valores y Relaciones interpersonales respectivamente, y que nos denota que a una mala percepción del Liderazgo centrado en principios y valores hay una baja satisfacción en relación al establecimiento de relaciones interpersonales, por lo tanto se entiende el impacto que presentan tales indicadores, como se explicó anteriormente, pues, en términos de Ramírez, F. (2002) los organismos públicos están inmersos en la búsqueda de alternativas y consensos para lograr competitividad, consolidación económica y credibilidad social, por lo tanto son importantes los esfuerzos que contribuyan a la creación de una conciencia colectiva en torno al valor de la integridad como forma legítima de lograr resultados efectivos en cualquier aspecto de la vida, incluyéndose aquí las relaciones interpersonales.

Asimismo, en relación a las Políticas internas, la significancia de la correlación que guarda con el Liderazgo centrado en principios y valores, puede explicarse

teniendo en cuenta que si existe un nivel de satisfacción con las políticas internas, lo más probable es que la percepción del Liderazgo centrado en principios y/o valores sea buena o viceversa si es que existe un nivel de insatisfacción. Es de aquí que se puede afirmar la importancia que tienen las políticas normativas aplicadas a la organización como un elemento de control de faltas y fomento de actitudes éticas en los funcionarios, en especial aquellos que ocupan cargos gerenciales y/o directivos.

Por ello es importante que los colaboradores perciban a los jefes o encargados de los por procesos con los suficientes conocimientos, información de calidad y experiencia para que sus acciones conduzcan al éxito, y todo ello se encuentre relacionada con la actitud de ser personas con un alto sentido de responsabilidad y respeto hacia las normas que dirigen la consecución de los objetivos organizacionales.

Se encontró también que existe correlación entre el indicador Involucramiento de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Adelanto y Desarrollo de la variable Satisfacción Laboral

Estos resultados indican que en relación a las Políticas internas, se expresa en que el grado de implicación que tenga el personal con la organización, posibilita que sus habilidades seas utilizadas para el beneficio de la misma, por lo tanto al haber respeto hacia las normas internas, habrá un grado de involucramiento acorde a lo que el funcionario esté dispuesto a entregar.

Esto se evidencia en las tablas 8 y 17, en donde encontramos niveles bajos de 30.4% y 25.4% en los indicadores de Involucramiento y Políticas Internas respectivamente, y que nos denota que a un inadecuado involucramiento con la organización hay una baja satisfacción en relación a las políticas internas, por lo tanto se aprecia la marcada influencia bidireccional que tienen tales indicadores, esto se explica puesto que en la medida, que el trabajador desarrolle por completo sus potencialidades y el aprovechamiento de sus habilidades va presentarse la aplicación de las políticas para conseguir los objetivos de la organización, la excelencia de la calidad.

Así también, respecto a la relación significativa entre Involucramiento y Adelanto y desarrollo, encontraremos porcentajes presentados en las tablas 8 y 22, en donde encontramos niveles bajos de 30.4% y 29.7% en los indicadores mencionados respectivamente, lo que nos denota que a un inadecuado involucramiento con la organización hay una baja satisfacción en relación a las expectativas de desarrollo y éxito con la tarea realizada.

La aceptación parcial de esta hipótesis se corresponde con los resultados obtenidos por Ugáz, S. (2011) en su estudio sobre Satisfacción Laboral y Percepción hacia la Gestión de Calidad en una empresa privada de Trujillo, en donde encontró correlación positiva entre el indicador involucramiento con la variable satisfacción laboral.

De esta forma lo encontrado reafirma lo expuesto por el comité técnico ISO/TC176 (ISO 9000:2000), ya que el interés y el involucramiento en el trabajo, produce una implicación de los miembros en cumplir las expectativas y necesidades de la organización, esto se da bajo el cumplimiento de las políticas y normas de la misma, y a la vez de mejorar su grado de satisfacción personal, a través del logro de metas personales, del sentimiento de éxito que tiene el trabajador ante el desempeño en las funciones.

Las tareas realizadas con interés y en base a las normas y directrices propuestas obtienen mejores resultados, que si no se estuviese implicado en la consecución de los objetivos de la organización.

Por otro lado, se presenta también correlación entre el indicador Enfoque en Procesos de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Compensación Salarial de la variable Satisfacción Laboral

Esto quiere decir que en principio, los funcionarios consideran que el desarrollo de procesos es adecuado e importante, en la medida en que se incluyan las políticas internas que se deben aplicar dentro de la organización. Es decir, el enfoque de procesos se percibe en relación de los resultados obtenidos y la eficiencia de éstos, en la medida en que se puedan obtener en base a la

gestión de recursos como un proceso, ligado a las normas y directrices que la organización demanda de dicho proceso y del desempeño del trabajador.

