

118
2ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
Campus Iztacala

FALLA DE ORIGEN

CALIDAD TOTAL, CALIDAD DE VIDA Y SALUD OCUPACIONAL.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A

(2) ERICKA CASTILLO PIÑA
(1) CECILIA VIEYRA SANCHEZ

ASESOR: MTRO. JOSE ANTONIO RAMIREZ PAEZ

MEXICO

1995.



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ERICKA

A Dios.

Por haberte encontrado en medio de mí, por darme la oportunidad de vivir solamente con lo que brote de mí para ser inmensamente feliz y por rodearme de gente que me quiere y me apoya.

GRACIAS CHUCHO.

A mis Padres.

Carlos y Estela

Les agradezco infinitamente por haberme apoyado en cada uno de los momentos que han acontecido en mi vida.

Papá, tienes en tus manos el producto de mi formación académica y profesional; me falta aún un largo camino, sin embargo sé cuanto significa ésto para ti, por eso aprovecho para manifestarte todo mi amor y mi gran felicidad por contar con tu presencia y apoyo todo este tiempo, porque eres un padre del que todavía puedo aprender muchas cosas.

T.Q.M. "La gorda".

Mamá estas líneas las escribí pensando en ti con mucho cariño; esta tesis representa mi esfuerzo y el tuyo, te la obsequio consciente del significado que encierra para tí y porque así la meta ha quedado alcanzada. Sin embargo, mamá, quiero pedirte que no veas este momento solo como un logro profesional, también significa un logro personal al que muchas personas han contribuido, gracias a ellos y a las experiencias, hoy puedo tomar las decisiones que mi vida y mi condición de mujer reclaman, se que lo comprendes y te lo agradezco.

Te quiero mucho.

Los Amo Gracias

A mi Pequeño Amor.

**Juan, quiero pedirte que nunca olvides el gran amor que nos une, aún en aquellos momentos en que las verdades suelen ser dolorosas, recuerda que siempre estaremos juntos.
Te Quiero Mucho.**

A mi Hermana.

**Columba, quiero pedirte un solo favor, no me veas como la hermana modelo a seguir, no me veas como la hija ejemplar que debería de ser, solo mirame a través de lo que vivo, solo mirame a través de lo que soy; no me pongas símbolos ni imágenes que nunca han sido míos, solo soy una
MUJER.**

A José A. Ramírez Páez.

Mi agradecimiento más sincero por tu valiosa e importante participación y por el tiempo que nos dedicaste para el desarrollo de este trabajo. Por compartir conmigo tus conocimientos , tus valores profesionales y personales, y por la bonita amistad que me has brindado.

Mil gracias.

A M. Vinicio Velasco y Laura E. Torres.

**Por la oportunidad de poder conocerlos en el plano profesional y personal, por sus valiosos comentarios y atinados consejos, por su cariño y sus regaños, los cuales han contribuido en mi formación como psicóloga y mujer; por formar parte de mí.
Gracias.**

A Cecilia.

**Porque la mayor parte de un sagel está por dentro y la mayor parte de una persona está por fuera.
Gracias comadre, espero seguir aprendiendo a vivir junto contigo.**

A Titinaut, Ale, Marlene, Enriqueta, Victor, Aldo, Enrique, Paty, Luismi y mi tía Chela.

**Por ese interés tan particular que tienen en mí y por la sincera amistad, cariño y apoyo que me han
brindado. Mil Gracias.**

**A todo el grupo chuchonli, por esos momentos tan agradables de sueños y desengaños, que son
los que nos permitieron crecer y tener una percepción diferente de la vida; por su apoyo y alegría.
Gracias.**

A Mario.

**Agradezco a Dios por haberte puesto a frente a mí y a mí frente a tí; le agradezco por todos los
momentos que juntos hemos compartido y por seguir juntos.**

**Tus acciones hablan tan fuerte
que no me es necesario escuchar
el amor en tus palabras.**

**T.Q.M.
Un Quiñón de Besos.**

Para: P. Gurruchaga
De: E. Gurruchaga

Que puedo decirte a tí, que no sepa ya
Como nombrarte a tí, que has sido el mejor maestro
Que puedo pedirte, a tí, que no me hayas dado
Que puedo pedirte a tí que construyas, si tu me construiste
Que puedo pedirte que sientas, si junto conmigo hemos sentido profundo
Que puedo pedirte que me enseñes, si tu me enseñaste a ponerme de pie y a dar mis primeros
pasos y luego me soltaste de la mano.

**Nada, no puedo pedirte nada, por eso mi solicitud es solo una: no me olvides nunca y ofreceme
tu hombro cuando lo necesite.**



CECILIA



A Dios.

Porque has estado conmigo siempre. Me has hecho sentir mucho y vivir más. Porque hasta ahora me has proporcionado varios espejos de colores para asomarme a ver la vida. Y por mantener junto a mí personas muy valiosas que forman parte de este logro.

A mi Madre.

Porque has sido un pilar muy fuerte para mi formación, por el apoyo e impulso que siempre me has brindado. Mamá esto es parte de un resultado de los muchos años de tu vida que me has dedicado.

Muchísimas gracias TE AMO.

A mi Padre.

Por ser el otro pilar fuerte para mi formación. Por dejarme esta herencia que es mucho para mí. Por lo que me hiciste vivir.

Mil gracias TE AMO

A Uri.

Porque has estado conmigo en todo momento y por la hermosa hermandad que nos une. Comparto contigo algo muy significativo para mí, como lo hemos hecho siempre.

A Herminia y Romérico.

Por que me dan mucha lata, además de que se desvelaron los fines de semana, por el ruido de la impresora. Muchachos gracias por aguantar.

Hermanos los quiero mucho.

A Antonio Ramírez.

Por las bases, el apoyo y el espacio que nos proporcionaste a Ericka y a mí para definir y desarrollar este trabajo; además de tenerlo como una misión a cubrir.

Así mismo, agradezco aquellos momentos de confianza y convivencia que acompañaron este y otros trabajos.

Mil gracias Todo.

A Jesus Lara y Vinito Velasco.

Porque son importantes para mí como docentes, como profesionales son un ejemplo a seguir, además de ser muy buenos amigos.

A la ENEP IZTACALA, a su gente, a los docentes que me proporcionaron la orientación, las habilidades y las herramientas para poder hoy en día desempeñarme como profesionista.

Al grupo 7.

Porque nos impulsamos siempre para ser mejores, para ser creativos, para mantener una chiapa de iniciativa y persistencia en el trabajo, por el relax, por fiestas y por independientes.

A mis grandes custacha(o)s, colaborador(a)s y colegas. Lukú, Norma, Marisela, Raquel, Graciela, Letty, Noé y Pino.

A Eri.

AMIGA. Las palabras escritas son pocas para expresar lo mucho que vivimos juntas, lo que aprendimos juntas, lo que nos molestamos juntas, lo que no logramos y logramos juntas; y considero que fueron mucho más logros, y éste es uno de los más grandes.

Amiga que bueno que compartimos cristales de colores y espero que sigamos encontrando más.

El peso que nos embarga algunas veces lo tenemos que asumir para poder vivir con levedad, aunque esta "insoponible" levedad no siempre la entienden los demás. Hay poca gente que la entiende, poca gente la vive; nosotros afortunadamente ya la conocemos y la vivimos por eso la compartimos. Y se que tú me entiendes.

**TE QUIERO MUCHO
HERMANA SABINA**

INDICE

Resumen.

Introducción.

Capítulo 1. Estrategias Organizacionales

1.1 Nivel Internacional. 6

1.2 Nivel Nacional. 9

Capítulo 2. La Calidad Total y sus Implicaciones.

2.1 Antecedentes de la Calidad. 15

2.2 Condiciones para Desarrollar un Sistema de Calidad Total. 19

2.3 Indicadores que Evalúan el Sistema de Calidad Total. 21

2.4 La Calidad Total y los Recursos Humanos. 27

2.5 La Calidad y la Capacitación. 33

Capítulo 3. Calidad de Vida en el Trabajo.

3.1 Antecedentes de la Calidad de Vida. 39

3.2 Areas que Intervienen en el Estudio de la

Calidad de Vida en el Trabajo. 46

a) Medicina.	47
b) Fisiología.	49
c) Salud Ocupacional.	52
d) Toxicología.	55
e) Ergonomía.	57
f) Psicología.	59
g) Seguridad e Higiene.	61
h) La Administración y el Estado Actual de la Calidad de Vida en el Trabajo.	63

**Capítulo 4. Una Propuesta Metodológica para Evaluar Calidad de
Vida en el trabajo.**

a) Nivel Individual.	
1. Categorías.	69
2. Indicadores.	70
3. Instrumentos.	71
b) Nivel Grupal.	
1. Categorías.	72
2. Indicadores.	73
3. Instrumentos.	73

c) Nivel Organizacional.

1. Categorías.	74
2. Indicadores.	76
3. Instrumentos.	77

4.1 Definición de categorías e indicadores.

4.1 Metodología

a) Preguntas de Investigación	88
b) Hipótesis.	88
c) Objetivos.	88
d) Método.	89

Discusión y Conclusiones.	90
----------------------------------	-----------

Bibliografía.	98
----------------------	-----------

Anexos.	108
----------------	------------

RESUMEN

La situación competitiva mercantil exige a las empresas mejoras en el producto y el servicio que brindan. Para poder incursionar y participar en este esquema, las organizaciones modernas adoptaron como respuesta diferentes sistemas y filosofías administrativas.

Uno de ellos, el sistema de Calidad Total como respuesta a esta demanda, contempla una transformación en la calidad de la tecnología, en la calidad del producto que proveen y en la calidad de vida en el trabajo. Este último rubro, se ha estudiado desde el punto de vista médico, sociológico, psicológico e ingenieril; sin embargo, hasta el momento no se ha dado una explicación integral de ésta, lo cual se traduce en vacíos de los programas aplicados.

Además, se dispone de contadas estrategias de evaluación, por tal motivo, este trabajo aporta una metodología sistémica que pudiera dar cuenta de la Calidad de Vida en el Trabajo. Tal propuesta contempla tres niveles de estudio con sus respectivas categorías, subcategorías e indicadores, así como sus instrumentos que la evalúan.

INTRODUCCION

El mercado internacional de hoy marca un nuevo perfil de competitividad global. La estructura de este perfil exige la mejora de las organizaciones a nivel administrativo, tecnológico y humano.

De esta manera, las empresas adoptan el concepto de Calidad Total (C.T.), como la estrategia competitiva que les permita cumplir y superar las expectativas de sus clientes.

Recientemente, la calidad en las empresas mexicanas, es tomada como el trampolín para ingresar al mercado competitivo.

Pero ¿qué se entiende por Calidad Total?.

El enfoque de Calidad Total requiere de cambios en las relaciones laborales, el trabajo bien realizado a la primera vez, capacitación y adiestramiento, buenas condiciones de trabajo tanto materiales como económicas (salud y seguridad) y un ambiente propicio, lo cual en su conjunto contribuyen al aumento en la productividad.

Sin embargo, dicho enfoque no brinda una definición universal, lo que contribuye a que el concepto sea usado obedeciendo los diferentes intereses empresariales; por ejemplo

algunos enfatizan la satisfacción del cliente, otros el cumplimiento de los requerimientos del producto, otros la mejora de los procesos de producción y algunos más, en el liderazgo.

Esta es una de las causas del porque las organizaciones no logran alcanzar la calidad total; ya que la contemplan de forma fragmentada, especializándose solo en ciertos aspectos.

Otra causa fundamental, se encuentra en la poca importancia que se le da a la transculturación de valores y la situación económica nacional, pues son aspectos poco contemplados en la planeación estratégica.

Por otra parte, el promedio de la gente desconoce los conceptos básicos sobre la calidad total; ésto ocasiona que no haya información clara que les permita enfrentar los cambios.

Por estas razones el presente trabajo tuvo como objetivo evaluar el nivel de vida de los trabajadores que participan dentro del sistema de calidad total de una empresa y compararla con la evaluación de los trabajadores que laboren en una empresa que no haya implantado un sistema de calidad total, para lo cual se desarrollo el primer capítulo, que constituye el análisis de las estrategias organizacionales empleadas para el logro de la competitividad a nivel internacional y nacional, y demuestra el poco énfasis en los aspectos relacionados con la calidad de vida en en trabajo.

El capítulo dos, ahonda sobre los antecedentes de la calidad total y sus implicaciones, proporcionando un enfoque claro sobre las condiciones necesarias para desarrollar un sistema de C.T. dentro de una organización y los indicadores que la evalúan. Al mismo tiempo que contempla el papel que juegan los recursos humanos en relación a los cambios que deben darse para garantizar el éxito de este sistema.

Debido a que la C.T. contempla en su enfoque la importancia de los recursos humanos y su óptimo desarrollo bajo las condiciones de trabajo; nos preguntamos ¿de qué manera se considera la Calidad de Vida en el Trabajo (C.V.T.) en una empresa que labora bajo un sistema de C.T. y una que no tenga implantado dicho sistema? con el fin de determinar dicha calidad de vida en el trabajo.

En el desarrollo del capítulo sobre calidad total, se observa que dichos programas, contemplan la C.V.T. mediante la participación de los trabajadores, tanto en la discusión y solución de problemas como en la toma de decisiones, trabajadas mediante los círculos de calidad; sin embargo, dejan en segundo plano aspectos de salud, seguridad y bienestar en el trabajo, aún cuando teóricamente se plantean en este enfoque. Para darnos una idea más clara sobre los aspectos que involucran la C.V.T., nos dimos a la tarea de realizar una revisión teórica-metodológica de cómo se ha abordado hasta este momento.

Lo encontrado, conforma el contenido del tercer capítulo, donde se abarcan los antecedentes y las definiciones sobre la calidad de vida en el trabajo, así como las áreas

que se han ocupado de su estudio.

Lo anterior, nos permitió conocer más ampliamente los factores que la componen, su importancia para ser considerada como eje en las relaciones laborales y la manera de evaluarla y utilizarla como una herramienta metodológica que contribuya al logro de cualquier estrategia administrativa.

Una vez estudiada la información sobre la calidad de vida en el trabajo, se redefinió dicho concepto y se estructuró un modelo que pudiera explicar de manera integral la problemática, cuya propuesta se plantea en el capítulo cuatro.

En éste, se plantean tres niveles de estudio para la Calidad de vida en el trabajo, identificados como nivel individual, grupal y organizacional, cada nivel contiene una serie de factores, categorías y subcategorías acompañadas de sus indicadores e instrumentos de evaluación.

En este sentido, consideramos que el objetivo planteado se satisface en gran medida, toda vez que la propuesta presentada en este trabajo, representa una alternativa concreta como base para el estudio integral de la calidad de vida en el trabajo.

No obstante, una de las desventajas generadas en la aplicación del modelo es la falta de formación en investigación multidisciplinaria y en el análisis sistémico del fenómeno. Por

otro lado, la limitación de los recursos materiales y humanos para ejecutar un proyecto de esta naturaleza.

Por todo lo anterior, se pretende que este tipo de proyectos cuenten con una mayor difusión, para que los profesionales interesados unan sus esfuerzos y generen propuestas que permitan el vínculo entre la investigación y la acción en el contexto laboral.

CAPITULO 1
ESTRATEGIAS
ORGANIZACIONALES

En este sentido, las empresas que van a la vanguardia han implementado al interior diferentes programas estratégicos que incluyen el desarrollo organizacional, la administración por objetivos, planeación estratégica, los círculos de calidad y la modificación de actitudes dirigidas a sus líderes y trabajadores para mejorar sus niveles de productividad y bienestar social. Todos estos programas están orientados por las filosofías de Calidad Total (Reza, 1993).

Es evidente que toda empresa se constituye para producir un bien o un servicio, que satisfaga las necesidades de un grupo social, se requiere que el producto sea elaborado y puesto en las manos del cliente o usuario con calidad, oportunidad y a precio justo (Reza, 1993).

