



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA



CALIDAD DE VIDA DE MAESTRAS QUE LABORAN EN UNA ESCUELA NORMAL CON MODELO DE CALIDAD TOTAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA PRESENTA:

GABRIEL HERNÁNDEZ GUZMÁN

ASESORES:

- MTRO. JOSÉ ANTONIO RAMÍREZ PAEZ
- LIC. AMADO RAÚL RODRÍGUEZ TOVAR
- LIC. ALEJANDRO VELASCO RIVERA



TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO. AÑO 2002

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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 esta 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.

# DEDICATORIAS

A mis padres: **Gabriel y Guadalupe.** "Soy" porque ustedes me formaron y porque los amo, por todos sus esfuerzos y por los dolores de cabeza que les di.

A mi esposa y a mi hija: **Noemi y Amairani,** por el amor que me dan día a día y que yo trato de corresponder.

A mis hermanos: **Luis, Leticia, Yolanda, José Alberto,** Siempre podremos superarnos si seguimos en el mismo camino.

A todas las personas importantes que **me han dejado huella:** Por su cariño, infinita paciencia, apoyo y regaños

A la vida: Por colocarme aquí y en este momento.

A todos ellos les aprendí y les he querido enseñar las siguientes:

## Condiciones

**Si quieres ser respetado, debes respetarte a ti mismo y a los demás**

**Si quieres dominar a otros, debes aprender a dominarte a ti mismo**

**Si quieres amigos, sé amistoso**

**Si quieres justicia, sé justo con los demás**

**Si quieres que se te trate con consideración, sé considerado**

**Si quieres cortesía, sé cortés**

**Si quieres ser fuerte, sé apacible, pero valeroso**

**Si quieres conservar tu reputación, busca buenas compañías**

**Si quieres ser aceptado, nunca hables mal de tu prójimo.**

**Si quieres ser libre, deja en libertad a los demás.**

**Anónimo**

# RESUMEN

El presente trabajo pretende conocer, qué tanto influye el uso por maestras en una Escuela Normal, de los Métodos de la Calidad Total, en comparación con maestras de la misma Normal que no utilizan dichos métodos, en sus índices de calidad de vida.

Para ubicarnos en el tema se realizó un breve repaso teórico, sobre las funciones que realiza un psicólogo de las organizaciones, (que no es lo mismo que un psicólogo industrial), también se investigaron los preceptos básicos sobre los precursores de la Calidad Total, así como su filosofía, y la Calidad Total en la Educación. Lo anterior se realizó debido a que el trabajo se desarrolló en el ámbito escolar, finalmente, se revisó el significado laboral de la Calidad de Vida.

En la realización del trabajo de investigación, se recurrió a la literatura y a los instrumentos de medición que se han utilizado para evaluar la calidad de vida laboral, se revisaron los estudios realizados por Díaz-Guerrero(1986), Castillo y Vieyra (1995), Palomar(1995), y Ferraez (1998) entre otros; y se aplicaron dos cuestionarios utilizados en dichas investigaciones, uno llamado "Mi vida actual" hecho por Converse y Rogers (en Díaz Guerrero, 1986), y una adaptación del "Instrumento para la Medición de la Calidad de Vida de la Cd. De México y zonas conurbadas", el cual fue construido por Palomar (1995).

El estudio se realizó en una Escuela Normal del Estado de México conurbada al D.F., en la cual se aplicaron los instrumentos arriba citados de los que se realizó el análisis estadístico, por medio de un análisis unifactorial de varianzas (ANOVA), por sus siglas en inglés, en donde se analizó la calidad de vida de las maestras que trabajan con los métodos de calidad total en 5 índices de calidad de vida; familia, trabajo, vida social, tiempo libre y salud.

Se encontraron 3 índices de calidad de vida en los que no influyen los métodos de calidad total, y 2 en los que sí influyen, aunque, finalmente los datos indican que

los métodos de calidad total usados por las maestras de la escuela normal, no influyen de manera dramática en sus índices de calidad de vida, en comparación con las otras maestras que no trabajan con los métodos de calidad total.

# ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN.....	1

## **CAPÍTULO.- 1 EL PSICÓLOGO EN LAS INSTITUCIONES**

1.1. EL PSICÓLOGO EN LAS INSTITUCIONES.....	3
1.1.1 ANTECEDENTES DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	3
1.2. FUNCIONES DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL.....	6
1.3. EL PSICÓLOGO Y LOS RECURSOS HUMANOS.....	8
1.3.1.1 EVOLUCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	8
1.3.2.1 PERSPECTIVAS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL EN EL MANEJO DE RECURSOS HUMANOS.....	12

## **CAPÍTULO.- 2 CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN**

2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD.....	15
2.2 PRECURSORES DE LOS MODELOS ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD TOTAL.....	17
2.2.1 DEMING.....	17
2.2.2 JURAN.....	19
2.2.3 CROSBY.....	20
2.2.4 ISHIKAWA.....	21
2.3 CÍRCULOS DE CALIDAD.....	22

2.4 CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.....	25
2.4.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.....	25
2.4.2 PROCESOS PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.....	26
2.5 INDICADORES PARA MEDIR LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.....	27

**CAPÍTULO.-3  
ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD DE VIDA**

3.1 CALIDAD DE VIDA.....	31
3.2 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.....	36
3.2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	36
3.3 ASPECTOS QUE INTERVIENEN EN UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.....	38
3.4 INDICADORES QUE PERMITEN EVALUAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO .....	41

**CAPÍTULO.- 4  
CALIDAD DE VIDA EN MAESTRAS NORMALISTAS:  
ESTUDIO DE CAMPO**

4.1 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO.....	49
4.1.1 OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS PROFESORAS.....	50
4.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	50
4.2.2 HIPÓTESIS .....	50

4.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	51
4.4 MÉTODO.....	51
4.5 DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS Y/O APARATOS.....	52
4.6 PROCEDIMIENTO.....	53
4.7 CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS.....	53
4.8 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR.....	54
4.9 MÉTODO ESTADÍSTICO.....	54
4.10 RESULTADOS .....	56
4.10.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA CONFORMACIÓN DE LOS GRUPOS .....	56
4.10.2 INDICE DE CALIDAD DE VIDA .....	57
4.10.3 INDICE DE CALIDAD DE VIDA POR GRUPOS .....	58
4.10.4 ANÁLISIS COMPARATIVO .....	59
4.10.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	61
4.11 DISCUSION Y CONCLUSIONES DEL ESTUDIO .....	63
4.12 CONSIDERACIONES FINALES .....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	73



## INTRODUCCIÓN

El hombre habita dos mundos, uno es el mundo natural de las plantas, de los animales y de los suelos, del aire y de las aguas, que le precedió por millones de años, y del cual forma parte, física y emocionalmente. El otro, es el mundo de las instituciones sociales y de los artefactos que construye para sí mismo con sus herramientas y máquinas. Su ciencia y sus sueños, para lograr un medio obediente a su propósito humano. Los dos mundos del hombre la biosfera de su herencia su bienestar físico y la tecnósfera de su creación, se encuentran en desequilibrio.

En la actualidad el ritmo de trabajo y las diversas modas en la administración, han orillado a los individuos a ponderar el trabajo por sobre la estabilidad en su entorno social, familiar, salud, y en el mismo trabajo, aunque los métodos de la calidad total, manejan el supuesto de que aplicando las técnicas y dinámicas propias de este modelo, la calidad de vida del sujeto tenderá a elevarse, a ser mejor y aunque la satisfacción y la calidad de vida en el trabajo han sido temas de muchas investigaciones en el ámbito empresarial, existen pocos estudios por no decir ninguno en el medio escolar.

De ahí, surgió la inquietud de realizar una investigación que nos permitiera determinar la relación que existe entre la aplicación de los métodos de la calidad total y su influencia en los índices de la calidad de vida en maestras de una Escuela Normal.

Esto se pretende verificar, por un lado en maestras que trabajan con los métodos de calidad total y por el otro con maestras que no trabajan con dichos métodos, para lograr dicho objetivo, se organizó el estudio de la manera siguiente:

Durante el primer capítulo se analiza el papel del psicólogo de las organizaciones y su papel en el área de recursos humanos.

TESIS: GABRIEL HERNÁNDEZ GUZMÁN

En el segundo capítulo se retoman los preceptos básicos de los precursores de la Calidad Total y se orientan a la Educación.

En el tercer capítulo se enuncian lo que se entiende por calidad de vida y los métodos para aplicar un programa de calidad de vida en una organización.

En el cuarto capítulo, el de la metodología, se explica de manera sencilla el método empleado así como el instrumento de evaluación y el método estadístico, los resultados y conclusiones.

# 1

---

## EL PSICÓLOGO EN LAS INSTITUCIONES

La Psicología como ciencia, ha tratado de explicar las diversas dimensiones que forman la conducta humana, en ocasiones, partiendo del estudio del comportamiento individual y en otras ocasiones estudia el comportamiento de los individuos en ambientes tales como la casa, la escuela, grupos sociales y en las organizaciones.

### 1.1 EL PSICÓLOGO EN LAS INSTITUCIONES.

#### 1.1.1 Antecedentes de la Psicología Organizacional

Difícilmente se hallaría una fase de la vida del hombre o de la mujer de nuestros días que no este relacionada con algún tipo de organización, sea esta una escuela, fábrica, oficina, hospital, sindicato, gobierno o similares. Aunque se pudiera pensar que las organizaciones son relativamente nuevas, esto está lejos de ser verdad ya que las organizaciones existen desde que el hombre se vio en la necesidad de agruparse para cubrir sus necesidades de alimentación y vestido, en cambio podemos decir que, el estudio científico de estas es apenas reciente, ya que como menciona Von Haller(1976), la inclusión del psicólogo en las organizaciones es relativamente nueva, ocurre a principios del siglo XX.

Resulta difícil que los diversos autores se pongan de acuerdo en señalar una fecha como antecedente de la inclusión del psicólogo en las organizaciones, aunque algunos

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

como Zúñiga(1991) o Cruz y González(1996), mencionan que esto sucede en 1901, cuando el Dr. Walter Dill Scott, aplicó los principios de la psicología a la publicidad y las ventas.

Después vendría la Primera Guerra Mundial en donde surgió la necesidad de clasificar a millones de reclutas por lo que se comisionó a un grupo de psicólogos para que idearan un test de inteligencia general, en la cual nuevamente se demostró la utilidad de la psicología. Al término de la Guerra los conocimientos adquiridos se enfocaron a solucionar los problemas que aquejaban a las industrias, los cuales afectaban a la productividad, y el bienestar de los trabajadores ya que al tener un control dispersado, su calidad de vida laboral era muy pobre. (Flores, 1998).

La utilidad de la psicología aplicada al trabajo, no pasó desapercibida, por lo que entre 1920 y 1930 en la Universidad de Harvard, Elton Mayo y F. J. Roethlisberger colocaron en el ámbito académico, el estudio de la conducta humana en el trabajo. Finalmente en 1930 la Psicología Industrial se estableció como un área distinta de la Psicología General (Flores, 1998).

Gracias a esta diferenciación y después de que se hubo enmarcado los objetivos de la psicología industrial se realizaron estudios con los cuales se demostró que el trabajador no era una simple herramienta sino una personalidad compleja que interactúa en una situación de grupo que, con frecuencia era difícil de comprender, ante estos problemas surgió el interés por parte de Elton Mayo para estudiar estas interacciones convirtiéndose así en el padre de las relaciones humanas.

A grandes rasgos las relaciones humanas, estudian los aspectos que motivan al trabajador, tales como productividad y estado de ánimo. Así como estudios que median el efecto de las tareas repetitivas y monótonas en la salud física del trabajador, es decir se preocupaba por conocer, como afectaba el trabajo en la calidad de vida del trabajador en la empresa y su repercusión en la productividad.

Posterior a estos sucesos vendría la Segunda Guerra Mundial la cual introdujo a más de 2 millones de psicólogos, los cuales prepararon pruebas que requerían calificar habilidades más especializadas entre los reclutas, lo cual originó un mayor refinamiento en las técnicas de selección y adiestramiento.

Al terminar la Segunda Guerra se incremento considerablemente el número de psicólogos en la industria dado que estas deberían ser más productivas, lo que dio pie a un número mayor de investigaciones y aplicaciones de la psicología en la industria.

Después de un tiempo, la Psicología Industrial tuvo un constante avance, por ejemplo en 1970 la División de Psicología Industrial de la American Psychological Association, cambio su nombre por el de División de Psicología Industrial y Organizacional. A este respecto Flores (1998), menciona que la evolución de la Psicología industrial es la evolución de la Psicología Organizacional, sin embargo existe una gran diferencia ya que mientras la primera se encarga de seleccionar capacitar y educar al personal, la segunda es mucho más ambiciosa ya que según, Von Haller (1976) y Del Cerro (1991). experimenta, diseña, prevé y aconseja en los posibles problemas humanos (ausentismo, abandono de empleo o estrés), que se presenten en la organización

Sin embargo aún se consideraba a la Psicología Organizacional como sinónimo de Psicología Industrial y no es hasta la década de los ochenta cuando Shein (1982, citado en Flores 1998), marca la diferencia entre la Psicología Industrial y la Psicología Organizacional en donde esta última se centra concretamente en manejar a los problemas como un conjunto interrelacionado y ligado al sistema social de la organización y no solo de manera aislada, es decir se estudian los problemas que surgen del reconocimiento que se hace de la existencia de las características sistémicas de las organizaciones, estas características tienen más que ver con el comportamiento de grupos, subsistemas, y aún con el de toda la organización, esto en respuesta a estímulos internos y externos, que a la conducta del individuo por sí misma.

Podemos decir que la **Psicología Organizacional** centra sus esfuerzos por brindar criterios a adoptar frente a la problemática general de los distintos sectores, más que en ofrecer soluciones para resolver problemas a casos concretos y en estos casos, es necesario que el psicólogo cubra ciertas funciones propias de su puesto.

## **1.2 FUNCIONES DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

Como ya se explico anteriormente las funciones del Psicólogo Organizacional no son únicamente interpretativas y explicativas de los fenómenos que en ella ocurren, más bien esta orientada al diseño, lo cual le permite contribuir profesionalmente a la consecución de estados y fenómenos futuros de las organizaciones tomando en cuenta las restricciones y requisitos que el entorno y la propia organización le presentan, (aspectos físicos, o medio ambientales), los cuales puede disminuir la capacidad productiva del trabajador ya que a menor calidad del ambiente, el trabajador producirá menos, se incrementaran los errores y se atrasara la producción.