Así tenemos que en las tablas 9 y 17, en donde encontramos niveles bajos de 29.7% y 25.4% en los indicadores de Enfoque en Procesos y Políticas Internas respectivamente, y que nos denota que la percepción del enfoque en procesos, será inadecuada si ésta está ligada a una insatisfacción con la aplicación de las políticas interna en el mismo.

Por lo tanto, al existir un enfoque orientado hacia los procesos, teniendo como base el respeto hacia las políticas internas, va a presentarse una rápida y sencilla identificación de los problemas, repercutiendo positivamente en las capacidades de la organización.

El enfoque en los procesos, genera menores costos y ciclos de tiempo más cortos mediante el uso efectivo de los recursos así como el establecimiento de responsabilidades y obligaciones para el manejo de las actividades clave (Comité técnico ISO/TC176 ISO 9000:2000)

Además, según el concepto de Satisfacción laboral de Álvarez (1996), puede considerarse como aquella que caracteriza el nivel de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones que se adopten o implementen.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, y en base a los resultados obtenidos, se puede vincular la satisfacción en relación a las políticas internas de una organización con el enfoque en procesos de la gestión de la calidad, de lo cual se puede deducir que las medidas que se tomen orientadas a mejorar los procesos por costos o tiempos, tendrán un impacto positivo o negativo para la organización en general, tendiendo a aumentar o disminuir el rendimiento en el aspecto laboral (Corchera 2002) y frente a la gestión de la calidad.

Por otro lado, en lo que respecta a la relación significativa hallada entre los indicadores de Enfoque en los procesos y Compensación Salarial, podemos entender que existe una la impresión de que en base al desenvolvimiento

realizado a través de los procesos que demanda cada función, se da la satisfacción a nivel de compensación salarial, es decir en caso de presentar una óptima percepción del enfoque en procesos, de un correcto manejo de los recursos de los que dispone la organización para la consecución de los objetivos, se presentará una compensación salarial adecuada de acuerdo al desempeño empleado, del mismo modo de presentarse una situación inversa, va a resultar en una impresión negativa tanto a nivel de percepción como de satisfacción.

Así tenemos como base que en el estudio realizado por Rodríguez y Castillo (2009), en su investigación sobre la Relación entre el pago de la compensación variable al personal con la efectividad organizacional de una empresa mexicana, en el que se encontró que el salario (compensación salarial) se asocia positivamente a la efectividad, entendida ésta como un indicador de la efectividad del proceso interno (Daft, 2007 citado en Rodríguez, 2009)

Por lo tanto, se comprueba la relación significativa entre la percepción del enfoque en los procesos para la gestión de la calidad y la satisfacción en la compensación salarial, en la medida en que ésta última promueve la efectividad en el aprovechamiento de recursos de manera estratégica, pues al existir un adecuado manejo de recursos, se creará ahorro organizacional, lo que se traduce en una mayor y mejor distribución salarial.

Se estableció, además, relación significativa entre el indicador Enfoque sistémico de la gestión de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Adelanto y desarrollo de la variable Satisfacción Laboral.

Lo anterior indica, que el grado en que los funcionarios públicos perciben su identificación, entendimiento y gestión en un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, está en función de las normas, pautas y criterios establecidos para la realización de los mismos, así como también en relación a la impresión de éxito en la tarea.

El comité técnico ISO/TC 176, recomienda integrar y alinear los procesos para que se adapten unos a otros, cumpliendo siempre con las expectativas y necesidades del resto de procesos, así como la asimilación de los trabajadores para su satisfacción y la del cliente.

En base a lo anterior, encontramos que en la dependencia pública que ha sido estudiada, se encuentra un Manual de procesos y procedimientos (MAPRO), cuya revisión y utilización constante, es parte de la normativa que dirige el desempeño de los trabajadores, de esta forma se obtiene los resultados deseados y la habilidad para centrar los esfuerzos en los procesos claves para cumplir con los objetivos de una forma efectiva y eficiente.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad, anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de servicios aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control, y esto se dará en gran parte por la implementación y aplicación de políticas internas adecuadas.

Por otro lado, en las puntuaciones porcentuales que se encuentran en las tablas 10 y 22, en donde encontramos niveles bajos de 39.9% y 29.7% en los indicadores de Enfoque sistémico de gestión y Adelanto y desarrollo respectivamente, y que nos denota que la percepción del enfoque sistémico de la gestión, será inadecuada si ésta está ligada a una insatisfacción con la impresión de capacitación y avance que se puede obtener en la realización de la tarea.

La sistematización de la gestión va a establecer organización y relaciones a nivel todas las tareas a funciones, presentándose un patrón dinámico entre las mismas, por lo tanto esta metodología va a garantizar una mayor probabilidad de superación en las tareas, esto en función de una adecuada administración de las capacidades y habilidades que posee el trabajador, por lo tanto la tendencia al fracaso será reducida, y esto asegurará la satisfacción del funcionario público en relación a esta área del desempeño laboral.

