

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

“EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (EFQM) Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COORDINACION ZONAL HUANCVELICA – PROVIAS DESCENTRALIZADO, AÑO 2018”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

PRESENTADO POR:

Bach. Yéssica RAMOS LOPEZ

Bach. Ronny MANRIQUE CAYETANO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCAVELICA, PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de Google Meet <https://meet.google.com/psq-mbqb-scx> a los 15 días del mes de diciembre del 2021, a horas 04:00 pm, reunidos los miembros del jurado evaluador conformado por:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE
SECRETARIO: Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID
VOCAL: Mg. Alberto VERGARA AMES

Designados mediante Resolución N° 221-2019-FCE-R-UNH del 22.04.2019; para evaluar la tesis denominada: "EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (EFQM) Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA OFICINA DE COORDINACIÓN ZONAL HUANCAMELICA - PROVIAS DESCENTRALIZADO, AÑO 2018".

Cuyos autores son:

BACHILLER (S): MANRIQUE CAYETANO Ronny y RAMOS LOPEZ Yessica.

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la Resolución N° 428-2021-FCE-R-UNH. del 02.12.2021 (modalidad virtual*). Se le otorga el tiempo de 40 minutos para la exposición de la tesis.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado, luego del debate se llegó al siguiente resultado:

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: MANRIQUE CAYETANO, Ronny.

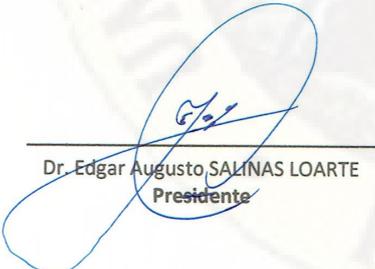
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: RAMOS LOPEZ, Yessica.

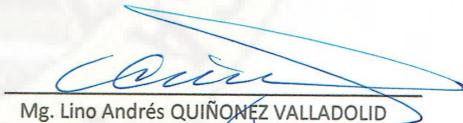
PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a las 17:20 horas del mismo día. Se levanta el acta firmando en señal de conformidad.


Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE

Presidente


Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID

Secretario


Mg. Alberto VERGARA AMES

Vocal


Ronny MANRIQUE CAYETANO

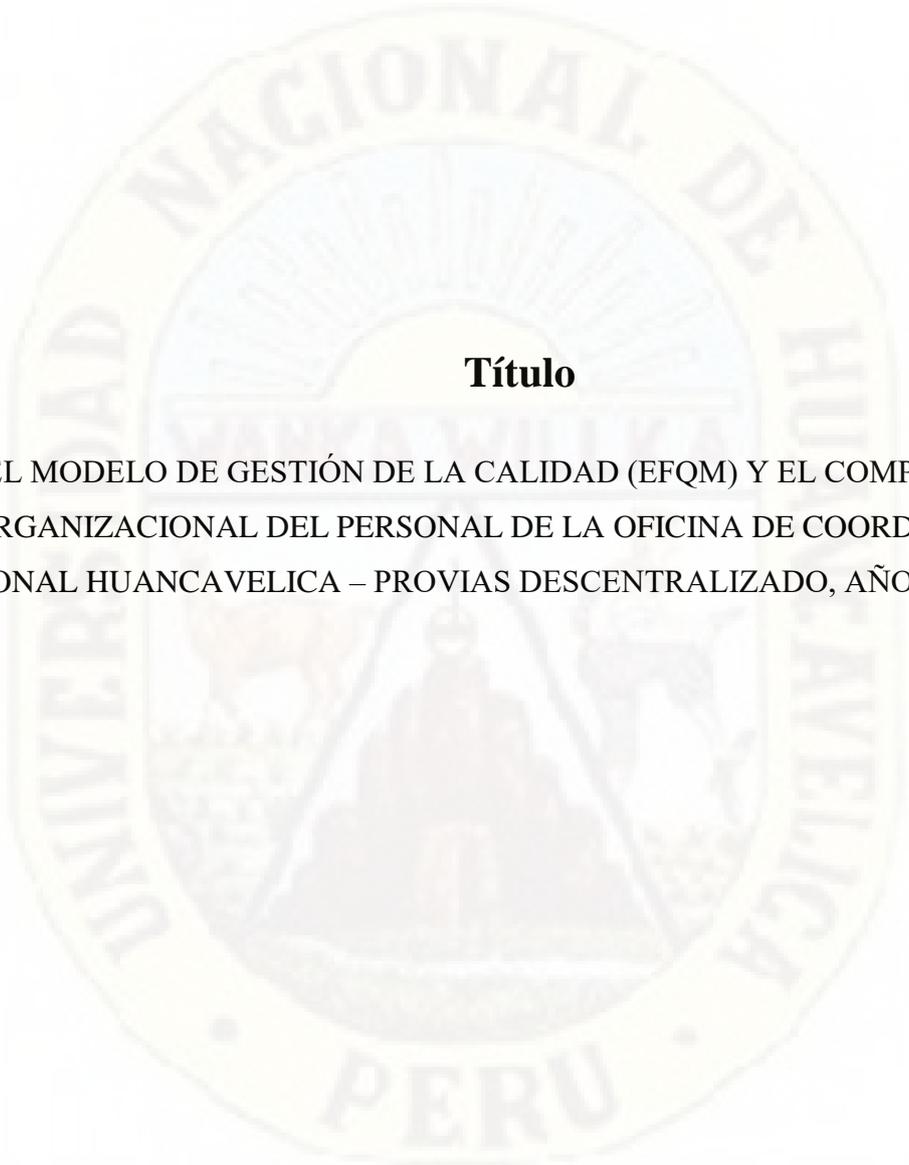
Tesista


Yessica RAMOS LOPEZ

Tesista

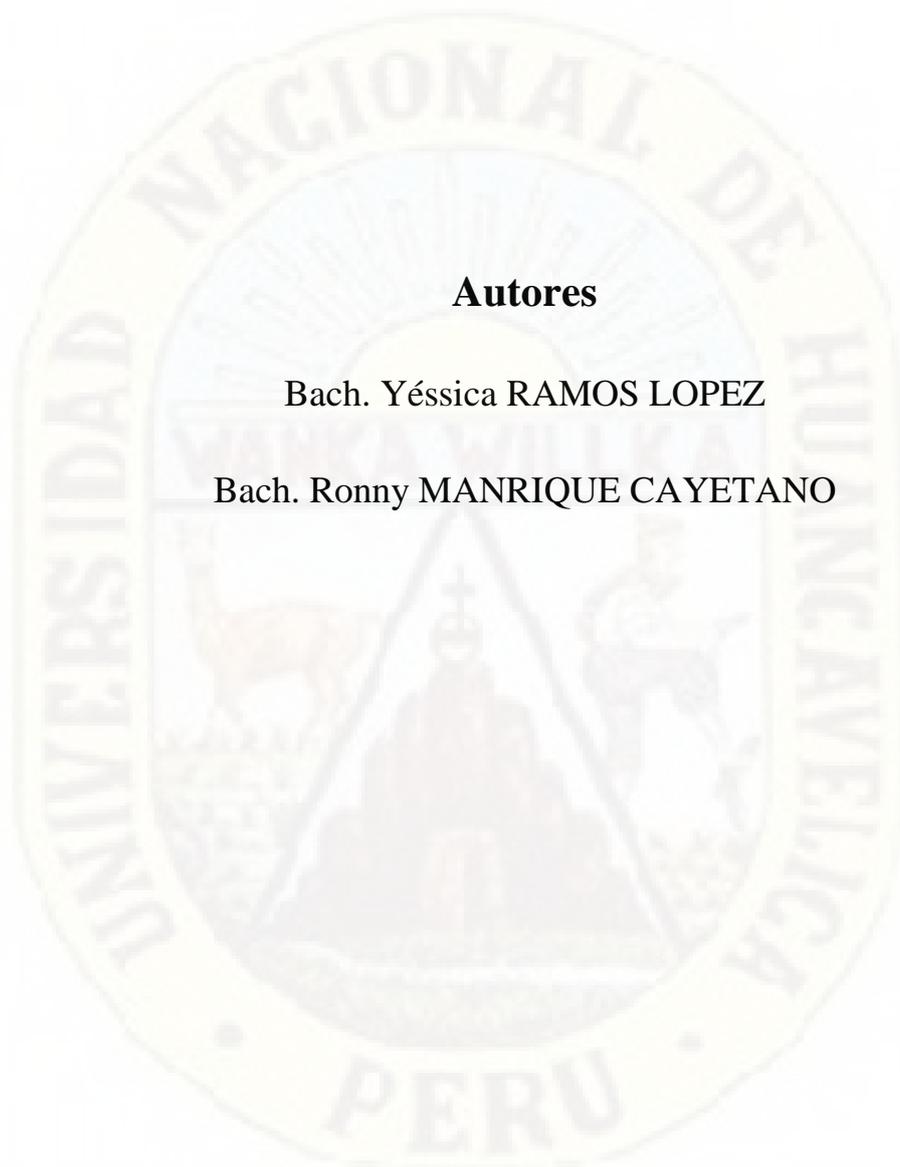
(*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

Nota: Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la Tesis a los Tesistas



Título

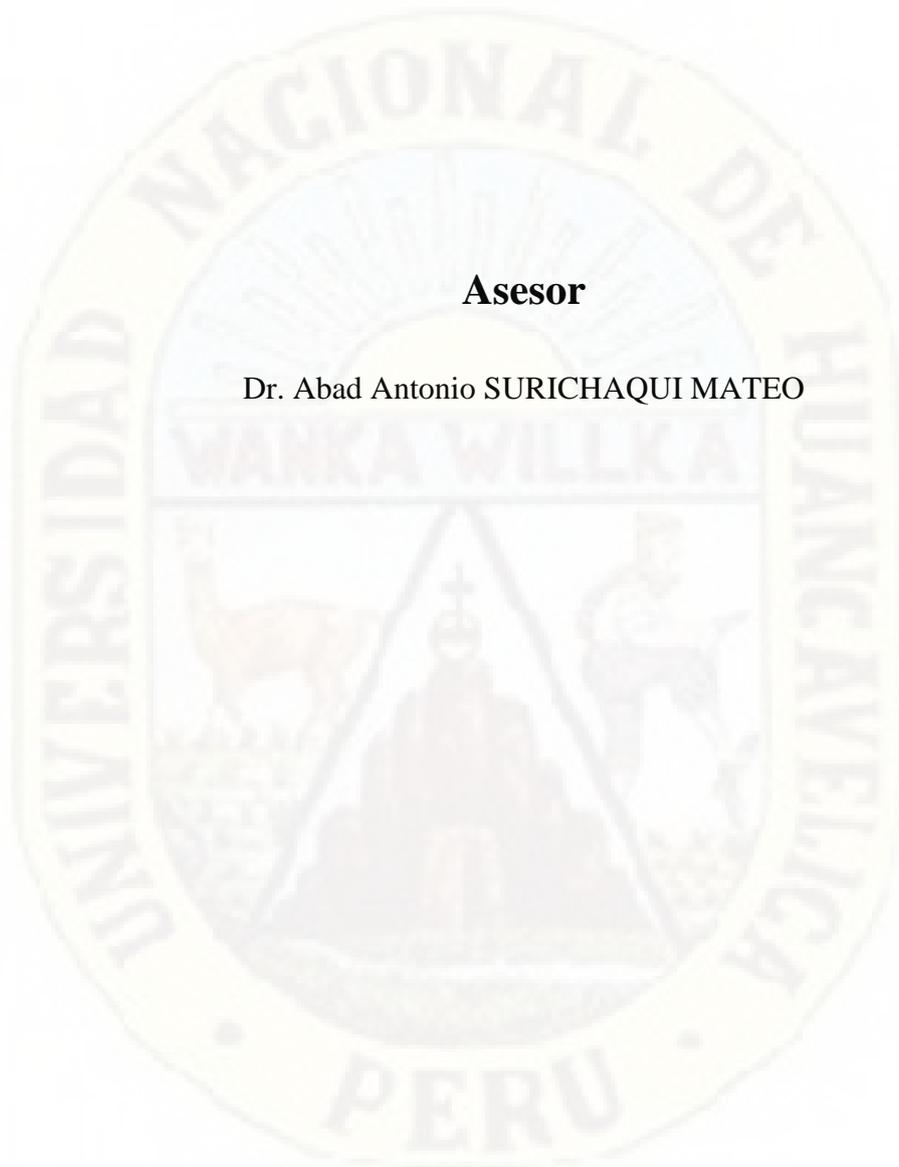
“EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (EFQM) Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COORDINACION ZONAL HUANCAVELICA – PROVIAS DESCENTRALIZADO, AÑO 2018”



Autores

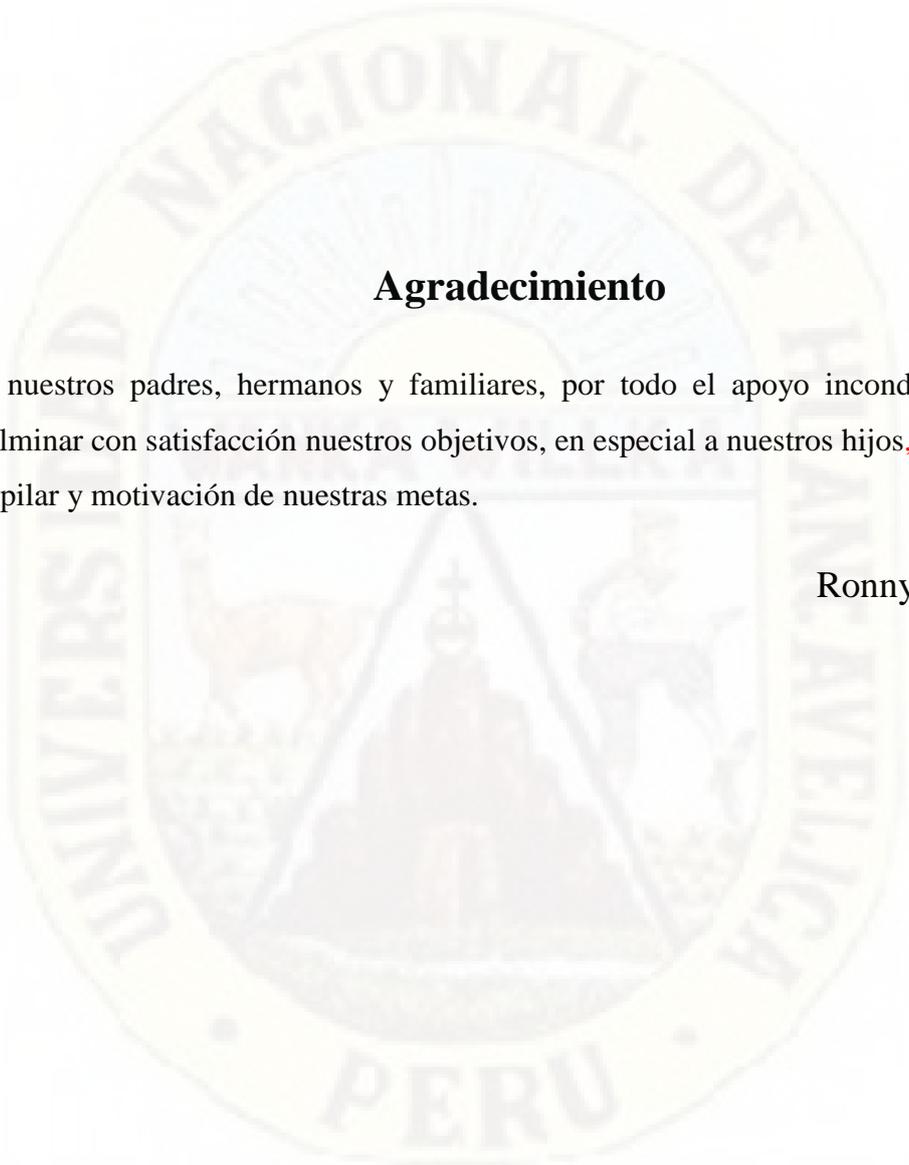
Bach. Yéssica RAMOS LOPEZ

Bach. Ronny MANRIQUE CAYETANO



Asesor

Dr. Abad Antonio SURICHAQUI MATEO



Agradecimiento

A nuestros padres, hermanos y familiares, por todo el apoyo incondicional para culminar con satisfacción nuestros objetivos, en especial a nuestros hijos, quienes son el pilar y motivación de nuestras metas.

