

**TITULO: 'EVALUACION DE LA ACTITUD ANTE LA CALIDAD, LA PRODUCTIVIDAD Y LA SUPERVISION'.**

**AUTORES:** Meliá, J.L., Martí, N. , Torrent, M. y Zurriaga.

**CENTRO:** Col.legi Universitari de Castelló. Area de Psicologia Social. Apto 224. 12080 Castelló.

**MESA:** Evaluación Psicológica de las Organizaciones.  
**TIPO:** Sección de Posters.

**RESUMEN:**

La actitud ante la calidad, la productividad y los mandos son frecuentemente aspectos invocados en las consideraciones acerca del diagnostico organizacional en la práctica profesional de los psicólogos del trabajo. En el presente trabajo se ofrecen los primeros resultados acerca de tres escalas diseñadas para una evaluación rápida y útil de estas tres actitudes.

Se presentan resultados acerca de su estructura factorial, su fiabilidad y su validez. En el contexto de la validez criterial se muestran los resultados que ponen en relación las actitudes ante la calidad, la productividad y los mandos, con otras variables como la satisfacción laboral, la tensión en el trabajo, la propensión al abandono y el stress de rol.

Los resultados obtenidos indican, en general, que el stress de rol, la tensión en el trabajo y la propensión al abandono están asociadas a una actitud menos positiva ante la calidad, la productividad y los mandos, en tanto que la satisfacción laboral esta asociada con actitudes positivas ante estos tres aspectos.

II CONGRESO DE EVALUACION PSICOLOGICA  
MADRID (ESPAÑA) 1987

# PERCEPCION DE LA CALIDAD, LA PRODUCTIVIDAD Y LA SUPERVISION.

Meliá, J.L.; Martí, N.; Torrent, M.; y Zurriaga, R.  
Universidad de Valencia.

II CONGRESO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA  
MADRID (ESPAÑA) 1987

## 1. Introducción.

La percepción de la calidad, la productividad y los mandos son frecuentemente aspectos invocados en las consideraciones acerca del diagnóstico organizacional en la práctica profesional de los psicólogos de las organizaciones. En el presente trabajo se ofrecen los primeros resultados acerca de tres escalas diseñadas y valoradas en nuestro contexto organizacional para una encuesta útil y rápida de estos tres aspectos.

Pueden encontrarse items referidos a la percepción de los mandos en cuestionarios de liderazgo y de satisfacción e items relacionados con la calidad y la productividad pueden hallarse ocasionalmente en cuestionarios relacionados con la percepción y la implicación en la tarea y en cuestionarios de satisfacción; sin embargo destaca la ausencia de desarrollo de cuestionarios relacionados específicamente con estos tópicos, muy especialmente con la percepción de la calidad.

## 2. Descripción de la muestra..

La muestra esta formada por 192 sujetos miembros formales de organizaciones laborales de las provincias de Castellón y Valencia de los que el 60'94% son varones y el 39'06% mujeres. Sus edades oscilan entre los 18 y los 61 años, con una media de 30'37 años y una D.T. de 9'31. El 31'65% curso estudios primarios; el 19'62% formación profesional; el 37'97% bachiller; y el 10'76% estudios universitarios. El 17'35% ocupaban eventualmente sus puestos en el momento del estudio; el 20'09% tenían un contrato entre 1 y 3 años; y el 62'56% ocupaban empleos fijos. El 39'22% percibían sueldos de hasta 50.000 Pts.; el 16'67% hasta 100.000; el 22'55% hasta 150.000; el 12'75% hasta 200.000; y el 8'82% restante más de 200.000 Pts. En cuanto a su nivel jerárquico, el 76'56% eran empleados; el 20'31% encargados y mandos medios; y el 3'13% directivos. El 57'03% de los sujetos pertenecían a empresas públicas y el 42'97% restante a privadas. El 25'33% de los sujetos pertenecían a empresas de menos de 25 trabajadores; el 36'24% a empresas de hasta 100 trabajadores; el 13'97% a empresas de hasta 500 trabajadores y el 24'45% restante a empresas de más de 500 trabajadores. El 29'07% de los sujetos pertenecían a empresas de ámbito de actuación local; el 52'42% a empresas de ámbito nacional; el 11'01 a empresas de ámbito estatal; y el 7'49% a multinacionales.