Además de lo anterior, podemos agregar lo que menciona Michael y Cols. (1983), en el sentido de que la Psicología Organizacional trata de que exista una adaptación de la organización a las demandas del cambio planteadas por el medio ambiente en el cual opera, ya que en la actualidad existe una gran revolución organizacional, tanto en el ámbito público como privado y no solo de manera regional o nacional, esta revolución se esta dando en el ámbito internacional, por lo tanto, es importante para cualquier organización adaptarse a las nuevas filosofías administrativas, y es trabajo del Psicólogo observar de que manera se afecta la conducta y la productividad de los trabajadores, así como su calidad de vida, y ante todo esto se debe de aplicar los criterios específicos para realizar una intervención.

Al respecto del punto anterior Von Haller (1976) menciona los pasos básicos que se realizan para la elaboración del diseño de intervención

- Y Identificar los principales parámetros de los fenómenos organizacionales sobre los que ha de intervenir.
- Y Realizar un análisis, comprensión e interpretación de los problemas organizacionales sobre los que habrá de intervenir
- Y Determinar la configuración futura más adecuada para los fenómenos organizacionales, teniendo en cuenta las restricciones y requisitos que el entorno y la propia organización plantean.
- Y Proceder a la intervención bajo los parámetros del diseño establecido.
- Y Evaluar la influencia del diseño en los problemas organizacionales.

Aunque estos son algunos de los pasos básicos las funciones del Psicólogo Organizacional, no se centran en este aspecto de intervención, también aconseja al departamento de relaciones industriales en las negociaciones contractuales que la empresa sostiene con el sindicato, además de coordinar los distintos programas que se ocupan tanto de la salud psíquica como física del trabajador, preparando programas para elevar la calidad de vida que a la vez ayuda a la gerencia en la búsqueda de soluciones para reducir el ausentismo laboral. Concretamente el psicólogo que labora en las organizaciones se mueve sobre un escenario amplio y en constante mutación (Von Haller, 1976) y (Del Cerro, 1991).

Este escenario tan amplio, obliga al psicólogo organizacional a procurar que su función principal sea, conjugar a las personas de la mejor forma buscando que sea lo más adecuada y racional posible de tal manera que, los trabajadores se esfuercen por satisfacer tanto las expectativas individuales, como los anhelos compartidos del grupo, (Pasco, 1998).

Finalmente dentro de las funciones del psicólogo existen las que se encuentran ligadas con el departamento de recursos humanos en los que también desarrolla actividades concretas, que serán mencionadas en el siguiente punto.

### **1.3 EL PSICÓLOGO Y LOS RECURSOS HUMANOS**

El área de recursos humanos en una empresa actualmente esta catalogada como una de las áreas más importantes de una organización, debido a que este recurso, pone en marcha toda la maquinaria de la empresa y si no se selecciona bien el recurso humano, puede retrasar o perjudicar el desarrollo de las organizaciones.

En primer lugar, al hablar de recursos humanos en una organización, se esta hablando de las personas, de los individuos que laboran en ella además de los individuos que se necesitan contratar para cubrir las necesidades y de la forma en la que pueden ser coordinados.

Recursos humanos también se entienden como todos los recursos que tienen los seres humanos y que ponen al servicio de la organización, estos recursos se dividen en: conocimientos, habilidades, experiencias, capacidades, salud y la integridad como persona, (Zúñiga, 1991).

#### **1.3.1 Evolución del área de Recursos Humanos.**

El área de recursos humanos no siempre se ha estructurado como lo esta actualmente y las nociones o filosofías que se seguían para coordinar a los seres humanos en el trabajo también han cambiado ya que en un principio, el psicólogo o investigador, tuvo la necesidad de salir de su ambiente controlado es decir del laboratorio, para poder experimentar directamente en la industria y conocer los efectos y causas del comportamiento humano en las organizaciones, debido a esas investigaciones se llegó a

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



la conclusión de que no hay acto, emoción ni pensamiento humano que surja realmente de forma espontánea. El comportamiento humano no es un mero acontecer sino que responde a una causalidad. Cada acto que realiza una persona, es el resultado de causas previas y por lo tanto suficientes. Con frecuencia resulta difícil descubrir los antecedentes de una conducta, pero lo cierto es que siempre existen factores causales.

Davies (1982) menciona que en el desarrollo de los recursos humanos y su estudio existen hombres importantes de la talla de F. W. Taylor, Elton Mayo, y Abraham Maslow, a los cuales podemos citar debido a la importancia de sus investigaciones y el desarrollo del estudio de los factores humanos en las organizaciones, aunque cada uno con su postura personal que citaremos brevemente.

F. W. Taylor, como nos dice Scheid (1987), fue fundador del movimiento conocido como Organización Científica del Trabajo, este movimiento tenía el objetivo de eliminar las pérdidas de tiempo, dinero y materiales, además dice esta teoría perseguía asegurar el máximo de prosperidad para el empleado y el empleador, y esto solo se podía conseguir como resultado de la máxima productividad que a su vez dependía del entrenamiento de cada uno a través de 4 pasos.

1. El estudio científico del trabajo que definirían los procesos operativos más económicos y que establecerá la cantidad de trabajo que deberá de realizar un obrero.
2. Selección científica y entrenamiento del obrero.
3. Unión del estudio científico del trabajo y la selección científica del trabajador
4. Estrecha cooperación entre los dirigentes y los obreros.

Esta teoría ha funcionado y hasta la fecha en muchas empresas se trabaja de este modo, el inconveniente es que se difundió por mucho tiempo la creencia de que el trabajador era de naturaleza perezosa, falta de iniciativa y poco dispuesto a aceptar responsabilidades, además se influyó para que el sistema de autoridad funcionara de

manera piramidal y centralizada, lo que impedía conocer las inquietudes o insatisfacciones de los empleados y por ende la calidad de vida de estos no era tomada en cuenta.

La administración científica, tuvo su contraparte en las investigaciones de Elton Mayo, de este investigador del comportamiento humano, Davies y Shackleton (1982) y Scheid (1987), nos mencionan que con sus estudios del comportamiento humano realizados en la Planta Hawthorne de la Western Electric en los EE.UU. en la década de los 30's se refutaron algunas de las suposiciones de la administración científica. Estas investigaciones destacaron la importancia de los factores sociales en el trabajo y la influencia de las normas del grupo informal sobre la satisfacción y la productividad. Por estos trabajos a E. Mayo se le conoce como el padre de las relaciones humanas en el trabajo.

Sobre la base de los estudios de E. Mayo se demostró que los trabajadores no eran individuos pasivos que solo respondían ante incentivos y que evitaban el trabajo duro, como lo había sugerido Taylor, sino que los trabajadores implantaban normas del grupo informal para la producción, los cuales ejercían mayor influencia que el ambiente físico del lugar en el cual trabajaban.

Después de estos estudios Scheid (1987), menciona que, Abraham Maslow a través de sus estudios e investigaciones descubrió la existencia de una dinámica del trabajo diferente, en la cual mencionaba que, sí los obreros no percibían que sus necesidades básicas estaban cubiertas por parte de la empresa ó si esto realmente ocurría, el desempeño de estos se vería afectado al no satisfacer sus expectativas de vida, además observó que aquellos empleados que se habían desarrollado y que experimentaban un estacionamiento o aletargamiento en su desarrollo dentro de la organización, también afectaba su desempeño.

Debido a estos descubrimientos, Maslow ideó un modelo de desarrollo humanista, en donde el ser humano debería de ver cubiertas sus necesidades básicas u orgánicas. Después las de seguridad, casa, vestido, etc. Hasta llegar a los más altos valores de respeto y responsabilidad, para explicar esta teoría Maslow desarrollo un modelo en forma de pirámide. Fig. (1)



Fig. 1 Pirámide Jerarquía de necesidades de Maslow (Soto, 1993)

En esta jerarquía de necesidades podemos apreciar que, el individuo necesita cubrir sus necesidades básicas, antes de acceder a estados de solidaridad y excelencia.

Como hemos observado a través de este punto del trabajo. El área de recursos humanos ha tenido una evolución importante la cual ha servido para que el trabajo del psicólogo que trabaja en las organizaciones se especialice de modo tal que sea importante su participación por lo que mencionaremos las expectativas del psicólogo en el siguiente punto.

### **1.3.2 Perspectivas de la Psicología Organizacional en el Manejo de Recursos Humanos.**

Actualmente en las organizaciones el psicólogo es un promotor del cambio ya que además de experimentar, diseñar y prever posibles problemas humanos dentro de las organizaciones, trabaja con las diversas aptitudes y necesidades del personal que, como seres humanos, poseen un sinnúmero de características y si a esto le anexamos las influencias del medio externo, de los aspectos físicos de la tecnología y los nuevos enfoques en la administración, poseemos un vasto campo que solamente puede ser manejado por una persona que conozca los principios de la teoría de la conducta es decir de un psicólogo.

La teoría del desarrollo organizacional dice que el 80% de los problemas serios que se dan en una organización moderna son relativos a las personas y de igual manera que la teoría de las relaciones humanas en el trabajo, se parte de la concepción de que además del sistema formal de la organización existe un sistema informal, del cual existen numerosas investigaciones, dentro de la psicología organizacional (Colunga, 1995).

El trabajo que desarrolla el psicólogo en esta área es importante ya que administra por decirlo así estos recursos para establecer una mayor vinculación con el sector productivo, además de procurar un mayor balance entre conocimientos técnicos administrativos y humanísticos, elevar la calidad y el nivel de cursos y servicios ofrecidos por los institutos de capacitación, Del Cerro (1991).

Sillico (1982), menciona también que el psicólogo que se ocupa de los recursos humanos, debe de coordinar y comprender en forma dinámica las funciones siguientes:

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1.-Reclutamiento                      | 5.-Evaluación del colaborador         |
| 2.-Selección                          | 6.-Entrenamiento o capacitación       |
| 3.-Introducción                       | 7.-Desarrollo de los recursos humanos |
| 4.-Inventario de los recursos humanos | 8.-Planeación de vida o carrera       |

Además de lo anterior, tiene que vigilar la satisfacción del cliente, la productividad, la constitución de una fuerte cultura de organización, vincular los recursos humanos con el negocio, procurar la satisfacción del empleado a través de programas de mejora de calidad de vida laboral, la retención y extracción del personal de alto potencial y el manejo flexible de la fuerza del trabajo, (Castillo y Vieyra, 1995).

Finalmente mencionaremos que el incremento de las funciones del psicólogo, sirven como herramienta importante en el desarrollo de las empresas, debido a que en la actualidad, las organizaciones experimentan cambios continuos y rápidos, esto se debe en parte a la influencia de nuevas tecnologías y de los cambios en los modelos administrativos, como lo es actualmente, el modelo de administración para la calidad total, en el cual se propone una mejora continua en todos los microprocesos que la organización desarrolla, lo que provoca que los efectos del cambio en la organización, afecte directamente al individuo en sus aspiraciones, Von Haller (1976).

Las aspiraciones o expectativas de las que se hace mención, debe de saberlas manejar el psicólogo que trabaje en la organización, analizando las influencias negativas ó positivas de la implementación de programas en los individuos y debe de poseer el criterio necesario para implementar las estrategias de cambio.

Sobre la base de esto, debe de partir del conocimiento del modelo administrativo y sus aplicaciones, así como las áreas que se toman en cuenta para identificar, en este caso la calidad de vida del empleado, y los factores de influencia del modelo de calidad total.

# 2

---

## CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN

Hablar de Calidad Total en la Educación, tiene que ver necesariamente con una revisión, entre la relación que existe entre esta y la teoría de la administración ya que la calidad es en la actualidad un concepto muy usado, y no solamente por su novedad, además por su probada eficacia en las organizaciones ya que un continuo mejoramiento, aumenta la productividad, y sobre la base de lo anterior, resultaría conveniente conocer de donde surge y las aplicaciones que ha tenido tanto en la antigüedad, como con los modelos administrativos de calidad total, su aplicación en la educación y la calidad de vida.

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD

Para conocer los antecedentes de la palabra es importante saber de qué se está hablando, aunque la definición de calidad en primer lugar es un término en donde los autores no se han puesto de acuerdo ya que existen diferentes definiciones como la planteada por Colunga (1995), este autor nos menciona que calidad deriva de la palabra latina QUALITAS ATIS, que indica cualidad, manera de ser, propiedad de las cosas y que a su vez deriva del adjetivo también latino QUALIS E, que significa cuál, de qué género, de qué clase, de qué especie. Guajardo (1996) nos da una definición más sencilla y ubica a la calidad como aquello que cumple con los requerimientos.

Calidad escribió Ishikawa (1985), no se refiere al desempeño de un producto o de un servicio sino al conjunto de micro procesos que intervienen en la conformación de un producto. Así como las anteriores existen diversas, definiciones dependiendo de la aplicación a la que se refiera, aunque todas ellas se relacionan con la asignación de juicios de valor, por lo que en este sentido se puede hablar de nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto de un proceso de una cosa o de una persona.

En nuestros días calidad es el término necesario en todas las organizaciones sobre todo en su práctica, ya que podemos hablar de calidad del producto, de la producción, humana y en nuestro caso de calidad de vida.

La calidad es en la actualidad la principal arma estratégica de las grandes compañías multinacionales. Podríamos pensar que la aplicación de este término es reciente pero como menciona Zúñiga(1991), en el año 2150 a. c., ya era regida la calidad de la construcción de las casas por el código de Hammurabi, cuya regla es la #229, y establecía que si el constructor elaboraba una casa y no lo hacía con buena resistencia, y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor sería ejecutado. También los Fenicios utilizaban un plan de acción correctiva para asegurar la calidad; para anular la repetición de errores, los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria.

Actualmente no ocurre esto, pero podemos darnos cuenta de lo importante que era hacer las cosas bien y a la primera vez, pues en la antigüedad como ahora, la calidad define lo útil de un producto o servicio.

El desarrollo que ha tenido la calidad en la historia de la humanidad no había sufrido tantos cambios como en el siglo XX ya que fue a partir de la segunda guerra mundial cuando se comenzó a fijar estándares de calidad para los productos que se manufacturaban (Ishikawa, 1985)

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Los modelos de calidad total que actualmente se conocen fueron ideados en un principio en Estados Unidos, y retomados por E.W. Deming quien los desarrolla y traslado a Japón donde fueron adoptados y desarrollados. Varios autores como Colunga (1995); Walton (1992); e Ishikawa(1985), señalan a Deming como el principal promotor de los programas estadísticos de control de la calidad total.