Ronny y Yéssica

Tabla de contenido

Acta de Sustentación	ii
Título	iii
Autores	iv
Asesor	v
Agradecimiento	vi
Tabla de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción.....	xvi
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Objetivos de la investigación	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
1.4. Justificación e importancia.....	23
CAPÍTULO II	25

MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes internacionales	25
2.1.2. Antecedentes nacionales	28
2.1.3. Antecedentes locales	31
2.2. Bases teóricas	33
2.2.1. Modelo Gestión de Calidad (EFQM).....	33
2.2.2. Modelo EFQM	37
2.2.3. Descripción del Modelo EFQM de Excelencia.....	38
2.2.4. Criterios de evaluación del Modelo EFQM de Excelencia.....	39
2.2.5. Principios de la Norma de Calidad ISO 9001	44
2.2.6. Compromiso Organizacional.	48
2.3. Formulación de Hipótesis	54
2.3.1. Hipótesis General	54
2.3.2. Hipótesis específicas	54
2.4. Definición de términos	54
2.5. Identificación de variables	57
2.6. Definición operativa de variables e indicadores	58
CAPÍTULO III	60
MATERIALES Y MÉTODOS	60
3.1. Tipo de Investigación	60
3.2. Nivel de investigación	61
3.3. Método de investigación	61
3.4. Diseño de investigación	62

3.5. Población, muestra y muestreo	63
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Muestra.....	66
3.5.3. Muestreo.....	67
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	68
3.8. Descripción de la prueba de hipótesis	69
CAPÍTULO IV.....	70
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
4.1. Presentación de resultados.	70
4.2. Discusión de resultados.....	89
4.3. Proceso de prueba de hipótesis	92
Conclusiones	98
Recomendaciones.....	100
Referencias bibliográficas.....	101
Apéndice.....	104

Índice de tablas

Tabla 01 Dimensiones e indicadores de EFQM	48
Tabla 02 Dimensiones e indicadores De compromiso organizacional	49
Tabla 03 Operacionalización de variables	58
Tabla 01 Número de trabajadores de PROVIAS	65
Tabla 01 Gestión de personal para fortalecer el liderazgo	71
Tabla 02 Políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo	72
Tabla 03 Recursos para fortalecer el liderazgo	73
Tabla 04 Satisfacción del personal	74
Tabla 05 Satisfacción de los usuarios	75
Tabla 06 Impacto social en la población	76
Tabla 07 Los objetivos en el periodo establecido	77
Tabla 08 Mejorar las emociones y significancia de los trabajadores	78
Tabla 09 Políticas de pertinencia y lealtad	79
Tabla 10 Políticas de orgullo y felicidad	80
Tabla 11 Políticas de solidaridad y satisfacción	81
Tabla 12 Políticas frente a la indiferencia y conveniencia	82
Tabla 13 Políticas frente a las consecuencias y costo económico.	83
Tabla 14 Políticas relacionadas a las necesidades económicas.	84
Tabla 15 comodidades y beneficios de los trabajadores	85

Tabla 16 Está reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral.	86
Tabla 17 Está reglamentado aspectos del deber y sentimiento	87
Tabla 18 Está reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento.	88
Tabla 19 Tabla cruzada Modelo de Gestión de Calidad (EFQM)*Compromiso.	92
Tabla 20 Pruebas de chi-cuadrado	93
Tabla 21 Tabla cruzada Liderazgo*Compromiso Organizacional	94
Tabla 22 Pruebas de chi-cuadrado	94
Tabla 23 Tabla cruzada Procesos*Compromiso Organizacional	95
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado	96
Tabla 25 Tabla cruzada Resultados*Compromiso Organizacional	97
Tabla 26 Pruebas de chi-cuadrado	97

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de Gestión Organizacional de Excelencia (EFQM)	21
Figura 1 Modelo EFQM componentes	33
Figura 2 Modelo EFQM y participación	34
Figura 01 Gestión de personal para fortalecer el liderazgo	71
Figura 02 Políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo	72
Figura 03 Recursos para fortalecer el liderazgo	73
Figura 04 Satisfacción del personal	74
Figura 05 Satisfacción de los usuarios	75
Figura 06 Impacto social en la población	76
Figura 07 Los objetivos en el periodo establecido	77
Figura 08 Mejorar las emociones y significancia de los trabajadores	78
Figura 09 Políticas de pertinencia y lealtad	79
Figura 10 Políticas de orgullo y felicidad	80
Figura 11 Políticas de solidaridad y satisfacción	81
Figura 12 Políticas frente a la indiferencia y conveniencia	82
Figura 13 Políticas frente a las consecuencias y costo económico.	83
Figura 14 Políticas relacionadas a las necesidades económicas.	84
Figura 15 comodidades y beneficios de los trabajadores	85
Figura 16 Está reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral.	86

Figura 17 Está reglamentado aspectos del deber y sentimiento

87

Figura 18 Está reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento.

88



Resumen

En la presente investigación se tiene como objetivo principal, determinar de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, teniéndose como base el modelo (EFQM) para medir la variable modelo de gestión de calidad y el compromiso organizacional, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado. Se ha realizado la investigación de la variable modelo de gestión de calidad (EFQM) en sus dimensiones; liderazgo, procesos y resultados y de la variable compromiso organizacional; en sus dimensiones; componente afectivo, componente de continuidad y componente normativo. Se utilizó el estadístico chi cuadrado para determinar la contratación de hipótesis a un 95% de confianza, con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Como resultado se tuvo que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.199 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza, por lo tanto, El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Palabras clave: Modelo de Gestión de Calidad (EFQM), Compromiso Organizacional.

Abstract

The main objective of this research is to determine how the quality management model (EFQM) is related to the organizational commitment of the staff of the Provias Decentralized Huancavelica Zonal Coordination Office, year 2018, taking as a base the model (EFQM) to measure the quality management model variable and the organizational commitment, whose purpose is to improve the quality of service offered by the Provias Decentralized Huancavelica Zonal Coordination Office. Research has been carried out on the variable quality management model (EFQM) in its dimensions; leadership, processes and results and the variable organizational commitment; in its dimensions; affective component, continuity component and normative component. The chi-square statistic was used to determine the hiring of hypotheses at 95% confidence, with a qualitative and quantitative approach. As a result, the value of significance (critical value observed) is $0.199 > 0.05$. Therefore, we accept the null hypothesis and reject the alternate hypothesis at a 95% confidence level.

Keywords: Quality Management Model (EFQM), Organizational Commitment Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

Introducción

El trabajo de investigación que presentamos cuyo objetivo es determinar de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, en lo cual está inmersa en las actividades cotidianas de los trabajadores, entre funcionarios y servidores públicos, entendiendo que el Gobierno Regional a través de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica como persona jurídica tiene mucha importancia en el desarrollo de sus funciones, en bien de la comunidad huancavelicana.

En relación a la investigación para efectos de la presente tesis, además del planteamiento del problema, se determinó las preguntas de investigación, así como los objetivos a lograr, y la justificación correspondiente. Se elaboró el marco teórico y conceptual, así como los datos obtenidos de investigaciones anteriores respecto a la investigación y problemática en cuestión.

Por otro lado, la evidencia empírica se basa en el trabajo de campo con el apoyo de instrumentos de recolección de datos, entre ellos el cuestionario y el empleo de otras técnicas de colección de datos como la observación y el uso de la observación, la que me ha permitido recabar información respecto al tema.

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado en la totalidad de las provincias.

Los resultados no fueron alentadores como se hubiera querido debido a que existe deficiencias en lo que respecta a la gestión de calidad (EFQM) y el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, por lo que debe mejorar el aspecto de gestión de calidad en todos sus niveles, teniendo consideración que ya está normado las políticas de mejora continua, además es una necesidad acorde a la ciencia y la tecnología en las instituciones públicas del estado.

La tesis en su conjunto comprende los siguientes capítulos de acuerdo al esquema del Reglamento de Grados y Títulos:

Capítulo I, contiene el planteamiento y la formulación del problema; los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, en ella desarrollé el marco teórico de los temas relacionados a gestión de calidad (EFQM) y el compromiso organizacional, elaborado sobre la base de la revisión de fuentes de información, tanto de centros de documentación, bibliotecas e internet, así mismo se elaboró las hipótesis correspondientes, a la definición de términos y la operacionalización de variables.

Capítulo III, describe la metodología, población y muestra, así como el diseño de la investigación, y los instrumentos de recolección de datos, con el respecto análisis estadístico de validez y confiabilidad, sobre la que descansa toda la recolección de información.

Capítulo IV, en esta parte se expone los resultados, la discusión de resultados y la demostración o rechazo de la hipótesis general y de las específicas de la investigación.

Al final, se incluimos las conclusiones y recomendaciones, a las que luego de la investigación se han arribado, seguido de los respectivos anexos que permiten conocer y aclarar aspectos procedimentales llevados a cabo en la ejecución de la tesis, en especial los cuadros complementarios más importantes, producto de la data obtenida.

Los autores



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Provias Descentralizado es una Unidad Ejecutora del Ministerio de Transportes y Comunicaciones adscrito al despacho Viceministerial de Transportes, encargada de las actividades de preparación, gestión, administración y de ser el caso ejecución de proyectos y programas de infraestructura de transporte departamental y rural en sus distintos modos; así como el desarrollo y fortalecimiento de capacidades institucionales para la gestión descentralizada del transporte departamental y rural.

Las Oficinas de Coordinación Zonal de Provias Descentralizado, trabajan juntamente con los Institutos Viales Provinciales (IVP), ubicados en cada Provincia de cada Región del país, estos trabajan de la mano con los Gobiernos Regionales y Locales; los IVPs ejecutan el Mantenimiento Rutinario, Mantenimiento Periódico o Rehabilitación de Caminos Vecinales, mediante la contratación de Asociaciones y/o Microempresas.

Estas Asociaciones y/o Microempresas, contratan personal de la zona para la ejecución de Mantenimiento Rutinario, Mantenimiento Periódico o Rehabilitación de Caminos Vecinales; los microempresarios deben de asumir los pagos al personal, así

como otorgar los implementos necesarios (vestimenta, zapatos, herramientas) para que cumplan su labor. Provias Descentralizado financia a los IVPs para que éstos realicen la gestión vial con las Asociaciones y/o Microempresas, cabe precisar que Provias Descentralizado no contrata al personal operativo para realizar las actividades de mantenimiento, sin embargo, debe supervisar la gestión vial. Por lo que los microempresarios rinden cuenta de las actividades que realizan, a los IVP de su jurisdicción, y estos a Provias Descentralizado de cada Región y a la Sede Central ubicada en la región Lima.

La oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado se encuentra ubicada en Jr. Hipólito Únanse N° 492 del distrito, provincia y región de Huancavelica, trabaja en coordinación con 07 IVPs de las 07 Provincias de la Región de Huancavelica; y se ha podido observar los siguientes problemas:

- Liderazgo débil.
- Desconocimiento en temas de gestión de calidad
- Algunas IVPs desconocen los procesos administrativos, para realizar trámites.
- Cambios de personal constante.
- Los trabajadores de las Asociaciones y/o Microempresas no reciben el pago oportuno, debido a la demora en trámites documentarios, así como también a que los microempresarios entregan de forma tardía sus informes mensuales.
- La mayoría de los trabajadores de las Asociaciones y/o Microempresas rotan al terminar el mes, esto impide continuar el Mantenimiento de caminos vecinales con la misma magnitud, esto conlleva a la premura en la contratación de personal, se adquiere implementos de seguridad ya que muchos de los trabajadores no devuelven los implementos prestados, por lo tanto, genera más gasto al microempresario.

- En cuanto a los microempresarios, estos no cumplen con otorgar los implementos a los trabajadores por que al rotar a los trabajadores, éstos no devuelven los implementos que se le entregaron, y el microempresario tiene que comprar mensualmente estos implementos.
- La demora en los trámites documentarios, ocasiona el retraso en el pago al microempresario, esto ocasiona demora en la adquisición de implementos para los trabajadores.
- Demora en la Transferencia de Recursos Financieros de la Sede Central de Provias Descentralizado a la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica, debido a los trámites burocráticos y a la rendición tardía del uso de los recursos financieros.
- El trámite documentario es lento, ya que se emite información a través de documentos de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica hacia cada IVP de cada provincia, en aproximadamente 02 días, y de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica a la sede Central de Provias Descentralizado en 02 días, haciendo un total 04 días para derivar un documento, esto conlleva a un proceso lento, que retrasa el normal avance al cumplir sus objetivos.

Como se puede apreciar, la gestión de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, viene afrontando un conjunto de problemas y debilidades, que se constituyen en retos y desafíos para el futuro. La necesidad de fortalecer la gestión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Provias Descentralizado, Institutos Viales Provinciales (IVP), el trabajo conjunto entre Municipalidades provinciales y distritales; para mejorar la calidad de la red vial, el desarrollo del talento humano, la interrelación e interacción con entidades nacionales y extranjeras son tareas urgentes que se deben afrontar de una manera planificada y organizada a fin de lograr los resultados más óptimos.

Después de haber identificado con claridad los principales problemas y debilidades de la gestión de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, en el cual se aprecia claramente que la organización actualmente

viene afrontando un conjunto de retos y desafíos relacionados al servicio de la red vial para el desarrollo de la sociedad y se cumpla con la política de la inclusión social, se considera que el “Modelo de gestión organizacional de excelencia” (EFQM – European Foundation for Quality Management), es una herramienta de primer nivel que puede orientar los cambios necesarios para mejorar el servicio a las diferentes provincias, distritos, comunidades y anexos de la Región Huancavelica y plantear mejoras orientadas a lograr un excelente servicio.

El modelo de gestión organizacional de excelencia, es un enfoque para lograr la excelencia sostenible; está basado en nueve criterios. Cinco de ellos son agentes facilitadores y cuatro son resultados. Los agentes facilitadores cubren lo que una organización hace y los resultados cubren lo que una organización consigue.

En suma, todos los problemas mencionados nos llevan a un problema general, que sería la falta de una gestión adecuada en la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, y que el modelo EFQM mejorará la situación.



Fig. No. 01 Modelo de Gestión Organizacional de Excelencia (EFQM)

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018?
- ¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018?
- ¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.
- Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.
- Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

1.4. Justificación e importancia.

El presente trabajo de investigación nace a consecuencia de la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado e insatisfacción del personal que labora en su institución, por lo que se desarrolla la investigación con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado y mejorar la atención a los usuarios.

El presente proyecto de investigación será de vital importancia ya que permitirá a la entidad mejorar la selección del personal idóneo para el puesto de trabajo que se necesite cubrir y de este modo mejorar la calidad del servicio al público en la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado.

Además, se justifica en los siguientes:

- **Justificación Práctica.** La investigación también es importante porque recomienda políticas y estrategias orientadas a incrementar la satisfacción de los pobladores y la sociedad en general, cuyo eje es la existencia de un servicio orientado a las necesidades de transporte vial. Al mismo tiempo se genera una ventaja competitiva sana, que fortalece la posición de la comunidad y anexos con miras a mejorar la competitividad de la zona.
- **Justificación Teórica.** La investigación aporta conocimientos nuevos al ámbito local, regional y nacional, sobre la aplicación del modelo EFQM. La información obtenida apoya los planteamientos de la gestión de calidad en base a las normas de calidad NTP-ISO 9001:2008, queda así demostrada que los cinco agentes facilitadores que esta norma plantea pueden utilizarse en el contexto de cualquier empresa pública o privada. La investigación sirve como antecedente y referente teórico para futuros estudios relacionados a mejorar la calidad y competitividad en el sector público.
- **Justificación Metodológica.** Dentro de la justificación metodológica de la presente investigación se encuentra que la elaboración y aplicación del

instrumento de recopilación de datos para cada una de las variables y que se indaga mediante métodos científicos, son situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, y una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y por otras instituciones de investigación.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Martínez (2014) En su Tesis: Modelo de evaluación y diagnóstico de excelencia en la gestión, basado en el cuadro de mando integral y el modelo EFQM de excelencia, aplicado a las Cajas Rurales de la Universidad Tecnológica de Valencia. España. Llega a las siguientes conclusiones:

No se ha podido mantener la hipótesis de influencia de los Resultados en la Sociedad sobre los Resultados Comerciales y Empresariales, relación que se había postulado como directiva. Hemos apuntado en ese mismo apartado, la dificultad de medir el constructor de Responsabilidad Social, cuya unidimensionalidad se cuestiona, ya que se asienta en tres pilares: People, Profit y Planet. Una posible vía de investigación incluiría encontrar un instrumento de medida de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cajas Rurales, que son entidades que en sus mismos estatutos llevan implícitos los

principios del Pacto Global, por su paralelismo con los principios del cooperativismo. Con la finalidad de poder utilizar otras técnicas estadísticas, sería deseable ampliar el estudio a una muestra y población mayor. Se podría, utilizando la misma herramienta de autodiagnóstico utilizar una muestra significativa de todas las Cajas Rurales españolas. Se podría de esta forma hacer por ejemplo, análisis factorial confirmatorio del constructo de Responsabilidad Social Corporativa utilizando ecuaciones estructurales. Queda abierto el estudio a pymes de otros sectores, para la realización de contraste intersectorial.