Respecto al indicador Mejoramiento continuo de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad, se encontró relación significativa con los indicadores Relación Interpersonal, Políticas internas, Compensación Salarial y Adelanto y desarrollo de la variable Satisfacción Laboral

Tomando en cuenta los resultados que se muestran en las tablas 11 y 15, en donde encontramos niveles bajos de 36.2% y 42.0% en los indicadores de Mejoramiento continuo y Relaciones interpersonales respectivamente, y que nos denota que la percepción negativa de Mejora continua que se tenga en cuanto al desarrollo de la organización como tal, va a estar influenciada por la pésima satisfacción en la calidad de relaciones interpersonales que tenga el trabajador con los miembros de su entorno laboral.

Es decir, un ambiente de trabajo que no catalice las relaciones entre sus miembros, o que presente desdén hacia las mismas va a perjudicar el trabajo colaborativo en pro de la búsqueda de la consecución de objetivos, dificultando así el desarrollo organizacional, y el éxito del mismo.

Lo anterior, puede fundamentarse en que las relaciones interpersonales, juegan un papel importante en el desarrollo integral de la persona y sus actividades, así como también hay una relación directa con la calidad comunicativa, por lo tanto, al no haber una comunicación eficiente, es muy probable que se presente el fracaso en cualquier actividad o área que la demande.

Así tenemos los resultados que obtuvo Cabrero & et. Al. (2002), en su investigación titulada "Estudio de satisfacción laboral en trabajadores de la salud, IMMS, Jalisco, México, 2002; cuyo objetivo fue medir la satisfacción laboral en relación con indicadores como relaciones humanas, comunicación interpersonal y aspectos del empleo como vida y salario en una muestra compuesta por 1761 profesionales de tres hospitales de Jalisco, en donde se concluyó que un 80% evalúa las relaciones humanas con sus pares y con los jefes como satisfactorios, por lo que encontramos que dentro de un ambiente de trabajo, los empleados cobran gran importancia a las relaciones interpersonales que establecen en el mismo.

Por otro lado, en lo que respecta a la relación entre el mejoramiento continuo y las políticas internas, podemos inferir, en base a las correlaciones anteriormente encontradas, que la consideración de las políticas internas establecidas en la organización y la satisfacción respecto a su aplicación va a ser el pilar del desarrollo y mejora de todos los procesos que se encuentra en un involucramiento directo con el personal y el cliente, siendo así entonces, podemos entender que la aplicación de políticas internas adecuadas va a resultar en un mejoramiento continuo de la gestión de calidad que pretenda lograrse a nivel de organización.

Por lo tanto, la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de control interno va a tener un impacto negativo sobre el desarrollo organizacional. Es por esto que es menester conformar una nueva visión de la empresa desde un enfoque sistémico, de tal manera de ubicar la aplicación de políticas internas como un componente de dicho sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento del sistema de control interno (subsistema a nivel de organización), y además, de salvaguardar el buen funcionamiento de la organización a los efectos de su supervivencia y logro de las metas propuestas (Lefcovich, M. 2003).

Así también, tomando en cuenta los resultados obtenidos en las tablas 11 y 19, en donde encontramos niveles bajos de 36.2% y 34.8% en los indicadores de Mejoramiento continuo y Compensación salarial respectivamente, y que nos denota que a una baja compensación salarial que se obtenga, se percibirá un inadecuado mejoramiento continuo, es decir, no se brindarán los esfuerzos necesarios para el logro del mismo, así también el fracaso en el desarrollo organizacional llevará a una distribución pobre de los recursos de la organización, creando así en el trabajador, gran insatisfacción en relación a la compensación asignada.

Esto, se puede fundamentar en los resultados que encontraron Bedodo V. & Giglio C., en su estudio Motivación Laboral y Compensaciones: una investigación de orientación teórica, en donde concluyó que existen muchos motivos que impulsan la conducta de las personas, por lo tanto sólo una compensación entendida desde una concepción integral, podrá satisfacer las

distintas necesidades que energizan esos diversos motivos, influyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sintonía entre las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.

Por lo tanto, la compensación salarial se encuentra en directa relación con la totalidad de los procesos de recursos humanos, por lo cual su coordinación estratégica es fundamental, en especial, con los sistemas de evaluación de mejoramiento continuo de la organización.

Finalmente, los resultados obtenidos en las tablas 11 y 22, en donde encontramos niveles bajos de 36.2% y 29.7% en los indicadores de Mejoramiento continuo y Adelanto y desarrollo respectivamente, y que nos denota que a una baja percepción del plan de mejoramiento continuo y los procesos que éste involucra van a repercutir en una impresión de fracaso en los trabajadores, disminuyendo notablemente la satisfacción laboral que presenten.