Deming quien fue considerado el principal promotor, no fue el único en desarrollar una filosofía de administración por calidad total, puesto que se pueden mencionar a varios, a este respecto Charles Fine (en Flores, 1998) realiza un análisis y elabora una lista con los más importantes maestros de la administración por C.T. entre los que están E.W. Deming, J. P. Juran, Philip Crosby y el enfoque japonés representado por Ishikawa.

A continuación mencionaremos brevemente características de sus teorías.

## **2.2.PRECURSORES DE LOS MODELOS ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD TOTAL.**

### **2.2.1 Deming:**

Como se menciona en el párrafo anterior Deming, retomo el concepto de calidad para crear su filosofía de administración la cual se basaba en una estructura para mejorar la calidad mediante el ciclo de Planear, Hacer, Verificar; y Actuar; (PHVA), o ciclo de Deming Fig. (2).

Además recalco la importancia de captar la dispersión en las estadísticas y de realizar un control de procesos mediante el empleo de cuadros de control.

Guajardo (1996), menciona que Deming, promovió el cambio planeado y sistemático a través del círculo de Shewart, al que la gente después denomino círculo de Deming, el

cuál constaba de 4 etapas

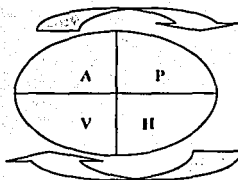


Fig. 2 Ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar, (Colunga, 1995)

Este ciclo constaba de 4 etapas que se mencionan a continuación.

#### 1ª ETAPA PLANEAR

- Se define la visión o metas a donde se quiere llegar.
- Establecido el objetivo se realiza un diagnóstico.
- Se definen áreas de mejora o con problemas.
- Se define una teoría de solución
- Se elabora un plan de trabajo que apoye a la teoría de solución.

#### 2ª ETAPA HACER

- Se pone en práctica el plan de trabajo planeado estableciendo algún control de seguimiento para asegurar el apego al programa.

#### 3ª ETAPA VERIFICAR

- Se validan los resultados obtenidos con los planeados, es importante se establezcan de antemano indicadores de resultados.

#### 4ª ETAPA ACTUAR

- Si al verificar los resultados se logran los cambios descados, se debe de sistematizar el proceso y documentarlos para asegurar la calidad.

Si por el contrario no se logran los resultados, se actúa replanteando la teoría de solución, hasta lograr los beneficios deseados.

Como se observó, Deming aportó principios básicos para la aplicación de los modelos de calidad, aunque no fue el único, Ishikawa (1985) y Guajardo(1996) mencionan a otro destacado estadista. El Dr. Joseph M. Juran.

### 2.2.2 Juran:

Juran menciona que el 85% de los problemas de calidad son responsabilidad de la administración y el 15% restante se debe al factor humano o algo en particular, esto quiere decir que si los administradores, la gerencia o la dirección no ha organizado el trabajo, no llevará a los trabajadores a un estado de control total sobre el logro del resultado planeado, al tener el control total, esta persona se le puede hacer responsable de los resultados en calidad y cantidad.

Para que alguien pueda decir que esta en control total debe de tener los siguientes elementos:

- Saber cuál es el resultado que se espera de ella, cuál es el nivel de calidad que se debe obtener.
- Tener los medios para saber si lo está logrando; esto es, contar con los indicadores y sistemas de medición para conocer la calidad que esta produciendo y tener la información en el tiempo preciso.
- Tener los recursos para lograr estos niveles de calidad o para corregirlos en caso de desviación, ello implica estar perfectamente capacitado para desempeñar su trabajo, tomar medidas correctivas, tomar a tiempo las decisiones requeridas, y contar con las herramientas y materiales necesarios.

Además de lo anterior Juran creía que el entrenamiento a largo plazo, para incrementar la calidad debería de iniciarse en los niveles altos de la organización y debe de realizarse con tres tipos de acciones.

- Control de calidad
- Mejora del nivel o cambio significativo (BREAKTHROUGH)
- Planeación de la calidad.

En estas acciones lo principal es tener un control de calidad, ya que un proceso no se puede mejorar si antes no está bajo control, es decir, conocer las causas de las variaciones, después se realizan acciones de mejora de nivel, las cuales se encaminan a realizar cambios en el proceso que nos permitan alcanzar mejores niveles promedio de calidad para lo cual hay que atacar las causas comunes más importantes que resuelvan problemas crónicos, a esto se le llama cambio significativo o breakthrough, finalmente, se realizan acciones de planeación que integren los cambios y nuevos diseños de forma permanente a la operación formal del proceso buscando asegurar no perder lo ganado.

Los cambios pueden provenir de acciones de mejora, de acciones de control o de rediseño, para satisfacer nuevos requerimientos.

### **2.2.3 Crosby:**

Las anteriores teorías se ven requeridas y modificadas por Crosby, como lo menciona Flores(1998), Crosby maneja que el costo de la calidad se puede minimizar "haciendo las cosas bien desde la primera vez" El objetivo de cualquier operación debe ser lograr cero imperfecciones. Al igual que Juran, Crosby considera necesario medir los costos de calidad en dos componentes: El precio de conformidad y el precio de inconformidad.

El PC incluye todos los costos incurridos al hacer las cosas bien desde la primera vez. (Costos de prevención e inspección de Juran) El P.I., incluye todos los costos incurridos

de hacer las cosas mal, o precisamente el costo de corregir las cosas. (Costos de fallas internas y externas de Juran). El PC de una compañía bien manejada es normalmente del 2 al 3% de las ventas El P.I. de una compañía en la mayoría de las empresas sé acerca del 20 al 25% de las ventas.

Crosby menciona que no existen problemas de calidad. Lo que existen son problemas de ingeniería, de fabricación, de mano de obra u otros que ocasionan la baja calidad.

Como herramienta de control gerencial propone una red de madurez de la gerencia de calidad, "Incertidumbre, Conciencia, Claridad, Discernimiento y Certidumbre."

Finalmente mencionaremos que las teorías anteriores han sido realizadas por Norteamericanos, pero el Japón, país que ha desarrollado el control de calidad a niveles de excelencia y que es ejemplo para las demás naciones, ha producido sistemas como el propuesto por Kaoru Ishikawa.

#### 2.2.4 Ishikawa

Guajardo (1996), nos dice que a Ishikawa se le relaciona con el control de calidad en toda la empresa, la que se inicio en Japón entre 1950 y 1960, y que expuso que el movimiento de control de calidad en toda la empresa no se dirige solo a la calidad del producto sin o también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, calidad de la compañía, calidad del ser humano etc. Los efectos que se logran son:

- La calidad del producto, se ve mejorada y llega a ser más uniforme; se reducen los defectos.
- Mejora la confiabilidad de los productos.
- Bajaron los costos.

- Los niveles de producción se incrementan y es posible elaborar programas más racionales.
- Se reducen los desperdicios y reprocesos.
- Se establece y mejora la técnica.
- Se reducen los gastos por inspección y pruebas.
- Se racionalizan más los contratos entre vendedor y comprador.
- Crece el mercado para las ventas.
- Mejora la relación entre los departamentos.
- Disminuyen los datos y reportes falsos.
- Se discute con más libertad y democracia.
- Las juntas se realizan más democráticamente.
- Las reparaciones e instalaciones de equipos y facilidades se hacen más rápidamente.
- Mejoran las relaciones humanas.

Otra de las aportaciones de Ishikawa fue promover el movimiento de los círculos de calidad iniciado entre 1962 y 1963, con el primer círculo registrado en la compañía de teléfonos y telégrafos aunque este movimiento se ha difundido por todo el mundo, no ha tenido tanto éxito como en Japón.

Los círculos de calidad que menciona Ishikawa(1985), nacieron de la necesidad de educar a los trabajadores, ya que éstos y los supervisores son los que producen, y si ellos no lo hacen bien el control de calidad no podrá progresar. Por lo que es importante conocer las características para su aplicación.

### **2.3 CÍRCULOS DE CALIDAD.**

Dentro de los modelos administrativos de calidad total, encontramos herramientas valiosas tales como: gráficas de pareto, diagramas de causa efecto, histograma, de dispersión, etc. Todas estas herramientas creadas y usadas por Ishikawa(1985), servían para ayudarle en el control estadístico, pero sobre todo para ayudar a los miembros de

los círculos de calidad, una de sus aportaciones a los modelos de calidad total, (Ishikawa, 1985; Kasuga, 1987; y Guajardo, 1996).

Ishikawa promovió en Japón, algunos cursos por radio, además de la edición de revistas y artículos sobre calidad y control. Finalmente en 1962, con la creación de la revista Gemba-to-cc, decidió que las actividades que derivaran de todo este movimiento de educación deberían realizarse bajo el nombre de Círculo de Control de la Calidad esto basado en dos motivos:

**Primero.-** La mayoría de los trabajadores y supervisores no estaban acostumbrados a estudiar y aunque existiera la revista, no había garantía de que esta fuera leída, la solución era formar grupos que leyeran la revista de forma rotatoria, es decir, se organizaron grupos para estudiar y estudiaban para no repetir los errores.

**Segundo.-** La sola lectura no le haría bien al Círculo de calidad, sino que debería ponerse en práctica en el lugar de trabajo de cada persona, había que estimular a las personas para que resolvieran los problemas surgidos en su lugar de trabajo.

El círculo de calidad, por lo general se trata de un grupo de voluntarios, de 5 a 10 trabajadores de una sección, quienes se reúnen regularmente, encabezados por un supervisor o líder y sus metas como círculo de calidad es:

- Contribuir a la mejora y desarrollo de la empresa.
- Respetar las relaciones humanas y construir talleres que ofrezcan satisfacción en el trabajo.
- Descubrir las capacidades humanas mejorando su potencial.

Los miembros del círculo de calidad, aprenden a dominar el control de calidad estadístico y otros métodos relacionados y usados para mejorar la calidad, estandarizar la operación y lograr resultados significativos en la mejora de la calidad, reducción de

costos, productividad y seguridad, además de todo esto se les enseñan siete herramientas a los empleados que son.

1. Gráfica de Pareto.
2. Diagrama de causa efecto.
3. Estratificación.
4. Hoja de verificación.
5. Histograma.
6. Diagrama de dispersión.
7. Gráfica de control de Shewart.

Los miembros del círculo reciben capacitación continua en las áreas de control y mejora. Cuando es posible, el mismo círculo pone en práctica las soluciones aprendidas; en otras ocasiones sus integrantes presionan para que las realice la alta gerencia, siempre dispuesta a escuchar y actuar, dado su compromiso con los círculos, los miembros de los círculos reciben reconocimientos no financieros.

La ventaja que ofrecen los círculos de calidad son:

- Una atmósfera en la que los empleados buscan continuamente la manera de resolver problemas.
- Una gran conciencia comercial.
- Un cambio de actitud.

En el mundo occidental, los círculos de calidad, se les ha vendido con insistencia, como una forma de mejorar la calidad. Sin embargo, no pueden utilizarse ingenuamente; se necesita adaptarlos a las empresas con sumo cuidado, de hecho, se han realizado diversas adaptaciones, con diversos grados de eficacia, pero debemos de señalar que la promoción de estos círculos tienen que ver más con una forma de ser de los individuos que la conforman, ya que una empresa puede organizar o dar facilidades para



conformarlos, pero los trabajadores pueden pensar que se les impone más trabajo del que deben de realizar se debe de procurar que el trabajador sepa para que sirven los círculos de calidad que son básicamente, para elevar la calidad de vida del trabajador.

La calidad total como filosofía tiene diversas posturas como se ha podido observar partiendo desde las ideas de Deming hasta los círculos de calidad propuestos por Ishikawa, las cuales son retomadas para idear un modelo de Calidad Total en la Educación.

## **2.4 CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.**

Después de hacer un recorrido por la historia de la calidad y hacer referencia a algunos modelos y herramientas brevemente mencionaremos que la aplicación de la calidad total en la educación surge a partir de los años ochenta, como una necesidad de satisfacer las demandas de excelente atención y por otra parte como medida de mejora continua y excelencia de los procesos administrativos, en los cuales resulta debilitada la educación, (Cruz y González, 1996).

### **2.4.1 Definición de Calidad Total En La Educación.**

La calidad total en la educación es entendida desde dos puntos de vista por ejemplo Fenwick y Hill(1995), la han estudiado desde el punto de vista de calidad en la enseñanza, y otros como Cruz y González (1996), desde el punto de vista de la administración estratégica.

En la primera versión los autores centran sus discusiones en cómo debe de verse el sitio de aprendizaje nuevo, desde la perspectiva del programa de estudios o currículo, el cual debe de pasar de ser selectivo y represivo a incrementar la alegría innata por aprender, lejos de administrar pruebas y dar calificaciones. Otros autores que concuerdan con esta postura son Alcántara y Col. (1996), quienes hacen referencia a la

calidad total en la educación, como una forma de lograr autenticidad en la actuación del profesor y de la institución educativa, como una respuesta a las exigencias futuras y presentes de un país.

En otra línea de acción Cruz y González (1996), hacen referencia hacia la calidad total en la educación como un conjunto de filosofías, métodos, procedimientos actitudes y desarrollo de actividades que tienen como quehacer fundamental, una búsqueda de la mejora continua y la excelencia. En otras palabras dirigir hacia la productividad, la administración de la educación, hacer más con menos y mejor. Es decir crear expectativas que permitan considerables ahorros en el proceso educativo de manera que estos recursos se conviertan en beneficios los cuales incrementarían el desarrollo de una cultura participativa y de trabajo en equipo, una visión de liderazgo y una búsqueda continua de los valores, tanto en la vía de la superación de los educandos como de los maestros, padres de familia y todos los que intervienen en un proceso educativo.

Las definiciones anteriores nos dan una perspectiva de las aplicaciones de este término a la educación, en la que por un lado se centra en el tipo de enseñanza y por el otro en la administración de la educación, por lo que para efectos del presente trabajo, utilizaremos los conceptos derivados de la administración y sus formas de implementación y control.

