



## Valoración: calidad de vida laboral y C-TPAT en mueblerías poblanas

Yvonne Lomas Montaudon <sup>a</sup>  
Rey David Navarro Martino <sup>b</sup>

**Resumen** – La problemática recae en que se considera que existe relación entre la calidad de vida laboral y la teoría de las expectativas en torno a la certificación C-TPAT y la Asociación de Aduanas para el Comercio contra el Terrorismo (C-TPAT, por sus siglas en inglés). La mayoría de los estudios relacionados con certificaciones industriales se enfocan en la productividad y desempeño de la empresa. Resulta claro que es necesario desarrollar un estudio que dé luz, para saber si es que certificar una empresa implica un beneficio al trabajador en su calidad de vida laboral y no solo en la compañía. Posteriormente se deberá desarrollar un análisis relacional de la teoría de expectativas con calidad de vida laboral de empresas del ramo mueblero poblano en el proceso de certificación C-TPAT, con proceso de apreciación.

**Palabras clave** – CTPAT, Calidad de Vida Laboral, Fábrica de Muebles.

**Abstract** – The problem lies in the fact that there is a relationship between the quality of work life and the theory of expectations around the C-TPAT certification, the Customs Association for Trade against Terrorism. Most studies related to industrial certifications focus on the productivity and performance of the company. It is necessary to develop a study that gives light, to know if it is that certifying a company implies a benefit to the worker in their quality of work life and not only in the company. Subsequently, a relational analysis of the theory of expectations with quality of working life of companies in the Puebla furniture industry should be developed in the C-TPAT certification process, with an appreciation process.

**Keywords** – CTPAT, Quality of Working Life, Furniture Factory.

### CÓMO CITAR HOW TO CITE:


Lomas-Montaudon, Y.,  
Navarro-Martino, R. D. (2021).  
Valoración: calidad de vida  
laboral y C-TPAT en  
mueblerías poblanas.  
*Interconectando Saberes*, (12),  
129-135.  
<https://doi.org/10.25009/is.v0i12.2698>

Recibido: 17 de febrero de  
2021

Aceptado: 18 de junio de 2021

Publicado: 20 de julio de 2021

<sup>a</sup> Universidad Iberoamericana Puebla, México. E-mail: [yvonne.lomas2@iberopuebla.mx](mailto:yvonne.lomas2@iberopuebla.mx)

 [0000-0002-6793-8330](https://orcid.org/0000-0002-6793-8330)

<sup>b</sup> Universidad Iberoamericana Puebla, México. E-mail: [reydavid.navarro@iberopuebla.mx](mailto:reydavid.navarro@iberopuebla.mx)



## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto busca conocer las necesidades de la Teoría de las expectativas con la calidad de vida laboral y la certificación CTPAT en el ramo mueblero poblano. Existen métodos que miden la calidad de vida laboral en las empresas, cabe mencionar que no han sido adecuados ni aplicados a una empresa que busca certificarse en C-TPAT.

No se han encontrado artículos que relacionen la teoría de las expectativas, calidad de vida laboral y el C-TPAT. Tampoco hay artículos que relacionen C-TPAT con teoría de las expectativas o con calidad de vida laboral. Sin embargo, si hay artículos que relacionan la calidad de vida laboral con la teoría de las expectativas. De los dos temas antes mencionados 2005 hubo dos artículos después, durante los siguientes dos años, la cantidad de publicaciones disminuyó. Tan sólo en 2013, 2016 y 2018 se llegó a la cifra de tres publicaciones por año.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A continuación, se considera el planteamiento del problema, el estado del conocimiento, la contextualización de la investigación, la pregunta de investigación y los objetivos del proyecto.

### Planteamiento del problema

La problemática recae en que se considera existe relación entre la calidad de vida laboral y la teoría de las expectativas en torno a la certificación C-TPAT, la Asociación de Aduanas para el Comercio contra el Terrorismo (C-TPAT, por sus siglas en inglés). Los autores Tadić Vujčić et al. (2017), argumentan que las demandas diarias de desafío fomentan la motivación laboral autónoma diaria porque las demandas de desafío pueden mejorar la sensación sentida de los empleados

de que el trabajo que realizan es divertido, interesante y significativo.