Si tomamos en cuenta el desarrollo organizacional como medio más frecuentemente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua, dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en constante evolución, vamos a entender que éstas se van a ver en la obligación de vencer el reto de la resistencia al cambio y la búsqueda de equilibrio entre los objetivos organizacional y personales de quienes la conforman, esto último va a ser el indicador principal del éxito en la organización, pues como se mencionó anteriormente, se reconoce el factor humano como factor determinante para el logro de objetivos, y por consiguiente del triunfo de una organización.

Como concluyó Ornelas, M. T. en su estudio "Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas" (México, 2003) que la mejora continua puede influir en el cambio de perspectiva mental del personal, de tal manera que ayuda y se incorpora al éxito obtenido, esto debido a que la organización bien planeada, es vital para cualquier actividad a desarrollarse dentro de la misma, es por eso que al aplicar la mejora continua se llega a la satisfacción total.

Por lo tanto, podemos entender que la mejora continua no se trata sólo de mejora de procesos o tecnología, sino también de la búsqueda de oportunidades de mejora de personal, las personas necesitan en su carrera oportunidades cada vez mayores para añadir algo, material o de otro tipo, a la sociedad y ello va de la mano con la satisfacción laboral de ellos mismo ya que significa satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico.

Por ello es importante desarrollar o clarificar el desarrollo o programación de la mejora continua, de esta forma el rendimiento de la organización, así como la gestión de calidad se verá fortalecida, ya que explicaría la mejora de procedimientos, de todo el sistema de gestión y del personal, optimizando los resultados esperados por la organización.

Existe además, relación significativa entre el indicador Toma de decisiones basadas en hechos de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Compensación Salarial de la variable Satisfacción Laboral.

Ya que el indicador de Toma de decisiones basadas en hechos, se centra en el análisis de los datos y estos pueden ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales, se necesita de la aplicación de políticas internas ya existentes y la implementación de nuevas también, tal como se hizo en Corporación Aceros Arequipa S.A. (1990) en donde se realizó un “Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000” debido a la necesidad de alcanzar niveles competitivos internacionales de su gerencia, lo cual conllevó a dirigir su atención hacia los sistemas de gestión basados en el control total de la calidad. Es así que en 1990 se firma un contrato de transferencia de tecnología con la empresa siderúrgica Méndez Junios (SMJ) del Brasil. La ejecución del acuerdo consistió en que un equipo de trabajadores de Aceros Arequipa desarrolle un programa de Capacitación de 1480 HH, asumiendo esto último como una política a cumplir de manera obligatoria para todos sus trabajadores.

Es así como la toma de decisiones basadas en hechos, basadas o aplicadas en políticas internas, pueden proporcionar una guía efectiva acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora y así determinar la mejor alternativa de solución frente a las tendencias, la satisfacción del cliente, el nivel de satisfacción de los colaboradores, la eficacia y eficiencia de sus procesos, la contribución de los proveedores, el éxito de sus objetivos de mejora del desempeño, y la economía de la calidad.

Por otro lado, vamos a encontrar la correlación entre los indicadores de Toma de decisiones basadas en hechos, y la compensación salarial, esto se observa en la medida en que dichas decisiones promuevan la distribución adecuada de los recursos y la compensación que recibe cada trabajador sea percibida como satisfactoria, quiere decir que a medida que las decisiones promuevan una justa compensación, la relación entre ambos va a ser percibida como positiva en relación a una gestión de calidad.

Debido a la importancia que tiene la compensación salarial dentro del nivel de satisfacción laboral, así lo muestra el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (España, 2002), quienes en su encuesta de calidad en el trabajo, llegaron a la conclusión que el sueldo recibido ocupa el tercer puesto de las principales fuentes de gratificación laborales, por lo que es necesario que el análisis de este indicador sea tomado en cuenta respecto a las decisiones tomadas por los directivos, contribuyendo a una mejora de la gestión de calidad, ya que en los estudios de Corchera (2002) sobre “Diagnóstico de la Satisfacción Laboral y la Productividad en una empresa financiera de la región La Libertad” se encontró que el 50% de los trabajadores percibe en sus directivos una falta de atención inmediata a sus necesidades, y es necesario cambiar esta percepción pues la satisfacción del trabajador, y en este caso del funcionario público, va a tener un impacto directo en relación a la satisfacción del cliente que cuenta con los servicios de la organización.

Para concluir, las correlaciones halladas en esta hipótesis están dadas de tal manera en que hay una influencia directa entre los indicadores, por la manera en que los líderes toman decisiones en la organización puesto que refleja cuan comprometidos están con el logro de los objetivos y cuanta atención dedican a

las solución de los problemas internos y externos, y a la búsqueda de oportunidades de mejora en relación al encuentro de una gestión de calidad.

Finalmente se encontró correlación significativa entre el indicador Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor de la variable Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Compensación Salarial de la variable Satisfacción Laboral.