Rodríguez (2011) En su Tesis: Implementación de BMP, como herramienta de integración y administración de una organización. de la Universidad Católica De Loja Ecuador. Llega a las siguientes conclusiones:

BMP constituye una de las tendencias de gestión que permite de manera deliberada y colaborativa manejar sistemáticamente todos los procesos de negocio de una empresa, basándose en el ciclo de mejoramiento continuo de los procesos de negocio, el cual permite modelar, automatizar, manejar y optimizar procesos para incrementar la rentabilidad del negocio.

BMP es usado para comunicar una amplia variedad de información a una amplia variedad de usuarios, técnicos, analistas y para gente no experta.

Recomienda la metodología BMP, porque permite definir de manera precisa e inteligible los procesos de una empresa, sea que provee de bienes y/o servicios. Además, las herramientas de soporte como reglas del negocio permiten cambios rápidos a las reglas que controlan los procesos. BAM permite un monitoreo activo y on-time, el bus de servicios empresariales ESB permite integrar otras aplicaciones y reutilizar aquellas existentes sin tener que volver a desarrollarlos.

Fernández (2015), en su investigación titulada “Calidad en atención a usuarios de la administración pública”, desarrolla en la Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, sede Chile, nos presenta el siguiente resumen:

La administración pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al ciudadano. Teniendo en cuenta esto, el objetivo de la presente investigación consistió en diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos en el área de obra social de la institución y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas. Para ello se utilizaron dos encuestas, que buscaron medir cómo se percibe el servicio y cuáles son las expectativas del afiliado; y una entrevista realizada a la delegada local de la obra social en la ciudad de Esquel a fin de conocer e interiorizarse en la Institución y sus valores. Dando como resultado que dimensiones como la Amabilidad y cortesía, la Capacidad de respuesta y Transparencia son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción. A ellas se le agrega la Competencia, que si bien el afiliado se encuentra satisfecho, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua. Esto planteó el desafío de elaborar propuestas de mejora en la atención al afiliado para prestar un servicio de calidad.

Pedraza Melo et al (2014), en su artículo titulado “Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”, desarrollado en México, el autor nos presenta el siguiente resumen:

El estudio de la administración pública es un contexto de permanente interés en nuestros tiempos, por las circunstancias que caracterizan su gestión en términos de calidad y eficiencia en su desempeño. Esta investigación analizó

la calidad de los servicios de salud en el sector público mexicano. La investigación se abordó mediante la estrategia multicaso. Se aplicó cuestionario a usuarios de seis hospitales. La confiabilidad de la escala se determinó con Alfa de Cronbach. Con técnicas de ANOVA y prueba t se analizó las diferencias de percepción en los cinco factores determinantes de la calidad, identificados en este estudio por medio del análisis factorial exploratorio, con respecto a variables como sistema de afiliación, escolaridad, residencia, unidad hospitalaria, edad y sexo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ponce (2017), en su investigación de maestría titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles”, desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, nos presenta el siguiente resumen:

El objetivo general de la tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Empresas de Transportes de Automóviles Huancayo - La Oroya” es establecer cómo es la relación que existe entre la calidad de servicio de Transporte y la satisfacción del usuario de la Asociación de Empresas de Transporte en Automóviles Huancayo - La Oroya. El tipo de investigación es básica, con un nivel correlacional. El diseño empleado es el no experimental, transversal y correlacional-causal. Los métodos de investigación utilizados han sido: el método científico, inductivo-deductivo y analítico sintético. Se eligió mediante un muestreo aleatorio simple una muestra de 374 usuarios. Los instrumentos utilizados han sido una escala de calidad de servicio mediante la metodología SERVPERF y una escala de satisfacción del cliente. Con la prueba del coeficiente de correlación de Pearson de 0.683, se demuestra que la relación es directa y significativa entre la calidad de servicio de Transporte y la satisfacción del usuario de la empresa de transporte Huancayo – La Oroya. Existe una relación media entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Asencios (2016), en su investigación de maestría titulado “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, el autor nos presenta el siguiente resumen:

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 135 servidores administrativos nombrados del régimen laboral 276 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores de las áreas administrativas del Hospital Nacional Hipólito Unanue y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico (Alfa de Cronbach, KR-22). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) las capacidades tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

Chicana (2016), en su investigación titulada “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016”, desarrollada por la Universidad Cesar Vallejo, el autor nos presenta el siguiente resumen:

La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo multivariable, de diseño no experimental, conformada por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda muestra fueron 376 usuarios, ambas muestras son de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una

encuesta de opinión a través de dos cuestionarios. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva llegando a la conclusión general que entre los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como deficiente la gestión de la calidad de servicio. Además, se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se evalúa como una gestión ineficiente en la satisfacción del usuario. Luego se dieron las recomendaciones que ayudarán a brindar una mejor calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Arrué (2014), en su investigación de maestría titulada “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL LORETO desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, desarrollada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, el autor nos presenta el siguiente resumen:

La presente tesis desarrolla un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental. Esta percepción de calidad incide en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Éste es un aspecto de gran significancia el cual tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de éste, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público. Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el

usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

2.1.3. Antecedentes locales

Rojas y Ramos (2018), en su investigación titulada “Gestión del conocimiento y los procesos organizacionales del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huancavelica año 2016”, desarrollada en la Universidad Nacional de Huancavelica, nos presentan el siguiente resumen:

La nueva economía, la globalización y las nuevas tecnologías son algunos de los elementos que han hecho que la gestión del conocimiento vaya adquiriendo cada vez más importancia. Con esta visión la investigación estableció como objetivo determinar la relación de la gestión del conocimiento en los procesos organizacionales del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huancavelica al año 2016, cuyo desarrollo y resultados conllevaron a un estudio factible, estructurado bajo los parámetros de una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; los métodos fueron a nivel general el método científico y a nivel específico el inductivo, descriptivo y correlacional; la población y muestra fue de tipo intencional constituido por el personal administrativo en un total de 30, para el trabajo de campo se empleó la técnica de la encuesta, el cual presentó un cuestionario estructurado con preguntas abiertas de 30 ítems para cada variable de estudio; el instrumento de la encuesta se estructuró para conocer y analizar la relación de las variables en estudio: gestión del conocimiento y los procesos organizacionales, diseñado bajo una escala de valoración de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 64.2% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% demostrando así que la relación es positiva o directamente proporcional. Así mismo, los resultados han evidenciado que el 6,7% de casos tienen la percepción que la gestión del conocimiento es regular, el 60,0% la consideran

bueno y el 33,0% lo consideran muy bueno; en cuanto a los procesos organizacionales los sujetos en estudio consideran que el 20,0% es bajo, el 60.0% tienen un nivel medio y el 20,0% demuestran un nivel alto.

Lliuyacc y Velarde (2016), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y el clima organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angaraes – 2014”, desarrollada en la Universidad Nacional de Huancavelica, los autores nos presentan el siguiente resumen:

Crear un ambiente favorable en el cual el personal no sólo pueda sentirse bien, sino que pueda encontrar un verdadero lugar de desarrollo, es el reto de la gestión del talento humano, es el reto de las nuevas propuestas que hasta el mismo estado peruano está incorporando dentro de su plan de modernización. Las Municipalidades son una de las instituciones que se plegarán este nuevo reto entiendo que su rol es de servicio a la ciudadanía, es decir, se necesita tener información, informes y/o análisis sobre el estado situacional del personal es por ello que nuestra investigación se ha centrado en la Municipalidad Provincial de Angaraes de la Región Huancavelica con el fin de encontrar la relación entre las variables de estudio, así este trabajo contempla el resumen, introducción, marco teórico, metodología de la investigación y presentación de resultados. Además, constan los objetivos generales como específicos. Es así que aplicando los instrumentos de recolección de datos a 80 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes se concluye que existe una relación directa y poco significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Angaraes 2014. Deducimos que el nivel bajo de correlación se debe a los medianos niveles de percepción de ambas variables además considérese que el 25% y 22.1% de los trabajadores califican como bajo a las variables de clima organizacional y gestión del talento humano en la Municipalidad de Angaraes respectivamente

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo Gestión de Calidad (EFQM)

En un artículo: Validación de un modelo para medir la calidad; Emilio Ignacio García. (2007). Concluye:

Las siglas EFQM constituyen el acrónimo en inglés de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management) que es una “organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por 14 importantes empresas europeas”. La razón de ser de esta organización, es ser la “fuerza de excelencia en las organizaciones europeas de manera sostenida”. Su visión, sería conseguir “un mundo en que las organizaciones europeas sobresalgan por su excelencia”. En España la EFQM está representada oficialmente por el Club Excelencia en la Gestión, una organización sin ánimo de lucro creada en 1991 por 21 empresas españolas.



Fig. No. 01 Modelo EFQM componentes.

En 1991, con financiación de la Unión Europea, la EFQM creó un modelo de evaluación de la calidad destinado a facilitar la introducción de la Gestión de la Calidad Total en las empresas europeas. Desde 1999 dicho Modelo se conoce como “Modelo

EFQM de Excelencia 2000”. Es importante señalar que se trata de un modelo de evaluación, más concretamente de autoevaluación, y no de un modelo de acreditación externa. También hay que señalar que desde 1992 la EFQM convoca, junto con la Comisión Europea y la Organización Europea para la Calidad (EOQ), el Premio Europeo a la Calidad, que sí implica una auditoría externa. Desde 1996 al Premio pueden presentarse organizaciones del sector público, y desde 1997 las Pequeñas y Medianas empresas.

La idea central del modelo EFQM se sintetiza de la siguiente manera: “La satisfacción de los clientes y empleados, se consiguen mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización, a través de una adecuada utilización de los recursos humanos, y el resto de los recursos, con una perfecta gestión de los procesos más importantes de la organización, con objeto de conseguir unos resultados excelentes”.

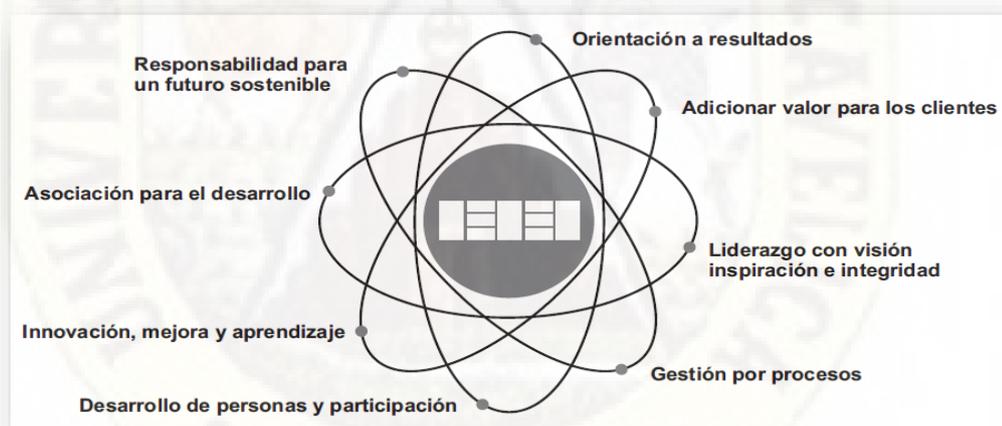


Fig. No. 02 Modelo EFQM y participación: Gobierno – Empresa – Comunidad – Sociedad

En su artículo; “Aplicaciones prácticas del modelo EFQM de excelencia en pymes: Su papel e importancia en la empresa”. (Revista Economía Industrial No. 330: Francisco Corma Canós). 2009. Editorial Diaz Santos. España. Menciona:

Manifiesta que los procesos constituyen para muchas empresas la base de su gestión estratégica. Esto se debe por la flexibilidad que ofrece este tipo de organización

y de gestión por procesos para adaptarse a los frecuentes cambios de entorno y de mercado.

Esta capacidad de adaptación al mercado o a los clientes hace que los modelos de gestión orientados a la Calidad Total, como el Modelo EFQM de Excelencia, centren su atención en los procesos como la palanca más potente para actuar sobre los resultados de forma efectiva y sostenida a lo largo del tiempo. Se dispone en estos momentos de numerosas técnicas, tanto para actuar sobre los procesos, como para emplear los procesos dentro de la política y la estrategia de la empresa.

Entre las técnicas para adaptar procesos individuales o grupos relacionados de ellos a las necesidades cambiantes de la empresa destacan por su uso extendido, con bastante éxito, el Método sistemático de mejora para cambios graduales, y la Reingeniería, cuando la situación requiere un salto drástico o una orientación completamente nueva.

Estas dos técnicas son más necesarias que nunca para afinar el rendimiento de los procesos, cuando éstos constituyen un elemento fundamental en la gestión integrada: de la empresa, de modo que toda decisión política o estratégica de la empresa se despliega y ejecuta por medio de la red de procesos, que conforman sus actividades.

En su artículo; “Manual de sistemas de gestión de calidad”. (Elaborado por docentes de la carrera de Administración de la Universidad de Sonora). 2007. Universidad de Sonora. México.

Documento que apoya las actividades del Programa de Fortalecimiento del Sistema de Gestión y Certificación de los Procesos de Gestión, las cuales están enfocadas a mejorar la calidad en los servicios de la Universidad de Sonora. Menciona que la educación es el principal valor que puede lograr el ser humano y de ella depende el desarrollo y el bienestar de las comunidades.

Un pilar muy importante para lograr una educación de excelencia es el servicio de alta calidad que la administración debe ofrecer a la comunidad universitaria, donde la calidad lo entiende como servicios dados con respeto, confiabilidad, siempre disponibles y consistentes, donde el eje gira sobre la satisfacción de los usuarios que los soliciten.

En su artículo; “Gestión por procesos”. (Revista de Negocios Leadership: José Antonio Pérez Fernández). 2008. CLADEA. Barcelona España. Llega a las siguientes conclusiones:

Gestión y proceso son dos términos que hay que comprender para que el sistema de gestión de la calidad sea una herramienta eficaz. El término proceso lleva implícita la orientación del esfuerzo de todos los integrantes de una empresa al cliente y el término gestión da por supuesta la búsqueda de objetivos de mejora.

La aplicación de un concepto conocido (gestión) a otro también conocido, pero poco empleado (procesos) plantea una serie de interrogantes; ¿Cuántos procesos hay en mi empresa?, ¿Cómo se planifican los procesos?, ¿Cómo se gestionan?

El artículo muestra herramientas que permiten la identificación y sistematización de los procesos de una empresa para pasar posteriormente a presentar un modelo de gestión basado en la aplicación del ciclo PDCA y en el diseño de las herramientas pertinentes para hacer la medición y el seguimiento del proceso (indicadores). Asimismo, el artículo ha sido diseñado pensando en los gerentes de empresa, mandos y directivos con responsabilidad departamental y para todas aquellas personas que deseen mejorar la calidad de su gestión y, de manera específica, para los responsables de administrar el sistema de calidad.

En su artículo; “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”. (Revista de Negocios Leadership: Miguel Angel Mallar). 2010. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Manifiestan:

Cada vez más se observan los esfuerzos orientados a adecuar organizaciones al complejo escenario en que se mueven. Cambios de reglas de juego, incremento de la competencia, apertura al mundo a través de la tecnología, hacen al cliente mucho más exigente, modificando sus demandas y necesidades.

La Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas. En este trabajo se considerará a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, donde la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia una concepción horizontal, desplazándose el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, como metodología para mejorar el rendimiento, concentrándose en el diseño disciplinado y cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización.

Concluyendo, la metodología de aplicación de la Gestión basada en Procesos se trata de una herramienta de gestión adecuada para el momento actual, constituyéndose con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores.

2.2.2. Modelo EFQM

El modelo EFQM de Excelencia es un instrumento conceptual para la autoevaluación de empresas y que fue propuesto por la fundación EFQM, que es una organización sin fines de lucro, fundada en 1988 por catorce Empresas Europeas las cuales fueron: Bosch, BT, Bull S.A, Ciba.Geigy AG, Dassault Aviation, AB Electrolux, Fiat Auto, KLM-Royal Dutch Airlines, Nestlé, Olivetti, Philips, Renault, Volkswagen, Gebruder Sulzer.

Este modelo fue implantado en 1991 con la finalidad de efectuar una autoevaluación a las organizaciones, y en octubre de 1992 se entrega por primera vez el premio creado por esta fundación. En Europa, este modelo es el más utilizado y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones en la mayoría de los premios nacionales y regionales de calidad en toda Europa.

La intención del Modelo EFQM de Excelencia, es ayudar a las organizaciones Europeas a conocerse mejor para así lograr la excelencia. Su Misión es ser la fuerza impulsora de la excelencia en las organizaciones Europeas de forma sostenida.

Este modelo promueve el establecimiento de alianzas, a nivel nacional, con organizaciones similares a fin de promover la excelencia sostenida en las organizaciones Europeas. Todas estas organizaciones colaboran con la EFQM en la elaboración de los Conceptos Fundamentales de la excelencia y promocionan el Modelo EFQM de Excelencia.