### 3. Presentación de las Escalas y Estadísticos descriptivos.

Las tres escalas se presentan en el contexto de la batería CTSL destinada a la evaluación de un conjunto de variables que se han considerado relevantes desde el punto de vista del desempeño de rol incluyendo las características descriptivas del puesto, salud o bienestar psicológico, limitroicidad de rol, propensión al abandono, tensión, conflicto de rol, ambigüedad de rol, satisfacción laboral, características organizacionales, y deseabilidad social. Como los demás cuestionarios de la batería los sujetos responden redondeando una V (verdadero) o una F (falso) sin que se requieran habitualmente más explicaciones. La economía de tiempo y la facilidad de comprensión obtenida mediante este procedimiento resulta inapreciable en contextos industriales.

Estos son los seis items del cuestionario Q1/6 orientados a medir la percepción la calidad en el trabajo y sus resultados:

---

#### Escala Q1.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Cada vez mejoramos más la calidad de nuestros productos o servicios ..... | V | F |
| 2. Se vive un clima de preocupación por la calidad .....                     | V | F |
| 3. Trabajamos con máquinas, medios o materias primas de buena calidad .....  | V | F |
| 4. Nuestro trabajo está sometido a rigurosos controles de calidad .....      | V | F |
| 5. Damos siempre más calidad que la competencia .....                        | V | F |
| 6. Las condiciones de seguridad e higiene son excelentes .....               | V | F |
- 

Estos son los cinco items del cuestionario P2/4 orientados a medir la percepción de la productividad propia del sujeto que responde al cuestionario:

---

#### Escala P2.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Obtengo una buena cantidad de rendimiento .....                       | V | F |
| 2. Siempre entrego todo el trabajo puntualmente .....                    | V | F |
| 3. Mi jefe esta bastante contento de la cantidad de faena que hago ..... | V | F |
| 4. Produzco tanto como puedo .....                                       | V | F |
-

La escala J1/5 puede considerarse especialmente relacionada con la percepción del estilo de liderazgo y repasa abreviadamente como se percibe a los jefes en la consideración hacia las personas y el trabajo, la actitud ante la participación y su inhibición ante dificultades. Éstos son los cinco ítems del cuestionario J1/5 orientados a medir la percepción de la actitud de los mandos:

---

### Escala J1.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. A los jefes solo les preocupa el trabajo .....                   | V | F |
| 2. A los mandos les falta consideración con las personas .....      | V | F |
| 3. Los jefes toman las decisiones por su cuenta sin consultar ..... | V | F |
| 4. Me gustaría que mis jefes me trataran mejor de lo que lo hacen   | V | F |
| 5. Los superiores esconden la cabeza y procuran "escurrir el bulto" | V | F |
- 

En la Tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos de los ítems de los tres índices. La lectura de las medias resulta útil para comprender los resultados. Así, el 76'2% cree que cada vez se mejora más la calidad de los productos o servicios pero solo el 50'8% cree que su empresa da siempre más calidad que la competencia. En cuanto a los ítems respecto al comportamiento percibido de los jefes, destaca que solo el 36'9% creen que los jefes consultan sus decisiones. En cuanto a la productividad el 82'4% piensa que obtiene una buena cantidad de rendimiento pero solo el 71'7% dice producir tanto como puede. Al interpretar los resultados debe considerarse que los sujetos no estaban expuestos a presión al responder las baterías en el marco de la investigación garantizándose absolutamente su anonimato; en situaciones de trabajo habitualmente los sujetos pueden estar más dispuestos a mostrar deseabilidad social.

### 4. Matrices de Correlaciones y Estructuras Factoriales.

En la tabla 2 se presentan las 3 matrices de correlaciones entre los ítems de los tres índices. Todas las correlaciones son, como podría esperarse, positivas. Cada cuestionario fue sometido a análisis factorial por el método de componentes principales, con el número de factores a extraer limitado por el valor de la raíz latente igual o mayor a 1. En los tres casos se obtuvo un único factor mostrando la unidimensionalidad de las tres escalas. En la tabla 3 se muestran los resultados factoriales.