Teóricamente, la buena relación entre los suministradores y el resto de la organización, redundan en el beneficio de ambas partes, y ayuda a mejorar la calidad final del producto o servicio (Comité técnico ISO TC 176), así también las políticas administrativas y de organización, van a regir el desempeño de los supervisores y supervisados (Herzberg, 1968), por lo tanto ambos factores van a contribuir en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y su entorno

La correlación entre la percepción de una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor y las políticas internas se explica en la medida en que ambos tienen una fuerte influencia sobre el proceso y la consecución de las actividades de la organización y por ende tienen impacto directo en la calidad del trabajo final y en el desempeño puesto a la tarea.

Dado que si los insumos son de mala calidad o no cumplen con las expectativas del cliente interno, el desempeño de este se verá perjudicado, así como si las políticas internas son mal aplicadas dentro de la institución o no existen como tal, en ambos casos la percepción de gestión de calidad y satisfacción laboral en los funcionarios va a encontrarse deficiente.

Por otro lado, la correlación entre la Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor y la Compensación salarial, puede estar relacionada en base a la minimización de costos y redistribución de recursos adecuada para la organización.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la compensación salarial cobra gran importancia en la satisfacción laboral y esto no es ajeno a nuestra

realidad, así encontramos que en el estudio de Carril y Rosales (2003), denominado “Relación entre satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la empresa de Seguridad ESVICSA S.A.LTDA. de la ciudad de Trujillo”, la gran mayoría de los participantes se caracteriza por tener niveles altos de satisfacción en el factor Paga.

Por lo tanto, la satisfacción laboral en Compensación salarial, va a estar determinada, en tanto la percepción de la Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor garantice costos reducidos a la organización, y por lo tanto así se asegure mayor inversión en el capital humano, ofreciéndole mayores beneficios y retribuciones.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A partir del respectivo análisis de los datos presentados anteriormente, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Existe una parcial relación entre Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral.
- No existe correlación significativa entre los indicadores de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores de Satisfacción Laboral de los funcionarios públicos región La Libertad
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Orientación hacia el cliente de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas internas y Adelanto y desarrollo de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Liderazgo centrado en principios y/o valores de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Relación Interpersonal y Políticas Internas de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Involucramiento de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas y Adelanto y desarrollo de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.

- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Enfoque en Procesos de Percepción hacia Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas y Compensación Salarial de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Enfoque sistémico de Gestión de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas y Adelanto y Desarrollo de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Mejoramiento continuo de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas, Adelanto y desarrollo y Compensación Salarial de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Toma de Decisiones basadas en hechos de Percepción hacia la Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas y Compensación Salarial de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.
- Existe correlación parcialmente significativa entre el indicador Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor de Percepción hacia Gestión de Calidad y los indicadores Políticas Internas y Compensación Salarial de Satisfacción Laboral en los Funcionarios Públicos Región de La Libertad.

5.2. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados se procede a hacer las siguientes recomendaciones a la dependencia en estudio:

- ✓ Socializar esta información con la finalidad de tomar medidas de aseguramiento y/o fortalecimiento de la percepción hacia la gestión de calidad que permitan mejorar los resultados e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores.
- ✓ Se recomienda desarrollar programas y talleres psicológicos en temas de Fortalecimiento del Liderazgo e Involucramiento según el “Enriquecimiento de Tareas”, es decir un entrenamiento motivacional para la aplicación de una sustitución de tareas simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual de acuerdo con sus características personales.
- ✓ Programar una serie de reuniones con los directivos para establecer criterios de evaluación y entrenamiento con miras a establecer la aplicación de programas y talleres cuyas directrices se enfoquen en la satisfacción de necesidades primarias como fisiológicas, de seguridad e índole social relacionadas a los factores higiénicos y necesidades secundarias como las de estima y autorrealización. vinculadas a los factores motivacionales y de productividad
- ✓ Establecer una línea ininterrumpida de mejoramiento continuo a largo plazo, a través de Círculos de Calidad con una frecuencia mensual en el que se desarrollen técnicas grupales como exposición de dificultades, lluvia de ideas, entre otras que refuercen el involucramiento, dando lugar a incremento en la

eficiencia y eficacia en el desempeño, fortaleciendo además la toma de decisiones basada en hechos.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. Referencias

Alfaro R. y otros (2012). "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades". (Lima)

Alva, M. (2009). El "Concepto" de Administración Pública en la Legislación Peruana. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Arévalo, L.; Borrego, C. & Silva, M. (2012). Reglamento de Investigación de la Escuela de Psicología UPAO.

Bedodo V. & Giglio C. (2006) Motivación Laboral y Compensación: una investigación teórica. (Santiago de Chile)

Caballano, J.L. (2006) Gestión de la Calidad. Extraído el 24 de Abril del 2014 de: http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/gestióndelacalidad/default.asp

Cabrero y otros (2002) Estudio de Satisfacción Laboral en trabajadores de Salud IMMS, (Jalisco, México)

Camarasa, J. (2004) La Calidad en la Administración Pública. (España)

Carril, L. y Rosales, D. (2005) Relación entre satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la empresa de seguridad ESVICSA S.A. Ltda. Universidad César vallejo. Escuela de Psicología, Trujillo, Perú.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito 2da edición. Editorial Mc. Graw Hill

Corchera (2002) Diagnóstico de la Satisfacción Laboral y la Productividad de una empresa financiera de la región La Libertad, universidad César Vallejo, Trujillo.