En el año 1997, la fundación realizó una revisión de los criterios, y dos años después es cuando se aprueba la nueva versión del modelo, que fue presentado en abril del año 1999 en la reunión anual de la EFQM. Para el año 2000, el modelo es utilizado para evaluar las candidaturas al Premio Europeo de la Calidad.

En la actualidad esta fundación cuenta con más de 800 organizaciones asociadas, provenientes en la mayor parte de los países Europeos y de los sectores empresariales. La fundación se ocupa de reforzar, estimular y asistir al desarrollo de la mejora de la calidad con el propósito de incrementar la eficacia y eficiencia en las organizaciones.

2.2.3. Descripción del Modelo EFQM de Excelencia

Es un modelo no prescriptivo, es decir el modelo no impone lo que hay que hacer sino depende de cada unidad las acciones a emprender para así lograr la eficiencia de la organización. El modelo EFQM considera nueve criterios, los cuales se estructuran en dos grupos: los agentes facilitadores (criterios del 1 al 5) que examina

como realiza la organización las actividades claves y el grupo de resultados (criterios del 6 al 9) que se ocupa de los resultados que está obteniendo la organización. Los nueve criterios se desglosan en 32 sub criterios, que a su vez contiene, cada uno de ellos, determinados aspectos a considerar para tener mayor conocimiento de la gestión y desempeño dentro de ese sub criterio. Los criterios se utilizan como herramientas de comparación para evaluar el progreso de la organización hacia la excelencia.

El modelo se fundamenta de la siguiente premisa: “Los resultados excelentes en el Rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúa, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas, Recursos, y los Procesos”

2.2.4. Criterios de evaluación del Modelo EFQM de Excelencia

El Modelo EFQM presenta nueve criterios que son explicados, tanto por la Fundación Europea (2003) como por Merino 2006, estos criterios son:

2.2.4.1. Criterio 1: Liderazgo

Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos.

En períodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

- El criterio “Liderazgo” cubre los cuatro sub criterios siguientes:
- Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.

- Los líderes se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.
- Los líderes interactúan con clientes, asociados y representantes de la sociedad.
- Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la Organización.

2.2.4.2. Criterio 2: Política y Estrategia.

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

El criterio “Política y Estrategia” cubre los cinco sub criterios siguientes:

- Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia.
- La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad son el fundamento de la política y estrategia.
- Desarrollo, revisión y actualización de la política y estrategia.
- Despliegue de la política y estrategia mediante un esquema de procesos clave.
- Comunicación e implantación de la política y estrategia.

2.2.4.3. Criterio 3: Personas.

Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y

facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

El criterio “Personas” cubre los cinco sub criterios siguientes:

- Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.
- Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
- Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.
- Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.
- Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

2.2.4.4. Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

El criterio “Alianzas y Recursos” cubre los cinco sub criterios siguientes:

- Gestión de las alianzas externas.
- Gestión de los recursos económicos y financieros.
- Gestión de los edificios, equipos y materiales.
- Gestión de la tecnología.

- Gestión de la información y del conocimiento.

2.2.4.5. Criterio 5: Procesos

Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

El criterio “Procesos” cubre los cinco sub criterios siguientes:

- Diseño y gestión sistemática de los procesos.
- Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.
- Producción distribución y servicio de atención de los productos y servicios.
- Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

2.2.4.6. Criterio 6: Resultados en los clientes

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

El criterio “Resultados de los Clientes” cubre los dos subcriterios siguientes:

- Medidas de percepción.
- Indicadores de rendimiento.

2.2.4.7. Criterio 7: Resultados en las personas

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

El criterio “Resultados en las Personas” cubre los dos subcriterios siguientes:

- Medidas de percepción.
- Indicadores de rendimiento.

2.2.4.8. Criterio 8: Resultados en la sociedad

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

El criterio “Resultados en la Sociedad” cubre los dos subcriterios siguientes:

- Medidas de percepción.
- Indicadores de rendimiento.

2.2.4.9. Criterio 9: Resultados clave

Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia

El criterio “Resultados Clave del Rendimiento” cubre los dos sub criterios siguientes:

- Resultados Clave del Rendimiento de la Organización.
- Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización.

2.2.4.10. La Autoevaluación

La autoevaluación consiste en un análisis global, constante y periódico de las actividades de una organización comparada con el Modelo EFQM.

El objetivo de la autoevaluación es distinguir los puntos fuertes y áreas de mejora de una organización con la finalidad de proponer planes de mejora que lo lleve a la excelencia.

El proceso metódico y continuado puede lograr beneficios como:

- Identificar las mejoras de la organización.
- Estimular y fortalecer la participación de las personas.
- Descubrir aspectos relevantes que ayuden a la planificación estratégica.

La autoevaluación según el modelo EFQM conlleva elementos de cambio a todos los niveles. No se trata solamente de mejorar lo que se está haciendo sino de hacer cosas distintas. La garantía de llevar a cabo la autoevaluación con éxito depende de dos factores: uno técnico y otro de compromiso.

El componente técnico supone obtener conocimiento sobre: el modelo, las técnicas de autoevaluación y la capacidad de la organización para llevarla a cabo

2.2.5. Principios de la Norma de Calidad ISO 9001

Estos principios, se consideran básicos en cualquier Organización que desee permanecer vigente en el mercado, indistintamente de la obtención de la certificación. Es recomendable seguir los principios de la norma de calidad ISO 9001 que permitan mejorar la capacidad de competencia y permanencia de nuestra organización.

Los 8 principios básicos de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos

- Enfoque de sistema para la gestión
- La mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

2.2.5.1. Principio 1 - Enfoque al cliente

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

Dirigir y operar la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado con éxito, requiere de una gestión sistemática y visible. El éxito deberá ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para la mejora continua de la eficacia y eficiencia del desempeño de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas.

2.2.5.2. Principio 2 – Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.”

El líder establece una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución, liderar la organización con el ejemplo, a fin de desarrollar confianza entre el personal, crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal.

2.2.5.3. Principio 3 - Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.”

La Alta Dirección deberá lograr un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, también un personal valorado por su trabajo y deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

2.2.5.4. Principio 4 - Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Esto implica:

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado opere de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso.

2.2.5.5. Principio 5 - Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Si la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado adopta el enfoque de sistema para la gestión, generará confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios, además proporcionará una base para la

mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas, así como el éxito de la organización.

2.2.5.6. Principio 6 - Mejora continua.

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

2.2.5.7. Principio 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Es basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información recopilada. En este contexto, la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado deberá analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, así como para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.

2.2.5.8. Principio 8 - Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una Organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Establecer relaciones con los proveedores y los aliados de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado para promover y facilitar la comunicación, con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.

Concluye El modelo EFQM considera nueve criterios, los cuales se estructuran en tres grupos: Liderazgo, procesos y resultados que examina como realiza la organización las actividades claves, los procesos y el grupo de resultados que se ocupa

de los resultados que está obteniendo la organización de acuerdo a Ignacio (2007) expone la validación de un modelo para medir la calidad:

Dimensión	Indicador
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de personal • Políticas y estrategias • Recursos
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de personal • Satisfacción de los usuarios • Impacto social
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos logrados

Fuente: Ignacio (2007).

2.2.6. Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).

El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas. (Mathieu y Zajac, 1990).

Robbins (2009), define el compromiso organizacional como la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

Davis y Newstrom (2000), definen el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

De acuerdo con Arciniega (2002, citado en Ríos, 2010) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

2.2.6.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997) manifiesta que el compromiso organizacional es compuesto por 3 dimensiones:

- Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.
- Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización.
- Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.

Dimensión	Indicador
Componente afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones • Significancia • Pertenencia • Lealtad • Orgullo • Felicidad • Solidaridad • Satisfacción
Componente de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Conveniencia • Consecuencias • Costo económico • Necesidad económica • Comodidad • Beneficios
Componente normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación moral • Lealtad • Sentimiento de culpabilidad • Deber • Reciprocidad

Fuente: Meyer y Allen (1997)

2.2.6.2. Factores que influyen en el compromiso organizacional

Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) considera algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- Competencia personal percibida (positiva)
- Consideración del líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Ambigüedad del rol (negativa)
- Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

Por otro lado, Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- Estrés (negativa)

2.2.6.3. Factores inhibidores de compromiso organizacional

Varona (1993, citado en Ríos, 2010), manifiesta que existen tres tipos de factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional según el ámbito en el que se desenvuelve:

- Factores personales. Los cuales se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética del trabajo, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.
- Factores organizacionales. Encontrando su origen en características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.
- Factores relacionales. Que al igual que los motivadores tienen relación directa con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

2.2.6.4. Determinantes del compromiso organizacional

Según Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

- Características personales demográficas del individuo. Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en la organización. En cuanto a la edad, la autora manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden comprometerse

más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

- Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral: Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) nos menciona que las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados favorables cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados.
- Características del puesto y condiciones laborales. Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras.

2.2.6.5. Importancia del compromiso organizacional

El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo

una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel y cols, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018

2.3.2. Hipótesis específicas

- El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018
- El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018
- El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

2.4. Definición de términos

- Acción Correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción Preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

- Alta Dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Aseguramiento de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Característica de la Calidad. Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- Cliente. Organización o persona que recibe el resultado de un proceso.
- Control de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad
- Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Documento. Información y su medio de transporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento, documento, plano, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- Efectividad. Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones habituales, por la generalidad del sistema, en la organización real, con los medios disponibles. Se refiere al cumplimiento de objetivos previamente determinados y desplegados en la ejecución de distintas actividades en la Unidad. Es medible a través de indicadores directos e indirectos de forma sistematizada.
- Eficacia. Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones ideales o de laboratorio. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Gestión de la Calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.
- Indicador. Es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las actividades. Un indicador expresa la información como un suceso o un ratio (índice) de sucesos.
- Liderazgo. Es aquello que estimula e incita a individuos y equipos a dar lo mejor de ellos mismos.
- Manual de Calidad. Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Mejora Continua. Parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla una organización para proporcionarles cada vez una mayor eficacia y/o una mayor eficiencia.
- Política de Calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Sistema de Gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Valores. Descripción de los principios/filosofías que deben preponderar en la organización o cualidades (morales y/o técnicas) que deben ser propiciadas cómo sustento de la misión y la visión de la empresa.

2.5. Identificación de variables

Variable dependiente: Modelo de Gestión de Calidad (EFQM)

Dimensiones:

- liderazgo
- procesos
- resultados

Variable independiente: Compromiso Organizacional

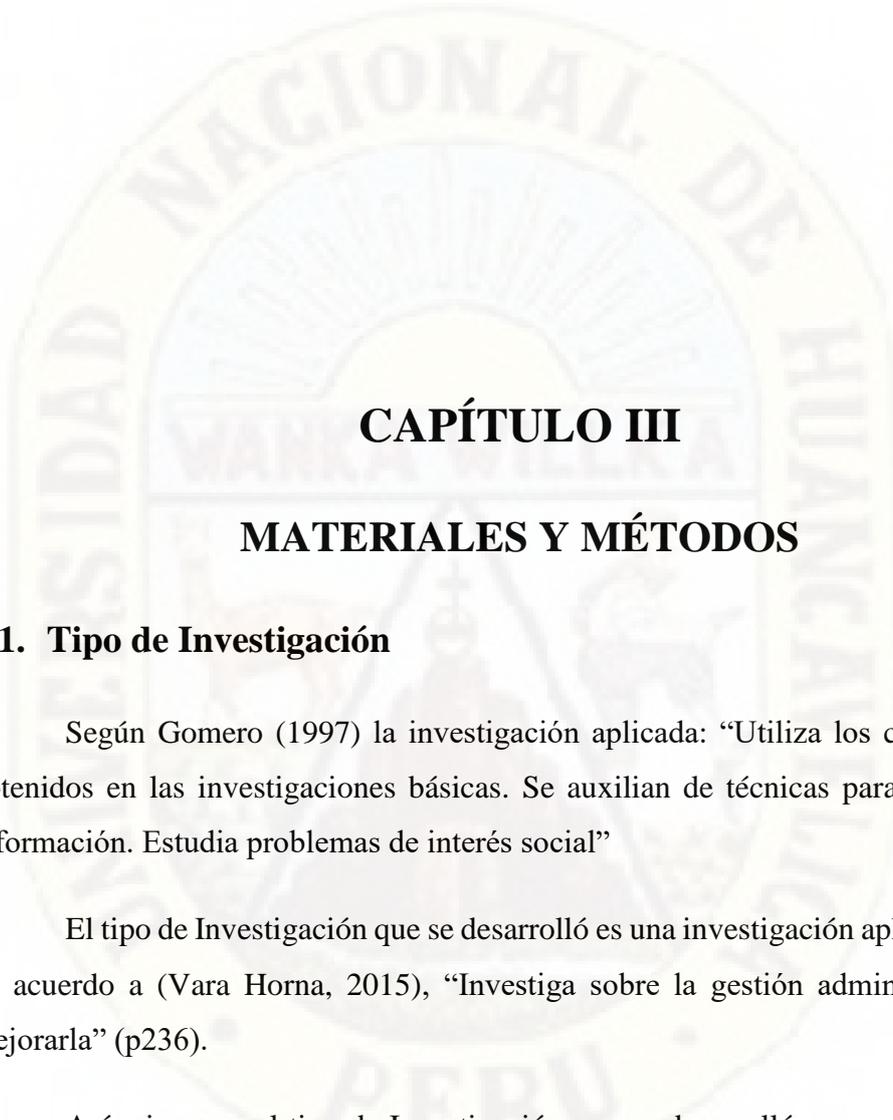
Dimensiones:

- Componente afectivo
- Componente de continuidad
- Componente normativo

2.6. Definición operativa de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Evaluación
MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)	El modelo EFQM considera nueve criterios, los cuales se estructuran en tres grupos: Liderazgo, Procesos y Resultados, que examina como realiza la organización las actividades claves, los procesos y el grupo de resultados que se ocupa de los resultados que está obteniendo la organización de acuerdo a Ignacio (2007)	Por ello que se considera para la presente investigación nueve criterios, los cuales se estructuran en tres grupos: Liderazgo, Procesos y Resultados, que examina como realiza la organización las actividades claves, los procesos y el grupo de resultados que se ocupa de los resultados que está obteniendo la organización	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de personal Políticas y estrategias Recursos 	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> Nunca Muy pocas veces Regularmente Casi siempre Siempre
			Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de personal Satisfacción de los usuarios Impacto social 	
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos logrados 	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis y Newstrom (2000), definen el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una	En tanto debemos continuar en ese orden de idea del autor, para tener presente los tres compromisos; Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Emociones Significancia Pertenencia Lealtad Orgullo Felicidad Solidaridad Satisfacción 	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> Nunca Muy pocas veces Regularmente Casi siempre Siempre
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Indiferencia Conveniencia Consecuencias Costo económico Necesidad económica Comodidad Beneficios 	

	<p>organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.</p> <p>Meyer y Allen (1997) manifiesta que el compromiso organizacional esta compuesto por 3 dimensiones; Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización y Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.</p>	<p>costos asociados con dejar la organización y Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador</p>	<p>Compromiso normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación moral • Lealtad • Sentimiento de culpabilidad • Deber • Reciprocidad 	
--	---	--	-----------------------------	---	--



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de Investigación

Según Gomero (1997) la investigación aplicada: “Utiliza los conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas. Se auxilian de técnicas para el recojo de información. Estudia problemas de interés social”

El tipo de Investigación que se desarrolló es una investigación aplicada por que de acuerdo a (Vara Horna, 2015), “Investiga sobre la gestión administrativa para mejorarla” (p236).

Así mismo se el tipo de Investigación que se desarrolló es una investigación aplicada, de acuerdo a (Venegas) “...debido a que se recopilará informaciones primarias con la finalidad de describir...” de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

3.2. Nivel de investigación

La presente investigación se desarrolló a un nivel descriptivo correlacional de acuerdo a lo que menciona (Carrasco Diaz, 2015) es descriptiva “refiere sobre las características, cualidade internas y externa, propiedades y rasgosesenciales de los hechos y fenómenos de la realidaden un momento y tiempo”

La presente investigación se desarrolló a un nivel descriptivo correlacional, de acuerdo a Hernández (1997), lo que nos permitirá describir de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018

3.3. Método de investigación

El método científico como método general es el que orientó la investigación, el cual permitió descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

Según Bernal (2010)citando a Bunge (1990) “el método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica”.

Al respecto Tecla y Garza (1974), define “en su sentido más amplio y general el método se define como la manera de alcanzar un objetivo; o bien, como determinados procedimientos para ordenas la actividad”.

También Galvez (1999) de igual forma expone “El método es la reunión de los procedimientos, formas y técnicas que nos permite encontrar la verdad en el menos tiempo posible”.

Entonces entendemos que el método inicial del presente trabajo de investigación es el método científico puesto que toda investigación debe suponer esta forma.