#### **2.4. 2 Procesos para implementar un programa de Calidad Total en la Educación.**

Al igual que en los procesos productivos, el proceso educativo (producción uso de conocimientos), puede ser implementado luego de cubrir siete áreas, las cuales se consideran esenciales en cualquier proceso de calidad

- Liderazgo
- Información y análisis
- Planeación estratégica

- ✓ Recursos humanos
- ✓ Aseguramiento de la calidad
- ✓ Resultados
- ✓ Satisfacción del alumno (padres y sociedad)

Los anteriores procesos siguen los pasos del modelo de administración de calidad total, por lo que mencionarlos nuevamente sería repetitivo, aunque podemos ejemplificar su aplicación en el caso ITESM documentado por González(1996), quien hace mención de la aplicación de este modelo por el Dr. Rafael Rangel Sostmann, cuando ocupa su cargo como rector del sistema ITESM, el cual propone la calidad total como propósito institucional, este rector inicia con una identificación de las principales áreas de oportunidad de mejoramiento del servicio educativo, las áreas identificadas se organizaron en torno a nueve factores causales, elaborándose el diagrama de causa – efecto de Ishikawa, así como un diagrama de pareto encontrándose 9 causas que impedían el mejoramiento del servicio educativo, una vez resueltos estos puntos.

El ITESM, se ha colocado como una de las organizaciones educativas, con mayor demanda y mayor productividad, ya que los egresados de este sistema son requeridos por diversas empresas.

La implementación de un sistema de calidad total, en la educación requiere también de parámetros de los cuales partir para mejorar significativamente. En el anterior ejemplo, se partió de identificar problemas y atenderlos oportunamente, pero también significó un gran avance el poseer indicadores que permitieran evaluar los avances.

## 2.5 INDICADORES PARA MEDIR LA CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN.

Los indicadores para medir la calidad, no son más que criterios adoptados para medir si un producto, procedimiento o servicio cumple con los requerimientos establecidos de antemano.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Estos requerimientos fueron establecidos internacionalmente, debido a que anteriormente cada país poseía sus propios criterios que en ocasiones no se adecuaban a los de otro país por lo que en 1946, se fundó en Ginebra Suiza, la Organización Internacional para la Estandarización, ISO (por sus siglas en inglés), el cuál creó los estándares ISO 9000.

En México desde 1989, La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, (SECOFI), en colaboración con la Fundación Mexicana para la Calidad (FUNDAMECA), emitieron los criterios para el premio nacional de calidad, lo que ocasionó que se creara un marco de referencia para planear los programas de administración de la calidad total en las distintas organizaciones, en este caso de instituciones educativas.

Es importante conocer dichos indicadores y la calificación que obtiene cada punto, por lo que presentaremos los criterios de puntuación para la autoevaluación de una institución educativa con sistema de calidad total (versión de 1993, FUNDAMECA).

No.	CATEGORÍAS Y TEMAS ESPECÍFICOS	P. M.
1.0	Calidad centrada en dar valor superior a los clientes	200
1.1	Conocimiento profundo de los clientes finales, intermedios e internos	80
1.2	Sistemas para mejorar el servicio a los clientes o usuarios	60
1.3	Sistemas para determinar los requisitos de los futuros clientes	60
2.0	Liderazgo	150
2.1	Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica en las Instituciones	80
2.2	Valores de calidad	70
3.0	Desarrollo de maestros, catedráticos, padres, psicólogos con enfoque de calidad	150
3.1	Participación inteligente, informada y eficaz	50
3.2	Educación y desarrollo	40
3.3	Desempeño y reconocimiento	30

3.4	Calidad de vida en el trabajo	30
4.0	Información y análisis	60
4.1	Fuentes y datos	40
4.2	Análisis de la información	20
5.0	Planeación	70
5.1	Planeación estratégica	30
5.2	Planeación operativa	40
6.0	Administración y mejora de procesos	120
6.1	Diseño de productos y servicios	30
6.2	Procesos clave	30
6.3	Procesos en las áreas de apoyo	20
6.4	Proveedores	20
6.5	Evaluaciones de calidad	20
7.0	Impacto en la sociedad	50
7.1	Preservación de ecosistemas	30
7.2	Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad	20
8.0	Resultados de calidad	200
8.1	Mejora de productos y servicios	50
8.2	Mejora de las operaciones y de la productividad	30
8.3	Mejora de las áreas de apoyo y de proveedores	30
8.4	Mejora de los resultados financieros por calidad	40
8.5	Mejora de los resultados de satisfacción de los clientes finales, intermedios e internos	50
	<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

Los indicadores, nos sirven para obtener un marco de referencia, en la página anterior, podemos apreciar que la calidad de vida que se pretende calificar en las instituciones es solo un 15% del total, aunque aquí pareciera que es lógico pensar que la renovación de equipo y materiales es más importante que la calidad de vida de los trabajadores (maestros) o que ésta se dará como resultado de la mejora de los demás aspectos, es importante considerar este punto.

Dentro de los alcances que pretende la calidad total en la educación como filosofía, propone una calidad en todos los aspectos de la organización y en este caso los resultados de este modelo se verá reflejado en el producto (egresados), pero si el trabajador (maestro), no ve satisfechas sus expectativas, qué clase de producto será el que manufacture.

La calidad de vida de los trabajadores(maestros) es un tema que ha sido dejado de lado por lo que para clarificar a qué se refiere el término y sus alcances en la productividad de una empresa, será retomado en el siguiente capítulo.

# 3

---

## ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida, por su construcción sintáctica, se puede relacionar con un estado permanente de bienestar y confort de una persona o grupo. Esto en parte es verdad, pero en realidad, el término posee diversas aplicaciones, todas ellas útiles para la postura que la propone, por lo que resultaría importante conocerlas y observar su relación con el presente trabajo.

### 3.1 CALIDAD DE VIDA.

Actualmente, no existe consenso sobre la definición de calidad de vida, ya que al anteponer la palabra calidad, le estamos designando un conjunto de atributos a todo lo relativo a la vida, lo que nos permite emitir juicios de valor, relativos a la nula, poca, buena o excelente calidad de vida.

La literatura cubre un amplio rango de componentes; desde la capacidad o habilidad funcional, incluyendo el desarrollo de las funciones o papeles habituales p. Ej. domésticos o laborales. Pasando por el grado y la calidad de las interacciones sociales y comunitarias, hasta el bienestar psicológico, o las sensaciones somáticas p. Ej. dolor, o la satisfacción con la vida, (Bowling, 1996).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Otro autor que está de acuerdo a lo referido anteriormente es Flores (1988), quien hace mención del término, en el sentido de que este sugiere significados distintos, no solo al habitante común, sino a los investigadores, políticos y funcionarios vinculados al tema, en donde los estudios han sido abordados desde muy diferentes ángulos, aunque asociados al bienestar material y social, al la salud mental y física a la identidad cultural y a los problemas ambientales

El término calidad de vida es usado por las ciencias de la salud, la sociología, política, psicología, por mencionar algunas, y todas poseen su definición acorde a sus fines, aunque el problema para una conceptualización única radica en la gran variedad de dimensiones que posee el término.

Por ejemplo desde el punto de vista de la salud, el término se ubica en su definición como las respuestas individuales a los efectos físicos, mentales y sociales que la enfermedad produce sobre la vida diaria, y éste influye en la medida en la que el individuo puede conseguir la satisfacción personal con las circunstancias de la vida, (Bowling, 1996).

La calidad de vida desde la perspectiva de la salud, está determinada por los padecimientos o enfermedades del individuo y la influencia de estas en el grado de comodidad o satisfacción personal que el individuo experimenta a partir de su diagnóstico.

Si ubicamos el término en la perspectiva social, nos mencionará que la calidad de vida, es la capacidad que posee el grupo social ocupante, de satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles en un espacio natural dado y esto abarca los elementos necesarios para alcanzar una vida humana decente, (Gildenberger, 1978).

Observamos que esta definición se contrapone a la anterior, naturalmente por las perspectivas de ambas posturas y su campo de acción, ya que la primera observa el proceso del individuo con una enfermedad, mientras que la segunda lo hace observando



la posición de un grupo y de los bienes y servicios de los cuales dispone, aunque las dos coinciden en mencionar el bienestar y la realización del individuo como ser humano..

En este aspecto de realización, Zig Zigar, (citado en Guajardo, 1996), nos dice que para que un individuo lleve a cabo un proyecto de vida debe de enfocarse en siete áreas de desarrollo humano, estas áreas son:

- |   |                |   |                  |
|---|----------------|---|------------------|
| 1 | Educación      | 5 | Social           |
| 2 | Espiritualidad | 6 | Condición Física |
| 3 | Familia        | 7 | Emotividad       |
| 4 | Autoestima     |   |                  |

Estos aspectos como menciona Zigar, conforman un círculo cuyas áreas asemejan los ejes de una carreta.

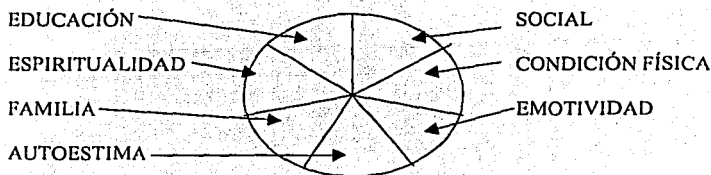


Fig. 3 La Rueda de la vida (Guajardo, 1996)

Se puede apreciar en la figura anterior, lo que sucede cuando se encuentran desarrollados armónicamente las áreas del desarrollo personal, caso contrario si desarrollamos solamente uno o dos aspectos la rueda de la vida perderá su forma

circular, lo que ocasionara que el individuo, se desplace con dificultades, los sobresaltos generan golpes dolorosos y dificultará el avance hacia una mejor calidad de vida.

El anterior modelo nos ejemplifica claramente que el ser humano posee otros aspectos que debe desarrollar aparte del material, aunque los aspectos de espiritualidad y emotividad, deberían de colocarse en una escala menor como lo sugiere Palomar (1995), quien diseña un instrumento para medir la calidad de vida en sujetos de la Cd. de México y zonas conurbanas. Para la construcción de la escala se baso en los propios datos que le proporcionó una muestra de 320 individuos, en los cuales manifiestan que lo más importante de sus vidas es su familia en general, en una proporción relativamente menor, el trabajo, el bienestar económico y el desarrollo personal. De menor importancia consideraron la percepción personal, bienestar físico, salud, sociabilidad y las áreas que menor injerencia tienen en la calidad de vida fueron los aspectos religioso y moral, la creatividad, la expresión personal y el conocimiento personal.

Según Palomar(op. cit.), la calidad de vida es un constructo multidimensional subjetivo, que se refiere al grado de satisfacción de un individuo, según el grado de importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos que determinan su felicidad o bienestar.

Lo anterior quiere decir como ya se ha mencionado, que en la calidad de vida se encuentran diversos aspectos, tanto físicos, económicos, psicológicos y sociales todos ligados entre sí, estos no son observables, y dependen de la percepción de cada sujeto, y del grado de importancia que este les asigne, y serán palpables para el sujeto **dependiendo del grado de satisfacción** que estos le proporcionen.

Estos grados de satisfacción de los aspectos de la calidad de vida se pueden medir o delimitar sobre la base de la percepción y evaluación subjetiva de las personas a través de indicadores o cuestionarios, elaborados para este fin.

Hemos observado que las diversas concepciones sobre el término calidad de vida, aportan puntos de vista valiosos y solamente mencionaremos que, la calidad de vida como término aplicado a las personas se convierte en una filosofía, ya que pretende cambiar la forma de ser y de ver la actividad humana, debido a que obliga a detenerse y observar las fallas o los aciertos del desarrollo propio, tomar conciencia de los aspectos en los que tenemos problemas y en su caso, asumir la responsabilidad de remediarlo ya que como menciona Flores(1988), la calidad de vida comprende desde la casa, el vestido y el sustento, pero además se incluyen otros puntos tales como la creación de oportunidades que ofrezcan a los individuos, grupos y comunidades, la facilidad o el camino para realizar un proyecto de vida y desarrollo social específico, en lo que a la calidad de vida se refiere.

Para una óptima calidad de vida se necesita que exista un clima de libertad para la expresión de ideas y los sentimientos, para el despliegue de todos los recursos que el ser humano tiene a su alcance, dentro de sí y en el mundo que lo rodea y para dirigir sus energías hacia la satisfacción de sus necesidades.

Como se ha presentado en los párrafos anteriores, la calidad de vida es un concepto que varía de acuerdo a su utilidad y pueden ser entendida desde cada uno de sus aspectos como el hogar, el trabajo, las condiciones ambientales etc. Además, toda circunstancia de vida representan un estado natural para estudiar la calidad de vida de un grupo o población, y cada aspecto puede ser evaluado con indicadores diversos como salud, educación, morbilidad, economía etc.

Estos indicadores nos permitirán emitir un juicio sobre la calidad de vida de un grupo, por lo que para efectos del presente trabajo, nos centraremos en dar una perspectiva general de los aspectos que confluyen en la calidad de vida en el trabajo, los cuales nos ayudarán en el desarrollo de la investigación y como resultado nos permitirá un enfoque directo al problema que se estudia.

### **3.2 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.**

El trabajo es para muchos una de las actividades fundamentales en la existencia humana, es la actividad que permite a los hombres, producir los bienes y servicios indispensables y necesarios para la vida, así como la integración que logra a través del trabajo, en el sistema de relaciones que constituye la sociedad. Dado el tiempo que las personas transcurren en su trabajo debemos de estar conscientes de las implicaciones y consecuencias que tienen en su vida.

Pasco(1998), menciona que la calidad de vida en el trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional y el equilibrio socio – emocional y afectivo que pueden lograr los seres humanos, por lo que resulta interesante, conocer cómo se inició la aplicación de este término y los alcances que ha tenido.

#### **3.2.1 Antecedentes de la Calidad de Vida en el Trabajo:**

El hombre, a través de los siglos ha convivido con el medio natural de manera armónica, pero en la actualidad se encuentra en la disyuntiva de estar dividido entre la biosfera, su medio, y la tecnósfera de sus instituciones sociales, sus máquinas y herramientas, por lo que existe la disyuntiva de combinarlas a las dos.

Las rápidas tasas de cambio, conflicto y estrés, han afectado actualmente, durante los últimos 20 años el término calidad de vida en el trabajo, este término ha aparecido frecuentemente en discusiones acerca de técnicas para facilitar el cambio, resolver el estrés y evaluar la naturaleza del ambiente laboral, sin embargo, casi siempre es difícil determinar lo que exactamente significa el término. La frase quality of work life (calidad de vida en el trabajo) fue introducida primeramente en los sesenta. Su uso original se refería a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente

laboral considerado como un todo, y estaba intentando enfatizar la dimensión humana del trabajo frecuentemente olvidada por concentrarse en factores técnicos y económicos para el diseño del trabajo, (Aguado, 1998).