Corporación de Aceros Arequipa S.A.C. (1990)) Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, Arequipa

Davis, K y Newstrom, J (1991) El Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw- Hill Interamericana Editores S.A. (pp. 246-251).

Fernández, H. (2006) Principios de la Gestión de la Calidad. Extraído el 24 de Abril del 2014 de: http://www.buscaportal.com/articulos/iso_9001_indice.html

Henderson, A. (2011). Gestión de la Calidad. Comité de Calidad ONSEC

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México. McGraw – Hill Editores.

Hernández V. & et. Al. (2002) Motivación, Satisfacción Laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio hospitalario. Cuba.

James, D. (1997) Gestión de la calidad total. Un texto introductorio. Prentice Hall, Madrid

Jimenez, R. (2010). Análisis Legislativo: Gobierno y Administración Pública. Ed. Caballero Bustamante, Lima, Perú.

Laura, L. (2010) Los Funcionarios o Servidores Públicos en el código Penal. Revista Electrónica del Trabajador Judicial. Arequipa, Perú.

Lelcovich, M. 2003. Productividad, su gestión y mejora continua – Objetivo Estratégico. Extraído el 24 de Abril del 2014 de: <http://www.monografias.com/trabajos25/productividad/productividad.shtml?monosearch#medida>

Llorénds, F.J. y Fuentes, M. (2005). Gestión de la Calidad Empresarial – Fundamentos e implantación. México: Editorial Pirámide, Lavel S.A.

Materán, J. (2007) Dirección de la Comunicación y Satisfacción Laboral en un Medio audiovisual. Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid (2002)

Olórtegui, F. (2000). Diccionario de Psicología. Editorial San Marcos, Perú.

Ornelias, M. T. (2003) Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas. México

Palma, S (2004) Elaboración y estandarización de la escala de Clima Organizacional (CL-SPC). Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma. Vol IX n° 1. Lima.

Ramírez, J.R. (2007, Abril) Un acercamiento al vínculo entre Calidad y Satisfacción Laboral, extraído el 23 de Abril del 2014 de: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/sistemas-de-gestion-de-calidad-en-pro-de-un-cambio-organizacional.html>

Rodríguez & Castillo (2009) Relación entre el pago de compensación variable al personal y la efectividad organizacional de una empresa mexicana

Sierra (2001) Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentado en los requisitos de la NTC – ISO 9001:2000 para el Laboratorio de Biología Molecular: Universidad Libre Seccional Barranquilla, Colombia

Ugaz, S. (2011) Relación entre Satisfacción Laboral y Percepción hacia la Gestión de Calidad en una empresa privada de Trujillo. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

6.2. Anexos

ANEXO 1

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD – SEDE PROIND

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE MEDICINA HUMANA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORMACIÓN

Yo, Khristy Fernanda Méndez Farfán, identificada con DNI 72859005, estudiante del décimo ciclo de la carrera profesional de psicología, estoy realizando la investigación Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos de una dependencia de la región La Libertad, con el motivo de obtener el grado de Licenciada en Psicología, por lo que solicito su apoyo mediante la participación en la misma. Tome el tiempo necesario para decidir si desea o no participar en esta investigación. Antes de decidirse, puede hablar con alguien que se sienta cómodo sobre la investigación.

Puede que haya algunas palabras que no entienda. Por favor, me para según le informo para darme tiempo a explicarle. Si tiene preguntas más tarde, puede preguntarme a mí, al doctor que investiga o a miembros del equipo

PROPÓSITO

Resultará como beneficio a la entidad pública de la región La Libertad, específicamente a las unidades directivas, pues permitirá el entendimiento de la relación entre la percepción de gestión de calidad y la satisfacción laboral, así como también la inserción de programas de mejora de las condiciones involucradas en la gestión pública

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación incluirá la aplicación de dos cuestionarios unidos en un solo formato, cuyas respuestas serán marcadas en una ficha óptica entregada junto con los cuestionarios.

SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Se está considerando para participación a todos los funcionarios públicos pertenecientes a esta dependencia del Gobierno Regional.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Tanto si elige participar o no, continuarán sus funciones de manera normalizada. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLO

Se le entregará un cuestionario que consta de 74 ítems y una ficha óptica con la numeración de cada ítem y con 5 alternativas disponibles. Debe escoger la opción que usted crea coincidente acerca de la gestión que se realiza en la empresa y sombree el círculo que contiene la letra de la respuesta que elija. Para cada pregunta sólo le corresponde una respuesta. Recuerde no hay respuestas buenas o malas.