La calidad ha sido adoptada y estructurada por las organizaciones con base a los sustentos teóricos de las filosofías de calidad desarrolladas por J.M. Juran (1974), Phillip B. Crosby (1982), Kaoru Ishikawa (1985) y Edward Deming (1986) (Citados en: Velázquez, 1990). Al respecto Peters y Waterman (1982) definen a la calidad como "hacer todo lo mejor posible para cada cliente de cada producto" citado en Reza, 1993). Tal definición retoma los elementos estudiados por lo autores anteriormente citados.

Las diferentes filosofías comprenden una serie de medidas para lograr la calidad, tales como: la participación a todos los niveles para la toma de decisiones, trabajo conjunto, la no

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

La enorme disponibilidad de información sobre las nuevas estrategias organizacionales, demuestra que el interés por los cambios administrativos han tendido a incrementarse como consecuencia del escenario económico, caracterizado por la globalización comercial, la cual obliga a considerar las estrategias administrativas como elemento clave para participar competitiva y exitosamente en el mundo contemporáneo.

1.1 NIVEL INTERNACIONAL.

A nivel mundial el sector político, económico y social demanda a las corporaciones internacionales, nuevas alternativas para enfrentar las condiciones de vida actuales; las alternativas giran en torno a la elaboración de estrategias que faciliten sus acciones ante los retos tecnológicos, productivos y de capital.

Las estrategias consisten en: la incorporación de nuevas tecnologías, la creación de nuevas metodologías, costumbres y usos laborales, la adaptación a la comunión hombre automatismos, modificando así la calidad de vida laboral y repercutiendo sobre la calidad de vida en general (Scalzo, 1993).

especialización de puestos, registros de control estadístico del proceso, programas efectivos de motivación y sistemas de capacitación que sean funcionales y garanticen el costo-beneficio de la empresa; a su vez se eficiente el desempeño, la mejora del servicio al cliente, elevar la productividad, disminuir costos, y dar un cambio de valores (transculturación), se trabaja cooperativamente y se eleva la calidad de vida del trabajador; de esta manera la organización cuenta con una Calidad Total que puede verificarse mediante el correspondiente control de calidad en toda la empresa (Hammond y Yearout, 1992 citados en Peón, 1993) (Hernández, 1993) (Macías, 1993) y (Elizondo, 1993).

Por otro lado, el recurso humano se ha adaptado a los procedimientos para alcanzar la Calidad Total. Y es concebido como uno de los ejes importantes a fin de modificar las estructuras organizacionales, orientadas a enfrentar los nuevos retos como una oportunidad y un compromiso, que al mismo tiempo contribuyan al desarrollo personal (Piso, 1993).

En la práctica, parece ser que la alternativa más viable para el crecimiento de una organización consiste en contar con programas de educación y formación enfocados al recurso humano, que les permitan enfrentar las nuevas tecnologías y las nuevas estrategias de adaptación al trabajo conjunto. Sin embargo, en las empresas sólo se brinda capacitación para mejorar su desempeño laboral y no consideran aspectos importantes como la salud, el estado emocional, la seguridad, la convivencia social y el ambiente físico laboral, como alternativas que contemplen la calidad de vida.

Por lo tanto concluimos en general, que la implantación de las nuevas estrategias administrativas y laborales orientadas hacia la calidad total tiene como fin elevar la productividad y la competitividad, además de contribuir en la calidad de vida del trabajador.

1.2 NIVEL NACIONAL

Desde 1940, el desarrollo económico de México se vió orientado a ampliar el mercado interno con la finalidad de construir una infraestructura que facilitara la industrialización del país.

En la década de los años 70's la política económica entró en crisis y se acentuó a principios de los años 80's, por lo que en 1982 y hasta la fecha el país ha vivido un proceso severo de crisis económica, de ajustes, reconversión y reestructuras del sector público, marcados sobretudo por la privatización de la economía y la liberación del mercado nacional.

A raíz de lo anterior, muchas empresas se vieron obligadas a mejorar sus sistemas de producción para introducirse al mercado internacional, para lo cual, las organizaciones participaron en el Acuerdo General de Aranceles y Tarifas (G.A.T.T.), como una alternativa que en ese momento permitía tomar nuevas medidas estratégicas productivas para mantener una posición dentro del mercado competitivo.

El actual gobierno ejecutado por el presidente Carlos Salinas de Gortari (1988-1994) se dió a la tarea de instaurar un proyecto modernizador a nivel nacional que en lo económico permitiera captar y acumular capital, rompiendo con el régimen proteccionista y el comercio cerrado, mediante la privatización y la apertura comercial, brindándole al país una economía integral y su inserción al mercado mundial con el Tratado de Libre Comercio.

Gracias al ajuste económico, nuevamente se originaron cambios a nivel empresarial, en esta ocasión no solo era necesario entrar al mercado exterior sino ser competitivos al realizar productos con calidad, para mantener los mercados e incursionar en los nuevos.

Dentro del esquema tradicional de los mercados cerrados y protegidos, la calidad era un asunto interno de cada organización, donde se definía lo bien hecho, como el resultado de cumplir con normas técnicas. También se pensaba que obtenerla resultaba costoso y que por lo mismo, necesariamente se reflejaba en precios más altos, a su vez era considerado como un asunto exclusivo de las áreas de operación, manufactura o control de calidad y se obtenía por medio de mucha inspección.

En plena década de los años 90's y de cara ante el mundo cada vez más competitivo, la calidad se vuelve uno de los aspectos que más interesan a las organizaciones mexicanas, sean pequeñas, medianas o grandes; industriales, comerciales o de servicio.

Ante la situación de los principales mercados de consumo y la búsqueda de los empresarios por mejorar su efectividad ante la competencia externa que el país tendrá con el acuerdo de libre comercio, se ha impulsado la innovación de tecnologías cuyo objeto es la creación de nuevos productos con menores costos, lo que indudablemente lleva a otro modelo de productividad y en donde la implantación de ésta produce cambios administrativos dentro de las organizaciones bajo el contexto de calidad (Peón, 1993).

Por lo tanto la calidad se presenta como un reto y una demanda estratégica prioritaria urgente e impostergable, para todas las organizaciones mexicanas.

Debido a lo anterior, las empresas mexicanas optaron por desarrollar diversas estrategias y concepciones para el mejoramiento de las organizaciones y sobre todo de los recursos humanos. Dentro de estas estrategias, planteamientos y/o filosofías se pueden mencionar: la Administración por Resultados, el Desarrollo Organizacional, la Planeación Estratégica, y más recientemente, el Control Total de la Calidad o Calidad Total.

Con respecto a la Administración por Resultados, ésta consiste en realizar un diagnóstico a fin de conocer lo que se tiene en cuanto a recursos materiales y humanos, posteriormente se establecen prioridades sobre lo que quiere mejorar, esto ayuda a precisar asuntos importantes y no urgentes, y finalmente se contemplan los procedimientos necesarios para lograr los

resultados deseados, estos últimos deben de estar orientados en dos direcciones por áreas y por medidas para agilizarlos y mantener un control en las evaluaciones (Reddin, 1991).

Atendiendo al Desarrollo Organizacional, la escuela de sistema y proceso concibe que es el proceso por medio del cual las organizaciones pueden entender sus relaciones con su ambiente y tomar decisiones inteligentes sobre lo que la organización debería ser, a fin de funcionar de forma eficaz. La organización como sistema puede identificarse, cambiarse y desarrollarse utilizando eficazmente sus recursos, con la finalidad de alcanzar metas y objetivos que al mismo tiempo se autocorrijen y se autorrenueven.

Una segunda escuela ve en el Desarrollo Organizacional una forma eficaz de poner en práctica las políticas, procedimientos y los programas fijados por la dirección de la organización. Esto incluiría reclutamiento, entrenamiento, desarrollo de carrera, desarrollo de la administración, planeación de la organización, compensación y otras actividades de personal que contribuyan al crecimiento total y al mejoramiento de la organización (Partin, 1977).

En cuanto a la planeación estratégica consiste en elaborar un plan por objetivos tomando en cuenta un amplio número de actividades que implican el uso de recursos humanos y materiales. El plan por objetivos debe definir las acciones a realizar, anticipar los problemas por resolver, priorizar sus soluciones, establecer recursos y responsabilidades y diseñar medidas de

seguimiento que permitan no sólo evaluar el avance, sino volver a planear (Acle, 1990).

Otra alternativa para las organizaciones es la administración estratégica, la cual contempla tres elementos fundamentales, la ejecución de las estrategias, la asignación de responsables y el ordenamiento de las tareas, todo esto bajo la consciencia del cambio y lo vital para la organización (Acle, 1990).

Por otra parte, la Calidad Total tiene como objetivo volver a las empresas más competitivas, ofrecer productos y servicios de calidad mundial a la sociedad a un precio más accesible, incrementar la participación de los mercados y la lealtad de los clientes con base en la mejora continua. Sobre todo es una forma de dignificar y revalorar el trabajo humano (Gutierrez, 1992). En el terreno de lo administrativo también se ha desarrollado diferentes estrategias como la creación de el Pacto de Productividad, La Modernización Productiva y La Fundación Mexicana para la Calidad Total A.C. en 1987, la cual tiene como objetivo de impulsar y promover una cultura de calidad en México adecuada a nuestro entorno; dicha fundación otorga el Premio Nacional de Calidad desde 1989 como visión rectora para todas las organizaciones que deseen mejorar su calidad en nuestro país (Peón, 1992).

Por lo tanto, consideramos que las estrategias administrativas organizacionales desarrolladas por las empresas mexicanas hasta hoy, tienen como propósito fundamental elevar su nivel

productivo y competitivo; al igual que las empresas a nivel internacional se busca la mejora continua del producto o servicio que brindan, para tener una mayor apertura comercial a nivel mundial. Sin embargo no conocemos el impacto de las estrategias administrativas puesto que no se llevan a cabo evaluaciones posteriores.

Para propósitos de la presente investigación, se retomará más ampliamente el tema de la calidad y los elementos e indicadores que la evalúan, así como su vinculación con los recursos humanos, de manera tal que permita al lector tener el fundamento teórico sobre uno de los temas que respaldan su objetivo.

CAPITULO 2
LA CALIDAD TOTAL Y
SUS IMPLICACIONES

LA CALIDAD TOTAL Y SUS IMPLICACIONES

Para el desarrollo de este tema, se destacarán dos puntos. El primero se referirá a una simple descripción histórica sobre la calidad. En el segundo se abordará un enfoque más explicativo, sobre las condiciones necesarias para desarrollar un sistema de calidad total, los indicadores que la evalúan y la relación de la calidad total con los Recursos Humanos y la Capacitación.

2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD

La palabra calidad, designa un conjunto de atributos sobre un objeto, permitiendo emitir juicios de valor. En este sentido podemos hablar de la nula, poca, buena o excelente calidad. Tal significado pasa a ser el equivalente del término excelencia o perfección.

Durante la Edad Media la calidad era considerada sólo cuando una obra no presentaba el más mínimo defecto. Durante la época artesanal, los artesanos realizaban su mejor esfuerzo en cada una de sus obras, cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos estéticos de la época.

En la era industrial, los talleres fueron sustituidos por las grandes industrias con el fin de lograr la producción en serie, se estableció la división de trabajo y se introdujeron procedimientos específicos para atender la calidad de los productos.

Para entonces, la calidad de los artículos se cuidaba mediante la inspección final; posteriormente se requirió de la observación durante todo el proceso de elaboración con el fin de producir con calidad y mejorar el proceso productivo.

Con estos datos se puede apreciar como la calidad era ya considerada en épocas pasadas como un asunto que tenía que ser atendido para el éxito y la competitividad de las industrias.

Sin embargo, el proceso mediante el cual se verificaba la calidad del producto, pronto se vió cuestionado debido al importante desarrollo que tuvo.

De esta manera, la inspección final fue calificada de inoperante pues no servía para mejorar la calidad del producto, sólo indicaba que productos era buenos y cuales no, en un momento dado. Esto significaba un costo mayor, ya que se cubrían gastos de un departamento que no producía y se acumulaban pérdidas por productos defectuosos que debían ser procesados y aquellos defectuosos desechados. Además eso significaba contar siempre con un porcentaje de productos defectuosos.

Por otro lado, la inspección final disminuía la moral de los trabajadores y afectaba su motivación.

Actualmente se vive la era de la "Calidad Total". Carvajal (1993) clasificó en cinco generaciones tal concepto, la primera se presenta en la década de los 30's y es implantada en los Estados Unidos; Edwards Deming en 1950 retoma el concepto de calidad y lo lleva al Japón, dicha filosofía radicaba principalmente en la adecuación de la medida promedio del producto. La segunda generación de la Calidad aparece en la década de los 60's; en el libro publicado por Armand V. Feigenbaum "Control de Calidad", donde se contempla que el producto debe adecuarse al uso y satisfacción del cliente, siendo éste el factor más importante para la calidad. La tercera generación empleó la adecuación del costo a partir de los 70's, cuyo principal objetivo era fabricar productos de alta calidad a bajo costo. La cuarta generación abarcó los años 80's bajo la filosofía de la adecuación del producto a los requerimientos del cliente, es decir la satisfacción de los deseos reales de éste. (Peón, 1993).

Actualmente se vive la quinta generación, donde la filosofía de calidad se basa tanto en los procesos productivos como en la administración y planeación estratégica, tomando en cuenta la visión y la cultura de la propia organización. Así mismo se concibe la idea de que el cliente es quien debe determinar las características del producto o servicio por el cual paga.

Debido a la generalizada competencia en nuestros días, las empresas se ven obligadas a idear estrategias para atraer y retener a sus clientes siendo éste último el que fija los parámetros y estándares de la calidad (Lavielle y Aguilar, 1992).

Por lo tanto, el cumplimiento y la superación de las expectativas de los clientes se vuelve el objetivo de las compañías, como estrategia para lograr la competitividad.

2.2. CONDICIONES PARA DESARROLLAR UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL.

Actualmente en nuestro país la calidad total cobra mayor aceptación por parte de los sectores económicos y productivos. Sin embargo la calidad no ha sido definida bajo un solo concepto, debido al desarrollo que ésta ha presentado, pero la mayoría de los autores como J. M. Juran (1974), Phillip Crosby (1982), Edwuard Deming (1986), Kaoru Ishikawa y W.W Conway (1985 citados en: Velázquez, 1990) coinciden en que la calidad se da apartir de la reducción de costos, tener cero defectos, vender a precios bajos, realizar entregas a tiempo y brindar el mejor servicio al cliente; también consideran que la calidad debe ser aplicable al trabajo, a las personas, al servicio, a los objetivos, a la compañía y a la vida del trabajador.

Para lograr el desarrollo de un sistema de calidad total se debe de contemplar los siguientes aspectos:

La calidad es primero.

Esta orientada al consumidor, él esta presente en el proceso.

La calidad no sólo debe ser atendida en la inspección final.

No se trata de rehacerla sino de crearla desde el principio.

No se trata de corregir las fallas sino de prevenirlas.

La responsabilidad de la calidad es de todos, es una obligación indelegable del gerente.

Se busca la calidad no sólo del producto y del servicio sino de todas y cada una de las actividades y departamentos coordinados.

El pensamiento esta orientado a prioridades y resultados.

Eliminar las causas del error a través de la participación colectiva.

La única manera de conocer la realidad del proceso productivo es la estadística. El mejor sistema es el control estadístico del proceso.

La capacitación y el desarrollo del ser humano es fundamental para el proceso de la calidad.

En los programas de calidad total solo hay un grupo formado por administradores y trabajadores.

Se busca la calidad de vida de las personas.

Se pretende un cambio masivo de actitudes (intercambio de experiencias) para crear una cultura de calidad en la sociedad.

La empresa logra sus objetivos una vez que los miembros cumplen los suyos y viceversa.

Mejorar la calidad es un proceso ininterrumpido que debe perdurar para que permanezca en la mente de los individuos que integran la organización.

La satisfacción del cliente es un parámetro importante para estimar la calidad (Zúñiga, 1991).

2.3. INDICADORES QUE EVALUAN EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL

El impacto y la efectividad de los sistemas de calidad en las empresas mexicanas se evalúa mediante una serie de indicadores o medidas establecidas por la Fundación Mexicana para la Calidad Total (FUNDAMECA) desde 1987.