Los programas de calidad de vida en el trabajo, intentaron mejorar el grado en que los miembros de una organización eran capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa, éstos trabajos se realizaron para evitar los cambios constantes de empleo y el ausentismo, y una muestra de este tipo de trabajo es el realizado por Pinazo, Rodríguez, y Salanova (1994), quienes desde hace varios años realizan investigaciones en España, sobre la socialización laboral de las personas que pertenecen a una organización laboral, este equipo realizó una investigación sobre el desajuste de expectativas y las metas laborales como predictores de bienestar psicológico.

En este trabajo, analiza la relación lineal existente entre el desajuste de expectativas laborales evaluado a los 9 meses de pertenecer a la organización y el bienestar psicológico evaluado un año después. En donde se concluyó que el éxito de la incorporación de los nuevos empleados, se consigue cuando existe una adecuada integración en la vida cotidiana de su lugar de trabajo y esto se logra cuando las personas comprenden su función en la organización, consiguen ser aceptados, reconocidos y consiguen satisfacer sus necesidades personales, además confían en que la empresa cumpla su parte del contrato, que se entiende como proveedor de seguridad, estabilidad y superación. El estudio llevo a la conclusión de que los sujetos de la muestra tendrán un mejor bienestar psicológico cuando sus objetivos a cumplir son alcanzables dentro de la empresa y su integración a la vida del trabajo es placentera.

Por otra parte Castillo y Vieyra (1995), mencionan otros estudios como antecedentes en los cuales se evalúan otros aspectos de la calidad de vida como: variables geográficas, físicas, químicas, entendidas como parte del hábitat del trabajador asimismo mencionan que se observan estudios en donde los factores culturales, sociales y económicos, se

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

relacionan con valores actitudes creencias y conocimientos de los trabajadores, y los factores psicológicos quedan constituidos por la motivación, la satisfacción y el clima laboral.

La calidad de vida en el trabajo, por sus características cubre un amplio campo, por lo que mencionaremos cuáles son los aspectos básicos que contiene un programa de calidad de vida en el trabajo.

### **3.3 ASPECTOS QUE INTERVIENEN EN UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.**

La calidad de vida en el trabajo, actualmente se define como el grado de satisfacción que los trabajadores tienen al desarrollar su actividad. Aguado (1998), menciona que los programas de C.V.T. (CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO) pueden ser cualquier programa que permita a una persona mejorar la vida laboral siempre que se base en la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales como las necesidades de supervivencia, y seguridad.

Cruz y González (1996), plantean además de esta aseveración, los siguientes factores para establecer mejores niveles de vida en el trabajo:

- Importancia del trabajo en sí mismo
- Condiciones del trabajo sanas y seguras
- Seguridad del empleo
- Supervisión competente
- Retroalimentación de la ejecución
- Oportunidades de aprendizaje y mejora del trabajo.
- Clima social positivo

### ➤ Justicia e Imparcialidad

Los programas de Desarrollo Organizacional que enfatizan lo que es una organización efectiva y programas de Calidad de Vida en el Trabajo pueden traslaparse.

La diferencia puede ser más de tipo semántica y de presentación de metas que de procedimientos.

**Las metas de los programas de calidad de vida en el trabajo son estrictamente para mejorar la calidad de la vida dentro del trabajo; la efectividad de la organización es algo secundaria.** Frecuentemente se argumenta que mejorando la calidad de vida laboral esto conducirá a incrementar la efectividad de la organización; sin embargo, cualquier mejoramiento en la efectividad de la organización es solo definitiva por producto.

Por otra parte, otros mantienen que el enfoque de los programas de calidad de vida en el trabajo, deben mantenerse vinculados a los objetivos que buscan incrementar la calidad de vida y la eficiencia organizacional. Ellos mantienen que no hay una incompatibilidad inherente entre el interés del trabajador y los intereses de la organización. **En este contexto, un programa de calidad de vida en el trabajo, es cualquier programa que permite a una persona mejorar la calidad de vida laboral debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales.** El rango de necesidades personales con las necesidades de supervivencia, con seguridad interactúan unas con otras, tener una sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros obtenidos, y tener oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos. Los siguientes criterios elaborados por Aguado (1998), pueden ser utilizados en un programa que permita evaluar una firme calidad de vida en el trabajo.

**Suficiencia en las Retribuciones.**

Esto puede ser logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir; minimizando la brecha entre el pago a ejecutivos y trabajadores por hora; pagar en una tasa que sea proporcional al número de trabajos que un trabajador puede desarrollar bien, más que por el número actualmente programado que hará.

**Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo.**

Esto incluye razonables horas de esfuerzo por una estandarización de trabajo semanal normal más allá de las compensaciones por tiempo extra que requiere; en el trabajo físico condiciones que minimicen el riesgo de enfermedades y daños; una edad límite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.

**Oportunidades Inmediatas para Usar y Desarrollar las Capacidades Humanas.**

Se incluye en esta categoría la autonomía; el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola; retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como una base de autorregulación; tareas totales más que fragmentadas; planeación tanto como instrumentación de actividades. Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador; los prospectos susceptibles de adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos a asignarse; oportunidades de ascenso; y seguridad en el empleo o en el ingreso asociado con el trabajo.



### **Integración Social en el Trabajo de la Organización.**

Esto significa liberarse de prejuicios; igualdad; movilidad; apertura interpersonal; apoyo cara a cara con los grupos o equipos de trabajo; y un sentido de comunidad en la organización que se extienda más allá de los grupos primarios. Participación en la constitución del trabajo de la organización. Inclusión en áreas privadas acerca de asuntos no laborales; libertad de expresión sin miedo ni represalias; equidad; procedimientos convenientes. Balance entre Trabajo y Vida. Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas - presupuesto, asuntos urgentes, y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

### **Relevancia Social y Vida Laboral.**

Esto incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados.

Obviamente, los programas de calidad de vida en el trabajo involucran muchas actividades y técnicas, los programas se acompañan con aspectos de fondo diseñados para mejorar la calidad de la vida laboral.

### **3.4 INDICADORES QUE PERMITEN EVALUAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

El concepto de Calidad de Vida en el trabajo como expresión del desarrollo del trabajador presenta dimensiones de naturaleza cualitativa, que plantean desafíos para su medición. Al respecto, A. Toffler citado en Gildenberger (1978), dice que todas las naciones modernas mantienen una complicada maquinaria para calibrar las realizaciones económicas. Conocemos, virtualmente al día, las direcciones del cambio con respecto a

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

la productividad, a los precios, a las inversiones y a otros factores similares. Gracias a un aparato de "indicadores económicos" podemos aquilatar la salud general de la economía, la velocidad del cambio de ésta y las direcciones generales del cambio. Sin estas mediciones nuestro control de la economía sería mucho menos eficaz. En cambio, carecemos de sistemas de medición, de aparatos de "indicadores sociales" que nos digan si la sociedad, como algo distinto de la economía, goza también de buena salud. No tenemos patrones de la calidad de vida.

No tenemos índices sistemáticos que nos revelen si los hombres están más o menos desligados entre sí, si la educación es más eficaz, si el arte, la música y la literatura están en auge, si el civismo, la generosidad o la amabilidad se desarrollan favorablemente, no tenemos un índice del medio ambiente, un censo estadístico para medir si las condiciones de vida del país mejoran de un año a otro, si los trabajadores se encuentran mejor con los salarios o si su condición física se ha deteriorado."

Actualmente, y debido a las múltiples aplicaciones del término solamente las encuestas de percepción y actitud son la fuente principal de los indicadores subjetivos de la calidad de vida. (Gildenberger, 1978). A través de ellas se busca conocer la actitud de los individuos respecto a su adaptación y satisfacción a la comunidad, su **adaptación y satisfacción al trabajo**, su estabilidad familiar, mental y emocional; la utilización de su tiempo de ocio; el grado de libertad, seguridad, creatividad, responsabilidad, personalización, solidaridad, participación, eficacia, etc., de una determinada población.

Es necesario profundizar el estudio de los indicadores más nuevos de calidad de vida en el trabajo, como son los ambientales y psicosociales, los cuales nos permitirían conocer la dimensión real de la calidad de vida en el trabajo que se pretende evaluar.

La falta de investigaciones sobre las relaciones entre el nivel de vida y la calidad de vida es una de las deficiencias actuales más graves, ya sea en el nivel de la ciencia como en lo político, principalmente en lo que calidad de vida de docentes se refiere, aunque se

cuenta con algunos antecedentes como la investigación realizada por Castillo y Vieyra (1995) en donde propusieron algunos instrumentos de medición de la calidad de vida en el trabajo abarcando tres aspectos:

1.-Organizacional 2.-Grupal 3.-Individual

Este Modelo propuesto para la evaluación de la calidad de vida nos proporciona esquemas como el siguiente.



Fig. 4 Modelo de Calidad de Vida (Castillo y Vieyra, 1995)

Los autores en la figura anterior, consideraron como interdependientes los tres aspectos de la calidad de vida, aunque mencionaremos solamente los contenidos del nivel individual por parecernos más importantes y por poseer indicadores que nos pueden orientar sobre los procesos de evaluación del nivel de vida en el trabajo que es objetivo fundamental de este trabajo

### Nivel individual

El nivel individual en este modelo de evaluación de la calidad de vida, se compone de tres factores interdependientes como es el Biológico, Psicosocial y Psicológico, los cuales a su vez poseen aspectos que deben de ser evaluados, esto es debido a la importancia de cada factor, que a su vez tienen influencia en los otros, los factores que se evalúan se pueden apreciar en la siguiente tabla.

BIOLÓGICO	PSICOSOCIAL	PSICOLÓGICO
RENDIMIENTO	CARGA DE TRABAJO	
ENFERMEDADES	PREMISAS DE RENDIMIENTO	CONDICIONES DE TRABAJO
INTEGRIDAD FUNCIONAL DEL ORGANISMO	EFFECTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS	EXIGENCIAS DE LA TAREA
Tasa de ejecución de una tarea (No de repeticiones)	Estrés y reactividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actitud ante el trabajo</li> <li>➤ Motivación</li> <li>➤ Satisfacción</li> <li>➤ Reconocimiento</li> <li>➤ Rasgos de personalidad</li> </ul>
Síntomas	Rendimiento Síndrome de hastío psíquico Síntomas subjetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Demandas</li> <li>➤ Habilidades</li> <li>➤ Identidad</li> <li>➤ Importancia</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>
Capacidad física de trabajo	Fatiga Monotonía Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía</li> <li>➤ Participación en el trabajo</li> <li>➤ Retroalimentación</li> <li>➤ Sistema Hombre – maquina</li> </ul>

Tabla No. 1 Evaluación de la Calidad de Vida Nivel Individual (Castillo y Vieyra, 1995)

En la tabla anterior éstas áreas con sus respectivos aspectos, están delimitadas de manera que puedan ser evaluadas de manera eficiente, Castillo y Vieyra (1995), proponen también que para efectuar una excelente medición de los anteriores aspectos se deben de contar con instrumentos de precisión como los siguientes.

Factor Biológico	Factor Psicológico	Factor Psicosocial
➤ FISIOLTA	➤ U.D.T.	➤ ANÁLISIS PSICOLÓGICO
➤ REGISTROS DE	➤ YOSHITAKE	DEL TRABAJO
➤ FRECUENCIA	➤ T.R.S.	➤ CUESTIONARIOS
➤ INVENTARIOS DE	➤ ESTECIOMETRO	➤ INVENTARIOS
SÍNTOMAS	➤ CUESTIONARIOS	➤ TEST DE PERSONALIDAD

Tabla No. 2 Instrumentos de medición del Nivel individual de la calidad de vida  
(Castillo y Vieyra op. Cit.)

Los anteriores instrumentos de medición (Tabla No.2), son precisos e indispensables para el modelo que proponen las autoras pero describirlos resultaría infructuoso ya que no es interés de este trabajo elaborar una lista detallada y solamente se mencionan como referencia para futuros trabajos, además la investigación de las autoras, fue obstaculizada por diferentes factores, como el económico, ya que un estudio de este tipo no se podría dar en una sola aplicación además de que se necesitaría de un equipo multidisciplinario y de varias aplicaciones. Además está el factor tecnológico ya que la falta de instrumentos especializados como los mencionados anteriormente o de precisión como los fisioltas y aparatos como el esteciómetro, obstaculizarían enormemente cualquier intento de evaluación de los factores anteriores; por lo que se quedó solamente en propuesta metodológica, aunque muy rescatable y digna de ejemplo.

Otro trabajo además del anterior ejemplo fue realizado por Nava y Ramírez (1999), en donde evaluaron la calidad de vida y satisfacción en el trabajo y si existía relación entre los indicadores de variable demográfica como son: sexo, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, escolaridad sueldo, y opuesto; con la calidad de vida y satisfacción en el trabajo, el estudio comprendió una sola aplicación de dos cuestionarios, titulados "Mi Vida Presente" y "Satisfacción Laboral", donde participaron 150 trabajadores de una empresa de entre 18 y 58 años de edad y sus resultados arrojaron la conclusión de que la edad y el sexo son factores que influyen en la actitud que tienen los trabajadores hacia su satisfacción laboral.

Finalmente mencionaremos el trabajo realizado por Palomar (1995), que es muy importante para la posterior medición en nuestro trabajo. Esta autora construye un instrumento para la medición de la Calidad de Vida en la Cd. de México y zonas conurbanas, con este instrumento se pueden evaluar cuatro niveles socioeconómicos, con edades de 21 a 50 años y de ambos sexos. Las dimensiones o indicadores para medir la calidad de vida de los sujetos son: sociabilidad y amigos, familia, bienestar económico, percepción personal, desarrollo personal, actividades recreativas, entorno social, desarrollo personal a través del trabajo, reconocimiento social y económico a través del trabajo, relaciones de pareja, relación afectiva con los hijos y realización personal de los hijos.

En el trabajo que realizó Palomar (op. cit), menciona que la calidad de vida se define como un constructo multidimensional subjetivo, que se refiere al grado de satisfacción de un individuo, según el grado de importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos que determinan su felicidad o bienestar.

La investigación para la elaboración del instrumento se realizó en dos etapas. En la primera se realizó una muestra de 320 sujetos y se realizó una encuesta que contenía preguntas abiertas, las cuales recogerían lo que constituía para los sujetos la calidad de vida, posteriormente se realizó un análisis de contenido y se seleccionaron los ítems constitutivos del instrumento para evaluar la calidad de vida.