No hay investigaciones que vinculen cuál es la relación que guardan ambos términos con la certificación C-TPAT, la cual es un programa voluntario de asociación entre el sector público y el privado, que trabaja con la comunidad comercial para fortalecer las cadenas de suministro internacionales y mejorar la seguridad fronteriza de los Estados Unidos de acuerdo con (U.S. Customs and Border Protection, 2019).

De acuerdo con la teoría de las expectativas de Vroom (1964) una persona encontrará atractivo para pertenecer a un sistema social con base a la motivación que encuentre relacionada a las recompensas y castigos que presente la organización. Puebla es un estado en el que se fabrican y exportan muebles rústicos a Estados Unidos. En muchos casos, para realizar la exportación se requiere que las empresas se certifiquen, una certificación solicitada por clientes de Estados Unidos de América es C-TPAT. Si bien la certificación beneficia a la empresa, otorgándole facilidades de exportación; ¿Qué impacto tiene la misma sobre la calidad de vida de los trabajadores y cuáles son sus expectativas en torno a la misma?

La mayoría de los estudios relacionados con certificaciones industriales se enfocan en la productividad y desempeño de la empresa. Y no en el impacto en la vida de las personas que desempeñan las actividades para la certificación. Resulta claro que es necesario desarrollar un estudio que dé luz, para saber si es que certificar una empresa implica un beneficio al trabajador en su calidad de vida laboral y no solo para la compañía. Se han encontrado artículos que relacionan la calidad de vida laboral con la teoría de las expectativas.

En una búsqueda realizada en Web of Science (2019) se encontraron tan solo veinticinco publicaciones relacionadas a los temas antes mencionados y la mayoría fueron publicados en Estados Unidos, menos uno que se publicó en Alemania. Investigaciones sobre la teoría de las expectativas y calidad de vida laboral suman un total de veintidós artículos de los cuales cinco pertenecen al área de negocios económicos, cuatro a psicología, tres son de investigación experimental de medicina y dos de ingeniería.

Se considera que, si los trabajadores se encuentran motivados para participar en el proceso. Entonces dicha motivación genera a su vez un buen ambiente en el cual se desarrolla la calidad de vida laboral. Por ende, el trabajador se ve impactado de manera positiva a nivel personal. Esto es, si efectivamente el trabajador se encuentra motivado. Retomando la teoría de las expectativas, se debe recalcar que dicha motivación no es una motivación al aire. La motivación debe estar sustentada en la expectativa de recibir algo a cambio. ¿Qué es lo que recibe a cambio el trabajador, podría ser que lo que recibe es un ambiente agradable de trabajo que permita su trabajo y la motivación de los logros en el trabajo y de la participación en equipo?

Diversos autores han identificado que las personas con alta necesidad de logro quieren hacer bien las cosas. Buscan obtener resultados mejores que otros, incluyendo a los que tienen más autoridad. A su vez disfrutan asumiendo responsabilidades personales y recibiendo retroalimentación positiva y motivacional por sus acciones. Si se puede probar que el proceso de

certificación que realizan los trabajadores para pertenecer al programa C-TPAT genera en ellos motivación personal. Entonces se está abordando a su vez, la generación de un ambiente que propicie la calidad de vida laboral. Incidiendo en el factor motivacional que promueve la teoría de las expectativas.

#### *Estado del conocimiento*

Se han encontrado artículos que relacionan la calidad de vida laboral con la teoría de las expectativas. Resulta claro que es necesario desarrollar un estudio para aclarar la situación actual y saber si es que certificar una empresa implica un beneficio al trabajador en su calidad de vida laboral y no solo para la compañía.

#### *Contextualización*

En 2003 México exportaba alrededor de 200,000 muebles mensuales a más de cincuenta y cuatro países sin certificación de algún tipo. La necesidad de fabricar muebles con materiales, diseño y calidad acordes a las exigencias de los mercados internacionales es vital. La región poblana ha desarrollado una industria de muebles rústicos en los últimos diez años que ha permitido la exportación con éxito. Del año 2000 al 2003 el crecimiento de las exportaciones fue del 60% con un promedio registrado de sesenta y una empresas representativas del sector mueblero de acuerdo con la investigación realizada por Mendez (2003).