DURACIÓN

La aplicación de este cuestionario es de duración ilimitada, sin embargo se considera un intervalo prudente de 30 minutos para no afecta sus funciones y tareas laborales.

CONFIDENCIALIDAD

No se compartirá la identidad de aquellos que participen en la investigación. La información que recoja se mantendrá confidencial. Esta información será puesta fuera de alcance y nadie aparte de quien investiga tendrá acceso a ella.

RESULTADOS

Los resultados serán entregados a la dependencia a la que usted pertenece, para su exposición en la reunión programada por el personal directivo

DERECHO A NEGARSE O RETIRARSE

Usted no tiene por qué tomar parte en esta investigación si no desea hacerlo. Puede dejar de participar en la investigación en cualquier momento que quiera. Es su elección y todos sus derechos serán respetados.

CONTACTO

Si desea alguna información aparte, o respuestas a dudas, puede acercarse al departamento de psicología de su dependencia laboral

ANEXO 2

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído la información proporcionada acerca de la investigación Percepción hacia la Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral en funcionarios públicos de una dependencia de la región La Libertad. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi desempeño laboral

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 3

ESCALA DE PERCEPCIÓN HACIA LA GESTIÓN DE CALIDAD

GERENCIA/SUBGERENCIA: _____

GÉNERO: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, se te presentan una serie de ítems, por favor responde todas las preguntas. Sea franco y abierto. Para cada una de las frases marque una “X” dentro del recuadro para indicar lo que Ud. crea acerca de la gestión que se realiza en la empresa.

- TOTALMENTE DE ACUERDO O SIEMPRE** **1**
- PARCIALMENTE DE ACUERDO** **2**
- DESCONOZCO** **3**
- PARCIALMENTE EN DESACUERDO** **4**
- TOTALMENTE EN DESACUERDO O NUNCA** **5**

ITEM	1	2	3	4	5
1. La organización satisface mis expectativas laborales					
2. Los directivos/gerentes fomentan con el ejemplo la práctica de comunicación abierta y transparente					
3. En la organización se fomenta y apoya la participación individual y de equipos en la mejora organizacional					
4. La empresa incentiva la innovación, la utilización de nuevas tecnologías y la elaboración de nuevos modelos de trabajo					
5. Se gestiona a partir de la planificación estratégica los recursos de la organización (material, talento humano y financiero)					
6. Nos capacitan constantemente en nuevas estrategias para atender al cliente interno y externo					
7. Las decisiones que toman los directivos, siempre, son apropiadas para los problemas que se presentan					
8. Se tienen en cuenta las necesidades del personal y de los clientes al momentos de contactar a proveedores					
9. En la organización existen estrategias eficaces para servir a sus clientes (interno y externo)					
10. Opino que el directivo/gerente comparte sus decisiones con los trabajadores					
11. Las tareas realizadas despiertan el interés y logran involucrar al personal					
12. Se capacita e informa al personal antes de introducir y aplicar					

cambios					
13. Existe capacidad de gestión y orden en los procesos orientados a la calidad					
14. Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión del talento humano					
15. Siempre se toman decisiones que posibiliten la solución óptima del problema					
16. Se desarrolla las relaciones con los proveedores de acuerdo con la planificación y estrategia de la organización					
17. Con frecuencia es prioridad para la empresa investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente interno y externo					
18. Los directivos se implican personalmente con la gestión					
19. Los trabajadores sabemos qué se espera de nosotros					
20. Se establecen claras responsabilidades y obligaciones para el manejo de procesos					
21. Se recibe, procesa, y transfiere la información con transparencia					
22. Considero que las metas propuestas por los superiores incentivan al personal a mejorar					
23. Opino que en la organización se analiza el proceso y las consecuencias de la decisión antes de ejecutarla					
24. Los proveedores están integrados con la empresa por lo tanto siempre se adaptan a nuestras necesidades					
25. Nuestros servicios aseguran la satisfacción del cliente externo superando sus expectativas					
26. Los directivos evalúan, orientan e implementan de forma unificada las actividades de la organización					
27. La organización es consciente de la importancia de la contribución de sus colaboradores					
28. Se cuenta con un adecuado plan de formación y desarrollo de las competencias de los colaboradores					
29. La gestión de la empresa permite lograr la efectividad y la eficiencia para alcanzar los objetivos					
30. Se realizan auditorías de control de la gestión de calidad constantemente en todas las áreas					
31. Frecuentemente, los directivos realizan un consenso antes de tomar decisiones, para contar con la opinión de los colaboradores					
32. Se han realizado alianzas estratégicas con proveedores para beneficio de ambos					
33. Opino que los objetivos de la organización están enlazados con las necesidades y expectativas del cliente interno y externo					
34. Los directivos reconocen individualmente y públicamente el trabajo bien hecho del personal, dentro y fuera del área de trabajo motivando así el logro de metas					
35. Los colaboradores tienen justas oportunidades de promoción profesional					
36. La organización se percata de las eficiencias de los procesos					