Los indicadores se dividen en 8 categorías de la manera siguiente:

1. Satisfacción al cliente.

- 1.1. Conocimiento del cliente.**
- 1.2. Sistemas de respuesta.**
- 1.3. Estándares de servicio.**
- 1.4. Resultados.**

2. Liderazgo.

- 2.1. Liderazgo mediante el ejemplo.**
- 2.2. Valores de calidad.**

3. Recursos Humanos.

3.1. Involucramiento.

3.2. Capacitación.

3.3. Reconocimiento.

3.4. Calidad de vida en el trabajo.

4. Información y Análisis.

4.1. Datos y Fuentes.

4.2. Análisis de la información.

5. Planeación.

5.1. Planeación estratégica.

5.2. Planeación operativa.

6. Aseguramiento de la Calidad.

6.1. Diseño y control.

6.2. Mejora continua.

6.3. Proveedores.**6.4. Documentación.****7. El Efecto en el Entorno.****7.1. Preservación de ecosistemas.****7.2. Desarrollo de pequeños y medianos proveedores.****8. Resultados.****8.1. Mejora de productos y servicios.****8.2. Mejora de áreas de apoyo a proveedores.****8.3. Comparación de resultados.**

Los puntajes asignados a cada uno de los indicadores hace un total de 1000 puntos que corresponde al 100%.

De acuerdo con lo reportado por Peón (1993), en recientes investigaciones sobre los efectos de los sistemas de calidad implantados en las empresas mexicanas, durante los dos primeros años se presenta el siguiente diagnóstico:

- 1.- Retrasos en entregas (bajo nivel de servicio a clientes)
- 2.- Excesos y desequilibrios en inventarios
- 3.- Niveles de productos fuera de especificaciones (arriba del 25%)
- 4.- Eficiencia de operación abajo del 75%
- 5.- Insuficiente y escaso mantenimiento de equipo
- 6.- Confusión de responsabilidades

Al respecto Castillo, Vieyra y Ramírez (1992), realizaron una investigación en la que evaluaron la efectividad de un sistema de Mejoramiento de la Calidad durante el primer año, en una empresa que fabrica tubería flexible; en la cual se consideró el desempeño del trabajador (horas extras, desviaciones menores en el producto, atrasos en la entrega, mal surtido del producto, mal terminado, mal etiquetado, mal identificado, defectuoso y trabajo mal realizado) como parámetro para evaluar la efectividad del sistema, además se contemplaron otros indicadores como: faltas, retardos, reporte de disconformidades, incapacidades, permisos, bajas, reclamos, problemas y soluciones gerenciales y características de la materia prima.

La investigación mostró que a un año de haber sido implantado el sistema de aseguramiento de la calidad, se presentó un incremento considerable en las horas extras, faltas, retardos, reporte de disconformidades, incapacidades, permisos, bajas, reclamos, problemas gerenciales y desviaciones menores. Este incremento se debió probablemente a que al inicio de la implantación del sistema no se contaba ni con los indicadores, ni con los instrumentos precisos

para evaluar este tipo de eventos, a su vez se le atribuye a la falta de rigurosidad en sus sistemas de registros antes y durante la implantación del sistema, al mal manejo y supervisión de los procedimientos establecidos en el manual, a la falta de compromiso por parte del trabajador con el sistema, a la atrasada tecnología empleada, a la no especificación y asignación de tareas correspondientes a cada puesto y sobre todo a la falta de evaluación periódica de los efectos del sistema en los niveles que la FUNDAMECA considera para su efectividad.

Por lo tanto la variabilidad de los resultados no permitieron predecir qué tan efectivo era el sistema de aseguramiento y en qué medida se podía alcanzar la calidad total. Estos resultados coinciden con el diagnóstico planteado por Peón (1993) y además aporta datos sobre el manejo de un sistema de calidad.

Sin embargo, dichos datos no condicionan a todas las empresas mexicanas, pues algunas han tenido programas y resultados favorables, un ejemplo claro es el caso de la empresa fundidora y trabajadora de hierro llamada Peña Colorada. Esta empresa implementó conceptos administrativos como el Control Total de Calidad y el Mejoramiento de la Calidad, con la finalidad de elevar integralmente la calidad del producto, preveer el error y hacer de la mejora constante un hábito, considerando la participación de manera organizada de todos los miembros de la empresa para lograr abrir mercado tanto a nivel nacional como internacional.

El manejo de estos conceptos modificaron el sistema organizacional de la empresa, comenzando desde la cabeza directiva o gerencial hasta el personal más bajo; el cambio giró en torno al trabajo en equipo, elevando la tecnología, manejando nuevos valores con los trabajadores que podían ser benéficos para la producción y manejando conjuntamente costo, calidad y productividad. Los efectos del cambio fueron supervisados con un sistema de aseguramiento de la calidad, que permitió observar y controlar los insumos empleados para elaborar productos que garantizarán su consumo (Acle, 1990).

Sin embargo, no se reportaron datos cuantitativos y sólo se hicieron comentarios sobre los cambios dentro de la empresa, dijeron que la gente había cambiado a partir de asumir un compromiso con el sistema, aspecto que ayudó a mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el desempeño, también se dijo que se eliminaron vicios y privilegios dando lugar a una administración honesta y transparente en todas sus decisiones, además de promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Estos datos fueron proporcionados por los gerentes y directores que integraban dicha empresa; conociendo ésto y tomando en cuenta la falta de resultados concretos y estadísticamente demostrables, nos hacen dudar de la credibilidad y efectividad de los procedimientos puestos en práctica y del éxito reportado.

2.4. LA CALIDAD TOTAL Y LOS RECURSOS HUMANOS

Las organizaciones que tienen un sistema de calidad total, deben contar con un departamento de recursos humanos que permita establecer una mayor vinculación entre el sector productivo y el sector educativo, actualizar continuamente la capacitación, establecer mayor balance entre conocimientos técnicos, administrativos y humanísticos, elevar la calidad y el nivel de cursos y servicios ofrecidos por los institutos de capacitación y una mayor inversión, apoyo y credibilidad en la capacitación como ventaja competitiva para las empresas.

Aunado a lo anterior, los objetivos a seguir por el responsable del área de recursos humanos deben girar en torno a la satisfacción del cliente, a la productividad (unidad de negocio/costo beneficio), a la constitución de una fuerte cultura organizacional, a la vinculación de los recursos humanos con el negocio (estrategia de negocios), a la satisfacción del empleado, a la retención y atracción del personal de alto potencial y al manejo flexible de la fuerza de trabajo (Groth,1992).

Por su parte Casio (1992), plantea que los Recursos Humanos desarrollan sus funciones en 6 áreas: Atracción o Reclutamiento, Selección, Retención, Desarrollo, Valoración y Ajuste de Personal.

En el área de Atracción o Reclutamiento de Personal, se tiene como objetivo la identificación de los requerimientos del trabajo dentro de una organización, determinar el número de personas y habilidades mixtas necesarias para realizar el trabajo, además de brindar oportunidades iguales a todos los candidatos. Las actividades que cubren el objetivo son: obtener datos para analizar el trabajo, describir el trabajo, planear el recurso humano y afirmar su rumbo de acción.

El proceso de Selección de Personal, se ejecuta con la finalidad de elegir a la gente que mejor califica, para desarrollar el trabajo y cubrir el lugar vacante. Al realizar la selección de personal se establece un compromiso con la Ley Federal del Trabajo y la empresa. Posteriormente se identifica a los candidatos, se elaboran pruebas y desarrollan test, hay intervenciones, hay investigaciones de fondo, se revisan las referencias y se realizan exámenes físicos, finalmente se toma la decisión de aceptación o rechazo del candidato.

La Retención de Personal se encamina a la valoración del empleado para su desarrollo efectivo en el trabajo, así como la seguridad y estado de salud del trabajador en el ambiente laboral. Las actividades a realizar son: el esclarecimiento de los beneficios en salarios y prestaciones con base al mérito, la indemnización, las relaciones laborales, la seguridad e higiene y los servicios al empleado.

El Área de Desarrollo del Personal, tiene como objetivo preservar y ampliar la competencia de los empleados en sus trabajos a través del mejoramiento en sus habilidades, conocimientos y

destrezas. Para cubrir tales objetivos se realiza un entrenamiento técnico, directivo y organizacional, planeación de la carrera, consejeros o asesores y aplicación de programas de incentivos.

Por lo que se refiere a la Valoración del Personal, su objetivo principal es observar y evaluar las conductas y actitudes relevantes para trabajar y desarrollar en el área de trabajo. La valoración se efectúa por medio de la apreciación del proceso de trabajo y su desarrollo se acompaña de exámenes rigurosos, a demás de realizar auditorias e investigaciones al sistema productivo.

Finalmente, el objetivo del Ajuste del Personal consiste en mantener un acuerdo con la organización en las políticas estipuladas. Esto se ejecuta a partir de la aplicación y cumplimiento de las normas y reglas de la empresa, la realización de promociones y transferencias de personal y la realización efectiva de los despidos y jubilaciones.

Para que el responsable del área de los recursos humanos en una organización pueda dar resultados favorables sobre los puntos arriba mencionados debe de cumplir con el siguiente perfil:

- 1.- Educar e influenciar a los gerentes de línea en los recursos humanos.**
- 2.- Adoptar un liderazgo para la función de la empresa.**

- 3.- **Comprometerse con la meta y los objetivos del negocio**
- 4.- **Poser amplio conocimiento de recursos humanos con visión estratégica del negocio.**
- 5.- **Anticiparse al efecto de los cambios.**
- 6.- **Enfocarse hacia la satisfacción de las expectativas de clientes internos.**
- 7.- **Tener conocimientos de tecnología y sistemas de información.**
- 8.- **Hablar el lenguaje de los negocios.**
- 9.- **Fungir como agente de cambio y catalizador de la cultura corporativa.**
- 10.- **Garantizar la capacitación del recursos humano.**
- 11.- **Hacer clara y evidente la contribución de resultados.**

Por lo tanto, la planeación estratégica vinculada con la estrategia global de la organización, debe estar en manos del departamento de recursos humanos ya que éste puede tener un enfoque visionario ubicándose de la posición actual y futura como socios de negocios, además de determinar las estrategias que garanticen una contribución estratégica y establecer bases para la planeación operativa (ver anexos 1,2,3 y 4) (Groth, 1992).

Paralelamente a los cambios administrativos originados por la implantación de sistemas de calidad total dentro de las organizaciones, se ha generado una nueva concepción del recurso

humano, la cual parte de la teoría Z, en donde las relaciones humanas juegan un papel importante tanto en la productividad de la organización como en el bienestar de la sociedad. Desde esta perspectiva el hombre es capaz de realizar su trabajo con iniciativa, creatividad, responsabilidad, confianza y participación, al mismo tiempo que la empresa desarrolla una cultura cooperativa que permite generar un sentimiento de confianza mutuo y contribuye a mejorar las relaciones interpersonales con la finalidad de dignificar el trabajo humano y apoyar y fomentar la calidad de vida como parte esencial de una sociedad sana (Zuñiga 1991).

Dentro de la administración tipo Z, el recurso humano interactúa formando "clanes", es decir, en asociaciones íntimas que se comprometen en una actividad económica. Bajo este sistema, el individuo goza de una libertad que le permite actuar conforme a sus deseos, pero éstos deben dirigirse a un objetivo común (Ouchi, 1985).

La diferencia entre un sistema administrativo jerárquico o burocrático y la de tipo Z, está en función de la consistencia que se alcanza como cultura interna. Los miembros de una organización tipo Z buscan espontáneamente aquello que repercutirá en bien de la comunidad.

Dentro de la administración tipo Z la cultura evoluciona lentamente porque sus valores están muy arraigados y se integran formando una fusión de creencias, las cuales tienden a mantener el statu quo. Por lo tanto, desde esta perspectiva es imposible modificar la conducta del individuo a través de un cambio en los métodos de evaluación del desempeño; la única forma

de influir sobre el comportamiento es transformando la misma cultura. Por consiguiente, una organización tipo Z corre el riesgo de convertirse en un dinosaurio industrial incapaz de reaccionar lo suficientemente rápido ante una variación importante del medio.

Por lo tanto, el proceso de transformación administrativa "X" a una tipo Z, toma por lo menos entre 10 y 15 años.

Los sistemas que a gran escala han triunfado en la actualidad son tan reducidos en número, que no es posible hacer una evaluación confiable de estas cifras.

2.5 La Calidad y la Capacitación

La capacitación forma parte de la cultura organizacional de una empresa al mismo tiempo que apoya e impulsa la calidad orientada en diversos sentidos; por un lado, al desarrollo de una organización, a la mejora de los resultados del negocio mediante la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes del recurso humano a fin de alcanzar los objetivos de la empresa; otro se refiere a la asimilación del manejo de la tecnología ligada a la adquisición de experiencia laboral, dado que la capacitación no se realiza bajo condiciones ajenas a la realidad empresarial.

Uno de los retos para el área de capacitación en México particularmente, es prever y atacar las causas que originan los problemas en los sistemas productivos. Justamente una de las mayores causas de la falta de efectividad en una empresa, es la carencia de personal preparado.

Dado lo anterior, la tarea del área de Recursos Humanos es convencer a la gente de que la preparación permanente es básica para enfrentar el futuro (Ariosto, 1993).

En México, Banca Cremi y Coparmex son las encargadas de la promover la capacitación básica en las empresas, bajo la filosofía de "asegurar la calidad de la capacitación buscando ser rentables" (Bazan, 1992).

Las empresas que han recurrido a la capacitación como medio eficaz para su desarrollo son: cadenas de hoteles Krystal, Camino Real, automotrices Ford y Nissan, Consorcio Transportista Estrella Blanca, TELMEX, Aviación Comercial, Marina Mercante, Estafeta, BANAMEX, BANCOMER, Centro NAFIN etc. Este capítulo nos muestra como la calidad ha generado cambios administrativos necesarios para lograr la competitividad y la apertura de nuevos mercados, y con ello, la creación de un nuevo enfoque sobre las funciones del departamento de recursos humanos, contribuyendo a la calidad de vida en el trabajo.

En la actualidad la administración de recursos humanos tiene una participación directa con el manejo del negocio al mismo tiempo que influye sobre la gente que forma la organización, buscando un crecimiento en ambas direcciones.

También nos permite identificar claramente cuales son las áreas de incidencia de la administración de recursos humanos dentro de una empresa, así como las habilidades con las que debe contar la persona encargada de este departamento.

Sin embargo, no se ha explorado lo suficiente en otras áreas de importancia para el trabajador que aquejan su calidad de vida como son: el clima organizacional, ambiente laboral, la seguridad y el estado de salud en el que se desenvuelve y que es necesario considerar para entender los resultados de un sistema administrativo de los Recursos Humanos.

Tomando cuenta lo anteriormente señalado, el siguiente capítulo, aborda las diferentes definiciones sobre la calidad de vida en el trabajo que hasta este momento se han considerado y las variables que la afecta. Al finalizar, aportamos una concepción de dicho fenómeno desde un enfoque psicológico y se sugiere algunos parámetros que permitan su evaluación objetiva y cuantitativa.

CAPITULO 3
CALIDAD DE VIDA EN
EL TRABAJO

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.

La Calidad de Vida se ha estudiado desde diferentes puntos de vista, por ejemplo, desde una perspectiva social, Ware (1981), opina que toda circunstancia de vida como: el hogar, el trabajo y las condiciones ambientales, representan un estado natural para estudiar la calidad de vida de la población. Bajo estas circunstancias se observa un estado de salud que puede medirse a través de la morbilidad y la mortalidad; y éstos a su vez son indicadores que nos permiten definir y evaluar la calidad de vida.

Por lo tanto, el autor considera que el término Calidad de Vida conduce a analizar el impacto de enfermedades y la falta de habilidades para prever y enfrentar los problemas de salud.

De acuerdo con él para medir la Calidad de Vida (C.V.) y el estado de salud, es necesario:

- a) Considerar la calidad de las medidas en el cuidado de la salud.
- b) Evaluar la calidad del cuidado.
- c) Estimar las necesidades de la población.
- d) Mejorar las decisiones para estudiar las causas y consecuencias del estado de salud.