En la segunda etapa se aplicó un instrumento tipo Likert a una muestra de 768 individuos de 4 niveles socioeconómicos, de 15 de 16 delegaciones y el 13.4% de sujetos de la muestra vivían en zonas conurbanas del D.F..

Dicho instrumento contenía los ítems resultantes del análisis de contenido e incluía dos partes, una en la cual se le pedía al sujeto que evaluara qué importancia tenía en su vida cada uno de los ítems que se le presentaron y en la otra tenía que reportar que tan satisfecho se sentía en dicho aspecto de su vida. (Anexo 1)

Posteriormente se realizaron cuatro análisis de factores. El primero con aquellos ítems que fueron contestados por todos los sujetos y el segundo solo por aquellos que trabajaban, el tercero solamente por lo que fueron contestados por los que tenían pareja y el último por los que tenían hijos.

De dichos análisis resultaron 8, 2, 1 y 2 factores respectivamente. De cada uno de los análisis de factores la varianza explicada resultó ser mayor de 50%. Los factores resultaron con índices de confiabilidad que van desde .75 hasta .93.

Dicho instrumento ha sido utilizado en posteriores investigaciones, mostrando una confiabilidad de 96%, como la reportada por Ferraez (1998), quien realiza una medición del nivel de calidad de vida de profesionistas de las Ciencias de la Salud utilizando el instrumento desarrollado por Palomar (op. cit.), con una pequeña modificación pero esencialmente, mide las 5 áreas de la vida propuesta por Palomar.

Finalmente mencionaremos que, el presente trabajo se enfocara a evaluar el nivel individual de la calidad de vida en el trabajo, por medio de indicadores subjetivos, es decir cuestionarios ya que las encuestas de percepción y actitud son la fuente principal de los indicadores subjetivos de la calidad de vida. (Gildenberger, 1978).

A través de ellas se busca conocer la actitud de los individuos respecto a su adaptación y satisfacción a la comunidad, su adaptación y satisfacción al trabajo, su estabilidad familiar, mental y emocional; la utilización de su tiempo de ocio; el grado de libertad, seguridad, creatividad, responsabilidad, personalización, solidaridad, participación, eficacia, etc., de una determinada población en este caso en una población de maestras de una Normal, y el mejor instrumento a nuestro juicio es el elaborado por Palomar (1995), pero con la modificación realizada por Ferraez (1998), las características y objetivos serán retomados en el siguiente capítulo.



# 4

---

## CALIDAD DE VIDA EN MAESTRAS NORMALISTAS :ESTUDIO DE CAMPO

La calidad de vida de las maestras es un tema poco estudiado, en México no se ha encontrado bibliografía específica sobre el tema, solo los resultados del estudio, realizado por Kepowics y Ruiz-Esparza (1998), arrojan que para los maestros el programa de carrera magisterial, es un sistema de evaluación, control y capacitación forzada, lo que provoca una gran insatisfacción personal y conflictos interpersonales y que contrario a sus propósitos no eleva ni califica la calidad de vida de los profesores en México.

Por lo anteriormente expuesto en estas páginas y no queriendo abarcar la inmensidad de factores que tiene que ver con la calidad de vida, en el presente trabajo se realizó un análisis de la calidad de vida de maestras que trabajan en una normal, del Estado de México y se hizo básicamente en 5 áreas (familia, trabajo, tiempo libre, vida social y salud)

### 4.1 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Evaluar la relación entre la aplicación de los métodos de calidad total en la educación y el grado de satisfacción percibida por las maestras, con relación a su calidad de vida laboral en 5 áreas (familia, trabajo, tiempo libre, vida social y salud) dentro de dicha

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

escuela, y compararlo con otro grupo de profesoras, que no trabajan con los métodos de calidad total.

#### **4.1.1. Objetivos de la medición de la calidad de vida laboral de las profesoras**

1. Probar si existe relación entre el programa de calidad total aplicado en la escuela y la calidad de vida de las profesoras en las áreas de familia, trabajo, tiempo libre, vida social y salud.
2. Comparar a ambos grupos a partir de las evaluaciones obtenidas por cada una de las áreas de calidad de vida laboral mencionadas (familia, trabajo, tiempo libre, vida social y salud)
3. Determinar si existen diferencias significativas de índice de calidad de vida de las cinco áreas, de las profesoras que manejan los métodos de calidad total en la educación y de las profesoras que no manejan los métodos mencionados.

### **4.2 METODOLOGÍA**

#### **4.2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Existen diferencias en la Calidad de Vida laboral, entre maestras que trabajan bajo el sistema de calidad total en la educación y Maestras que no trabajan bajo ese sistema, dentro de la misma escuela?

#### **4.2.2 HIPÓTESIS**

La calidad de vida de las maestras que aplican los métodos de calidad total tenderá a ser mayor que, la calidad de vida de las maestras que no trabajan bajo el mismo sistema.

### **HIPÓTESIS DE NULIDAD (H<sub>0</sub>)**

La calidad de vida de las maestras que aplican los métodos de calidad total no tenderá a ser mayor que, la calidad de vida de las maestras que no trabajan bajo el mismo sistema.

### **HIPÓTESIS ALTERNA (H<sub>1</sub>)**

La calidad de vida de las maestras que trabajan con el modelo de calidad total en la educación es menor, que la calidad de vida de las maestras que no trabajan con el modelo de calidad total.

## **4.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES**

### **Variable Dependiente:**

Calidad de Vida

### **Variable Independiente:**

Calidad Total.

## **4.4 MÉTODO**

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SUJETOS**

La población con la que se trabajó, estuvo constituida por el total de maestras quienes laboraban en la Escuela Normal de Ecatepec, todas ellas de base y con más de 2 años de antigüedad en la institución, y con edades que variaban entre 24 y 58 años.

De esta población se constituyeron dos grupos, en el primero un total de 21 maestras que trabajan con los métodos de calidad total, y el segundo un total de 16 maestras que no laboran con los métodos de calidad total

#### DESCRIPCIÓN DE MATERIALES

1. Hojas tamaño carta
2. Lápices del 2 ½
3. 10 Fólder
4. 2 tablas para apoyar los cuestionarios.

#### 4.5 DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS Y/O APARATOS.

##### DISEÑO DE INSTRUMENTOS

El cuestionario No. 1 será la escala llamada "Mi vida Actual", presentado como un diferencial semántico, dicho instrumento fue originalmente construido por Converse y Rogers. Dicho instrumento fue validado para la población Mexicana y aplicado, por Díaz-Guerrero (1986) además de Ferraez (1998), y medirá el grado de calidad de vida percibida por los sujetos

El cuestionario No. 2 será una versión del Instrumento construido y validado por Palomar (1995) para la Cd. de México y zonas conurbanas, la versión que se utilizará será la validada por Ferraez (1998), "satisfacción por área por indicador", en donde se evaluarán cuatro niveles socioeconómicos con edades de 21 a 60 años y de sexo femenino.

Las dimensiones o indicadores para medir la calidad de vida de los sujetos son: sociabilidad y amigos, familia, bienestar económico, percepción personal, desarrollo personal, actividades recreativas, entorno social, desarrollo personal a través del trabajo,

reconocimiento social y económico a través del trabajo, relaciones de pareja, relación afectiva con los hijos y realización personal de los hijos.

#### **4.6 PROCEDIMIENTO**

Se aplicó una batería de dos instrumentos (anexo 1), la cual fue entregada a los sujetos para la auto-aplicación, y que se devolvió nuevamente al aplicador, esto con el objeto de capturar los datos y realizar el análisis consecuente.

La aplicación se realizó con supervisión personal, para evitar retrasos en la captura de la información, el aplicador permaneció cercano a los sujetos para resolver, cualquier duda que se presente, pero sin intervenir en las respuestas.

#### **4.7 CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LOS INSTRUMENTOS**

Los resultados del Instrumento "Mi vida actual" elaborado por Converse y Rogers, 1976, (en Díaz-Guerrero 1986) para medir el grado de calidad de vida percibida por los sujetos se clasificaran en tres categorías a partir de la puntuación sumada de todas las preguntas, es decir, cada pregunta posee un valor de 1 como mínimo y un valor máximo de 7 la suma total de las preguntas tendrá un valor máximo de 70 y uno mínimo de 10 catalogándose como "Baja" de 0 hasta 39, "Regular" de 39 a 59 y "Alta" de 59 a 70. La pregunta No. 11 que se refiere a la satisfacción de la vida en general tendrá un valor mínimo de 10 y uno máximo de 70 y servirá para contrastar el resultado del instrumento "Mi vida actual", derivándose de esta forma el índice de Calidad de Vida y se tomará la misma categorización anterior, es decir, "Baja" de 0 hasta 39, "Regular" de 39 a 59 y "Alta" de 59 a 70.

En el instrumento de medición de la calidad de vida "Satisfacción por Área por Indicador" (Ferraez, 1998), que es una escala de actitud tipo Likert. La categorización de las respuestas de donde se obtendrán los promedios de los ítems correspondientes a cada una de las áreas de la vida, fue la siguiente, cada pregunta tendrá un valor mínimo de 1

y un máximo de 5, se sumarán el total de respuestas por cada área y se sacará el promedio de esa área en donde 2.9 significará "baja satisfacción", entre 2.9 y 3.9 "regular satisfacción y de 3.9 a 5 será "alta satisfacción".

Posteriormente se contrastará con el otro instrumento para obtener la confiabilidad y examinar si existen asociaciones.

#### **4.8 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR**

La investigación se realizará en la Escuela Normal de Ecatepec, que se encuentra ubicada entre la Av. Revolución (antes 30-30), y las calles, Hidalgo y De los Maestros, en San Cristóbal, Cabecera Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México.

La Escuela se encuentra en un terreno de aproximadamente 4 hectáreas y cuenta con escuelas anexas como:

Jardín de Niños	Primaria
Secundaria	Preparatoria
Escuela de Bellas Artes	Escuela del Deporte
Escuela Normal de Ecatepec	ISCEM (Maestría en educación)

Las Escuelas cuentan con su propio personal, la zona en la que se ubica es de un estatus social medio alto, los inmuebles de la escuela se encuentran en muy buen estado, bien ventilados e iluminados, cuenta con 3 hectáreas de áreas verdes, con canchas deportivas, biblioteca, videoteca, centro de cómputo, centro de conferencias, sistema de satélite, e Internet.

#### **4.9 MÉTODO ESTADÍSTICO**

Una parte importante de todo trabajo de investigación es la comprobación de la hipótesis por medios confiables, como lo son las pruebas estadísticas ya que después de

seleccionar ciertas hipótesis, se recogen los datos empíricos que dan información directa, acerca de la aceptabilidad de esa hipótesis. La decisión acerca del significado de los datos, puede conducir a la confirmación revisión o rechazo de la hipótesis y con ella la teoría que la originó, (Siegel 1983).

Para efectos del presente trabajo se trabajará con el programa SPSS® 10.0 para Windows, considerado como el más popular en el ámbito de las ciencias sociales y de la salud, ya que actualmente la mayoría de los investigadores que se dedican al estudio de los fenómenos sociales, psicológicos, educativos y de la salud utilizan cualquiera de las versiones del SPSS para analizar y reportar los hallazgos encontrados en sus múltiples investigaciones, dicho programa, integra las técnicas estadísticas más usadas y poderosas de nuestro tiempo, (Silva, 1998).

En este caso se utilizará una comparación entre las medias de los dos grupos a través de un análisis de varianza unifactorial llamado ONEWAY, que está disponible en el submenú de ANOVA de un factor.

Esta es la forma idónea de evaluar hipótesis en las que se considere la comparación de más de dos condiciones o grupos, partiendo del supuesto, que las medias, reflejan la varianza de la población y que por tanto las  $\bar{X}$  representan el comportamiento de la población.

Esta técnica nos permite superar la ambigüedad que representa la estimación de diferencias significativas cuando se hace más de una comparación.

#### **4.10 RESULTADOS**

Para iniciar el análisis de resultados y para facilitar este proceso, se diseñó una base de datos en la que se codificaron las respuestas para cada uno de los sujetos encuestados, de la que se obtuvieron 78 columnas, una para cada una de las variables y 40 renglones uno para cada uno de los sujetos. Las variables fueron consideradas numéricas, esto para agilizar los análisis estadísticos mediante el paquete SPSS ® para Windows, versión 10.0 que como ya se mencionó anteriormente posee las herramientas estadísticas más poderosas, para la elaboración de análisis y gráficas.

##### **4.10.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA CONFORMACIÓN DE LOS GRUPOS .**

Se realizó en primer término un análisis descriptivo, para conocer y describir los datos valores o puntuaciones obtenidas para la variable objeto de estudio, en este análisis se utilizó principalmente la pregunta ¿trabaja con los métodos de la calidad total? de los datos demográficos de nuestro instrumento (anexo 1), la cual se retomará en el análisis estadístico de nuestro trabajo, el cual será de mucha utilidad para el análisis de nuestros datos.

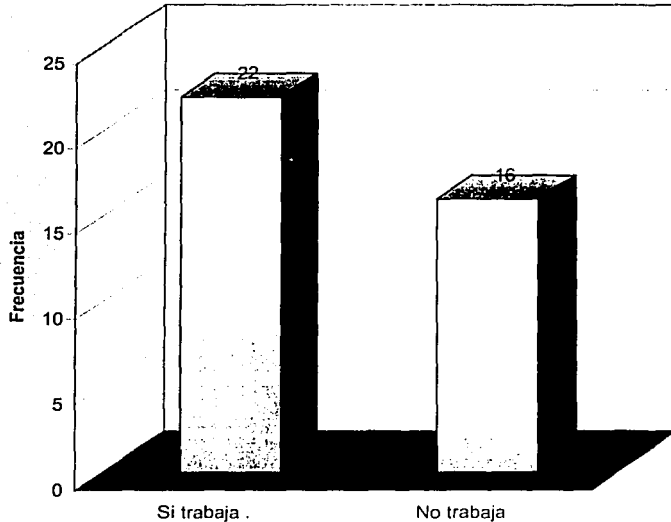
##### **Trabaja con los métodos de Calidad Total**

En primer lugar se clasificaron los valores en dos grupos, profesoras que usan los métodos de Calidad Total y profesoras que no trabajan con estos métodos en su actividad.