que las áreas practican y de su impacto en el cumplimiento de objetivos					
37. Se evalúa funcional y organizativamente la distribución de tareas dentro de cada área.					
38. Los trabajadores son capacitados y conocen a profundidad la gestión de calidad que realiza la organización					
39. Las decisiones tomadas en la organización han conllevado siempre al éxito de los proyectos y procesos					
40. Nuestros proveedores se identifican con la empresa					
41. Considero que los clientes (interno y/o externo) están satisfechos con la atención y servicios de la empresa					
42. Mi jefe y/o gerentes, son accesibles y mantienen una actitud de escucha y receptividad					
43. Los directivos participan activamente en el desarrollo de iniciativas y se responsabilizan por el desarrollo del personal					
44. Los procesos de la organización permiten tener un mejor aprovechamiento de los recursos conllevando al desarrollo de ésta					
45. La gestión que se lleva a cabo permite estructurar los procesos para alcanzar los objetivos de la organización de forma efectiva					
46. Se promueve el reconocimiento del personal para apoyar su implicación en la mejora continua					
47. La información obtenida en las investigaciones o estudios es válida, consistente, y promueve la toma de decisiones referente a los problemas suscitados en la organización					
48. Los convenios realizados con los proveedores permite que estos crezcan y desarrollen ideas de negocio a través de nuestros servicios					

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Instrucciones:

Estimado colaborador con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos con total honestidad y veracidad. A continuación te presentamos una serie de opciones a las cuales debes responder marcando con una (x) en la alternativa que mejor represente su posición, de la siguiente forma:

Muy Bajo: (MB) Bajo: (B) Regular: (R) Alto: (A) Muy Alto: (MA)

<u>PARTE 1</u>						
	EN QUE MEDIDA LA EMPRESA LE OFRECE LAS SIGUIENTES CONDICIONES PARA DESARROLLAR SU LABOR	MB	B	R	A	MA
1	Un ambiente cordial para establecer amistades con los compañeros					
2	Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización					
3	Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización					
4	Facilidad para comunicarse formalmente con los supervisores					
5	Recibir trato respetuoso de los supervisores					
6	El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados					
7	La forma como se selecciona al personal					
8	La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales					
9	La distribución de espacio físico donde se realiza su trabajo					
10	Los equipos necesarios para realizar su tarea					
11	El pago de los beneficios económicos previstos en la ley					
12	El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador					

PARTE 2

	EN QUE MEDIADA SE SIENTE USTED SATISFECHO CON:	MB	B	R	A	MA
13	La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo					
14	La manera en la cual su supervisor corrige sus faltas					
15	Los estímulos que la empresa le brinda por sus buen desempeño					
16	Los desafíos que su trabajo le impone					
17	Las responsabilidades que le otorga su supervisor					
18	El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo					
19	Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa					
20	Las oportunidades de recibir capacitación especializada					
21	Las oportunidades de realizar diversos tipos de ateadas completas					
22	Los restos que su trabajo le imponen					
23	Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar las tareas					
24	Sentiré útil con la labor que realiza					
25	Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa					
26	Haber alcanzado un buen desempeño					

ANEXO 5

BAREMOS DE PERCEPCIÓN HACIA LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nivel	PC	Dimensiones								Gestión de Calidad
		Orientación hacia el cliente	Liderazgo centrado en principios y valores	Involucramiento	Enfoque en procesos	Enfoque sistémico de gestión	Mejoramiento continuo	Toma de decisiones basadas en hechos	Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	
Mala	1-33	6-14	6-15	6-15	6-13	6-15	6-12	6-12	6-15	56-114
Regular	34-66	15-22	16-20	16-20	14-19	16-21	13-19	13-19	16-18	115-155
Buena	67-100	23-26	21-28	21-27	20-27	22-27	20-28	20-27	19-27	156-215

ANEXO 6

BAREMOS DE SATISFACCION LABORAL

Nivel	PC	Dimensiones										Satisfacción Laboral
		Relación Interpersonal	Relación con la supervisión	Políticas Internas	Condiciones físicas	Compensación Salarial	Reconocimiento del Logro	Responsabilidad acrecentada	Adelanto y Desarrollo	Trabajo desafiante	Éxito	
Bajo	1-25	3-7	2-4	3-4	2-3	2-3	3-6	3-7	3-6	2-4	3-7	29-60
Moderado	26-50	8	5	5-6	4	4	7-8	8-9	7-8	5-6	8-9	61-71
Alto	51-75	9	6	7-9	5-6	5-6	9	10-11	9-11	7-8	10-12	72-79
Muy alto	76-100	10-15	7-10	10-15	7-10	7-10	10-15	12-15	12-15	9-10	13-15	80-127