Por otro lado, la Psicometría sostiene que la C.V. y la salud se pueden identificar a través de ítems que podrían medirse en una sola dimensión, de tal manera, que permita elaborar un modelo apropiado que facilite su evaluación. Por tanto, se deben generar unidades de C.V. más que medidas (Kaplan citado en Karoly, 1985).

En este renglón, la Psicometría elaboró el Perfil del Impacto de Enfermedades, (Sickness Impac Profile S.I.P.), como herramienta para medir la C.V. en cualquier grupo cultural y demográfico. Este instrumento mide efectos de enfermedades sobre las funciones de la conducta. Se elaboraron 312 ítems, los cuales fueron probados en diferentes estudios quedando finalmente constituido por 136. Los ítems del S.I.P. se distribuyeron en doce categorías, agrupándose en independientes, físicas y psicosociales (Begner y Gilson, 1972, citado en: Karoly, 1985).

Por su parte, Díaz-Guerrero (1986), menciona que la Calidad de Vida debe entenderse a partir de la óptima integración de los aspectos biopsicosociales, en los diferentes contextos en que se encuentra el individuo, es decir, el conjunto de condiciones que garantizan el bienestar de una persona en términos del óptimo desempeño, facilitando su adaptación e integración a las condiciones en las que vive.

Lo anterior nos muestra como algunos autores se han preocupado por el estudio de la calidad de vida, algunos han propuesto indicadores para medirla, otros han elaborado herramientas que permiten entenderla. Sin embargo, es necesario abordar la calidad de vida

conforme a las diferentes situaciones en las que el individuo interactúa con el medio, lo que permite formar una conceptualización más precisa.

Por lo tanto la presente investigación, tiene como fin abordar la Calidad de Vida bajo el contexto laboral.

3.1. Antecedentes de la Calidad de Vida en el Trabajo

Al respecto y de acuerdo a lo anterior, Díaz-Guerrero (1986), señala que las variables geográficas, físicas, químicas, culturales, sociales, psicológicas, económicas y de salud deben de ser consideradas en un estudio de Calidad de Vida en el Trabajo (C.V.T.).

Las variables geográficas, físicas y químicas son entendidas como el habitat del trabajador; los factores culturales, sociales y económicos son todos aquéllos relacionados con los valores, actitudes, creencias y conocimientos, así como los ingresos monetarios dentro del contexto familiar y laboral; los factores psicológicos quedan constituidos por la motivación, la satisfacción y el clima laboral.

Otro enfoque con que se han realizado investigaciones con respecto a la C.V.T. es el Socio-Técnico; el cual considera que la C.V.T. se da a partir de la combinación de las perspectivas estructurales y sistémicas de una organización, y las perspectivas de las relaciones humanas; tomando en cuenta que las organizaciones son sistemas técnicos y sociales compuestos por individuos, con necesidades que deben ser cubiertas en el trabajo; sin olvidar los objetivos de la empresa (Salas y Glickman, 1990).

Desde el punto de vista socio-técnico la C.V.T se debe analizar a partir de las siguientes variables:

- a) Naturaleza de la tarea
- b) Entorno de la Tarea
- c) Características del individuo
- d) Los elementos espaciotemporales
- e) La satisfacción frente a la vida en general

Podemos decir, que el enfoque Socio-Técnico incluye dos conceptos fundamentales; el primero compuesto por la optimización conjunta del sistema social (recursos humanos) y del sistema técnico (tecnología y equipo utilizado para la ejecución de labores), los cuales mantienen una influencia recíproca y funcional en las organizaciones de trabajo; el segundo concepto, involucra la aceptación del razonamiento sobre el medio ambiente exterior que continuamente afecta y mantiene una influencia recíproca con todos los sistemas de trabajo de la organización (Katz y Kahn, 1978; Lawrence y Lorsch, 1967; Thompson, 1967 citados en Salas y Glückman, 1990). Esta teoría ofrece acceso al estudio del comportamiento de la organización, mientras ésta se adapta al medio ambiente y se aplica cualquier innovación.

Con base en lo anterior, se realizó una investigación en Perú para determinar la posible contribución del análisis de sistemas sociotécnicos como base para entender y mejorar la calidad de vida laboral en Latinoamérica cuando se adoptan tecnologías administrativas. Para este estudio se consideraron siete componentes principales del análisis socio-técnico:

- 1.- Eficacia de la tecnología de Recursos Humanos
- 2.- Autonomía individual

3.- Viabilidad organizacional para el desarrollo de Recursos Humanos

4.- Significación del Trabajo

5.- Apoyo organizacional e innovaciones

6.- Integración/cooperación organizacional

7.- Retroinformación del desempeño

Este análisis mostró que por lo menos en el Perú las organizaciones con cohesión gerencial y organizacional facilitan la aplicación de tecnologías administrativas, pero el estilo de gerencia y la sofisticación de las prácticas gerenciales como la calidad y las estrategias de los recursos humanos son factores limitantes para su aplicación. Esto demuestra la necesidad de investigar qué factores socioculturales, políticos u organizacionales influyen en este proceso (Salas y Glickman, 1990).

Por otra parte, Lawler (1975; citado en Turcotte, 1986), plantea desde una postura psicológica que el estrés es parte de la C.V.T. y que toda definición debe implicar medidas del estrés y del nivel de tensión presente en el trabajo.

Para Bergeron (1982, citado en Turcotte, 1986), la Calidad de Vida en el Trabajo es "La aplicación concreta de una filosofía humanista; a través de la introducción de métodos de participación, con la intención de modificar uno o varios aspectos del entorno del trabajo, para crear una situación nueva más favorable para la satisfacción de los empleados de la empresa".

Retomando lo anterior Turcotte (1986), define la Calidad de Vida en el Trabajo como: "La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener y/o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total".

Para él la satisfacción es el resultado de la comparación que el individuo realiza entre sus previsiones hechas acciones y la realidad en que se encuentra, estableciendo así, una correlación con el bienestar del trabajador.

Turcotte considera que la especificación de los criterios de la C.V.T. pueden variar con base a la cultura y la organización de la empresa.

A continuación se presenta una tipología de las variaciones de la Calidad de Vida en el Trabajo elaborada por el autor, considerada como guía para su estudio:

A) Variables Extraorganizacionales

B) Variables que se refieren a la naturaleza de la organización

C) Variables Intraorganizacionales

1. Naturaleza de la tarea

2. Entorno de la tarea

D) Variables Moderadoras

1. Factores Individuales

2. Factores Socio-culturales

E) Consecuencias

1. Síntomas de estrés

a) Nivel Individual

I) Síntomas psicológicos

II) Síntomas conductuales

III) Síntomas fisiológicos

b) Nivel Organizacional

2. Creatividad

a) Nivel Individual

I) Individual psicológico y conductual

II) Individual fisiológico

b) Nivel Organizacional

Por su parte, Bocioletti (1987), determina que el objetivo que persigue la Calidad de Vida en el Trabajo es la participación de los trabajadores para mejorar la calidad productiva.

Mientras Yager (1981) y Ferris y Wagner (1985 citados en: Bocioletti, 1987), consideran que los puntos cruciales para analizar la Calidad de Vida en el Trabajo son:

1.- El mejoramiento de la calidad

2.- Motivación

3.- Satisfacción en el trabajo**4.- Economía en los costos productivos**

Sostienen que el desarrollo de estos elementos tiene como efecto bajas tasas de retardos, ausentismos, reducción de desperdicios y bajas tasas de accidentes, contribuyendo a elevar la productividad de la organización.

Marks, Mahackett, Mirris y Grady (1986 citados en: Bocioletti, 1987), consideran que las bases para mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo son:

- 1.- El mejoramiento de las condiciones de trabajo
- 2.- Oportunidad para aportar y desarrollarse como trabajador
- 3.- Incrementar la productividad a nivel cualitativo y cuantitativo
- 4.- Reducción de costos

En este renglón Casio (1992) menciona que dentro de la C.V.T., el trabajador tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones acerca de su trabajo y delegar tareas, permitiéndole obtener el producto deseado y/o brindando un servicio efectivo y eficiente.

Así, el autor define a la Calidad de Vida en el Trabajo como: la percepción de bienestar que tiene el trabajador acerca de las condiciones físicas y mentales de su trabajo (Casio, 1992).

Considerando estos antecedentes conceptuales y metodológicos se puede definir a la CVT como: Una categoría genérica que nos permite estimar la salud de un individuo, un grupo y una organización, en términos de indicadores fisiológicos, físicos, psicológicos y psicosociales los cuales se encuentran interrelacionados. Por lo tanto consideramos que la CVT, debe abordarse desde una perspectiva sistémica e interdisciplinaria, por lo cual es necesario identificar las diferentes disciplinas que participan en su estudio.

3.2. Disciplinas que intervienen en el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo.

El estudio de la salud en el trabajador desde la perspectiva de Tovalin (1988), se realiza en dos niveles; el primero un estudio del trabajador en forma individual, bajo cinco especialidades: La medicina del trabajo, la fisiología, ergonomía, toxicología, psicología del trabajo e higiene y seguridad industrial. El segundo, es el estudio de los grupos de trabajadores bajo tres especialidades: salud pública, medicina legal y economía y sociología del trabajo.

El autor considera que los objetivos de cada especialidad son los siguientes:

	INDIVIDUAL	
Especialidad	Objetivo	Acciones
Medicina del Trabajo	Identificar en los individuos las enfermedades relacionadas con su trabajo	Exámenes de Admisión Exámenes periódicos
Fisiología y Ergonomía	Conocer el funcionamiento del cuerpo en el trabajo y la relación hombre/máquina.	Determinación de cargas de trabajo Diseño de maquinaria y herramientas

Toxicología	Estudiar los efectos de las sustancias externas en el organismo	Establecer los valores máximos permisibles de los tóxicos del ambiente laboral
Psicología del Trabajo	Seleccionar y adaptar a los trabajadores a su actividad	Revisiones de ingreso y prácticas de motivación
Higiene y Seguridad Industrial	Estudiar el ambiente laboral y la organización técnica del trabajo	Evaluación de las condiciones ambientales Diseño seguro del proceso técnico

	GRUPAL	
Especialidad	Objetivo	Acciones
Salud Pública	Realizar el diagnóstico de las condiciones de salud de los grupos de trabajadores	Medidas de prevención y estudios epidemiológicos
Medicina Legal	Definir los daños en la salud reconocidos como riesgos de trabajo	Legislar y sancionar
Economía y Sociología del Trabajo	Conocer la organización del trabajo y su relación con la salud laboral	Organización del trabajo

a) Medicina del Trabajo

Desde la perspectiva de Caraveo y Et. Al. (1985), consideran que la medicina del trabajo realiza estudios para reconocer la relación entre síntomas psicofisiológicos y el trabajo, pero

no valora ni estudia los aspectos psíquicos que se encuentran detrás de ello y que están íntimamente conectados a la forma en la que también el individuo está ligado al proceso del trabajo.

b) Fisiología del Trabajo

La fisiología se encarga del estado funcional del organismo a partir de categorías como, la Capacidad Física de Trabajo (CFT) el Costo Cardíaco (CC) la Tasa Cardíaca (TC) la Velocidad Máxima de Respuesta (VMR) etc., las cuales han sido estudiadas en el ambiente laboral tomando en cuenta las siguientes condiciones (Manero, 1992).

Se ha demostrado que el ruido como uno de los componentes del medio laboral, tiene influencias físicas directas sobre el organismo, como las reacciones vegetativas primarias, que se fundamentan en el aumento del tono simpático, que ocurre con la entrada del ruido y que se expresa en el estrechamiento de los vasos sanguíneos y la dilatación de la pupila y una disminución de la frecuencia cardíaca; por lo tanto, los trabajadores están expuestos a irregularidades del sistema circulatorio (hipertensión) debido al efecto directo del ruido con el sistema nervioso vegetativo.

Con intensidades de sonido muy altas surgen lesiones directas e irreversibles en el órgano del oído.

Por otro lado, también se han realizado estudios sobre los efectos fisiológicos causados por las condiciones climáticas desfavorables en el ambiente del trabajo, pues en el sistema circulatorio se puede llegar a una elevación de la frecuencia del pulso de 120 a 140 pulsaciones por minuto. La frecuencia del pulso aumenta porque es necesario un aumento

en la acción del corazón para irrigar más intensamente la piel y para aportar la cantidad indispensable de sangre para la formación del sudor en los capilares de la piel.

El efecto de condiciones climáticas desfavorables sobre las funciones fisiológicas llevan necesariamente a la disminución del rendimiento en trabajos corporales; el trabajador llega al límite de capacidad y tiene que interrumpir o terminar su actividad.

Los resultados encontrados en diferentes experimentos coinciden relativamente bien con lo ya expresado. Hasta una temperatura efectiva de aproximadamente 20 grados centígrados, se alcanza un rendimiento del 100%, pero a partir de ésta, el rendimiento baja casi paralelamente con el aumento de la temperatura efectiva. Al respecto, Kalinina (1971), reporta que la productividad laboral es más alta en el turno de la tarde debido a que la temperatura del aire en promedio es más baja y más estable que el resto del día. Menciona también que al inicio de la semana (lunes y martes), el rendimiento crece paulatinamente y alcanza su valor mayor el jueves y disminuye el fin de semana por causa de la fatiga (citado en: Shaarschmidt y De Prado, 1978).

Los estudios sobre la iluminación del área de trabajo, se basan en la premisa del rendimiento visual; para el comienzo de este proceso se requiere que llegue una señal visual a la retina del ojo. La retina convierte los estímulos en impulsos eléctricos, y conduce los mismos a las correspondientes zonas corticales. Con eso, la recepción de información visual está limitado a la extensión del llamado campo visual.

La dependencia del campo visual de los objetos tiene gran importancia para la conformación del ambiente laboral. En correspondencia al efecto del color se puede identificar más tarde o más temprano los objetos que entran en la periferia del campo visual.

La relación entre la intensidad de la iluminación, el rendimiento visual y el rendimiento laboral se expresa sobre todo por el hecho de que en condiciones de iluminación desfavorables surgen fenómenos de fatiga que llevan a la disminución del rendimiento.

Existen investigaciones como la realizada por Neuman y Timpe (1976), donde se pudo encontrar que un descenso del número de accidentes está relacionado directamente con una mejor iluminación del área de trabajo. (citado en: Shaarchmidt y De Prado, 1978).

En general, se puede decir que cuanto mayores son las exigencias visuales de una actividad, tanto mayores son los efectos positivos o negativos de las condiciones de iluminación.

El desarrollo de diferentes áreas así como la consistencia de los resultados encontrados, ha permitido el desarrollo de una disciplina más compleja y completa: La Salud Ocupacional.

c) SALUD OCUPACIONAL.

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, señalan que el objetivo de la Salud Ocupacional es, colocar y mantener al trabajador en una ocupación que convengan a sus aptitudes fisiológicas, adaptando el trabajo al hombre y cada hombre a su labor.

La aplicación de la salud ocupacional ha sido desarrollada tomando en cuenta las disciplinas de la Psicología Aplicada, la Medicina del Trabajo, la Fisiología del trabajo y la Toxicología.

La salud ocupacional se encarga particularmente de estudiar los Efectos Negativos del Trabajo, a fin de disminuir y controlar la preservación de la salud física y mental del trabajador (Almirall, 1990).

El concepto de Efectos Negativos del Trabajo, ha sido desarrollado por diferentes psicólogos, particularmente por la escuela de Dresden con el profesor Winfried Hacker y sus colaboradores. Este planteamiento teórico tiene gran importancia para los problemas de la salud en general.

Los estudios en Salud Ocupacional y de Efectos Negativos del Trabajo, actualmente se realizan en países como E.U., Suecia, Filipinas y México por mencionar algunos. Un ejemplo claro de la importancia de su estudio en el proceso productivo, es el cambio

progresivo de tecnología avanzada y la automatización, la cual requiere de un trabajo intelectual más elaborado; en este sentido, Schaarschmidt (1978), plantea que las exigencias que corresponden al nuevo estilo de trabajo se caracterizan porque:

1.- En las nuevas profesiones las exigencias cognitivas crecen.