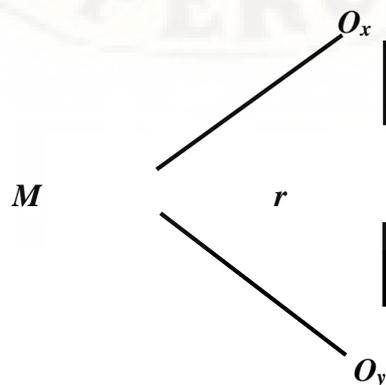
Al respecto Crisólogo (1999), afirma “El método científico es la cadena ordenada de pasos (acciones), basadas en un aparato conceptual determinado y en reglas que permiten avanzar en el proceso de conocimiento, desde lo conocido hasta lo desconocido”.

Y como métodos específicos se empleará el inductivo, deductivo y el hipotético – deductivo, según (Moran & Alvarado C, 2010) el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

3.4. Diseño de investigación

Este trabajo será de un diseño no experimental, ya que no controlaremos ninguna variable identificada en esta investigación; por lo contrario, solo se hará una descripción y una explicación de los fenómenos que suceden con respecto a nuestra investigación.

El diseño que se utilizará en la presente investigación será el *No Experimental*, siendo el diseño *CORRELACIONAL*



$M =$ Muestra

$O_x =$ Variable independiente

$O_y =$ Variable dependiente

$r =$ relación de las variables de estudio

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Carrasco (2008), en cuanto a la población nos dice: “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”

Hernández Sampieri et al (1997), nos dice "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

Hurtado y Toro (1998), definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo

De acuerdo a las indicaciones antes mencionadas hemos considerado al personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla N° 01

TRABAJADORES DE PROVIAS HUANCVELICA	
PROVIAS DESCENTRALIZADO ZONAL HUANCVELICA	Número de personas
COORDINADOR ZONAL	1

Fuente: Elaboración propia.

ESPECIALISTA REGIONAL II	1
ESPECIALISTA LOCAL	1
ESPECIALISTA EN DESCENTRALIZACION II	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
CONDUCTOR I	1
CONDUCTOR II	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE ACOBAMBA	N°
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE ANGARAES	N°
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE CASTROVIRREYNA	N°
GERENTE GENERAL	1

JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE CHURCAMP	N°
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE HUANCVELICA	N°
GERENTE GENERAL	1
SUB GERENTE DE INFRAESTRUCTURA	1
JEFE DE LOGISITICA	1
JEFE DE OPERACIONES	1
UNIDAD DE CONTABILIDAD	1
SUB GERENTE DE ADMINISTRACION	1
SECRETARIA	1
CONDUCTOR	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE HUAYTARA	N°
GERENTE GENERAL	1

JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
SECRETARIA	1
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE TAYACAJA	Nº
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
TOTAL DEL PERSONAL	41

3.5.2. Muestra

La muestra de la investigación serán los trabajadores administrativos que tienen a cargo la atención a los usuarios de los servicios de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, teniendo un carácter tipo censal.

Para Ander – Egg (citado por Tamayo y Tamayo 1998 Pág. 115). “La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”.

Si bien es cierto que de acuerdo a Sierra (1994) “Una muestra es simplemente, en general una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible”

Por su parte señala Balestrini (2006), “dada las características de una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por consiguiente no se aplican criterios muestrales” (p.145)

Para realizar las investigaciones minuciosamente se tomó la totalidad de la población, es decir a los 41 trabajadores de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado. Se busca una investigación con resultados al 95% de confianza

3.5.3. Muestreo

Para la presente investigación el muestreo fue de forma no probabilística intencional es decir dirigida, para tener un manejo y control de los sujetos, teniendo en cuenta que el criterio de selección es homogéneo, en la medida que sus componentes son similares conformado por 33, la totalidad de trabajadores de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado.

También refiere Hernández (2010), explica: “en las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador” (p. 176)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, de acuerdo a que se requiere describir la administración del talento humano y relacionarlos con la calidad de servicio a la ciudadanía, que brinda la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, esta estará de acuerdo con la información que se necesita.

Instrumento

El instrumento que se aplicó es el cuestionario, con escala de Likert y se elaboró de conformidad a la metodología de investigación, es decir con las escalas de evaluación, necesarias para el logro de los objetivos propuestos

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego del proceso de recolección de los datos se procedió a organizar los datos por rubros de conformidad a la operacionalización de variables presentada en el presente proyecto. Con estos datos se realizó las conclusiones que debe llegar la investigación propuesta.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y la inferencial. De la descriptiva se emplearán las tablas de frecuencias, de porcentajes, codificación y tabulación; para la organización de datos y representación gráfica: tablas de frecuencias, gráficos de barras simples y compuestas.

Según Sánchez (1998, p.126), muchos estudiosos consideran importante el uso de medidas de correlación, debido a que estas medidas miden las relaciones entre dos variables.

En este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de chi cuadrado por ser las escalas de las variables el modelo de gestión de calidad (EFQM) y el compromiso organizacional, ambas categóricas nominales (nunca, muy pocas veces, regularmente, casi siempre y siempre).

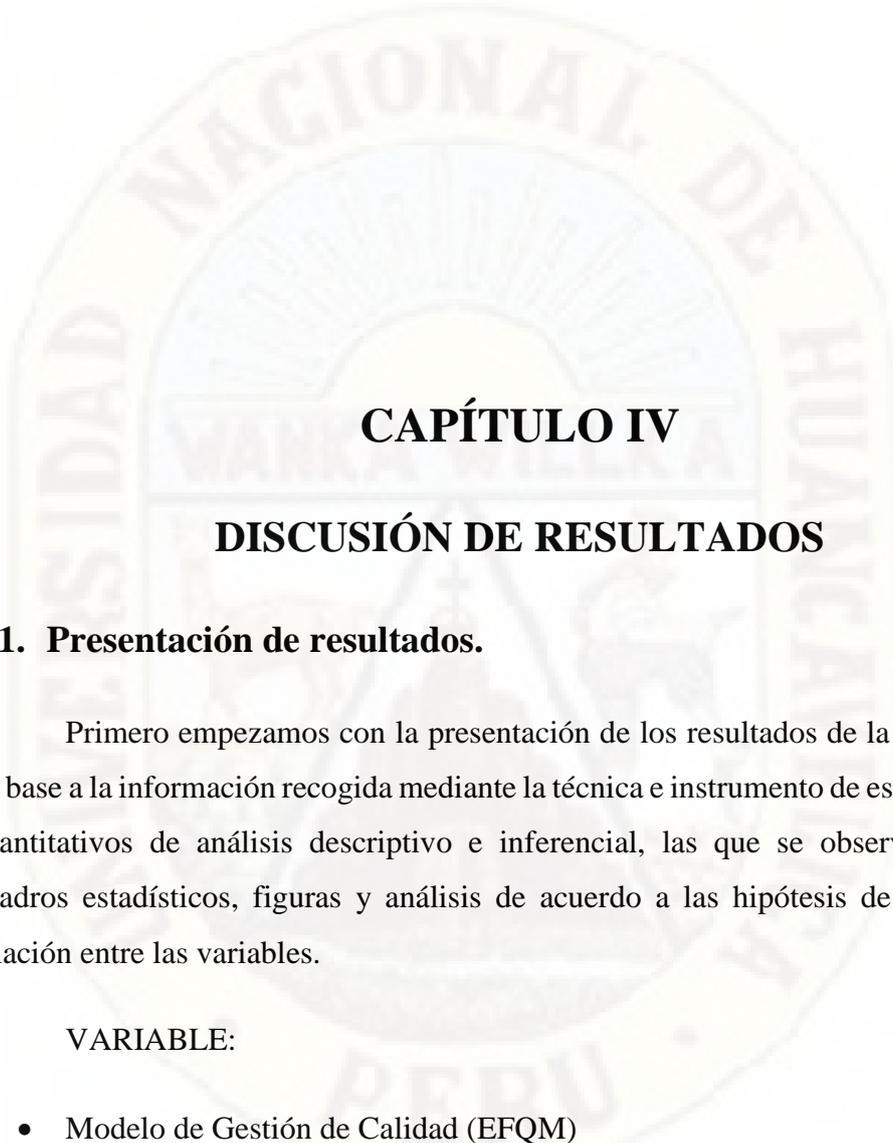
Para representar gráficamente el resultado de la chi cuadrado se realizó previamente, la correlación de las medidas originales de los resultados de variables y dimensiones a resultados por rangos, a fin de establecer correlación por rangos entre variables y dimensiones en estudio.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

En este estudio se utilizó la Chi-cuadrada por ser las escalas que se utilizó para determinar, si modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, ambas categóricas nominales; (nunca, muy pocas veces, regularmente, casi siempre y siempre). Para representar gráficamente el resultado de la Chi – cuadrado se realizará previamente, la correlación de las medidas originales de los resultados de variables y dimensiones a resultados por rangos, a fin de establecer correlación por rangos entre variables y dimensiones en estudio.

Así mismo, para el caso de las pruebas de hipótesis se emplearon valores de probabilidad (Sig.) o de “p” valor que permiten aceptar o reconocer la hipótesis nula a un nivel de significancia del 0.05. Por tal motivo se trabajará con la Chi – Cuadrado en el programa informático SPSS versión 25, ya que es usada para realizar pruebas de independencia, que nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas.

Cabe señalar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra variable que causa la influencia



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados.

Primero empezamos con la presentación de los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante la técnica e instrumento de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo e inferencial, las que se observan mediante cuadros estadísticos, figuras y análisis de acuerdo a las hipótesis de la tesis y su relación entre las variables.

VARIABLE:

- Modelo de Gestión de Calidad (EFQM)
- Dimensión: Liderazgo.

Tabla 1

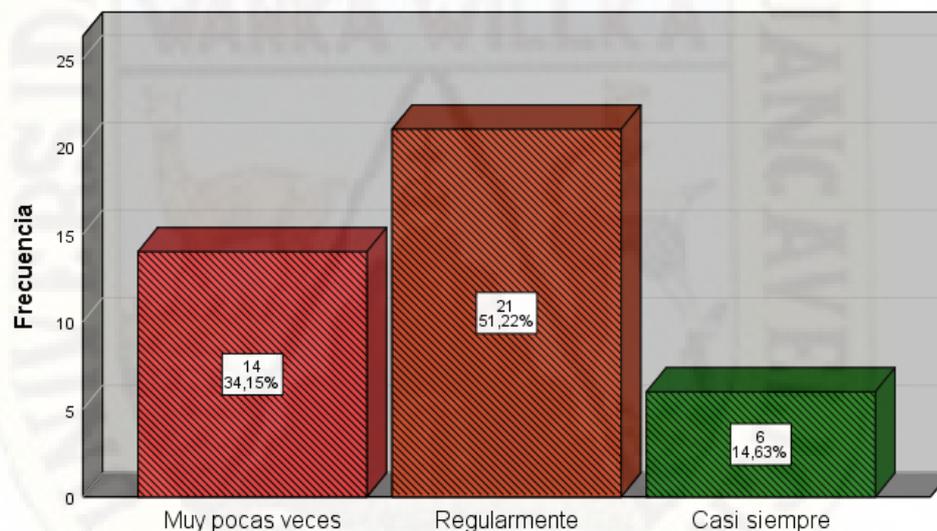
¿ La institución cumple con la gestión de personal para fortalecer el liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	14	34,1	34,1	34,1
	Regularmente	21	51,2	51,2	85,4
	Casi siempre	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 1

¿ La institución cumple con la gestión de personal para fortalecer el liderazgo?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 1, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cumple con la gestión de personal para fortalecer el liderazgo, el 34.15% indico que muy pocas veces, el 51.22% indico que regularmente y el 14.63% que casi siempre, los que nos determina decir que este es un problema álgido, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto al cumplimiento con la gestión de personal para fortalecer el liderazgo.

Tabla 2

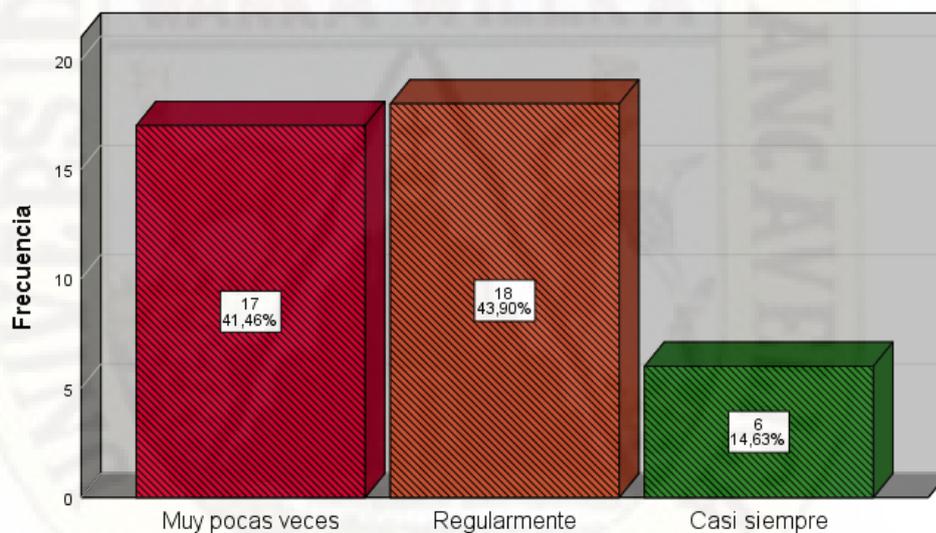
¿La institución cuenta con políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	17	41,5	41,5	41,5
	Regularmente	18	43,9	43,9	85,4
	Casi siempre	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 2

¿La institución cuenta con políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 2, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo, el 41.46% indicio que muy pocas veces, el 43.90% indicio que regularmente y el 14.63% que casi siempre, los que nos determina decir que este es un problema álgido, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto al cumplimiento con políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo.

Tabla 3

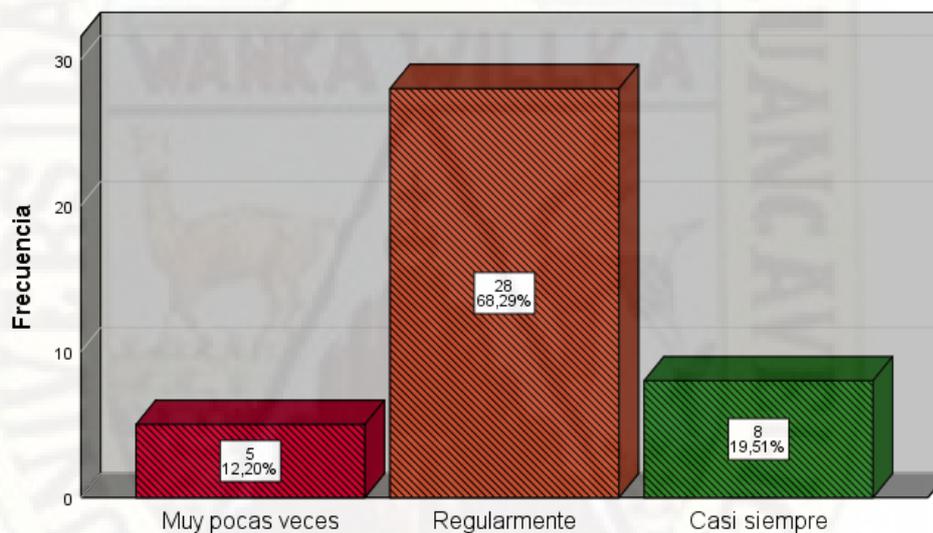
¿La institución cuenta con recursos para fortalecer el liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	12,2	12,2	12,2
	Regularmente	28	68,3	68,3	80,5
	Casi siempre	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 3

¿La institución cuenta con recursos para fortalecer el liderazgo?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 3, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con recursos para fortalecer el liderazgo, el 12.20% indico que muy pocas veces, el 68.29% indico que regularmente y el 19.51% que casi siempre, los que nos determina decir que regularmente se cuenta con recursos, consecuentemente este no es un problema actual, debiendo ser de análisis y de mejorar el uso de los recursos para fortalecer el liderazgo.