El factor obtenido para la escala Q1/6 explica el 44'80% de la varianza total de los ítems. El factor obtenido para la escala J1/5 de percepción de la conducta de los jefes explica el 50'90% de la varianza. El factor obtenido para la escala P2/4 explica

el 37'73% de la varianza. En la tabla 4 se muestran los estadísticos descriptivos de las tres escalas totales conabilizadas como simple suma de ítems.

### **5. Fiabilidad y validez.**

Los resultados disponibles muestran unos niveles de fiabilidad adecuados para las escalas Q1/6 y J1/5 con unos valores para el alpha de Cronbach de 0'7511 y 0'7524, muy estimables habida cuenta de la brevedad de las escalas. El alpha de Cronbach para la escala P2/4 puede calificarse de insuficiente situándose en 0'4542. En la actualidad disponemos de un conocimiento limitado de la medida de la auto-percepción de la productividad, sin embargo el muy escaso número de ítems de la escala puede estar implicado en esta débil consistencia interna.

En la tabla 5 se recogen las correlaciones de los tres índices con el GHQ, el cuestionario de tensión T3/15, y medidas de la propensión al abandono, conflicto de rol, ambigüedad de rol y satisfacción laboral.

La percepción positiva de la calidad, la producción y la conducta de los jefes esta relacionada negativamente con la tensión experimentada, la propensión al abandono, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, y positivamente con la salud psicológica y la satisfacción laboral. Las tres variables bajo estudio correlacionan positivamente entre si bien la percepción de la propia producción y de la conducta de los jefes lo hacen débilmente. Desde luego estas correlaciones son consistentes con el significado de las variables, puede esperarse que producción, calidad, y liderazgo, estén relacionados con satisfacción, menor tensión, conflicto y ambigüedad. Sin embargo quedan dos interrogantes sustanciales abiertos. En primer lugar puede postularse una explicación "realista" de estos resultados, y/o en su lugar argumentar que la percepción de los sujetos es holista y presenta elevados grados de contaminación usando una explicación "subjetiva". En segundo lugar en ambos niveles resta la cuestión acerca de los caminos de causalidad entre estas variables.

### **6. Conclusión.**

En este trabajo hemos presentado tres índices unidimensionales que pueden proveer una medida de la percepción que los sujetos tienen de la atención a la calidad en su organización (Q1/6), de la conducta de sus mandos (J1/5), y de su propia productividad (P2/4). Los ítems estan formulados en formato V/F que facilita una rapida comprensión, administración y corrección en contextos laborales. Las tres escalas han mostrado un comportamiento adecuado frente a los criterios y una fiabilidad que puede calificarse de adecuada para las escalas Q1/6 y J1/5 pero insuficiente para P2/4.

**TABLA 1. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS.**

CUESTIONARIO Q1/6.

	Q(1)	Q(2)	Q(3)	Q(4)	Q(5)
MEAN	0.762	0.624	0.695	0.556	0.508
VARIANCE	0.182	0.236	0.213	0.248	0.251
STANDARD DEV	0.427	0.486	0.462	0.498	0.501
STD. ERROR	0.031	0.036	0.033	0.036	0.034
SKEWNESS	-1.230	-0.510	-0.846	-0.224	-0.034
KURTOSIS	-0.487	-1.739	-1.285	-1.950	-1.999

	Q(6)
MEAN	0.699
VARIANCE	0.212
STANDARD DEV	0.460
STD. ERROR	0.034
SKEWNESS	-0.867
KURTOSIS	-1.248

CUESTIONARIO J1/5.

	J(1)	J(2)	J(3)	J(4)	J(5)
MEAN	0.519	0.503	0.369	0.524	0.508
VARIANCE	0.251	0.251	0.234	0.251	0.251
STANDARD DEV	0.501	0.501	0.484	0.501	0.501
STD. ERROR	0.036	0.037	0.035	0.036	0.037
SKEWNESS	-0.074	-0.011	0.543	-0.095	-0.032
KURTOSIS	-1.995	-2.000	-1.705	-1.991	-1.999

CUESTIONARIO P2/4

	P(1)	P(2)	P(3)	P(4)
MEAN	0.824	0.785	0.877	0.717
VARIANCE	0.145	0.170	0.108	0.204
STANDARD DEV	0.381	0.412	0.329	0.452
STD. ERROR	0.028	0.030	0.025	0.033
SKEWNESS	-1.706	-1.387	-2.297	-0.961
KURTOSIS	0.910	-0.076	3.276	-1.076