2.- Aumenta la responsabilidad social del trabajador, particularmente redonda en la mayor participación en la toma de decisiones

3.- Requiere de nuevas exigencias corporales mientras que el papel de la fuerza, la rapidez y la frecuencia de movimientos disminuyen, aumentan las exigencias de precisión, la firmeza y el ajuste motor

4.- Dejan de existir las tradicionales estructuras profesionales.

En resumen, las funciones psíquicas están más comprometidas, aumenta el nivel de abstracción en el intercambio de la información hombre máquina y se involucran cada vez más los procesos emocionales del trabajador.

De acuerdo con la OMS hasta 1986, la población activa representa entre el 25 y 30 %, según el país del que se trate; si se toma en cuenta el incremento de profesiones y puestos de trabajo con altas exigencias mentales, el estudio de los efectos negativos de estas cargas, se convierte en uno de los principales campos en Salud Ocupacional.

Braindrige (1978, citado en: Schaarschmidt y De Prado, 1978), considera que la carga de trabajo es el producto de un demivel entre las cargas de la tarea y la capacidad mental para

resolver el problema. Taiger (1978 en: Schaarschmidt y De Prado, 1978,) la define como el costo que el operador emplea para ajustarse de una forma efectiva a su tarea, expresa que cierto número de funciones son de orden psicofisiológico y que están entrelazadas con la calidad de vida del trabajador.

Los efectos negativos más estudiados son: estrés, fatiga monotonía y hastío psíquico.

Finalmente Leplat (1978) y Borg (1978 en: Schaarschmidt y De Prado, 1978), conciben la carga como consecuencia de la actividad laboral, diferenciándola de los requerimientos que se atribuyen a las características y obligaciones que impone la tarea.

De acuerdo con lo anterior, la tarea de la Salud Ocupacional es importante, en tanto que cualquier alteración del proceso psíquico, social, fisiológico y biológico del trabajador afecta directamente su salud.

Debido a la importancia que tiene la Salud Ocupacional se da la necesidad de abordarla desde áreas específicas que estudian las causas de alteraciones biológicas en el organismo, como es el caso de la toxicología, la cual es descrita en el siguiente apartado.

d) Toxicología:

La toxicología se encarga del estudio de los agentes químicos y sus efectos sobre el organismo.

Entendemos por agente tóxico, cualquier sustancia que puede producir alteraciones o daños al organismo, incluso la muerte. El daño se mide en función de la dosis, la intensidad y del tiempo de exposición a la sustancia química.

Podemos encontrar dos tipos de intoxicación por contacto a sustancias tóxicas, la aguda y la crónica. La aguda es provocada por una dosis alta en un lapso de tiempo pequeño (no mayor de 24 hrs.), la crónica se origina a causa de pequeñas dosis en tiempos largos de exposición.

Las vías de introducción del tóxico al organismo pueden ser digestiva, respiratoria y cutánea (Tovalín, 1988).

El análisis de los efectos del agente tóxico no pueden ser estudiados en la relación uno a uno, debido a la combinación de dichos agentes, el organismo y el medio ambiente; como las propiedades fisicoquímicas del tóxico, el estado de salud, la edad, el microclima, la nutrición etc., además de tomarse en cuenta algunas variables psicosociales como los estilos de vida del trabajador y sus costumbres.

Debido a la necesidad de estudiar los daños físicos y psicológicos causados por la intoxicación de productos nocivos sobre el organismo, la toxicología se ha relacionado con la neurología y la psicología.

A nivel neurotóxico, los estudios se enfocan en las alteraciones que afectan directamente el sistema sensorial, motor y cognitivo.

A nivel psicotoxicológico, los estudios realizados se enfocan a los cambios en el comportamiento y las funciones psíquicas que resultan de la exposición a sustancias químicas no terapéuticas (Almirall, 1990).

La toxicología al igual que otras disciplinas, aportan información que permite entender la relación entre el trabajador su actividad y el medio en que se desenvuelve, ésto ayuda a identificar diferentes estilos de Calidad de Vida en el Trabajo.

En el siguiente apartado habla sobre la ergonomía, como una área complementaria que nos brinda información para el análisis de la Calidad de Vida en el Trabajo.

e) Ergonomía

La Organización Internacional del Trabajo define a la ergonomía en 1960, como la necesidad de "adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo".

Guerrero (1990), plantea que el objetivo de la ergonomía es abordar los diferentes problemas derivados de las relaciones establecidas entre el hombre, las máquinas y el entorno donde se dan esas relaciones.

El papel de la ergonomía dentro del trabajo, es la mediación entre una tendencia que desintegra al humano con el empleo de nuevas tecnologías de la automatización.

Puede considerarse que la ergonomía es la disciplina en la que concurren múltiples ramas de la ciencia y de la tecnología, y que tiene como finalidades básicas: I) contribuir a conservar la vida y preservar la salud y la integridad física del trabajador; II) establecer las normas óptimas para el diseño y construcción de elementos para el trabajo, para tratar de adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo y; III) perfeccionar la producción del trabajo realizado.

Las actividades ergonómicas, incluyen entre otras, la aplicación del diseños, con ayuda de la antropometría, psicología, seguridad, higiene, medicina, ingeniería, nutrición, toxicología, antropología y sociología en todos los procesos de trabajo; considerando el trabajo conjunto

de las áreas anteriores y su relación con la calidad de vida en el trabajo, para elaborar planes y proyectos que permitan mejorar la interrelación del trabajo y su actividad laboral (Mc Cormick y Sandera, 1983).

f) Psicología del Trabajo

Schaarschmidt y De Prado (1978), plantean que la psicología del trabajo es una disciplina que se ocupa de la relación dialéctica entre hombre y trabajo en sus múltiples vinculaciones prácticas, sobre todo las condiciones laborales la organización y protección del trabajo y el desarrollo de colectivos y personalidades en el proceso laboral.

Las principales tareas de la psicología del trabajo se distribuyen en dos rubros. El primero, es el mejoramiento de las condiciones laborales exteriores, donde se considera:

- a) La distribución óptima de las funciones entre el hombre y la máquina en el sistema hombre-máquina.**
- b) Conformación de los medios de trabajo**
- c) Optimización de los procedimientos laborales y de la organización del trabajo**
- d) Mejoramiento del ambiente físico**
- e) Contribución a la medición y evaluación del trabajo**

El segundo rubro abarca el mejoramiento de las condiciones laborales interiores (análisis y desarrollo de las premisas del rendimiento), pretendiendo así, la optimización de la formación profesional, obtener un diagnóstico de las premisas individuales de rendimiento y dar una contribución del desarrollo de la motivación hacia el trabajo.

Algunos ejemplos de lo que ha aportado el psicólogo dentro de los procedimientos laborales son:

- 1. Desarrollar instrucciones laborales, que se basen en principios de psicología del aprendizaje.**
- 2. Ayudar a convertir procesos muy abstractos en más concretos para el trabajo.**
- 3. Descomponer adecuadamente las tareas para facilitar su ejecución efectiva.**

Las categorías más estudiadas por la psicología y relacionadas con la calidad de vida en el trabajo son; las premisas de rendimiento y las exigencias de la tarea. La primera se aborda bajo dos condiciones 1.- la clasificación de las condiciones de trabajo tanto exteriores como interiores, entendiendo a las primeras como el ambiente, las relaciones humanas, la organización del trabajo etc. y 2.- las condiciones interiores que se representan fundamentalmente por las premisas de rendimiento, concepto que comprende las condiciones psíquicas y físicas relativamente estables que el trabajador emplea para cumplir las exigencias de una determinada tarea; éstas tienen como indicadores la ejecución, el esfuerzo y la demanda del trabajo. Todos estos elementos a su vez, representan una carga psíquica para el trabajador que deriva en una serie de efectos tanto positivos como negativos; dentro de los positivos se encuentra el aprendizaje, la adaptación y la habituación, por parte del trabajador a su actividad. Como efectos negativos se encuentran la fatiga, la monotonía, el hastío psíquico y el estrés, los cuales son estados psicológicos que se presentan en el trabajador (Almirall, 1990).

g) Seguridad e Higiene Ambiental

La principal tarea del área de seguridad e higiene dentro del ambiente laboral, es la evaluación de los efectos de los agentes físicos, químicos y biológicos en el trabajo, así como aquellas demandas organizativas del proceso de trabajo (Tovalín, 1988).

Con respecto a los agentes físicos, se toman en cuenta la presión atmosférica, las condiciones térmicas, fundiciones, frigoríficos, energía radiante, ruido de alta intensidad, vibraciones mecánicas y agentes mecánicos.

En cuanto a los agentes químicos, se evalúan aquellos que son sólidos, líquidos y gaseosos, y que se manejan en el proceso de producción.

Por lo que se refiere a la evaluación de los agentes biológicos causantes de enfermedades, se encuentran los virus, hongos, bacterias, rickettsias y parásitos.

El estudio de las condiciones organizativas del proceso del trabajo, se realiza con base al nivel tecnológico, demanda de trabajo, libertad de decisión del trabajador, jornada laboral, forma y salario de éste y los efectos extralaborales

del trabajo y los factores ambientales como el microclima, representado por la temperatura, el ruido, la humedad y la ventilación.

Con base en las leyes de salud ocupacional de nuestro país, se aplican un conjunto de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) referentes a la seguridad e higiene en el trabajo que estipulan el equipo de seguridad personal, según los riesgos y las condiciones generales de higiene que deben estar dentro del lugar de trabajo.

Al respecto los factores más tratados, relacionados con la calidad de vida en el trabajo son:

- 1.- El uso del equipo de seguridad apropiado, para realizar las labores.
- 2.- Cumplir con criterios establecidos en ventilación y humedad en el área de trabajo.
- 3.- El almacenamiento y manejo adecuado de sustancias tóxicas.
4. Respetar los límites permisibles para las sustancias tóxicas, etc.

h) La Administración y el Estado Actual de la C.V.T.

La perspectiva de la Administración de Recursos Humanos con respecto a la CVT. es que los trabajadores deben tener una participación directa en la toma de decisiones y delegar tareas, aspecto que dentro de los sistemas administrativos anteriores no se tomaba en cuenta, pues el trabajador solo participaba de forma operativa

Lo que se requiere actualmente es que los directores y la gente operativa, trabajen juntos en el negocio. Los trabajadores deben saber las bases de los costos de calidad, las ganancias, las pérdidas y la satisfacción del cliente, para que tengan una definición más concreta de su trabajo.

Caso (1992) contempla cinco tipos de programas de participación de los trabajadores y son:

- a) Círculos de calidad y grupos de trabajo para la solución de problemas.**
- b) Proyectos de cooperación entre sindicatos y directores, para la solución de problemas.**
- c) Participación en el delegar las tareas**
- d) División de ganancias, aprovechamiento de éstas y plantas por escalafón.**
- e) El apropiarse y conservar su planta de trabajo.**

Los estudios realizados sobre la administración y la CVT en los últimos siete años revelan la importancia de la participación del trabajador en el desarrollo de la empresa.

Bushe (1988), plantea que al desarrollar programas de calidad de vida, se debe pensar en la participación tanto de sindicatos como de la organización administrativa de una empresa; considerando los estilos de administración, la estructura organizacional, los estilos de liderazgo, la actitud hacia el trabajo, entre otras.

Con base al trabajo conjunto, Bushe (1988), señala la importancia de establecer metas claras y objetivas que dirijan la acción del trabajador.

Tomadas estas medidas, el autor recomienda; 1) que los líderes de sindicatos y administrativos deben encaminar su planeación por caminos concretos y afines, 2) las metas deben ser valoradas y alcanzadas en poco tiempo durante el proceso para seguir avanzando.

Bushe (1988), realiza una crítica a las empresas que trabajan con los círculos de calidad como un medio para lograr la participación de los trabajadores, ya que estos pueden tomar decisiones, más no ejecutarlas. Por ello, sugiere identificar las redes de relaciones informales que operan en una empresa (sindicato) y trabajar paralelamente con la administración formal establecida para poder generar nuevos cambios, para construir así relaciones de cooperación. Por lo tanto, considera que trabajar con una organización paralela facilita el éxito de los programas de calidad de vida en el trabajo.

Por otra parte Nelsón (1986) realiza un estudio para conocer hasta que punto el tipo de relaciones sociales obstaculizan o benefician la implementación de un programa de CVT o

OD. En él encontró que existen tres tipos de nexos o relaciones sociales, la profesional, la informal y profesional-informal, a la que denomina lazos fuertes.

El autor asume que los lazos fuertes facilitan el éxito de los programas de C.V.T. dado que se busca o se establece una mayor cohesión, se resuelven problemas, se toman decisiones y existe una participación abierta de los trabajadores. Nelson considera que esta situación debe estar apoyada por la dirección de la organización.

Por otro lado Zautra, et. al. (1987) hace una evaluación de los factores estresantes relacionados con la satisfacción del trabajador y la CVT. Para esto se elaboraron dos inventarios, uno sobre factores estresantes de 37 items y otro sobre intereses y actividades de las tareas ejecutadas de 64 items; algunos de los temas abordados fueron las sobrecarga de trabajo, la responsabilidad, el rol, la supervisión y la amenaza física de trabajo. Dicho estudio reveló que una satisfacción baja esta correlacionada con el bajo interés del trabajador por su trabajo, mientras que un trabajo interesante generaba una satisfacción alta. Por otra parte una motivación baja estaba directamente relacionada con altos puntajes de factores estresantes y que éstos a su vez eran un elemento significativo de la rotación de personal.

Los autores concluyen con la premisa de que si el trabajo cumple con las expectativas del trabajador e incluso va más haya, habrá una alta motivación y una alta satisfacción. Y sugieren que de mantener a un trabajador en un ambiente de trabajo estresante, es

recomendable combinar sus ejecuciones con actividades de interés para tener un elevado nivel de satisfacción y motivación. Así mismo, Efraty (1990), señala que los programas de Calidad de Vida en el Trabajo deben estar orientados hacia una organización efectiva procurando el bienestar del trabajador. Además menciona, los programas deben de poseer 2 características; 1. Propiciar un ambiente favorable para proporcionar lo que los empleados necesitan y; 2. Tomar en cuenta la necesidad de satisfacción del trabajador.

Según Efraty, existen 4 grupos de necesidades, la primera de supervivencia (seguridad y economía), la segunda se basa en las necesidades sociales (interacción y amistad), la tercera necesidad es la del Ego como la autoestima y la autonomía y la cuarta se refiere a la autoactualización en la que se incluye el repertorio y desarrollo de habilidades.

Bajo esta premisa, el autor realizó un estudio el cual reveló que, si las necesidades individuales quedan cubiertas, el trabajador se sentirá motivado y satisfecho organizacionalmente; lo que permite que haya una identificación con la empresa, involucramiento y satisfacción en el trabajo y un esfuerzo y ejecución efectivos.

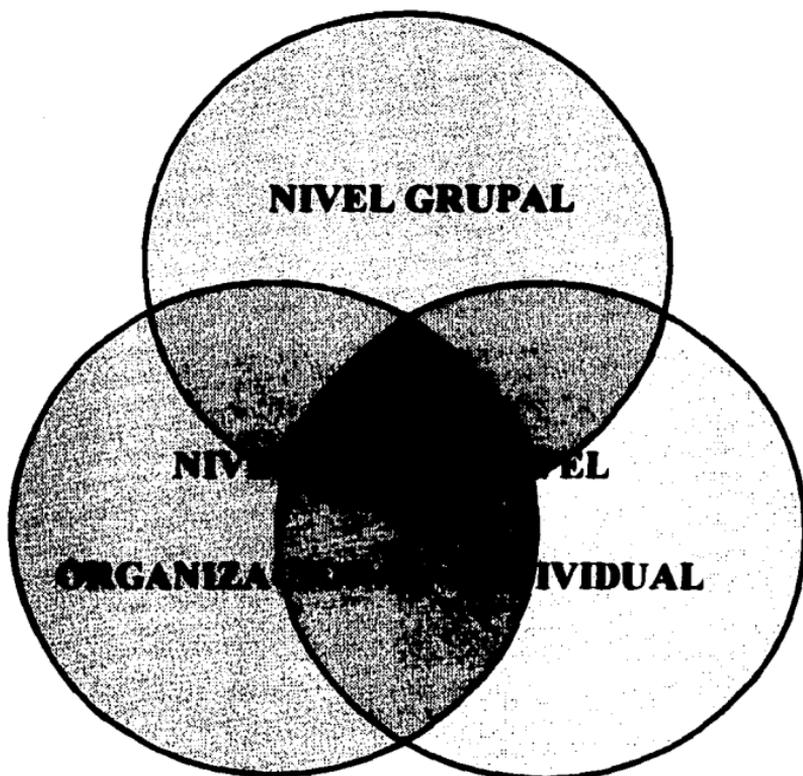
Efraty opina, en este sentido que, los recursos con los que cuentan las empresas deben estar orientados hacia las necesidades personales del trabajador. Y concluye diciendo que, los aspectos involucrados como la motivación y la satisfacción, en la medida que son percibidas como positivas para el trabajador, generan una mayor CVT que repercute sobre la sociedad y por lo tanto en una calidad de vida en general.