Una empresa poblana de tamaño medio que fabrique muebles rústicos, de acuerdo con la empresa NT (2019)<sup>1</sup> que pertenece al ramo mueblero plano, envía cerca de veinte contenedores<sup>2</sup> a la semana, de las cuales casi un 100% son manejadas por México D&G

<sup>1</sup> Nombre ha sido cambiado por razones de confidencialidad.

<sup>2</sup> Se les conoce a las cajas de carga de los camiones o trailers, la empresa usa la medida estándar de 40 pies de largo, 8 pies de ancho y 8 pies y 6 pulgadas de alto.

Fowarding Inc. (2019), empresa dedicada a servicios de transporte terrestre Puerta-Puerta de Canadá, Estados Unidos y. Cabe mencionar que, de los contenedores antes mencionadas, un alto porcentaje es enviado por TNL Express (2019). La compañía Pan American Express Inc. (2019) también juega un rol en el proceso de transportes en conjunto con Swift (2019).

Para el desarrollo de esta investigación se consideran las empresas fabricantes de muebles en Puebla y que cuentan con más de cinco empleados, lo cual suma un universo de 104 empresas. Cabe mencionar que se investigaron las empresas y se descubrió que 51 empresas no se dedican a la fabricación de muebles de madera, ya que fabrican mobiliario especializado, escolar o en metal. Por lo anterior se toma como tamaño de la población a las 53 empresas restantes, para la aplicación de encuestas según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2019).

### Objetivos

A continuación, se presentará el objetivo general de la investigación y los específicos:

#### Objetivo general

Valorar la relación que existe entre las variables de la teoría de las expectativas, la calidad de vida laboral y la certificación C-TPAT en personal del ramo mueblero poblano.

#### Objetivos específicos

- Compilar información sobre la calidad de vida laboral en el ramo mueblero poblano por medio de investigación aplicada, descriptiva, mixta no experimental.
- Correlacionar cada una de las variables entre sí: teoría de las expectativas, calidad de vida

laboral y certificación C-TPAT en el ramo mueblero poblano.

- Desarrollar análisis correlacional individual de la teoría de expectativas con calidad de vida laboral de empresas del ramo mueblero poblano en el proceso de certificación C-TPAT, con proceso de apreciación.
- Desarrollar instrumento de medición con indicadores de calidad de vida laboral que se adecuen al ramo mueblero poblano que se encuentra en proceso de certificación C-TPAT.
- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento con relación a la interacción sistémica de las empresas.

### Justificación

A continuación, se presenta en la Tabla I, la cantidad de publicaciones por año relacionada con las variables del presente estudio.

**Tabla I**

*Cantidad de publicaciones por año*

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>
1995	1
2002	1
2003	1
2005	2
2007	1
2008	1
2013	3
2014	1
2015	1
2016	4
2017	2
2018	3
2019	3

*Nota.* Con información de Web of Science, 2019.

A continuación, se presenta un diagrama que relaciona los tres temas principales de la investigación: Calidad de vida laboral, certificación C-TPAT y la Teoría de las expectativas. Donde la teoría une a los primeros dos conceptos, la calidad de vida laboral juega el rol de