Se encontró que en el grupo de estudio el 57.9% (n=22) si trabajaban con los métodos de calidad total y el 42.1% (n=16) del total de maestras no trabajaban con dichos métodos. (Gráfica 1)

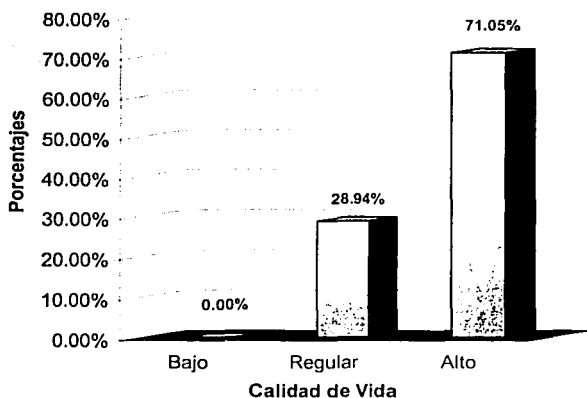
**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



**Gráfica 1****Trabaja con los metodos de Calidad Total**

#### **4.10.2 ÍNDICE DE CALIDAD DE VIDA:**

Se encontró que en el instrumento de Converse y Rogers (en Díaz-Guerrero, 1986), en general de los 38 sujetos un 0.0% de los sujetos reportaron un índice de Calidad de Vida Bajo, otro 28.94% de ellas reportaron un índice de calidad de Vida Regular y un 71.05% reportaron un índice de Calidad de Vida Alto. (Gráfica 2)

**Gráfica 2****Índice de Calidad de Vida de las Maestras en General****4.10.3 ÍNDICE DE CALIDAD DE VIDA POR GRUPOS**

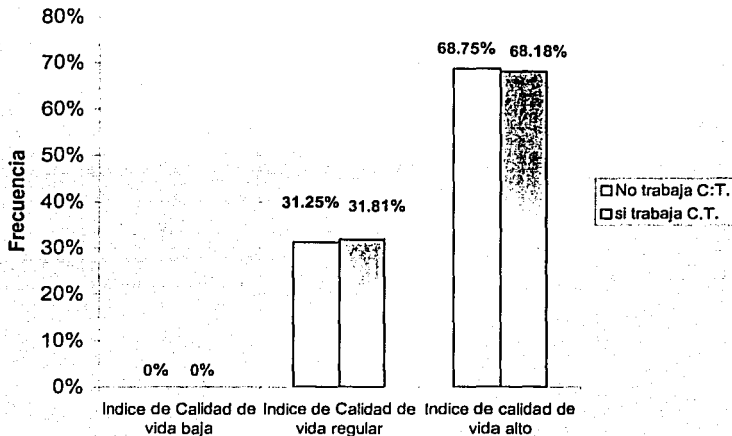
Se presentan los resultados de las maestras que trabajan con métodos de calidad total el 31.82% reportaron un índice de calidad de vida regular y un 68.18% reportaron un índice de calidad de vida alto, mientras que en el grupo de maestras que no trabajan con métodos de C.T. un 31.25% reportaron un índice regular en la calidad de vida y un

68.75% reportaron un índice alto. En ambos grupos ningún sujeto reportó un índice de calidad de vida baja.

Podemos mencionar que el índice de calidad de vida es más alto por 0.57% en las profesoras que no trabajan con métodos de calidad total. (Gráfica 3)

**Gráfica 3**

**Índice de Calidad de Vida de las maestras por grupo**



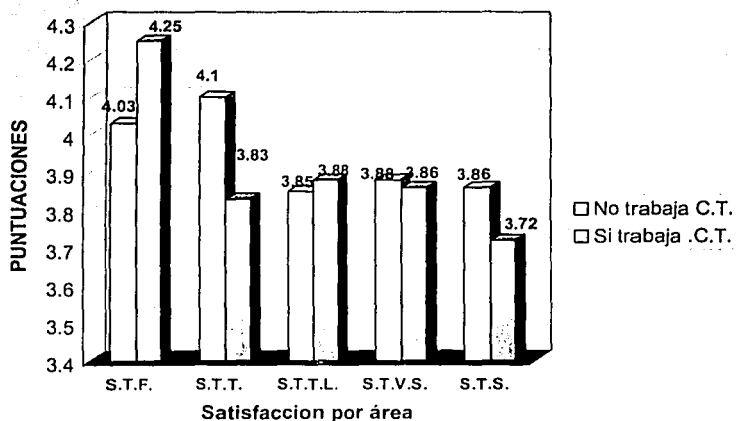
**4.10.4 ANÁLISIS COMPARATIVO.**

En el instrumento satisfacción de calidad de vida en 5 áreas, se encontró que las maestras que trabajan con métodos de calidad total tienen una satisfacción alta de indicador s.t.f. (satisfacción con tu familia), ya que obtienen una puntuación en general

de 4.03 en el indicador s.t.t. una satisfacción regular ya que es menor a 3.9 así mismo en los demás indicadores, las maestras que no trabajan con métodos de calidad total obtienen una satisfacción alta en el indicador s.t.f. ya que es de 4.25, así mismo en el indicador s.t.t. ya que obtienen una satisfacción de 4.1, en los demás indicadores la satisfacción es regular ya que sus puntuaciones son menores a 3.9. (Gráfica 4)

**Gráfica 4**

**ÍNDICES DE CALIDAD DE VIDA  
POR GRUPO Y POR INDICADOR**



S.T.F. SATISFACCIÓN CON TU FAMILIA  
 S.T.T. SATISFACCIÓN CON TU TRABAJO  
 S.T.T.L. SATISFACCIÓN CON TU TIEMPO LIBRE  
 S.T.V.S. SATISFACCIÓN CON TU VIDA SOCIAL  
 S.T.S. SATISFACCIÓN CON TU SALUD

#### 4.10.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

Se realizó un análisis de comparación de medias a través del procedimiento ANOVA de un factor que se ejecuta con el SPSS a través del comando ONEWAY, con un nivel de significancia de .05 se eligió este nivel ya que nos permite tener un 95% de certeza de no equivocarnos al rechazar a  $H_0$ .

El Análisis de Varianza Unifactorial (ANOVA), por sus siglas en inglés, nos muestra la suma de los cuadrados entre los grupos (variación sistemática), como dentro de los grupos (variación de error), las medias de los cuadrados, los grados de libertad, la razón  $f$ , y la probabilidad asociada del valor de  $f$ , este procedimiento se utiliza cuando existen dos variables o más y cuando se quiere saber si existen diferencias entre las medias.

Recordando que nuestro problema de estudio se centra en la calidad de vida de las maestras que laboran en una escuela normal, en donde unas utilizan los métodos de calidad total y otras no, se realizaron los análisis de comparación de medias entre ambos grupos sobre la base de la variable independiente Métodos de Calidad total, que se relaciona con la pregunta

**¿Utiliza los métodos de calidad total?**

En el procedimiento análisis factorial de varianza (anova), el nivel de significancia para los 5 indicadores de calidad de vida se pueden apreciar en la siguiente tabla en donde los valores obtenidos son los siguientes:

Satisfacción con tú Familia (stf),  $F = 0.314$ ,  $p = 0.579$ . Satisfacción con tú trabajo (stt),  $F = 3.14$ ,  $p = 0.083$  en el caso del indicador Satisfacción con tu tiempo libre (stl)  $F = 0.303$ ,  $p = 0.585$ , en Satisfacción con tú Vida Social (stvs)  $F = 0.472$ ,  $p = 0.497$ .

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

finalmente en el indicador Satisfacción con tú Salud (sts)  $F = 0.615$ , y  $p = 0.438$  los anteriores resultados, se encuentran resumidos en la tabla No. 3

**TABLA 3**  
**RESULTADOS DEL ANÁLISIS UNIFACTORIAL DE VARIANZA (ANOVA)**  
**VARIABLE INDEPENDIENTE: TRABAJO CON METODOS DE CALIDAD**  
**TOTAL**

	Fuentes de variación	Suma de cuadrados	Grados de Libertad	Medias de cuadrados	Razón F	Significación	Hipótesis
Satisfacción con mi familia	Entre los grupos	0.155	1	0.155	0.314	0.579	F < .05 entonces Ho. se acepta
	Dentro de los grupos	17.789	36	0.949			
	Total	17.944	37				
Satisfacción con mi trabajo	Entre los grupos	0.934	1	0.934	3.174	0.083	F > .05 entonces Ho. No se acepta
	Dentro de los grupos	10.596	36	0.294			
	Total	11.531	37				
Satisfacción con mi tiempo libre	Entre los grupos	0.163	1	0.163	0.303	0.585	F < .05 entonces Ho. se acepta
	Dentro de los grupos	19.344	36	0.537			
	Total	19.507	37				
Satisfacción con mi vida social	Entre los grupos	0.369	1	0.369	0.472	0.497	F < .05 entonces Ho. se acepta
	Dentro de los grupos	28.208	36	0.784			
	Total	28.578	37				
Satisfacción con mi salud	Entre los grupos	0.203	1	0.203	0.615	0.438	F > .05 entonces Ho. No se acepta
	Dentro de los grupos	11.898	36	0.33			
	Total	12.101	37				

En la tabla anterior se encuentran en la extrema derecha, la columna de Hipótesis, en la cual, según la regla de decisión del método ANOVA se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

#### **4.11 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES DEL ESTUDIO**

En primer lugar de manera general se puede mencionar que ambos grupos, tanto de maestras que trabajan con los métodos de calidad total como las maestras que no trabajan con dicho método, poseen un nivel de calidad de vida alto en su mayor proporción (Gráfica 2), ya que más del 70% de la población alcanzó este parámetro, casi un 30% un nivel de calidad de vida regular y 0% un nivel de calidad de vida bajo.

Entre muchas razones que podemos inferir de que este nivel de vida se haya dado así mencionaremos, que cuentan con servicios médicos, permisos para ausentarse del trabajo y su jornada de trabajo no excede las 9 horas, es un trabajo en parte sedentario que no requiere de desgaste físico extremo, salvo en periodos de exámenes o fin de curso, aún con esto cuenta con periodos vacacionales amplios y en diferentes partes del año, por lo que el nivel de calidad de vida que manifiestan, supongo, tiene que ver más con el tipo de trabajo que desarrollan que con la aplicación o no de los métodos de calidad total.

Posteriormente se pensó que al separar los datos por grupos que utilizan los métodos de calidad y los que no utilizan dichos métodos se encontrarían diferencias muy significativas, es decir se pensaba que los sujetos que aplicaban los métodos de calidad total en su trabajo tendrían una calidad de vida más alta en general, por reflejo natural de aplicar dichos métodos, ya que según Juran (en Guajardo, 1996) eso sucedería, pero constatamos con los datos, que existía una similitud de resultados (Gráfica 3), ya que tanto en el grupo 1 (aplica métodos) como en el grupo 2 (no aplica métodos) se obtuvieron un promedio de entre 31% y 32%, de sujetos con un índice de calidad de vida regular, y entre 68% y 69% de índice de calidad de vida alto en los sujetos, por lo que continúa siendo alto el nivel de calidad de vida y no se manifiestan que influya de cierta manera el que se apliquen o no los métodos de calidad total en la educación.

Al no encontrarse diferencias significativas se procedió a realizar el análisis estadístico de los 5 aspectos a evaluar en la calidad de vida, tomando en cuenta una pregunta demográfica de nuestro cuestionario y cruzarla con las 5 áreas de calidad de vida, en donde se encontró por ejemplo que con la pregunta ¿Utiliza los métodos de calidad total? En el índice de calidad **Satisfacción con mi Familia** los datos nos dicen que,  $F < p .05$  esto nos indica que se debe de aceptar la hipótesis nula en base a lo siguiente, en la prueba de análisis unifactorial de varianza cuando  $F$  es mayor que  $p$  el cual es un valor obtenido de las tablas (o que nos da el programa spss) se debe de aceptar la hipótesis alterna o de investigación ( $H1$ ) pero cuando  $F$  es menor que  $p$  se debe de aceptar la hipótesis nula ( $H0$ ), por lo tanto, podemos concluir en este punto que no influye de alguna manera la aplicación de los métodos de calidad total en la satisfacción que sienten las maestras con su trabajo.

En el segundo índice nos dice que la **Satisfacción con mi Trabajo**, es igual a,  $F > p .05$  por lo tanto aquí sí influyen los métodos de calidad total en la satisfacción de las maestras que utilizan los métodos de calidad total, por sobre las que no lo utilizan. Podemos mencionar que en este punto el resultado, se debe a que al aplicar los métodos de calidad total, las maestras se desarrollan en puestos directivos, al contrario de las otras maestras que no aplican los métodos de calidad total ya que éstas son maestras frente a grupo que deben de enfrentarse al trabajo diario con mas de 40 personas distintas por lo menos cada hora, al contrario de las maestras que se ocupan de la administración y que tienen asignado uno o dos grupos a la semana, para darles clases, además siguiendo los preceptos de la calidad total, los puestos gerenciales y directivos tienden a ganar mejor, tener mejores bonos o incentivos económicos, un horario definido y a recibir más cursos de capacitación relacionados a la calidad total.

El tercer índice de calidad de vida que analizamos que se refiere a la **Satisfacción con mi Tiempo Libre**, el resultado de  $F < p$  nos indica que no existe diferencia alguna entre el grupo de maestras que trabaja con métodos de calidad total y las que no lo hacen, el resultado, puede estar influenciado de alguna manera a que las jornadas de



trabajo no exceden de 9 horas en general , cuentan con los mismos períodos vacacionales y las actividades fuera del trabajo están controladas por ellos mismos ya que disponen del resto del día para realizar labores de capacitación personal, esparcimiento, además por el hecho de ser maestros, cuentan con descuentos en teatros y centros culturales a los cuales no tiene acceso la mayoría de la población económicamente activa.

El cuarto índice **Satisfacción con mi Vida Social**, cuyo resultado  $F < p$  nos indica que no existe influencia alguna de la aplicación o no de los métodos de calidad total en la satisfacción de la vida social. Este aspecto es parecido al anterior ya que el tiempo libre influye en la vida social y como se mencionó anteriormente los horarios de trabajo son muy cómodos y adecuados para la satisfacción de la vida social, ya que el trato directo y cara a cara de los maestros con los directivos y con los alumnos influye en como perciben las maestras su entorno social. Podemos mencionar también que el ambiente laboral de las escuelas es muy tranquilo, no existen presiones de tiempo o de entrega , es más no existen presiones de efectividad en el puesto y como la mayoría de las profesoras son de base, no tiene miedo de perder su puesto, esto les da seguridad y su trato social es en su mayoría amable.