Tabla 4

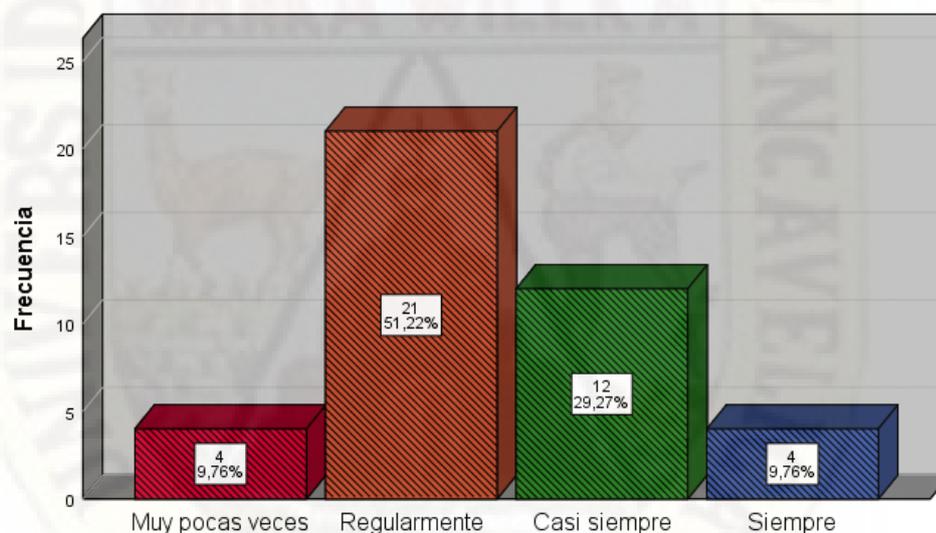
¿Ud. Dentro de la institución observa satisfacción del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	9,8	9,8	9,8
	Regularmente	21	51,2	51,2	61,0
	Casi siempre	12	29,3	29,3	90,2
	Siempre	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 4

¿Ud. Dentro de la institución observa satisfacción del personal?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 4, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si se observa satisfacción del personal, el 4.76% indico que muy pocas veces, el 51.22% indico que regularmente, el 29.27% que casi siempre, y el 9.76% siempre, los que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a la satisfacción del personal.

Tabla 5

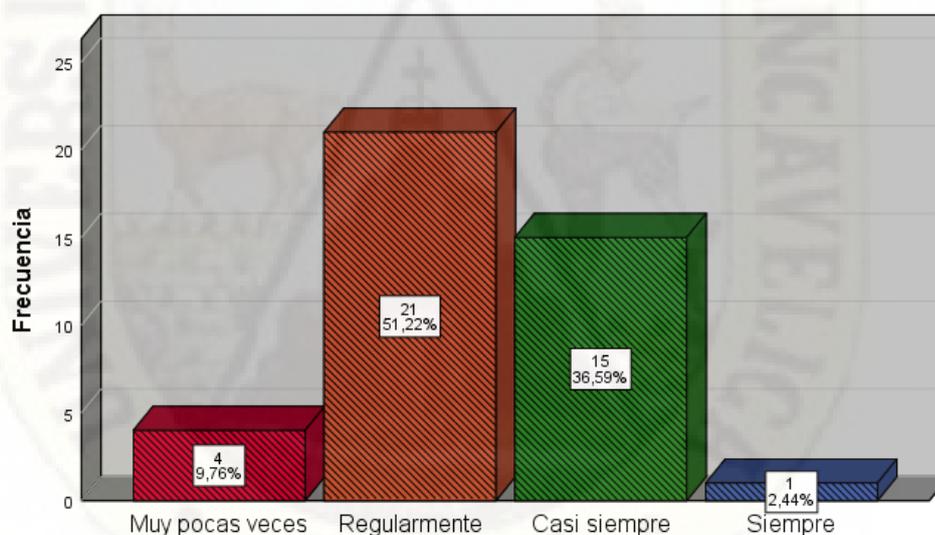
¿En la institución existe satisfacción de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	9,8	9,8	9,8
	Regularmente	21	51,2	51,2	61,0
	Casi siempre	15	36,6	36,6	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 5

¿En la institución existe satisfacción de los usuarios?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 5, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si en la institución existe satisfacción de los usuarios, el 9.76% indico que muy pocas veces, el 51.22% indico que regularmente, el 36.59% que casi siempre, y el 2.44% siempre, los que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

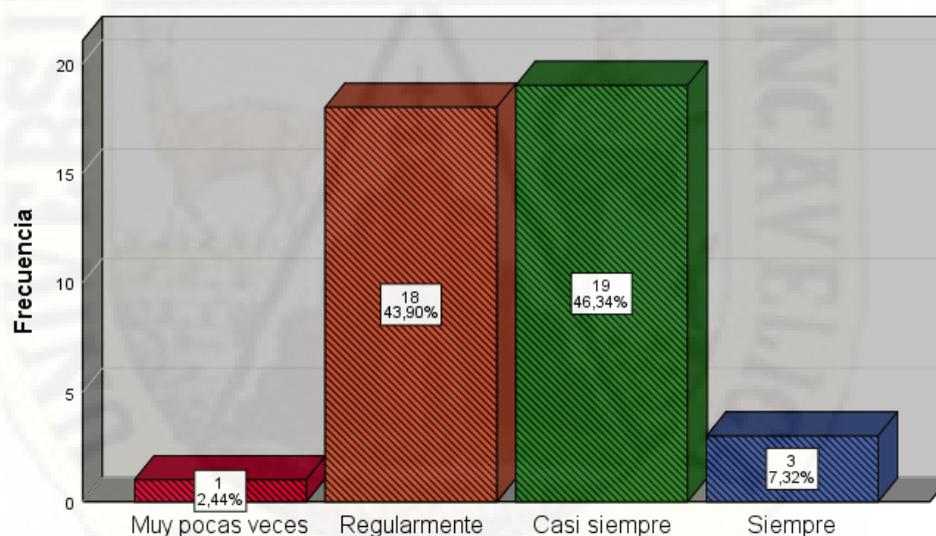
¿La institución tiene impacto social en la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	2,4	2,4	2,4
	Regularmente	18	43,9	43,9	46,3
	Casi siempre	19	46,3	46,3	92,7
	Siempre	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 6

¿La institución tiene impacto social en la población?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 6, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si en la institución tiene impacto social en la población, el 2.44% indico que muy pocas veces, el 43.90% indico que regularmente, el 46.34% que casi siempre, y el 7.32% siempre, los que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto impacto social en la población de la institución.

Tabla 7

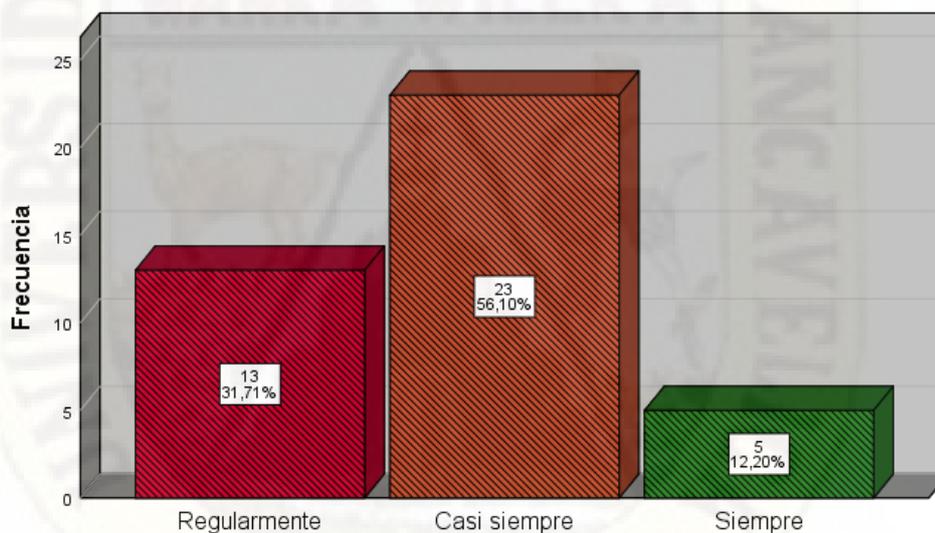
¿La institución logra cumplir con los objetivos en el periodo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	13	31,7	31,7	31,7
	Casi siempre	23	56,1	56,1	87,8
	Siempre	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 7

¿La institución logra cumplir con los objetivos en el periodo establecido?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 7, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución logra cumplir con los objetivos en el periodo establecido, el 31.71% indico que muy pocas veces, el 56.10% indico que casi siempre, y el 12.20% siempre, los que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a lograr cumplir con los objetivos en el periodo establecido.

Tabla 8

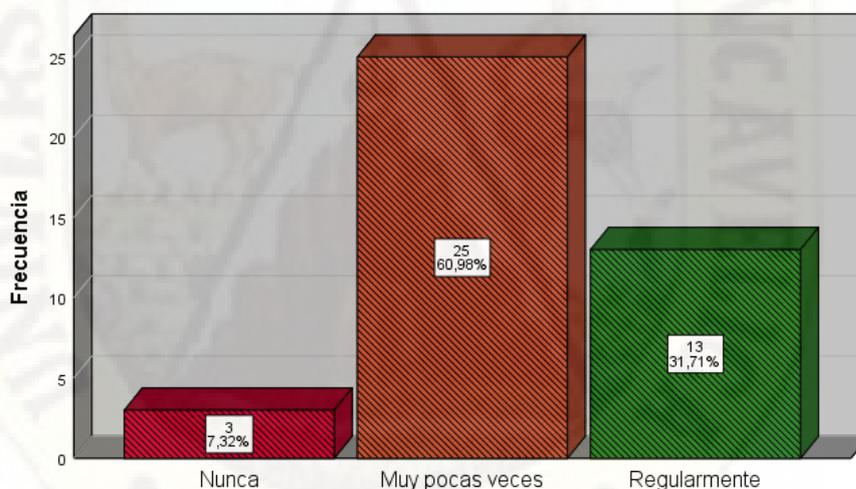
¿La institución cuenta con un área, para cumplir y mejorar las emociones y significancia de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,3	7,3	7,3
	Muy pocas veces	25	61,0	61,0	68,3
	Regularmente	13	31,7	31,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 8

¿La institución cuenta con un área, para cumplir y mejorar las emociones y significancia de los trabajadores?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 8, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la Institución cuenta con un área, para cumplir y mejorar las emociones y significancia de los trabajadores, el 7.32% indico que nunca, el 60.98% indico que muy pocas veces, y el 31.71% siempre, los que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar con un área, para cumplir y mejorar las emociones y significancia de los trabajadores

Tabla 9

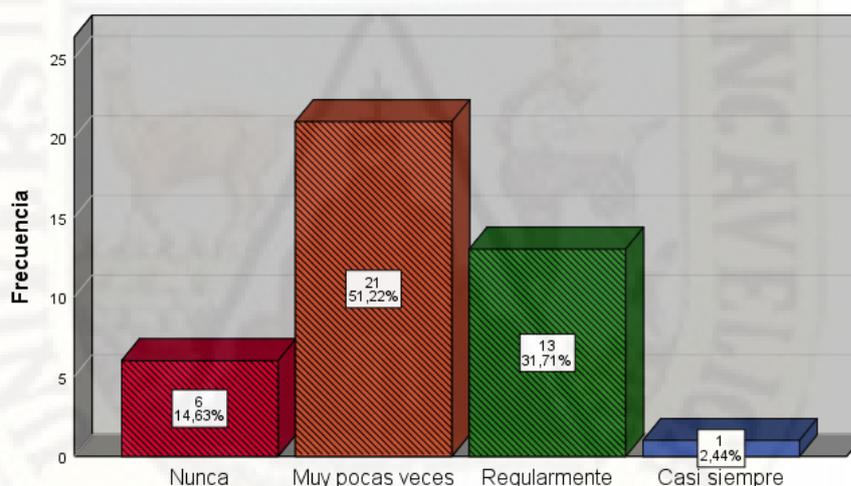
¿La institución cuenta con políticas de pertinencia y lealtad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	14,6	14,6
	Muy pocas veces	21	51,2	51,2	65,9
	Regularmente	13	31,7	31,7	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 9

¿La institución cuenta con políticas de pertinencia y lealtad?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 9, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas de pertinencia y lealtad, el 14.63% indico que nunca, el 51.22% indico que muy pocas veces, el 31.71% regularmente y el 2.44% casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar la institución con políticas de pertinencia y lealtad

Tabla 10

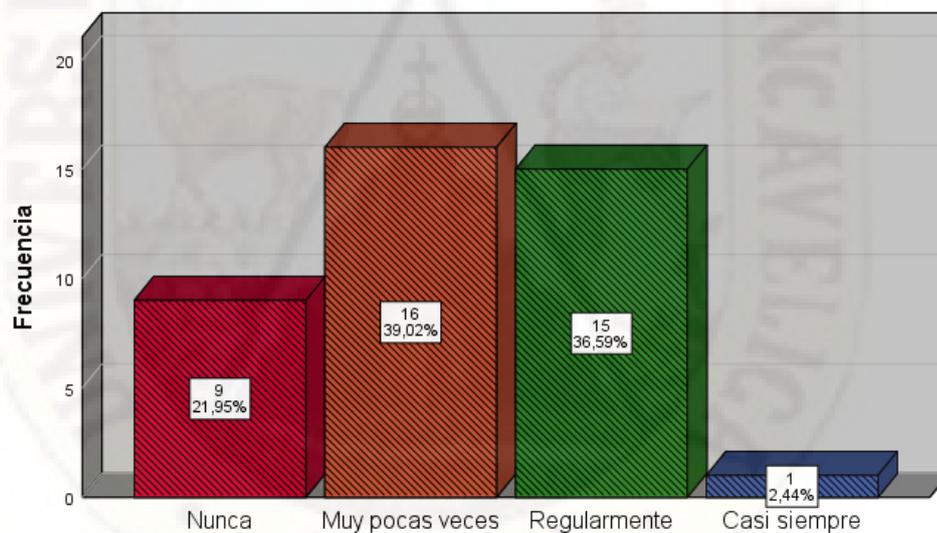
¿La institución cuenta con políticas de orgullo y felicidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	22,0	22,0	22,0
	Muy pocas veces	16	39,0	39,0	61,0
	Regularmente	15	36,6	36,6	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 10

¿La institución cuenta con políticas de orgullo y felicidad?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 10, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas de orgullo y felicidad, el 21.95% indico que nunca, el 39.02% indico que muy pocas veces, el 36.59% regularmente y el 2.44% casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar la institución con políticas de orgullo y felicidad

Tabla 11

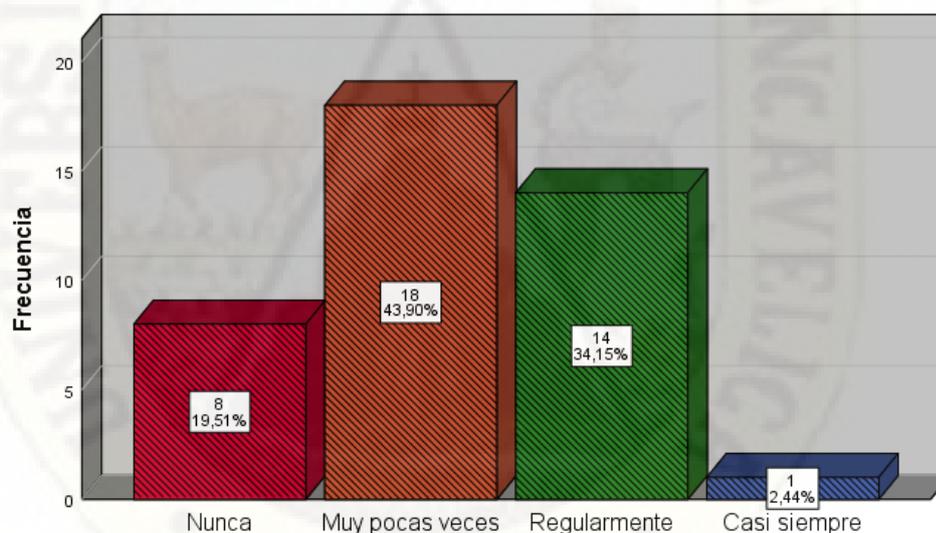
¿La institución cuenta con políticas de solidaridad y satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	19,5	19,5	19,5
	Muy pocas veces	18	43,9	43,9	63,4
	Regularmente	14	34,1	34,1	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 11

¿La institución cuenta con políticas de solidaridad y satisfacción?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 11, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas de solidaridad y satisfacción, el 19.51% indico que nunca, el 43.90% indico que muy pocas veces, el 34.15% regularmente y el 2.44 casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar la institución con políticas de solidaridad y satisfacción

Tabla 12

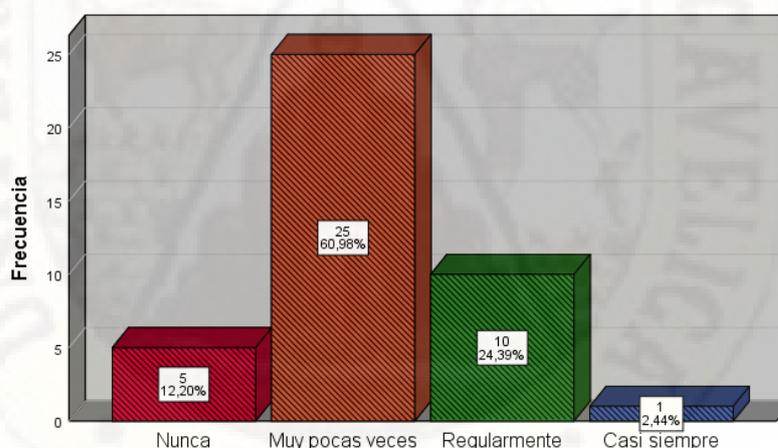
¿La institución cuenta con políticas frente a la indiferencia y conveniencia de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,2	12,2	12,2
	Muy pocas veces	25	61,0	61,0	73,2
	Regularmente	10	24,4	24,4	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 12