**TABLA 2. MATRICES DE CORRELACIONES ENTRE LOS ITEMS.**

CUESTIONARIO Q1/6

	Q(1)	Q(2)	Q(3)	Q(4)	Q(5)
Q(1)	1.000				
Q(2)	0.209	1.000			
Q(3)	0.428	0.162	1.000		
Q(4)	0.404	0.317	0.504	1.000	
Q(5)	0.455	0.289	0.364	0.423	1.000
Q(6)	0.312	0.144	0.365	0.318	0.231

CUESTIONARIO J1/5

	J(1)	J(2)	J(3)	J(4)	J(5)
J(1)	1.000				
J(2)	0.293	1.000			
J(3)	0.350	0.532	1.000		
J(4)	0.281	0.468	0.446	1.000	
J(5)	0.174	0.424	0.383	0.436	1.000

CUESTIONARIO P2/4

	P(1)	P(2)	P(3)	P(4)	P(5)
P(1)	1.000				
P(2)	0.106	1.000			
P(3)	0.150	0.041	1.000		
P(4)	0.264	0.056	0.054	1.000	
P(5)	0.220	-0.014	0.163	0.177	1.000

**TABLA 3. RESULTADOS DE LOS ANALISIS FACTORIALES.**

CUESTIONARIO Q1/6:

ITEMS:	SATURACIONES:
Q(1)	0.723
Q(2)	0.473
Q(3)	0.732
Q(4)	0.765
Q(5)	0.703
Q(6)	0.572
VARIANZA EXPLICADA	2.688
% " "	44.801

CUESTIONARIO J1/5:

ITEMS	SATURACIONES:
J(1)	0.539
J(2)	0.785
J(3)	0.779
J(4)	0.753
J(5)	0.681
VARIANZA EXPLICADA	2.545
% " "	50.903

CUESTIONARIO P2/4:

ITEMS:	SATURACIONES:
P(1)	0.719
P(2)	0.222
P(3)	0.461
P(4)	0.617
P(5)	0.622
VARIANZA EXPLICADA	1.546
% " "	30.921

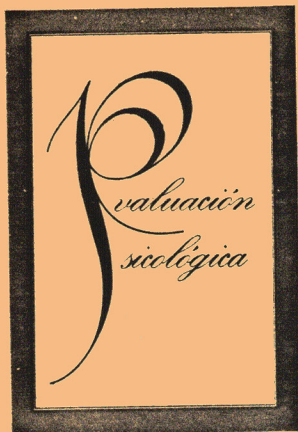
**TABLA 4. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CUESTIONARIOS TOTALES (TOMADOS COMO SUMA DE SUS ITEMS).**

	Q1/6	J1/5	P2/4
MEAN	3.786	2.429	3.177
VARIANCE	3.588	3.110	0.951
STANDARD DEV	1.894	1.763	0.975
STD. ERROR	0.144	0.130	0.074
SKEWNESS	-0.458	0.117	-1.143
KURTOSIS	-0.956	-1.340	0.795

**TABLA 5. CORRELACIONES CON CRITERIOS EXTERNOS.**

	TENSION	T3/15	GHQ	ABANDONO	CONFL.ROL
Q1/6	0.029	-0.155	0.209	-0.278	-0.225
J1/5	-0.261	-0.355	0.239	-0.239	-0.423
P2/4	-0.002	-0.107	0.117	-0.250	-0.287
	AMBIG.ROL	SATISFAC.	Q1/6	J 1/5	P2/4
Q1/6	-0.369	0.558	1.000		
J1/5	-0.436	0.619	0.242	1.000	
P2/4	-0.302	0.307	0.255	0.072	1.000





LA PRESIDENTE DEL II CONGRESO DE EVALUACION PSICOLOGICA

CERTIFICA:

Que D.

J.L. Meliá; N. Martí; N. Torrent y R. Zurriaga

ha presentado el trabajo

"Evaluación de la actitud ante la calidad, la productividad y la supervisión".

al Congreso, celebrado en Madrid los días 22, 23, 24 y 25 de Septiembre de 1987.



Rocío Fernández-Ballesteros  
PRESIDENTE

1987. II C.E. 6