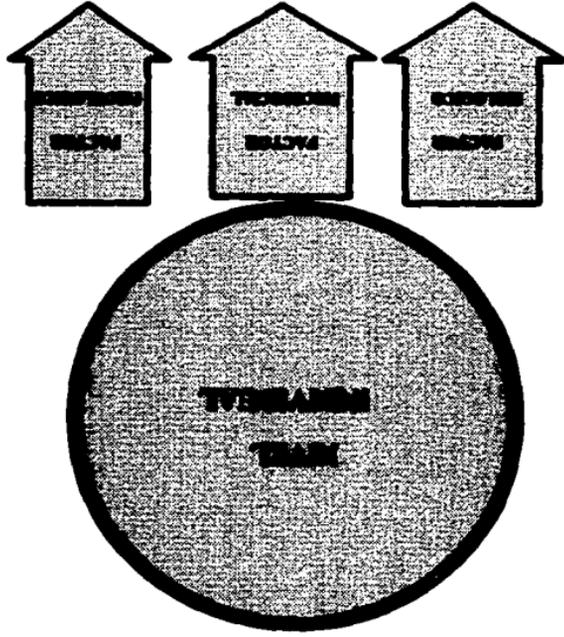
Hasta aquí, se han planteado los aspectos y factores que cada una de las disciplinas descritas aportan para realizar un estudio sobre calidad de vida en el trabajo, no obstante se puede observar que: 1.- No existe todavía una definición o un concepto claro y completo sobre calidad de vida en el trabajo, 2.- No hay una metodología definida que nos permita abordarla en sus diferentes áreas de desarrollo, 3.- Por consiguiente, no hay instrumentos que nos permitan medirla como un proceso.

Por lo tanto, surgió la necesidad de crear una alternativa para abordar el estudio de la calidad de vida en el trabajo, para posteriormente estructurar un primer instrumento para evaluarla. Por lo que en el presente trabajo, se presenta una lista de los niveles en que se aborda su estudio, y la categorización e indicadores que nos permitan evaluar la calidad de vida en el trabajo.

CAPITULO 4
UNA PROPUESTA
METODOLOGICA PARA EVALUAR
LA C.V.T.

MODELO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO





**CALIDAD DE VIDA
EN EL TRABAJO**

INSTRUMENTOS NIVEL INDIVIDUAL

FACTOR BIOLOGICO

- PUNTA
- REGISTROS DE
FRECUENCIA
- INVENTARIOS DE
SINTOMAS

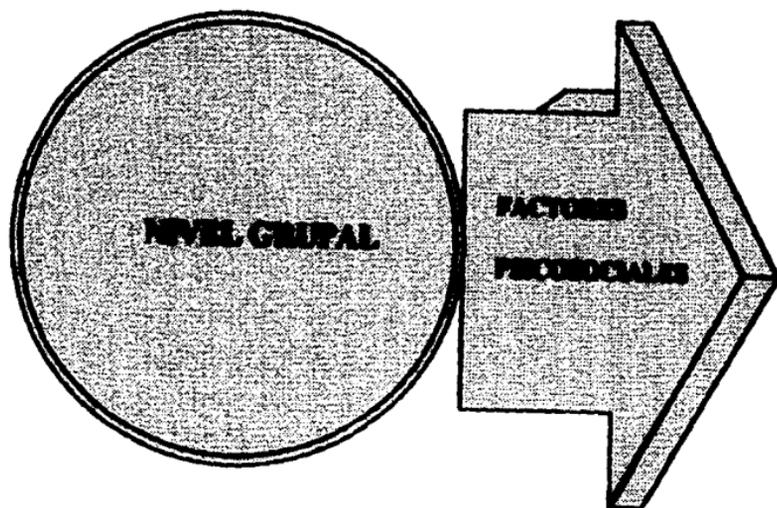
FACTOR PSICOLOGICO

- L.R.T.
- PUNTAJE
- T.R.S.
- ESTRUCOMETRO
- CUESTIONARIOS

FACTOR PSICOSOCIAL

- ANALISIS PSICOLOGICO
DE TRABAJO
- CUESTIONARIOS
- INVENTARIOS
- TEST DE PERSONALIDAD

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO



INSTRUMENTOS

TIPO DE COMUNICACION

TIPOS DE GRUPOS

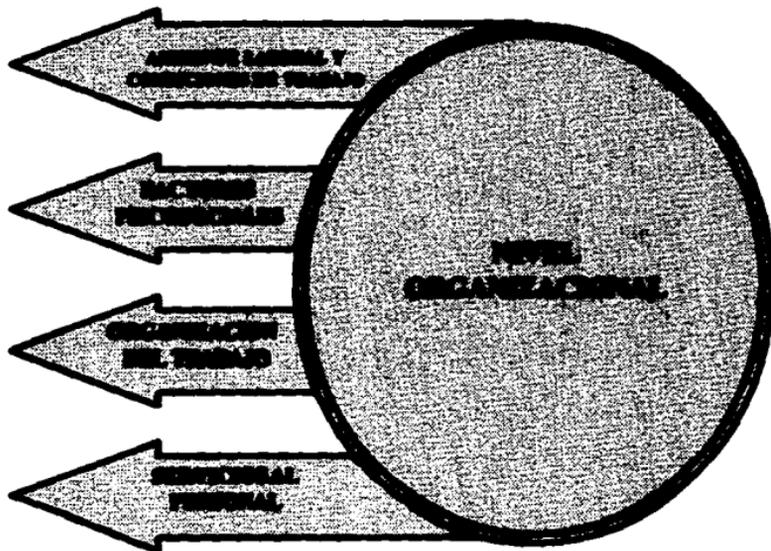
COOPERACION

COMPETENCIA

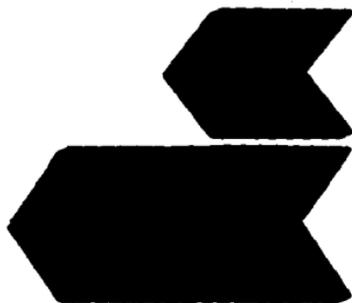
• SOCIOGRAMA

• CUESTIONARIO

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO



**SUBCATEGORIAS
DE NIVEL
ORGANIZACIONAL**



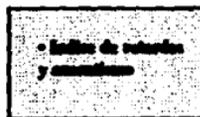
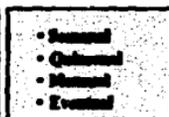
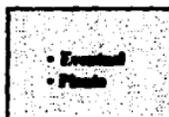
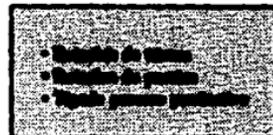
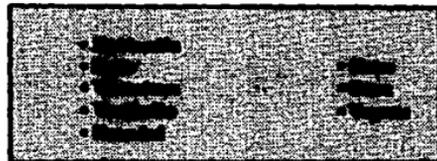
**TIPO DE
CONTRATACION**

**ESPECIFICACIONES
TECNICAS**

**TIPO DE
SERVICIO**

INDICADORES

INDICADORES NIVEL ORGANIZACIONAL



**INSTRUMENTOS
NIVEL
ORGANIZACIONAL**

**• GUIA DE INSPECCION
SANITARIA**

**• ENCUESTA
PSICOSOCIAL**

**• CUESTIONARIO
SOBRE EL
PUESTO**

**• REGISTROS DE
FRECUENCIA
• TABLAS DE
FRECUENCIA**

Calidad de Vida en el Trabajo:

Es una categoría genérica que nos permite estimar la salud a nivel individual, grupal y organizacional, en términos de indicadores fisiológicos, físicos, psicológicos y psicosociales. Por lo que la Calidad de Vida en el Trabajo debe abordarse desde una perspectiva sistémica e interdisciplinaria.

Nivel Individual

Factores Biológicos:

Capacidad Física de Trabajo: La posibilidad de realizar trabajo por la acción coordinada e integrada de una variedad de funciones principalmente procesos generadores de energía, actividad y neuromuscular.

- Consumo máximo de oxígeno
- Frecuencia cardíaca, costo cardíaco, PRRR
- Gasto energético
- Volumen minuto respiratorio (Manero, 1992).

Rendimiento: Efecto de los factores exógenos como: el cambio de la iluminación o la temperatura, durante el día y la noche así como otras influencias físicas del ambiente (Manero, 1992).

Enfermedad en el Trabajo: Estado patológico derivado de la acción continua de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo.

- Agentes contaminantes
- Condiciones ambientales
- Condiciones laborales (L.F.T, 1990).

Factores Psicológicos.

Premisas de Rendimiento: Todas las condiciones psicológicas relativamente estables que un hombre puede emplear para cumplir con las exigencias de una tarea determinada; estas son siempre específicas para una actividad concreta. (Aimrall, 1990)

Carga de Trabajo: Imagen elaborada en función de las relaciones externas e internas del trabajo, generalmente expresadas en efectos negativos (Aimrall, 1990).

Efectos Positivos: Aprendizaje, habituación y adaptación (Aimrall, 1990).

Efectos Negativos: Son consecuencias de la interacción entre el hombre y su actividad laboral que resulta de una tarea concreta (Aimrall, 1990)..

- Efectos no deseados que se reflejan en la eficiencia y los estados de ánimo.
- Se manifiestan antes, durante y después del trabajo
- Sus manifestaciones se expresan en los diferentes niveles funcionales del hombre.
- En todos los efectos negativos la individualidad y el carácter y contenido del trabajo influyen notablemente en la clasificación de sus manifestaciones.

Fatiga: Una baja del estado funcional, deterioro de la actividad, disminución en la capacidad física, este estado sólo cede con reposo. De otra manera, si el estado es permanente, entonces hacemos referencia a la monotonía (Aimrall, 1990)..

Monotonía: Estado relativamente pasajero de la actividad psicofísica, caracterizada por una disminución de la misma y un sentimiento de apatía e indiferencia hacia la actividad, debido a la poca significación del estímulo, por lo que el cambio de éste provoca la ruptura de la monotonía.

- Se presenta por la saturación de una actividad que la persona es obligada a ejecutar continuamente.
- Se describe un cuadro de automatismo y ausencia mental, así como una inercia de las particularidades dinámicas de la personalidad.
- Existe variabilidad del equilibrio psicológico .
- Una disminución del consumo de oxígeno .
- Una disminución muscular.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

- Un Aumento en la frecuencia de errores .
- Indiferencia.
- Apatía (Almirall, 1990).

ASPECTOS A CONSIDERARSE:

- A) Las condiciones en que se realiza el trabajo.
- B) La motivación inadecuada (naturaleza y evaluación del incentivo).
- C) No todos los espuestos a un trabajo repetitivo presentan la monotonía (Almirall,1992)

Estrés: Se presenta cuando el sujeto no ha desarrollado estrategias de afrontamiento ante un problema específico, y por lo tanto sus posibilidades de solución no son claras (Almirall,1990)

Síndrome del Hastío Psíquico: Manifestaciones verbales de carácter individual con relación al sentimiento de bienestar y malestar o grado y desagrado, satisfacción o insatisfacción relacionados con el trabajo (Almirall,1990)

Reactividad: Capacidad del organismo para responder a un estímulo de su medio y es medida en términos de la latencia en milésimas de segundo (Almirall,1990).

Factores Psicosociales en el Trabajo: Son aquellos elementos presentes en el ambiente de trabajo capaces de influir en la subjetividad, desempeño y relaciones interpersonales de los trabajadores y expresan la calidad de vida en el trabajo (Hernández, 1994)

Condiciones de Trabajo: Entiende los componentes objetividad y subjetividad que determinan la actividad y éxito laboral, los cuales son en parte modificadas o creadas por y en la actividad laboral (Almirall,1992).

Actitud ante el Trabajo: La predisposición para actuar ante personas, objetos o situaciones conforme a proposiciones evaluativas favorables o negativas .

Motivación: Situación que impulsa a las personas a actuar de determinada manera ante una situación específica y cuya relación permite el desarrollo óptimo del organismo (Castañeda, 1991).

Satisfacción: Actitudes positivas que el empleado experimenta en relación al puesto que desempeña. Dichas actitudes o respuestas de tipo afectivo pueden ser en algunos casos agradables (satisfacción) o desagradables (insatisfacción) (Lera, 1992).

Reconocimiento: Consecuencia valorativa moral y/o económica otorgada a una persona por el cumplimiento de una actividad (Robbins, 1987).

Personalidad: Es la forma de responder del individuo ante distintas situaciones, la cual depende del rol que ocupa éste y de cómo lo haya asimilado, lo que convierte la personalidad no sólo en un producto terminado, sino también en un proceso, en el que intervienen aspectos culturales, sociales, psicológicos (Olivarez y González, 1990).

Exigencias de la tarea: Son demandas que se imponen a la persona y que resultan de las condiciones objetivas de la ejecución considerando el carácter y contenido del trabajo, los medios, objetos, procedimientos de trabajo, condiciones espacio temporales y ambientales en los que se desarrolla la actividad.

- Demandas sensorio-perceptuales
- Demandas motoras
- Demandas traslacionales
- Demandas sobre la memoria
- Demandas que implican relaciones de orden sociopsicológico (Aimiral, 1990)

Identidad: Actitudes o comportamientos acordes a un rol (Robbins, 1987)

Importancia de la Tarea: Grado de interés y/o valor que le es asignado a una actividad ya sea por prioridad o jerarquía (Robbins, 1987).

Autonomía: Nivel de involucramiento del individuo en la determinación de los objetivos y de la libertad que le concede en la elección de las prioridades y de los procedimientos que le permitan realizar el trabajo (Turcotte, 1988).

Participación en el Trabajo: Frecuencia o grado de oportunidad con que una persona interviene activamente en la solución de problemas y toma de decisiones sobre su trabajo (Robbins, 1987).

Intensidad de la Jornada: Número de hrs. diarias estipuladas para la ejecución de una tarea.

Retrealimentación: Información clara y directa sobre la realización de las actividades de trabajo, exigidas a un individuo en relación a su rendimiento.

Responsabilidad: Obligación de responder a los resultados de la actividad desarrollada en su trabajo.

Sistema Hombre-Máquina: Es la interacción entre los diferentes elementos humanos y materiales, máquinas y herramientas en una actividad de producción para alcanzar un objetivo en común, considerando el tipo de tarea y la carga de trabajo (Montmolín, 1970) y (Burgess, 1966).

Nivel Grupal

Factores Psicosociales en el Trabajo:

Comunicación: Proceso de transmisión de información, comprendida entre los integrantes de un grupo (Robbins, 1967)

Tipo de Comunicación: La comunicación puede ir en tres direcciones (Robbins, 1967).

- a) Vertical
- b) Lateral ascendente
- c) Lateral descendente

Tipos de grupos: Se definen con base en su estructura y en sus objetivos, se clasifican en dos tipos: Formales e informales (Robbins, 1967).

Grupos de relación formal: Interacción entre personas que tienen un patron de comunicación basado en el nivel jerárquico de un organigrama, del más alto al más bajo (Efraty y Sirgy, 1990) y (Bushe, 1968)

Grupo de relación informal: Son alianzas que carecen de estructura formal y que no han sido determinadas por la empresa (intereses, fines comunes)(Efraty y Sirgy, 1990) y (Bushe, 1968).