¿La institución cuenta con políticas frente a la indiferencia y conveniencia de los trabajadores?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 12, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas frente a la indiferencia y conveniencia de los trabajadores, el 12.20% indico que nunca, el 60.98% indico que muy pocas veces, el 24.39% regularmente y el 2.44% casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar la institución con políticas frente a la indiferencia y conveniencia de los trabajadores

Tabla 13

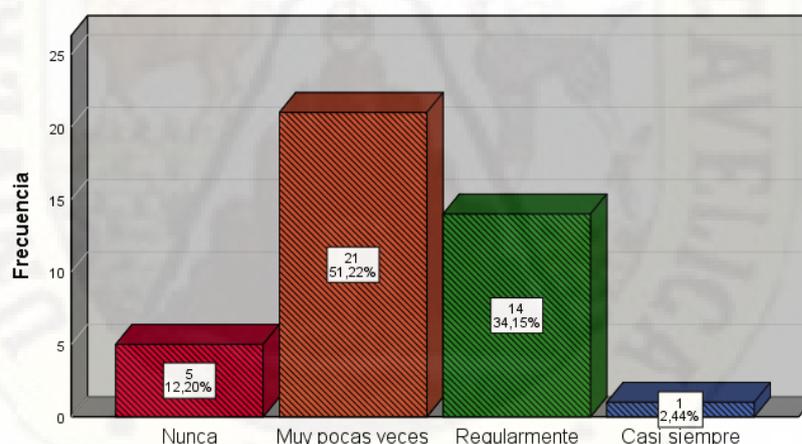
¿La institución cuenta con políticas frente a las consecuencias y costo económico de los trabajadores que dejan de laborar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,2	12,2	12,2
	Muy pocas veces	21	51,2	51,2	63,4
	Regularmente	14	34,1	34,1	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 13

¿La institución cuenta con políticas frente a las consecuencias y costo económico de los trabajadores que dejan de laborar?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 13, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas frente a las consecuencias y costo económico de los trabajadores que dejan de laborar, el 12.20% indico que nunca, el 51.22% indico que muy pocas veces, el 34.15% regularmente y el 2.44 casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a contar la institución con políticas frente a las consecuencias y costo económico de los trabajadores que dejan de laborar

Tabla 14

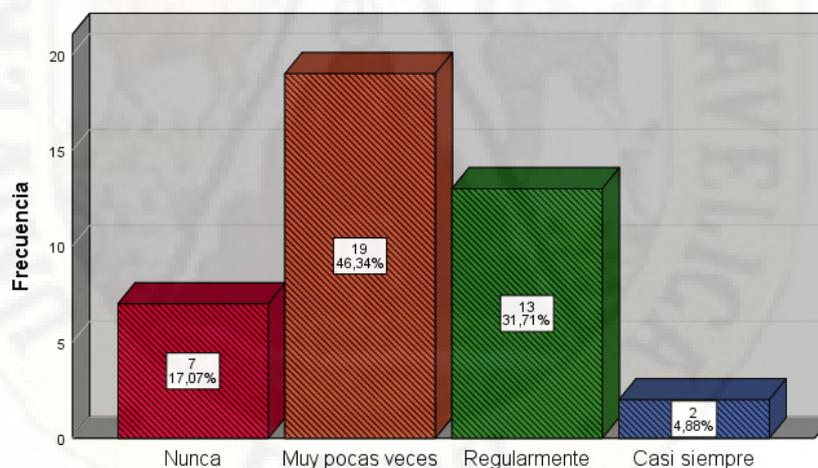
¿La institución cuenta con políticas relacionadas a las necesidades económicas de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	17,1	17,1
	Muy pocas veces	19	46,3	46,3	63,4
	Regularmente	13	31,7	31,7	95,1
	Casi siempre	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 14

¿La institución cuenta con políticas relacionadas a las necesidades económicas de los trabajadores?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 14, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución cuenta con políticas relacionadas a las necesidades económicas de los trabajadores, el 17.07% indico que nunca, el 46.34% indico que muy pocas veces, el 31.71% regularmente y el 4.88% casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a políticas relacionadas a las necesidades económicas de los trabajadores

Tabla 15

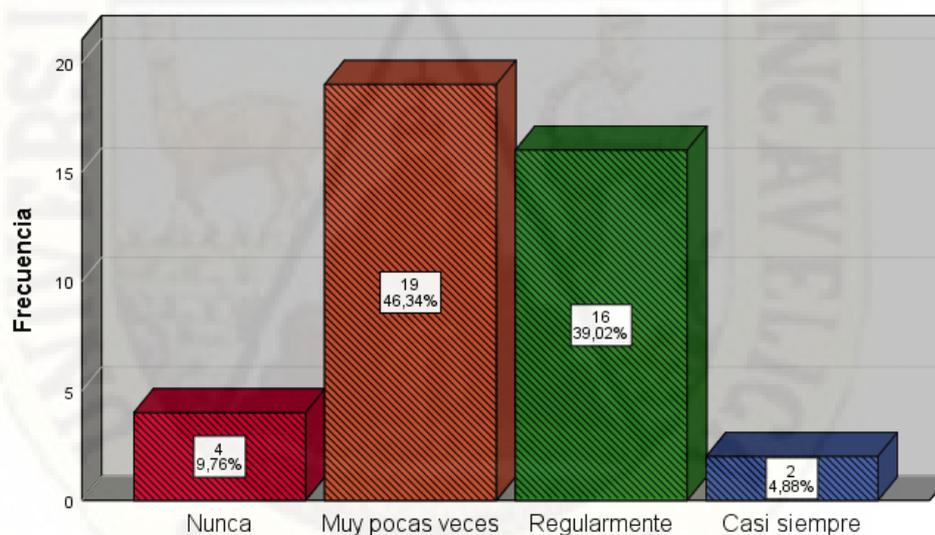
¿La institución evalúa las comodidades y beneficios de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,8	9,8	9,8
	Muy pocas veces	19	46,3	46,3	56,1
	Regularmente	16	39,0	39,0	95,1
	Casi siempre	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 15

¿La institución evalúa las comodidades y beneficios de los trabajadores?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 15, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución evalúa las comodidades y beneficios de los trabajadores, el 19.76% indico que nunca, el 46.34% indico que muy pocas veces, el 39.02% regularmente y el 4.88 casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a si la institución debe evaluar las comodidades y beneficios de los trabajadores

Tabla 16

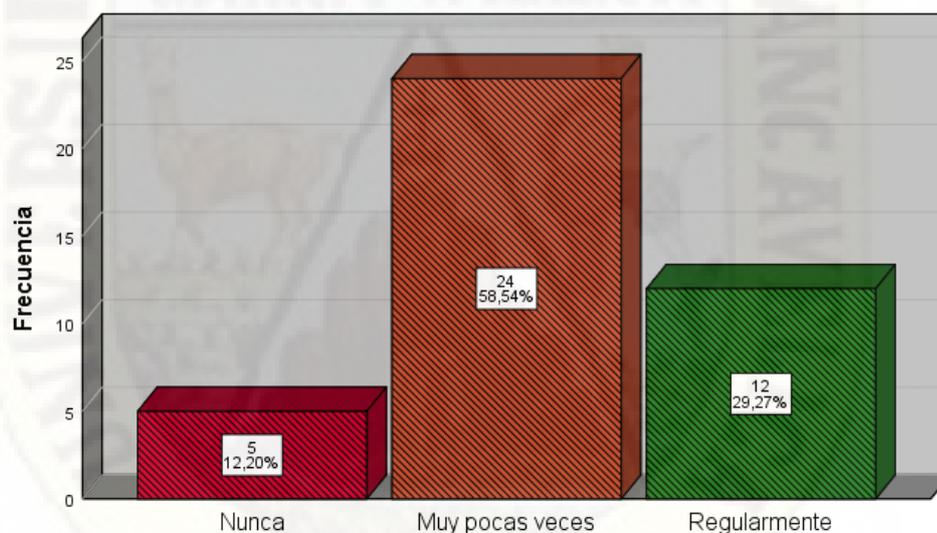
¿La institución tiene reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,2	12,2	12,2
	Muy pocas veces	24	58,5	58,5	70,7
	Regularmente	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 16

¿La institución tiene reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 16, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución tiene reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral, el 12.20% indico que nunca, el 58.54% indico que muy pocas veces, y el 29.27% regularmente, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a si la institución tiene reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral

Tabla 17

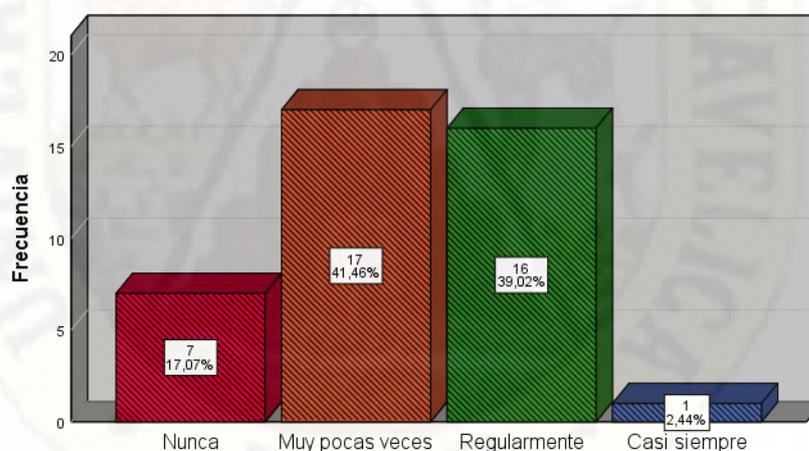
¿La institución tiene reglamentado aspectos del deber y sentimiento de culpabilidad en caso de faltas o delitos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	17,1	17,1
	Muy pocas veces	17	41,5	41,5	58,5
	Regularmente	16	39,0	39,0	97,6
	Casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 17

¿La institución tiene reglamentado aspectos del deber y sentimiento de culpabilidad en caso de faltas o delitos?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 17, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la institución tiene reglamentado aspectos del deber y sentimiento de culpabilidad en caso de faltas o delitos, el 19.07% indico que nunca, el 41.46% indico que muy pocas veces, el 39.02% regularmente y el 2.44 casi siempre, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a si la institución tiene reglamentado aspectos del deber y sentimiento de culpabilidad en caso de faltas o delitos

Tabla 18

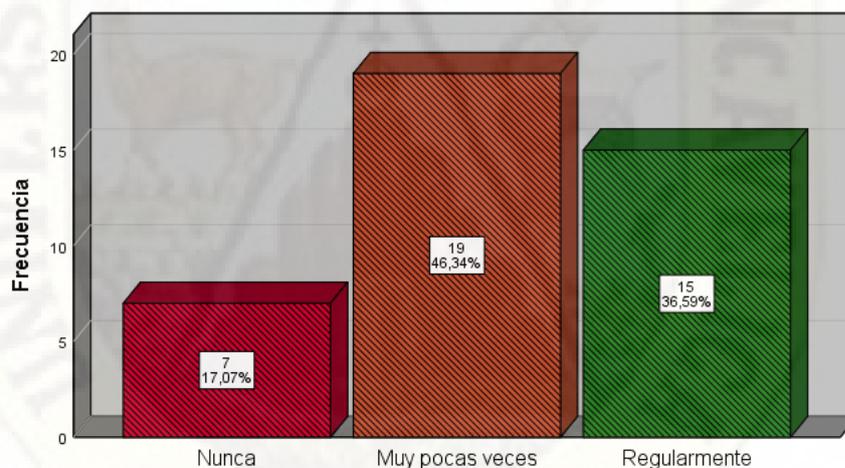
¿La institución tiene reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento de funciones de ambas partes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	17,1	17,1
	Muy pocas veces	19	46,3	46,3	63,4
	Regularmente	15	36,6	36,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia de los autores.

Figura 18

¿La institución tiene reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento de funciones de ambas partes?



Nota: elaboración propia de los autores.

De la Figura 18, se desprende, que los encuestados mencionan en referencia sobre si la la institución tiene reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento de funciones de ambas partes, el 17.07% indico que nunca, el 46.34% indico que muy pocas veces, y el 36.59% regularmente, lo que nos determina decir que este es un problema actual, debiendo ser un problema de análisis y de mejora en cuanto a si la institución tiene reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento de funciones de ambas partes

4.2. Discusión de resultados

En esta investigación se determinó la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. Así mismo, se determinó cuáles son los factores problemáticos en cada proceso del Modelo de Gestión de Calidad (EFQM) el cual considera nueve criterios, los cuales se estructuran en tres grupos: Liderazgo, Procesos y Resultados que examina como realiza la organización las actividades claves, los procesos y el grupo de resultados que se ocupa de los resultados que está obteniendo la organización de acuerdo a Ignacio (2007).

A continuación, se discuten los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existen tres factores problemáticos principales que se hallan en los procesos de Modelo de Gestión de Calidad (EFQM) de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, siendo estos, en los que refieren al; Liderazgo, Procesos y Resultados.

Así pues, de nuestra hipótesis general donde establece que; el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, pues aquí establecemos que, en función a la teoría y la lógica, si el personal de Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, si se aplica adecuadamente el modelo de Gestión de Calidad (EFQM), tendrán un compromiso organizacional positivo y significativo del personal. En nuestra predicción concuerda con la tesis de Pedraza Melo et al (2014), en su artículo titulado “Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”, desarrollado en México, pero tenemos la discusión en cuanto a los resultados de la investigación, si bien Pedraza Melo et al (2014) , acepta su hipótesis alterna y nosotros aceptamos nuestra hipótesis nula de acuerdo a nuestros resultados, en tal sentido

podemos afirmar, que al no tener una adecuada aplicación del modelo de Gestión de Calidad (EFQM), no tiene un compromiso organizacional positivo y significativo del personal.

Así mismo de nuestra primera hipótesis específica establece que; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, pues aquí determinamos en función a nuestra investigación, de acuerdo a un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. En nuestra predicción concuerda con la tesis de Ponce (2017), en su investigación de maestría titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles”, desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, se demuestra que la relación es directa y significativa entre la calidad de servicio de Transporte y la satisfacción del usuario de la empresa de transporte Huancayo – La Oroya. Existe una relación media entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, expresamos que nosotros aceptamos nuestra hipótesis nula, en tal sentido podemos afirmar, que al no tener un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo esto se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Así mismo de nuestra segunda hipótesis específica establece que; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, pues aquí determinamos en función a nuestra investigación, de acuerdo a un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de

Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. En nuestra predicción concuerda con la tesis de Asencios (2016), en su investigación de maestría titulado “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, en dicha investigación se determinó, que) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral, expresamos que, nosotros aceptamos nuestra hipótesis nula, en tal sentido podemos afirmar, que al no tener un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos esto se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Así mismo de nuestra tercera hipótesis específica establece que; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, pues aquí determinamos en función a nuestra investigación, de acuerdo a un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. En nuestra predicción concuerda con Chicana (2016), en su investigación titulada “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016”, desarrollada por la Universidad Cesar Vallejo, en dicha investigación se determinó, puede evaluar como deficiente la gestión de la calidad de servicio. Además, se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se evalúa como una gestión ineficiente en la satisfacción del usuario, expresamos que nosotros aceptamos nuestra hipótesis nula, en tal sentido podemos afirmar, que al no tener un adecuado modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados este se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

Contrastación de la Hipótesis General

H0 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. ($X^2 > 0.05$)

H1 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018. ($X^2 < 0.05$)

Tabla 19

*Tabla cruzada Modelo de Gestión de Calidad (EFQM)*Compromiso Organizacional*

		Compromiso Organizacional				Total
		Nunca	Muy pocas veces	Regularmente		
Modelo de Gestión de Calidad (EFQM)	Muy pocas veces	Recuento	0	2	0	2
		esperado	,2	1,2	,6	2,0
		% del total	0,0%	4,9%	0,0%	4,9%
	Regularmente	Recuento	3	16	5	24
		esperado	2,3	14,0	7,6	24,0
		% del total	7,3%	39,0%	12,2%	58,5%
	Casi siempre	Recuento	1	6	8	15
		esperado	1,5	8,8	4,8	15,0
		% del total	2,4%	14,6%	19,5%	36,6%
	Total	Recuento	4	24	13	41
		esperado	4,0	24,0	13,0	41,0
		% del total	9,8%	58,5%	31,7%	100,0%

Nota: elaboración propia de los autores.