Por último, el quinto índice, el de **Satisfacción con la Salud** , el resultado  $F > p$  nos indica, que sí influye la aplicación de los métodos de calidad total en la calidad de vida. En este índice y de acuerdo a los resultados arrojados, las maestras que utilizan los métodos de calidad total, tienden a percibir una mayor satisfacción con su salud que las maestras que no utilizan dichos métodos, los factores que pueden influir y que no están dentro de la aplicación de los métodos de calidad total pueden ser diversos, por ejemplo, el estrés que le crea a una maestra cambiar constantemente de grupo es determinante, preparar la clase para grados diferentes, también lo es , finalmente trasladarse de un lugar a otro o de una escuela a otra también influye, por el contrario las maestras que aplican los métodos de calidad total, poseen un trabajo sedentario en parte, es decir se desenvuelven en las mismas oficinas todo el día y todos los días, se alimentan en un

horario fijo y se substituye fácilmente una ausencia por ir al médico, y una maestra que no aplica métodos de calidad total, por lo regular está frente a grupo.

Finalmente podemos concluir que el resultado general de nuestro estudio, según el instrumento de Converse y Rogers (en Díaz-Guerrero, 1986), la calidad de vida de la población es preferentemente alta con un 71.05%, además ningún maestro reporto una calidad de vida baja.

**Por otra parte en el análisis estadístico, la aplicación de los métodos de calidad total solamente influye en la satisfacción con el trabajo y con la salud, pero no influye en la satisfacción con la familia, el tiempo libre y la vida social, esto nos diría que en general, la hipótesis nula sería la que se debe de aceptar, es decir no existen diferencias en los índices de calidad de vida, entre maestras que utilizan métodos de calidad total, y maestras que no los utilizan. aunque hay que considerar los siguientes factores.**

La aplicación de los métodos de calidad total en el ámbito educativo, no es sinónimo de una mejor calidad de vida, ya que se aplican por imposición de las autoridades educativas en turno y como una moda, no como una reflexión de la institución educativa en general, los resultados de satisfacción e insatisfacción de las maestras a las que se les aplicaron los instrumentos, tienen que ver más con la carga de trabajo que con la aplicación de los métodos, la planeación estratégica, etc.

De alguna manera este estudio nos sirve para darnos cuenta que la aplicación de los métodos de calidad total funcionan y eso está comprobado, en las empresas y solamente en la rama administrativa y de operación. En las escuelas la aplicación de dichos métodos, se encaminan a lo mismo que en las empresas a tener una mejor administración y no es posible tal cambio, debido a los vicios permitidos, ya que no existe un sistema para evaluar el desempeño del maestro y si existe, no se aplica, no hay incentivos dentro de las escuelas para el maestro que llega a tiempo o para el maestro que es excelente en

la enseñanza de su materia, por todo lo anterior pasaremos al siguiente punto en el cual se dará una conclusión general y una propuesta de investigación.

#### 4.12 CONSIDERACIONES FINALES

De manera particular, considero que ninguna investigación científica esta totalmente acabada, es decir, no puede decirse que se investigo todo lo relacionado o que se siguió el mejor camino.

Con relación al presente trabajo expondré las siguientes consideraciones :

1. La calidad total como estrategia para mejorar la competitividad en las empresas, es un arma poderosa que ha rendido sus frutos en diferentes partes del mundo, sobre todo a nivel empresarial.
2. La calidad total en la educación puede aplicarse y obtener grandes beneficios para la calidad de vida de sus empleados, prueba de ello los éxitos alcanzados por el Instituto Tecnológico de Monterrey, aunque podemos mencionar que su nivel es de otro tipo, ya que es una escuela empresa, además ¿Cuántas Maestras Normalistas Trabajan en ese lugar?.
3. La calidad total aplicada a la educación, en entidades estatales, es decir escuelas oficiales, no parece tener los éxitos que se esperaban, ya que la calidad de vida de los maestros no es influenciada por las planeaciones estratégicas y los equipos de liderazgo, es en este punto en donde considero que se debería de buscar una estrategia de medición, para determinar en primer lugar como perciben los maestros la calidad de vida de otros maestros, porque quizás podríamos caer en un error si quisiéramos que los sujetos se autocvaluarán, ya que al parecer en la presente investigación, no hubo un sujeto que percibiera que su calidad de vida fuera mala.

4. La aplicación de los instrumentos de evaluación fue buena, ya que se aplicaba inmediatamente, pero se observó, que de cierta manera los profesores contestaron sin saber lo que es la calidad de vida, o que le dan una importancia menor a como se percibían en el trabajo, casa y vida social , además de que el tema de salud, se eludió un poco, al hacerles cuestionamientos al final de la aplicación del instrumento.

Por lo anterior considero que en futuros estudios se debe de implementar en primer lugar un taller de calidad de vida, ya que de ésta manera se podría evaluar cuál es la percepción de calidad de vida, de las maestras y posteriormente al taller conocer en qué punto cambio la percepción de ellas con respecto a lo que ahora entienden por calidad de vida. Además se debería de implementar un grupo el cual no sepa de los métodos de calidad total y evaluar los tres grupos, de esta manera podrían observarse otros factores que no han sido considerados.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aguado, R. J. (1998) "Calidad De Vida En El Trabajo" ITESM, Campus CD. de México
2. Alcántara, P; Gómez, G; Martínez, R. Y Martínez F.(1996) "El profesor de calidad" Diplomado en Habilidades Docentes: Modulo 1. ITESM. Campus Toluca 1ª. Edición. México
3. Bowling, A. (1996) La Medida de la Salud, Editorial Masson. México.
4. Castillo, E; Vieyra, C. (1995), Calidad Total, Calidad de Vida y Salud Ocupacional. Tesis, Lic. En Psicología. ENEPI - UNAM.
5. Colunga, C. (1995)"La administración para la calidad" Modelos Administrativos. Panorama Editorial. México.
6. Cruz, R. M y González, V. C. (1996) Programa de capacitación dirigido a mandos intermedios y operarios en la prevención de actos inseguros. Tesis Lic. En psicología ENEP. Iztacala. México.
7. Davies, D. R. y Shackleton, V. J. (1982) "El escenario organizacional" La Psicología y el Trabajo. Editorial C.E.C.S.A. México
8. Del Cerro, A. (1991) "Prologo" El Psicólogo y la Organización Editorial P. P. O. Barcelona
9. Díaz-Guerrero, R. (1986) "El impacto de la cultura tradicional, Instituciones sociales, factores psicológicos y la economía sobre la calidad de vida de los

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

- mexicanos." El Ecosistema Cultural y la Calidad de Vida. Editorial Trillas. México
10. Fenwick, W. E. y Hill, C. J. (1995) Calidad Total en la Educación. Editorial. EDAMEX México
11. Ferraz, P. G. (1998) Las Apreciaciones Subjetivas del bienestar Psicosocial en un Grupo de Profesionistas de Ciencias de la Salud. Reporte de Investigación. Lic. en Psicología ENEP. Iztacala UNAM
12. Flores, G. M. (1998) El papel del Psicólogo en la Planeación Estratégica de las Organizaciones Tesis Lic. En Psicología. Iztacala UNAM.
13. Gildenberger, C. (1978) "Desarrollo y Calidad de Vida" Revista Argentina de Relaciones Internacionales. Vol. IV, No. 12. Septiembre / diciembre, CEINAR. Buenos Aires, Argentina.
14. González, E. (1996) "El sistema ITESM" Calidad Total: Casos. ED. Fundación Mexicana para la Calidad total. México
15. Guajardo, E. (1996) Administración de la Calidad Total. Editorial Pax. México
16. Hernández S. R. Fernández C.C. y Baptista, P.L (2001). "Metodología de la Investigación." Ed. McGraw Hill. México
17. Ishikawa, K. (1985) "Características del control de calidad japonés" Que es el Control Total de Calidad: La Modalidad Japonesa. Grupo Editorial Norma. Colombia.

18. Kasuga, H. (1987) "Círculos de Calidad". Colegio de Graduados en Alta Dirección. Editorial Grad. México.
19. Kepowics, M. B. y R, M. H. (1998) "Evaluación del Desempeño en la Gestión de calidad Educativa" Memoria del XII Encuentro Nacional de Investigación. (IMCED) Instituto Michoacano de Ciencias de la Educación. México
20. Knave, B. (1995) "Estrategias de Salud Ocupacional, para una Buena Calidad de Vida Laboral" Revista. Salud Ocupacional. Vol.13, No 58. Buenos Aires
21. Michael, S. R; Luthans, F; Odiorne, G. S; Warner, B. W. y Hayden, S. (1983), "El cambio organizacional y el enfoque de contingencia en la administración" Técnicas Para el Cambio Organizacional. ED, McGraw Hill. México
22. Nava, M. P y Ramírez A. A (1999).Calidad de Vida y Satisfacción en el Trabajo. Tesis de Lic. En Psicología. Facultad de Psicología. UNAM
23. Palomar, L. J. (1995). Diseño de un Instrumento de Medición de la Calidad de Vida. Tesis de Maestría en Psicología. Facultad de Psicología. UNAM
24. Pasco, L. (1998), "Trabajo y Amistad" Calidad de Vida Organizacional: El psicólogo en la red. Ciudad Futura. España.
25. Pinazo, D; Rodríguez, y Salanova, M. (1994) El Desajuste de Expectativas y las Metas Laborales. Como predictores del Bienestar Psicológico. UIPOT. España.
26. Scheid, J. C. (1987)"Autores y teorías administrativas" Los Grandes Autores en Administración. Ediciones Orbis. México.

27. Siliceo A. (1982) "La capacitación y la empresa" Capacitación Y Desarrollo Personal. Editorial Limusa. México
28. Silva, R. A. (1998) La Investigación Asistida por Computadora. UNAM, Sección editorial Campus Iztacala. México.
29. Soto E. (1993) La Teoría de las Necesidades Básicas. Manuscrito del Diplomado en Musicoterapia. UNAM Iztacala. México.
30. Von Haller B. G. (1976) "El comportamiento humano dentro de la organización". Tratado de Psicología Empresarial Tomo I. ED. Martínez roca. Barcelona.
31. Walton, M. (1992) "Lo que usted necesita saber para leer este libro" El Método Deming en la Práctica. Grupo Editorial Norma. Colombia
32. Zúñiga, E. (1991), La psicología, su Contribución 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. ENEPI - UNAM.



---

## ANEXOS

**ANEXO I**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CAMPUS IZTACALA**

No. \_\_\_\_\_ CARTERA

ESTIMADA PROFESORA:

ESTAMOS TRABAJANDO EN UN ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE PROFESORAS QUE LABORAN EN UNA ESCUELA NORMAL.

NECESITAMOS DE SU VALIOSA COOPERACION PARA QUE CONTESTE A UNAS PREGUNTAS QUE NO LE LLEVARAN MUCHO TIEMPO. TODA LA INFORMACION PROPORCIONADA SERA CONFIDENCIAL, Y ANALIZADA EN CONJUNTO CON LA DE OTRAS PERSONAS POR LO CUAL NO SE REPORTARAN DATOS INDIVIDUALES. LE PEDIMOS CONTESTE ESTE CUESTIONARIO CON LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

**DE ANTEMANO LE AGRADEZCO SU GRAN AYUDA Y TIEMPO DEDICADO "GRACIAS".**

EDAD \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_ PUESTO QUE DESEMPEÑA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ TIENE HIJOS (SI) (NO) CONOCE LOS METODOS DE CALIDAD TOTAL (SI) (NO) TRABAJA CON LOS MÉTODOS DE CALIDAD TOTAL (SI) (NO)

**.INSTRUCCIONES:**

EN LA PARTE SUPERIOR DEL SIGUIENTE PARRAFO SE ENCUENTRA UNA FRASE Y DEBAJO DE ELLA PARES DE ADJETIVOS EXTREMOS SEPARADOS POR SIETE LINEAS POR FAVOR MARQUE UNA CRUZ(X) EN EL NUMERO QUE MEJOR CALIFIQUE A LA FRASE PROPUESTA PARA CADA UNO DE LOS PARES DE ADJETIVOS.

**MI VIDA ACTUAL ES**

INTERESANTE \_\_\_\_\_ ABURRIDA

MISERABLE \_\_\_\_\_ FELIZ

FACIL \_\_\_\_\_ DURA

INUTIL \_\_\_\_\_ VALIOSA

CON AMIGOS \_\_\_\_\_ SOLITARIA

LLENA DE SATISFACCIONES \_\_\_\_\_ VACIA

SIN ESPERANZAS \_\_\_\_\_ LLENA DE ESPERANZAS

ESCLAVIZADA \_\_\_\_\_ LIBRE

DESANIMADORA \_\_\_\_\_ RECOMPENSADORA

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Medio satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Tus logros laborales					
De ver cumplidas tus expectativas laborales					
El tiempo que tienes de estar en tu trabajo					
Los años de experiencia laboral					
Tu profesión					
<b>TU TIEMPO LIBRE</b>					
La tranquilidad que sientes					
La forma en que aprovechas el tiempo					
Hacer las cosas que te gustan					
Las actividades que realizas en tu tiempo libre					
Pasar tu tiempo libre en donde lo ocupas					
De utilizar tu tiempo libre en diversión					
Tu descanso					
Lo nuevo que aprendes					
Ocupar tu tiempo libre con quien lo compartes					
Compartir tu tiempo libre con tu familia					
Compartir tu tiempo libre con asuntos de trabajo					
Ocupar tu tiempo libre en actividades no planeadas					
<b>TU VIDA SOCIAL</b>					
El tiempo dedicado a tu pareja					
La convivencia con tu pareja					
Con los amigos que tienes					
La convivencia que tienes con tus amigos					
La convivencia con tus familiares					
Del tiempo que pasas con ellos					
Asistir a fiestas o reuniones					
Asistir a eventos culturales					
<b>TU SALUD</b>					
Tu salud					
El ejercicio que realizas en tu trabajo					
El ejercicio que realizas fuera del trabajo					
Tu alimentación					
Tu peso corporal					
La atención médica que recibes en tu trabajo					
Que en tu familia no haya vicios					
El grado de sanidad de tu ambiente de trabajo					
La energía, vitalidad y ánimo que sientes					
Tu situación emocional					
Tu vida diaria					
Tu higiene personal					

**FAVOR DE DEVOLVER ESTE CUESTIONARIO**