Tipo de Participación en el Trabajo:

Competencia: situación donde una persona o grupo procura alcanzar sus metas favoreciendo sus intereses sin importar el flujo que su comportamiento ejerza sobre los demás (Robbins, 1987)..

Cooperación: Situación donde una persona o grupo pretende alcanzar sus metas en pro de sus intereses influyendo sobre el comportamiento de los demás para alcanzarlo (Robbins, 1987).

Nivel Organizacional

Factores del Ambiente Laboral:

Condiciones de trabajo: Se entiende, por los componentes objetivos y subjetivos que determinan la actividad y éxito laboral, los cuales son en parte modificados o creados por y en la actividad laboral (Almirall, 1990).

Riesgos Físicos:

La luz es la radiación electromagnética que se emite por una fuente, propagándose por el espacio a la manera de movimientos vibratorios con una o varias frecuencias y longitudes de onda. Sus componentes son el color, el flujo luminoso y la intensidad luminosa (Tovalín, 1988)

La iluminación: Es el flujo luminoso recibido por una superficie (Tovalín, 1988).

Ruido: Sonido inarticulado y confuso, continuo o estable que se mide por su frecuencia en hertz y por su intensidad en decibelios (Tovalín, 1988)

Vibraciones: Movimiento de va y ven de objetos que están en contacto con el hombre y que producen sonidos de baja frecuencia (Tovalín, 1988).

Microclima:

Temperatura Ambiental: Estado de calor o frío (Tovalín, 1988).

Temperatura del Aire: A mayor temperatura, mayor carga para el trabajador (Tovalín, 1988).

Ventilación: Flujo de aire en un determinado espacio (Tovalín, 1988).

Velocidad del aire: A mayor velocidad mayor transmisión por convección y mayor evaporación del sudor (Tovalín, 1988).

Humedad del aire: A mayor humedad, mayor dificultad para evaporar el sudor (Tovalín, 1988).

Humo: Partículas sólidas producidas por la combustión de materiales orgánicos o por la sublimación, condensación y oxidación de metales (Tovalín, 1988).

Gases: Estado de la materia, resultado de la presión (Tovalín, 1988)

Vapores: Forma gaseosa de sustancias sólidas o líquidas que cambian de estado por variación de la presión del aire y la temperatura (Tovalín, 1988).

Polvo: Partículas sólidas producidas por la trituración, perforación, choque o molindas de materiales (Tovalín, 1988).

Factores Psicosociales en el Trabajo:

Clima Psicosocial: Predisposiciones o actitudes sociales que determinan el sentido de las fuerzas productivas en su seno. Un clima favorable determina fuerzas atractivas que determinan la cohesión del grupo y favorecen la cooperación, la moral y la eficiencia grupal. Un clima negativo, favorece las tensiones y conflictos, dando lugar a fuerzas disgregadoras y antagonistas. La creación de un clima equilibrado es una condición necesaria para estructuras eficaces (Olivarez y González, 1980).

Políticas de ascenso: Criterios establecidos por la organización en tiempos determinados que evalúan la posible promoción para el cambio de puesto.

Sistema de Pago: Normas de pago efectuadas por la empresa

Equidad Pago- Actividad: Relación proporcional entre la cantidad de sueldo percibido y la actividad desempeñada

Dirección:

Liderazgo: Capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas (Robbins, 1987).

Supervisión: Es la planeación, organización y control del trabajo de los subordinados, considerando el contacto directo entre ellos diariamente (CESEM, 1980)

Coordinación: Es el coordinar actividades o tareas interdependientes de distintos grupos con base al manejo de información, el fomento a la participación individual, así como el manejo de conflictos y toma de decisiones (CESEM, 1980).

Organización en el trabajo:

Rotación de turnos: Cambio en los horarios en la jornada de trabajo (matutino, vespertino y nocturno)

Rotación de puestos: Numero de cambios en la actividad de trabajo en determinado tiempo.

Tipo de proceso productivo: Conjunto de fases y pasos a seguir para obtener un producto o dar un servicio tomando en cuenta maquinaria, materia prima, gente con ciertas habilidades, herramientas y espacio físico. Se clasifican en manual, automatizado y mixto (McCormick y Sanders, 1983).

Servicios al Personal:

Seguridad e Higiene: Elementos y conocimiento científico y tecnológico destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos

de trabajo a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de su actividad laboral (L.F.T, 1990).

Tasa de Riesgos: Número de accidentes y enfermedades a las que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de trabajo (ya sea enfermedades o accidentes por cada 100 trabajadores)(L.F.T, 1990).

Enfermedades de trabajo: Todo aquel estado patológico derivada de una causa que tenga su origen en el lugar de trabajo o en el medio (L.F.T, 1990).

Accidentes de trabajo: Toda lesión, orgánica o perturbación funcional inmediato o posterior o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo de trabajo cualesquiera que sea el tiempo y el lugar en que se presenten (L.F.T, 1990).

Accidentes de Trayecto: Toda lesión, orgánica o perturbación funcional inmediato o posterior o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo de trabajo cualesquiera que sea el tiempo y el lugar en que se presenten.

- 1) Ininterrumpido
- 2) Vía Pública
- 3) Coherente

Puede ser: Casa - trabajo
 Trabajo - Casa
 Casa - Guardería
 Guardería - Casa
 Trabajo - trabajo (L.F.T, 1990).

Capacitación: Inducción, adiestramiento e instrucción de conocimientos y habilidades que recibe el personal de una organización para ejecutar sus labores.

Planes de Desarrollo: Programas de especialización diseñados para la superación personal y profesional del trabajador

Índice de retardo y ausentismo: número de faltas y retardos al trabajo por parte del trabajo.

Sistema de pago y prestaciones:

- 1) Semanal.
- 2) Quincenal.
- 3) Mensual.
- 4) Anual.

Tipo de contratación:

- 1) Eventual: relaciones de trabajo que pueden ser de obra o tiempo determinado (generalmente por 30 días).
- 2) Planta: relación de trabajo establecida por tiempo indefinido que solamente se suspende en caso de liquidación o renuncia (L.F.T, 1980).

4.1 Metodología

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Existe diferencia entre la calidad de vida en el trabajo de una empresa que labora bajo un sistema de calidad total y una que no tenga implantado dicho sistema?

HIPOTESIS

Si existe diferencia entre la calidad de vida en el trabajo de las personas que laboran bajo un sistema de calidad total y las que laboran sin un sistema de calidad total.

OBJETIVOS

Evaluar el nivel de calidad de vida de los trabajadores que participen dentro del sistema de calidad total de una empresa y compararla con la evaluación de los trabajadores que laboran en una empresa que no haya implantado un sistema de calidad total.

METODO:

POBLACION: La muestra representativa se constituiría de 60 trabajadores elegidos de manera aleatoria, tomada de dos empresas medianas: una con un sistema de calidad, otra sin la implantación de dicho sistema.

MATERIALES: Se emplearía la metodológica aquí propuesta para evaluar la calidad de vida de los trabajadores.

DISEÑO: Se emplearía un diseño experimental de grupos con una sola medición de variable dependiente (Calidad de Vida) y variable independiente (Sistema de Calidad Total).

EMPRESA con S.C.T. Med.

Representación gráfica: ALEATORIZAR

EMPRESA sin. S.C.T. Med.

DISCUSION Y CONCLUSIONES

La globalización del mercado internacional se encuentra en un nivel elevado de competitividad, partiendo de criterios de calidad mundialmente establecidos que tienen que ser cubiertos por los países interesados.

México, no es la excepción, y va en busca de pertenecer a ese mercado competitivo, sin embargo no cuenta con una formación social ni económica que permita su incursión favorablemente.

A lo largo de nuestro trabajo, se puede identificar como estas condiciones han derivado en la elaboración e implementación de programas estratégicos dentro de las empresas, como medio para alcanzar un nivel competitivo. Se puede observar que estos programas permiten administrar óptimamente los recursos materiales y humanos, con el objetivo de reducir los costos y elevar los beneficios. Sin embargo, muchos de estos programas no han tenido éxito, debido a la falta de diagnósticos previos a su implementación, a la mala aplicación, a la falta de rigurosidad en las evaluaciones, falta de reportes cuantitativos y cualitativos, falta de seguimiento, falta de recursos humanos, materiales y de información y a los altos costos de los cursos orientados a la formación de la gente en este tipo de programas.

La investigación documental nos indica que los programas administrativos de calidad total

han sido los más aceptados dentro del ámbito empresarial mexicano, pero se ha encontrado que los resultados no han sido favorables; creemos que mucho se debe a las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo, dado que no se toman en cuenta por ejemplo la calidad de vida de los trabajadores y pareciera que sólo se preocupan por el incremento de las utilidades, manejando exclusivamente la visión empresa-mercado, dejando en el plano teórico el crecimiento bilateral empresa-trabajador.

Con relación a dichos programas, las empresas mexicanas cuentan con el apoyo de la Fundación Mexicana para la Calidad Total (FMCT), la cual brinda asesoría para la implementación, evaluación y control de los programas en administración de calidad total, lo cual nos proporciona algunos datos útiles para analizar el alcance del sistema.

Haciendo un análisis de los indicadores que la FMCT emplea para aprobar la implementación de los sistemas de calidad total en algunas empresas, encontramos que se contempla la calidad de vida en el trabajo, pero como un subcriterio, al cual se le asigna un puntaje de 30 puntos, comparado con la categoría de fuente de datos a la que se le otorga 70 puntos, de un total de 1000 puntos; nos da la idea, sobre la mínima consideración de ésta en los programas que promueven el bienestar del ser humano; además no se considera la salud del trabajador ni los factores psicosociales.

Por otro lado, coincidimos con Peón (1993), respecto a que las empresas en nuestro país

se encuentran en la primera etapa de desarrollo de los programas de calidad total, lo que impide poder hacer un juicio determinante sobre la evolución de los programas, pues se considera que un programa de calidad total queda consolidado después de 10 años de haber sido implantado.

Ahora bien, para que se desarrolle un sistema de C.T. eficazmente, la organización debe contar con un departamento de recursos humanos, que participe activamente y fomente la calidad de vida en el trabajo.

En México, como en Estados Unidos, el departamento de recursos humanos tiene poca relevancia y ésto le resta impacto a los programas estratégicos como la C.T.

Aunado a lo anterior, el uso reduccionista de las concepciones sobre la C.T. por parte de los asesores y las organizaciones repercute desfavorablemente sobre los resultados esperados de dicho programa.

Otro factor de importancia para el desarrollo de la C.T. y la C.V.T. está representado por la preparación de la gente, la cual se eleva a partir de la capacitación adecuada a necesidades específicas; de esta manera funge como herramienta para hacer cambios a nivel individual, grupal y organizacional. Pero los empresarios preocupados por el máximo aprovechamiento de su tecnología sólo les brindan capacitación técnica, pues para su conveniencia la C.V.T.

la entienden en términos de la especialización en el trabajo, sin contemplar las demandas y el desgaste que el trabajador sufre a consecuencia de ésto.

Retomando lo anterior, nos encontramos que la salud de los trabajadores es poco o nualmente considerada, tanto en los programas de C.T. como en los enfoques que de C.V.T. existen; por tal motivo, no se cuenta con un modelo que contemple el diagnóstico de salud y tampoco con un instrumento específico que ofrezca un criterio integral de la salud ocupacional (la psicofisiología, la toxicología y la ergonomía) como parte de la C.V.T.

La revisión teórica del capítulo 3 permite identificar, que hasta el momento no se han realizado evaluaciones integrales que permitan explicar y entender la C.V.T., y nuestra cómo diversas disciplinas la han estudiado desde su muy particular enfoque, algunas han aportado su definición, incluso hasta los instrumentos de evaluación, pero de manera fragmentaria.

Por ello surge la necesidad de estudiar la C.V.T. desde un enfoque sistémico, que nos brinde una visión dinámica e integral de las relaciones entre el individuo, el grupo y la organización, punto modular al cual se avocó este trabajo.

Esto permitió obtener un concepto claro, preciso, objetivo y cuantificable como base para desarrollar un primer modelo integral que ayude a evaluar la C.V.T. y que promueva la

participación interdisciplinaria.

No obstante, se presentaron algunas limitaciones que impidieron llevar a la práctica la presente investigación.

Para el caso de la revisión teórica realizada, la primera limitación se generó por la poca información de los antecedentes teóricos sobre el tema específico, seguido por la falta de una metodología con conceptos e instrumentos que nos permitieran evaluar el fenómeno de la C.V.T.

Tras la revisión teórica exhaustiva de la documentación, nos vimos en la necesidad de crear un modelo y una metodología con conceptos, variables, indicadores e instrumentos que fueran objetivos, precisos y medibles para estudiar la C.V.T.

Una vez integrado el concepto, el modelo y la metodología nuestro trabajo se vio limitado en parte por la falta de recursos tales como:

Tecnológicos: Computadoras, paquetes de software (APT, BIOPT, PSICOTOX).

Materiales: Papelería, bancos de madera. Para evaluar capacidad física de trabajo.

Instrumentos de Medición: Globo y bulbo para medir la humedad, luminometro, estecimetro, sonometro, estetoscopio,

inventario de síntomas, Fisiokta, test de personalidad, guía de inspección sanitaria, exámenes radiológicos, y los cuestionarios sobre: síntomas subjetivos de estrés, conflicto/estrés, síntomas subjetivos, PNF, BMSII A y B, Yoshitake, puestos de trabajo.

Humanos: Equipo interdisciplinario entrenado en el área de salud en el trabajo.

Financiamiento: Capital que nos respalde en la adquisición de los recursos para la aplicación del proyecto.

Empresarial: Organizaciones dispuestas apoyar la investigación y que además ya cuenten con un sistema de calidad total con un promedio de 3 a 5 años.

El modelo presentado en esta investigación pretende ser de tipo preventivo, de esta manera la relación costo-beneficio se ve marcada por los resultados positivos que se obtengan tanto para el trabajador como para la organización, en términos de crecimiento psicológico y psicosocial que repercutirán en beneficios económicos ya que la Calidad de Vida en el Trabajo se relaciona directamente con la calidad del trabajo y de sus resultados.

Las limitaciones ya señaladas significaron postergar la etapa de aplicación. No obstante la revisión del material teórico-práctico sobre el tema fue extensa, lo cual permitió el análisis preciso de los ejes centrales del estudio, con los siguientes aportes: el concepto de la Calidad de Vida en el Trabajo, la presentación de un modelo y la metodología para su evaluación. Consideramos que esto permitiría realizar una investigación integral sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, así como un análisis cuantitativo y cualitativo del fenómeno, aspectos que no fueron reportados en ninguna de las bibliografías recabadas. Por otro lado, esto contribuye a la posibilidad futura del estudio de la calidad de vida, su aplicación, actualización y desarrollo por los profesionales que en él se interesen, siempre y cuando partan de un enfoque sistémico como el que sustenta esta tesis y cuenten con una formación interdisciplinaria.

En virtud de esto, consideramos que el objetivo se cumplió y que el trabajo realizado nos permitió plantear nuevas problemáticas en relación con la calidad total, la calidad de vida en el trabajo y la salud ocupacional.

Por último, creemos que los profesionales egresados de la carrera de psicología de la ENEP Iztacala poseen el perfil metodológico mínimo necesario para continuar este trabajo, sin embargo recomendamos seminarios, talleres teórico prácticos y cursos que contribuyan a la formación tanto teórica, como metodológica sobre el tema en particular, para realizar estudios de campo derivados de esta propuesta, que fortalezcan esta contribución científica y profesional a la Salud Ocupacional.