Tabla 20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,008 ^a	4	0,199
Razón de verosimilitud	6,580	4	0,160
Asociación lineal por lineal	3,554	1	0,059
N de casos válidos	41		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,20.
Nota: elaboración propia de los autores.

De la tabla N° 20, vemos que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.199 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza; El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Contrastación de la Primera Hipótesis Específica.

H_0 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 > 0.05$)

H_1 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 < 0.05$)

Tabla 21

*Tabla cruzada Liderazgo*Compromiso Organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total	
		Muy pocas				
		Nunca	veces	Regularmente		
Liderazgo	Muy pocas veces	Recuento	3	8	3	14
		Recuento esperado	1,4	8,2	4,4	14,0
		% del total	7,3%	19,5%	7,3%	34,1%
	Regularmente	Recuento	1	14	6	21
		Recuento esperado	2,0	12,3	6,7	21,0
		% del total	2,4%	34,1%	14,6%	51,2%
	Casi siempre	Recuento	0	2	4	6
		Recuento esperado	,6	3,5	1,9	6,0
		% del total	0,0%	4,9%	9,8%	14,6%
Total	Recuento	4	24	13	41	
	Recuento esperado	4,0	24,0	13,0	41,0	
	% del total	9,8%	58,5%	31,7%	100,0%	

Nota: elaboración propia de los autores.

Tabla 22

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,815 ^a	4	0,146
Razón de verosimilitud	6,635	4	0,156
Asociación lineal por lineal	4,784	1	0,029
N de casos válidos	41		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,59.
Nota: elaboración propia de los autores.

De la tabla N° 22, vemos que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.146 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica

H_0 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 > 0.05$)

H_1 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 < 0.05$)

Tabla 23

*Tabla cruzada Procesos*Compromiso Organizacional*

			Compromiso Organizacional			
			Muy pocas veces			Total
			Nunca	veces	Regularmente	
Procesos	Muy pocas veces	Recuento	0	3	1	4
		Recuento esperado	,4	2,3	1,3	4,0
		% del total	0,0%	7,3%	2,4%	9,8%
	Regularmente	Recuento	3	14	4	21
		Recuento esperado	2,0	12,3	6,7	21,0
		% del total	7,3%	34,1%	9,8%	51,2%
	Casi siempre	Recuento	1	7	7	15
		Recuento esperado	1,5	8,8	4,8	15,0
		% del total	2,4%	17,1%	17,1%	36,6%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,6	,3	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%
Total	Recuento	4	24	13	41	
	Recuento esperado	4,0	24,0	13,0	41,0	
	% del total	9,8%	58,5%	31,7%	100,0%	

Nota: elaboración propia de los autores.

Tabla 24

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,093 ^a	6	0,413
Razón de verosimilitud	6,638	6	0,356
Asociación lineal por lineal	2,425	1	0,119
N de casos válidos	41		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.
Nota: elaboración propia de los autores.

De la tabla N° 24, vemos que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.413 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Contrastación de la Tercera Hipótesis Específica

H_0 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 > 0.05$)

H_1 = El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018 ($X^2 < 0.05$)

Tabla 25

*Tabla cruzada Resultados*Compromiso Organizacional*

		Compromiso Organizacional				
		Muy pocas				
		Nunca	veces	Regularmente	Total	
Resultados	Regularmente	Recuento	2	7	4	13
		Recuento esperado	1,3	7,6	4,1	13,0
		% del total	4,9%	17,1%	9,8%	31,7%
	Casi siempre	Recuento	2	15	6	23
		Recuento esperado	2,2	13,5	7,3	23,0
		% del total	4,9%	36,6%	14,6%	56,1%
	Siempre	Recuento	0	2	3	5
		Recuento esperado	,5	2,9	1,6	5,0
		% del total	0,0%	4,9%	7,3%	12,2%
Total	Recuento	4	24	13	41	
	Recuento esperado	4,0	24,0	13,0	41,0	
	% del total	9,8%	58,5%	31,7%	100,0%	

Nota: elaboración propia de los autores.

Tabla 26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,949 ^a	4	0,566
Razón de verosimilitud	3,157	4	0,532
Asociación lineal por lineal	1,230	1	0,267
N de casos válidos	41		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,49.
Nota: elaboración propia de los autores.

De la tabla N° 24, vemos que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.566 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza; El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018.

Conclusiones

Los aportes más relevantes de este estudio son los siguientes:

- De acuerdo a la hipótesis general el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, ya que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.199 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza, aplicando el estadístico chi cuadrado.
- De acuerdo a la primera hipótesis específica el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, ya que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.146 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza aplicando el estadístico chi cuadrado.
- De acuerdo a la segunda hipótesis específica ; el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, ya que el valor de significancia, (valor crítico observado) es que $0.413 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza aplicando el estadístico chi cuadrado
- De acuerdo a la tercera hipótesis específica el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona negativamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, año 2018, ya que el valor de

significancia, (valor crítico observado) es que $0.566 > 0.05$ por lo cual, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna a un nivel del 95% de confianza aplicando el estadístico chi cuadrado



Recomendaciones

- Que, la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, desarrolle capacitaciones al personal sobre modelo de gestión de calidad (EFQM) para poder mejorar el compromiso organizacional en la entidad estudiada y por consiguiente lograr la eficacia y eficiencia en el desempeño de la organización.
- Que, la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, desarrolle capacitaciones al personal sobre modelo de gestión de calidad (EFQM) en lo que refiere el liderazgo, para poder mejorar el compromiso organizacional en la entidad estudiada y por consiguiente lograr el desempeño de la organización.
- Que, la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, desarrolle capacitaciones al personal sobre modelo de gestión de calidad (EFQM) en lo que refiere a procesos, para poder mejorar el compromiso organizacional en la entidad estudiada y por consiguiente mejorar en los procesos y lograr el mejor desempeño de la organización.
- Que, la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado, desarrolle capacitaciones al personal sobre modelo de gestión de calidad (EFQM) en lo que refiere a resultados, para poder mejorar el compromiso organizacional en la entidad estudiada y por consiguiente lograr la eficacia y eficiencia en el desempeño de la organización.

Referencias bibliográficas

- Arrué Flores, J. L. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014". *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Asencios Trujillo, C. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima, 2016. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Carrasco Diaz, S. (2015). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chicana Gomez, L. M. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima 2016. Lima Perú: Universidad Cesar Valeljo.
- Crisólogo Arce, A. (1999). *Diccionario Pedagógico*. Lima: Abedul.
- Fernández , E. (Mayo de 2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino. sede Chile.
- Galindo, J. (24 de Setiembre de 2018). *Corrupción en Latinoamérica: fragmentación de la confianza y erosión democrática*. Obtenido de Periódico Global "El País":

https://elpais.com/internacional/2018/09/24/colombia/1537807369_653121.html

Gálvez Vasquez, J. (1999). *Métodos y Técnicas de Aprendizaje*. Trujillo: Editorial MACS Perú.

Gomero, Gomero, G., Gomero Camones, G., & Moreno Maguiña, J. (1997). *Proceso de la Investigación Científica*. Lima Perú: FAKIR.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Editorial el Comercio.

Ignacio Garcia, E. (2007). *Validación de un modelo para medir la calidad*. Universidad de Cadiz España, Cadiz.

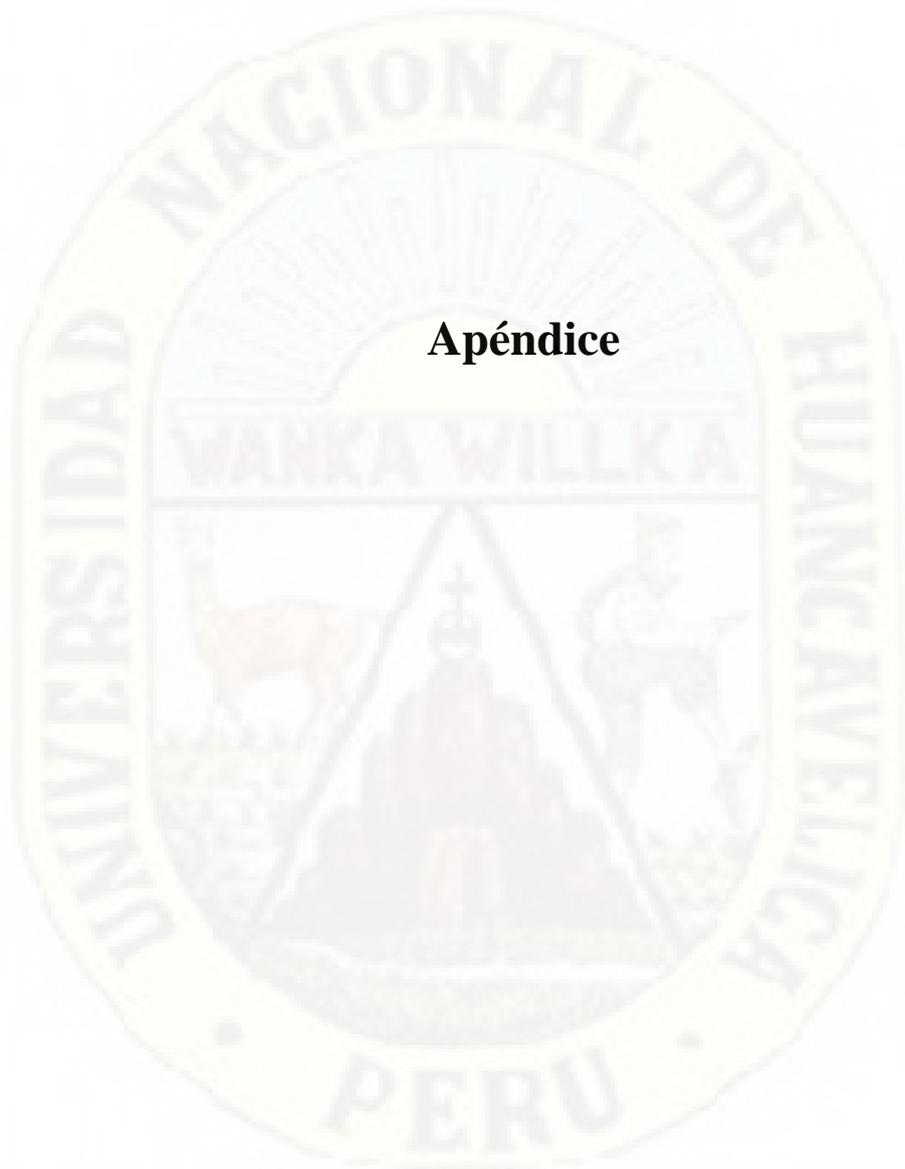
Lliuyacc Huamani, H., & Velarde Garcpiá, M. A. (2016). *Gestión del talento humano y el clima organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angaraes - 2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Martinez Vilanova, A. (2014). *Tesis, Modelo de evaluación y diagnosis de excelencia en la gestión basado en el cuadro de mando integral y el modelo EFQM de excelencia, aplicado a las cajas rurales*. Universidad Tecnológica de Valencia, Valencia España.

Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Compromiso en el lugar de trabajo: teoría investigación y aplicación*. London: Sage Publicaciones.

Moran, D. G., & Alvarado C, D. G. (2010). *Metodos de Investigación*. México: Pearson Educación.

- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Bernal Gónzales, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. México: Revista estado de Mexico.
- Ponce de León Berrios, J. V. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rodríguez Zurita, E. (2011). *Tesis, Implementación de BMP, como herramienta de integración y administración de una organización*. Loja Ecuador.
- Rojas Condori , M., & Ramos Carbajal, W. D. (2018). Gestión del conocimiento y los procesos organizacionales del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huancavelica año 2016. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sierra Bravo, R. (1994). *Técnicas de investigación Social*. España: Thomson.
- Tecla Jiménez, A., & Garza Ramos , A. (1974). *Teoría métodos y técnicas en la investigación social*. Mexico: Ediciones de cultura popular.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Venegas, P. (s.f.). *CNE*. Recuperado el 31 de JULIO de 2014, de <http://www.cne.go.cr/CEDO-CRID/CEDO-CRID%20V4/pdf/spa/doc1120/doc1120-3.pdf>



Apéndice

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (EFQM) Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN ZONAL HUANCVELICA – PROVIAS DESCENTRALIZADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	<p>V₁ = MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Procesos - Resultados <p>V₂ = COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componente afectivo - Componente de continuidad - Componente normativo 	<p>Tipo: APLICADA Nivel: DESCRIPTIVO Y CORRELACIONAL Métodos: General: CIENTÍFICO Específicos: - Descriptivo - Analítico - Sintético</p> <p>Diseño: CORRELACIONAL</p>	<p>Población: 41 trabajadores la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018 Muestra: 41 trabajadores administrativos nombrados y contratados Muestreo: no probabilístico</p>
¿De qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018?	Determinar de qué manera el modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018	El modelo de gestión de calidad (EFQM) se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018?	Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal	El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión liderazgo se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal			

	Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018	Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018			
¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018?	Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018	El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión procesos se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018			
¿Cómo se relaciona el modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018?	Establecer la relación del modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados y compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018	El modelo de gestión de calidad (EFQM) en su dimensión resultados se relaciona positivamente y significativamente con el compromiso organizacional del personal de la Oficina de Coordinación Zonal Huancavelica de Provias Descentralizado el año 2018.			

CUESTIONARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (EFQM) Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN ZONAL HUANCAMELICA – PROVIAS DESCENTRALIZADO

CUESTIONARIO

Estimado señor(a) el siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información, por ello le pido que responda con sinceridad, ya que los resultados obtenidos serán confidenciales, de naturaleza anónima.

INDICACIONES: Lea atentamente cada una de las preguntas, revise las opciones y elija la alternativa que más se adecue a su respuesta. Y marque la alternativa con una (x) dentro del recuadro

1	2	3	4	5
nunca	muy pocas veces	regularmente	casi siempre	siempre

VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)	1	2	3	4	5
A. LIDERAZGO					
1. ¿La institución cumple con la Gestión de personal para fortalecer el liderazgo?					
2. ¿La institución cuenta con Políticas y estrategias para la mejora continua del liderazgo?					
3. ¿La institución cuenta con recursos para fortalecer el liderazgo?					
B. PROCESOS					
4. ¿Ud. Dentro de la Institución tiene satisfacción del personal?					
5. ¿En la Institución existe satisfacción de los usuarios?					
6. ¿La Institución tiene impacto social en la población?					

C. RESULTADOS					
7. ¿La Institución logra cumplir con los objetivos en el periodo establecido?					
VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
A. COMPONENTE AFECTIVO					
8. ¿La institución cuenta con un área, para cumplir con las emociones y significancia de los trabajadores?					
9. ¿La institución cuenta con políticas de pertinencia y lealtad?					
10. ¿La institución cuenta con políticas de orgullo y felicidad?					
11. ¿La institución cuenta con políticas de solidaridad y satisfacción?					
B. COMPONENTE DE CONTINUIDAD					
12. ¿La institución cuenta con políticas frente a la indiferencia y conveniencia de los trabajadores?					
13. ¿La institución cuenta con políticas frente a las consecuencias y costo económico de los trabajadores que dejan de laborar?					
14. ¿La institución cuenta con políticas relacionadas a las necesidades económicas de los trabajadores?					
15. ¿La institución evalúa las comodidades y beneficios de los trabajadores?					
C. COMPONENTE NORMATIVO					
16. ¿La institución tiene reglamentado aspectos de lealtad y obligación moral?					
17. ¿La institución tiene reglamentado aspectos del deber y sentimiento de culpabilidad en caso de faltas o delitos?					
18. ¿La institución tiene reglamentado aspectos de reciprocidad ante el incumplimiento de funciones de ambas partes?					

Muchas
gracias

BASE DE DATOS

CUEST	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)							COMPROMISO ORGANIZACIONAL											PROMEDIOS							
	LIDERAZGO			PROCESOS			Reslt	C. AFECTIVO					C. CONTINUIDAD				C. NORMATIVO		VARIABLES		INDICADORES			INDICADORES		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	V1	V2	D11	D12	D13	D21	D22	D23
1	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2
4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3
6	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	2	3
7	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2	2
8	2	2	3	4	4	5	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
11	2	2	3	5	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2
12	2	2	3	4	4	4	5	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	5	3	3	2
13	3	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2
15	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1
16	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	4	2	2	2



17	2	2	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	4	1	1	1	
18	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	
19	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2
20	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	2	2	2
22	3	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	1	2	1
23	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
24	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2
25	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2
26	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1
27	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1
28	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1
29	3	2	3	4	4	4	5	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	3	4	5	2	2	2
30	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2
31	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3
33	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2
34	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
36	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3
37	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
38	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
39	3	3	3	3	4	5	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	2

40	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	3	2	2
41	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2