Por nuestra parte, estamos convencidos que el estudio de las organizaciones y en particular sus elementos humanos, significa una tarea de investigación y recreación del conocimiento constante, a fin de dar cuenta cabal de su carácter dinámico, por lo que en el futuro realizaremos los estudios correspondientes como parte de nuestra actividad científica y nuestra formación académica posterior.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Acle, T.A. Planación estratégica y control total de calidad. Un caso real hecho en México. México, Ed. Grijalbo, 1990, pág. 301.
- 2.- Almirall, P. y Castillo, N. Algunas consideraciones sobre el estrés experimentado en el Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Departamento de Psicología, La Habana, 1990.
- 3.- Almirall, P. (ponente) Apuntes del Curso de psicología y Salud Ocupacional. UAM XOCHIMILCO. 1994 no publicado. 1992
- 4.- Ariosto, N. Instructor habilitado. Capacitación: Enlace al futuro. 1993, 3, págs. 41-48
- 5.- Baza, I. Banca mexicana: Nueva generación. Capacitación: Enlace al futuro. 1993, 3, págs. 2734.
- 6.- Braindrige, R. En: U. Schaarschmidt y R. De Prado. Psicología del trabajo. Universidad de la Habana, Facultad de Psicología, págs. 558.

- 7.- Bergerón (1982) En: Turcotte, R.P. Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad. México, Trillas, 1986, págs.43.
- 8.- Bogaer y Gilson (1972) En: Karoly, P. (1985) Measurement Strategies in Health Psychology. Singapore, Ed. Wiley, págs.115-146.
- 9.- Bocioletti, G. Quality of work life: Some unintended effects on the seniority tradition of an industrial union. Group and Organization Studies, 987,12(4), págs.386-410.
- 10.- Burgess, H.J. Designing for humans. The human factor in engineering. Princeton-New Jersey, Petrocelli Books, 1986, págs.117- 193.
- 11.- Bushe, R. Developing Cooperative Labor Management Relations in Unionized Factories: A Multiple Case Study of Quality Circles and Parallel Organizations Within Joint Quality of Work Life Projects. Journal of Applied Behavioral Science, 1988, 24,(2), págs.129-150.
- 12.- Caraveo, A.J., Calatayud, A. y López,M.S. Evaluación de la salud mental ocupacional. Salud Pública, 1985,27,(5), págs.391-401.

- 13.- Carvajal, R. Hacia la quinta generación en Calidad Total. En: Peón, J. Revista de Calidad Total Perspectivas. 1993,(1),pág.35-57.
- 14.- Casio, F.W. Managing human resources. Productivity, quality of work life, profits. Houston,Mc Graw-Hill, 1992 págs. 1-100.
- 15.- Castañeda, L.I. Motivación y calidad de vida en el trabajo como una alternativa para mejorar la productividad. Tesis en Lic. en Psicología, 1991, UNAM-ENEPI.
- 16.- Castillo, P.E., Vieyra, S.C. y Ramírez, P. A. Un estudio de desempeño, calidad y calidad de vida en el trabajo. Ponencia en el XIII Coloquio de Investigación. ENEPI-UNAM, 1993.
- 17.- CESEM. Relaciones sociolaborales (folleto) Madrid, 1990, T.III, página. 139.
- 18.- Díaz Guerrero R. El ecosistema sociocultural y la calidad de vida. México, Trillas, 1986, p.75
- 19.- Efraty, D. y Sirgy, S. The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. Social Indicator- Research. Houston Texas, 1990,22,(1),página.31-47.

20.- Enciso, M.C. y Flores, R. La capacitación es más barata que la ignorancia.

En: Capacitación: Enlace al Futuro. B. Hernández, 1993, 3, p. 62.

21.- Elizondo, R. Alto desempeño. En: B. Hernández. Capacitación: Enlace al futuro.

1993, 5, p. 33.

22.- Groth, Z. P. Conferencia sobre encuentro al T.L.C. intercambio de estrategias en los Recursos humanos. México, 30 octubre de 1992.

23.- Guerrero, G.A. Psicología del trabajo. Nuevos desarrollos teórico-empíricos.

Queretaro, UAQ/AMAPSI/SUPAUQ/STEUAQ/CIIDET/ INAH, 1992, 1.

24.- Gutierrez, T. Que la calidad no se vuelva una moda. Expansión, 1992, 18, p. 16-19.

25.- Hernández, B. Capacitación: Enlace al Futuro, 1993, 5, p. 14-22.

26.- Hernández, E. Conferencia sobre condiciones de trabajo y la calidad de vida de las mujeres trabajadoras. CIESS, México. 1994

- 27.- Hammond, J. y Yearout, L.S. Estudio internacional de calidad. En: Joaquín, E. (ed.) Revista de Calidad Total Perspectivas. 1993,(1),págs.4-34.
- 28.- Kalinina, M. En: U. Shaarschmidt y R. De Prado. Psicología del Trabajo. Universidad de la Habana, Facultad de Psicología, págs.558.
- 29.- Kaplan, M.R. Quality of life measurement. En:P.Karoly, Measurement strategies in health psychology. Singapore, Ed.Wiley,1985,págs.115-146.
- 30.- Karoly, P.Measurement Strategies in Health Psychology. Singapore, Ed. Wiley,1985,págs.115-146.
- 31.- Katz y Kahn (1978); Lawrenz y Lorch, (1967), Thompson, (1967) En: Salas, y Glickman, Comportamiento organizacional, teoría de sistemas sociotécnicos y calidad de vida laboral: La experiencia peruana. Revista Latinoamericana de Psicología. 1990,23,(1), págs.69-82.
- 32.- Lara, M.O. Factores que influyen en la insatisfacción del trabajador y las repercusión

de ésta en el individuo y en la organización. Temas en Lic. en Psicología, UNAM-ENEP.

1992, pág. 144.

33.- Lavielle, L. y Aguilar, M. El cliente es primero. En: R. G. Hori. Laboral. Práctica

Jurídico Administrativa. 1992, 15, págs. 32-41.

34.- Lawler.(1975) En:R.P.,Turcotte Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad.

México, Ed.Trillas,1986.

35.- Lepiat y Borg (1978) En: U. Shaarschmidt y R. De Prado. Psicología del

Trabajo.Universidad de la Habana, Facultad de Psicología, pág.558.

36.- Macías, G.R. Calidad Integral. En:G.L.F.(eds.) Evidencias: Perspectivas Laborales

para 1993. 1993, (520),págs. 18

37.- Manero, R. Conferencia sobre la fisiología del trabajo. ENEP Iztacala- UNAM. 1992

38.- Marks, Mahackett, Mirris, Grady (1986) En: G.Bocialetti, Quality of work life: Some

unintended effects on the seniority tradition of an industrial unión. Group and Organization

Studies. 1987,12(4),pág.386-410.

- 39.- McCormick, E. y Sanders, M. Human factors in engineering and design. México, International Student Edition, 1983, págs. 615
- 40.- Montmolín, M. De Introducción a la ergonomía. Los Sistemas hombre-maquina. México, Ed. Aguilar, 1970, págs. 209.
- 41.- Nelson, R.E. Social networks and organizational interventions: Insights from an are wide labor management committee. Journal of Applied Behavioral Science. 1986, 22, (1), págs. 65-76
- 42.- Newman, A. y Timpe, E. (1976) En: U. Shaarschmidt y R. De Prado. Psicología del Trabajo. Universidad de la Habana, Facultad de Psicología, págs. 558.
- 43.- Noriega, G. A. Inversión y comercio al poro... En: Emprendedores del Servicio de la Pequeña y Mediana Empresa. 1993, 7 (20), págs. 7-9
- 44.- Olivares, O.S. y González, G.M. Comportamiento organizacional: Método y estrategias. 1990, México, Ed. Banca y Comercio S.A., págs. 7-9.

- 45.- Ouchi, W. G. Teoría Z. Lo que se puede aprender de las organizaciones japonesas. 1985, México, Mc Graw-Hill, págs. 291.
- 46.- Partín, D.O. Perspectivas del desarrollo organizacional. México, Ed. Fondo Educativo Interamericano, (1977), págs. 9-33
- 47.- Peón, E.J. "Beckmarking" desde una perspectiva mexicana: En: Calidad Total. Fundación Mexicana Para La Calidad Total. 1993,(1), págs.35-47
- 48.- Peón, E.J. Fundación Mexicana para la Calidad Total (folleto de presentación) 1992, págs. 15
- 49.- Peters y Waterman (1982) En: T.J.C., Reza. Los procesos de calidad total en las organizaciones. En: Laboral. Práctica Jurídico Administrativa. 1993,(15), págs.88
- 50.- Piso, J.S. El reto de sobrevivir. En: B .Hernández(eds.) Capacitación: Enlace al Futuro. 1993, 3, págs.24
- 51.- Reddin, B. The out put oriented manager. Houston Texas, Ed. A.B. I, 1991, págs.50

- 52.-Reza, T.J.C.Los procesos de calidad total en las organizaciones. En: Laboral. Práctica Jurídico Administrativa. 1993,(15),págs.88
- 53.- Robbins, S. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. México,Prentice-Hall Hispanoamericana,1987, págs.566.
- 54.- Salas, y Glickman,Comportamiento organizacional, teoría de sistemas sociotécnicos y calidad de vida laboral: La experiencia peruana. Revista Latinoamericana de Psicología. 1990,(1),págs.69-82.
- 55.- Scalzo, F.C.Optimización de personal frente a los nuevos retos (globalización y nueva cultura de negocios) En: Laboral. Práctica Jurídico Administrativa. 1993,(15),págs.88
- 56.- Skaarschmidt, U. y De Prado, R. Psicología del trabajo. Universidad de la Habana Cuba, Fac. Psicología, págs. 558.
- 57.-Tovain, H. Saber obrero y salud. Guía de estudio de la salud de los trabajadores. México, C.T. M. 1988, págs. 110.

58.- Turcotte, R.P. Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad.

México, Trillas, 1986.

59.- Volázquez, J. El rol del psicólogo en la administración de los recursos humanos. El caso CONDUMEX. Tesis de Lic. en Psicología, UNAM-ENEPI, 1990.

60.- Ware, (1981) En: P. Karoly Measurement strategies in health psychology.

Singapore, Ed. Wiley, 1985, págs. 115-146

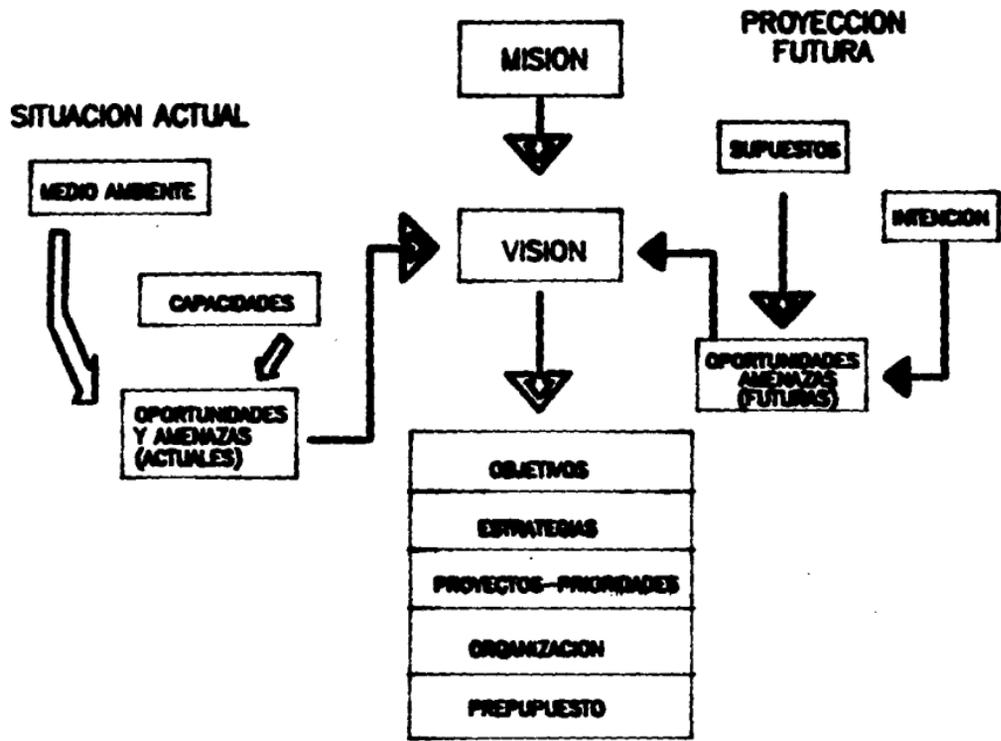
61.- Yager (1981), Ferris y Wagner (1985) En: G. Bocioletti Quality of work life: Some unintended effects on the seniority tradition of an industrial union. Group and Organization Studies. 1987, 12, (4), págs. 386-410.

62.- Zautra, A., Reynolds, K., Eble, C. (1987) Some determinants of employee turnover in a psychiatric facility. Administration in Mental Health. 15,(1), págs. 11-17.

63.- Zuñiga, E. La psicología su distribución en la planeación estratégica de desarrollo de los recursos humanos orientada a la calidad total y la productividad de una organización. Tesis de Lic. en Psicología UNAM-ENEPI, 1991.

ANEXOS

MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA



MODELO DE PLANEACION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS

ENTORNO			
MERCADO	TECNOLOGIA	CLIENTES Y PROVEEDORES	COMPETENCIA
POLITICO Y SOCIAL	ECONOMICO Y FISCAL	JURIDICO Y LABORAL	ECOLOGICO



**PLANEACION ESTRATEGICA
DEL NEGOCIO DEL NEGOCIO**



PLANEACION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS
- QUE ESTRATEGIAS DE R.H. CONTRIBUYEN AL LOGRO DE LAS METAS Y OBJETIVOS DEL NEGOCIO?
<ul style="list-style-type: none"> • COMO ATRAER..... • COMO RETENER..... • COMO DESARROLLAR.... • COMO PLANEAR LA CARRERA.... • COMO ASEGURAR LA EQUIDAD Y LA ARMONIA.... • COMO OBTENER EL MAS EFICIENTE DESEMPEÑO... • COMO COMPENSAR....
AL RECURSO HUMANO PARA ALCANZAR LAS METAS Y OBJETIVOS DEL NEGOCIO?

MODELO DE PLANEACION

PLANEACION
ESTRATEGICA
ORGANIZACION



PLANES
ESTRATEGICOS
PLANES
OPERATIVOS

CULTURA DE LA
ORGANIZACION



VALORES Y
PRINCIPIOS

MEDIO AMBIENTE
SOCIAL
SOCIOLOGICO
POLITICO



DEFINICION DE
R.H.
ESPERATIVAS
SOCIALES
AMBIENTE LABORAL

POTENCIAL Y
ESPERATIVAS
DEL PERSONAL



INVENTARIO DE R.H.
EVALUACION DE
DESEMPEÑO
EVALUACION POTENCIAL
AUTOEVALUACION

PLANEACION Y
DESARROLLO DE
R.H.



PROGRAMAS DE
DESARROLLO
PERSONAL

PROCESO DE
ADAPTACION
ENTRE LAS
NECESIDADES DE
LA ORGANIZACION
DEMANDAS DE SU
PLANEACION ESTRA-
TEGICA Y LAS NECES-
IDADES DEL PER-
SONAL DE ACUERDO
A SU PROPIO PLAN
DE VIDA Y CARRERA



PLANES ESPECI-
FICOS DE DE-
SEMPEÑO DE CARRERA
(PERSONAL DE
ALTO POTENCIAL)

OBJETIVO: GARANTIZAR
QUE LA ORGANIZACION
CUMPLE CON EL "ROL
DE R.H. DE CALIDAD"
QUE SU DESARROLLO
A LARGO PLAZO REPERTE
APROVECHANDO AL MAXIMO
EL POTENCIAL DE CALIDAD
DE VIDA EN EL TRABAJO.



PLANES DE
SUCESION
PAQUETES DE
REEMPLAZO

MANEJO DE RESERVAS
DE R.H. ACTUALES VS.
NECESIDADES A MEDIANO Y
LARGO PLAZO



PLANES DE
RECLUTAMIENTO
Y SELECCION
PLANES DE
DESARROLLO
PLANES DE
RETENCION Y
COMPENSACION
PLANES DE
CONTINUIDAD

ESTRATEGIAS COMO
AUMENTAR LAS OFERTAS

NEGOCIACION: SUAVES Y
COMO