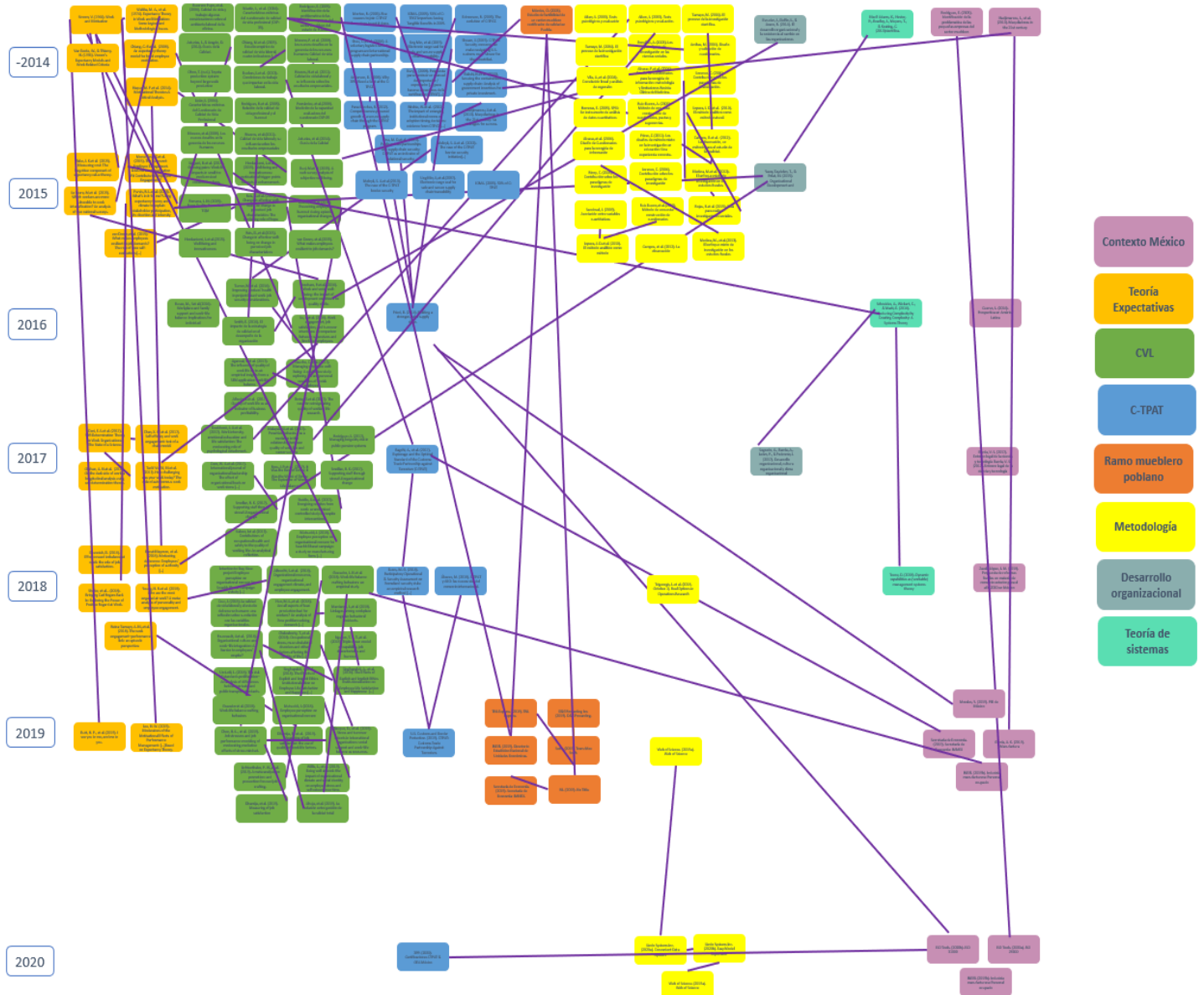
la variable dependiente mientras que la certificación es la variable independiente.

De igual manera se enlistan los conceptos a considerar de la calidad de vida laboral para la elaboración de la propuesta de indicador. La figura 2

muestra un diagrama en el cual se entrelazan las variables de la teoría de las expectativas, la certificación C-TPAT y la calidad de vida laboral, las cuales serán las que rijan el desarrollo de un análisis de correlación, para definir si ésta existe entre dichas variables.

**Figura 1**

*Diagrama relacional de marco teórico*



## MARCO TEÓRICO

A continuación, se sintetiza el marco teórico de la investigación, el cual se centra en la teoría de las expectativas propuesta por Vroom (1964) y los diversos conceptos que engloban a la calidad de vida laboral. Si bien ambos puntos son ejes centrales, el marco teórico se compone también por investigación relacionada C-TPAT, el ramo mueblero poblano y diversas herramientas que serán utilizadas para el desarrollo de la metodología.

Se presenta la bibliometría realizada para la elaboración de la investigación. Se puede observar que el proyecto consta principalmente de cinco temas: la teoría de las expectativas, la calidad de vida laboral, la certificación C-TPAT, el ramo mueblero poblano y artículos sobre la metodología a utilizar.

Se puede visualizar la relación que se ha encontrado entre los diversos artículos y sus respectivos años de publicación. Lo anterior se realizó para analizar la pertinencia de los artículos y observar su comportamiento a través de los años.

## METODOLOGÍA

Las siguientes actividades por realizar implican correlacionar cada una de las variables entre sí: teoría de las expectativas, calidad de vida laboral y certificación C-TPAT en el ramo mueblero poblano.

La técnica e instrumento para la recolección de datos de la investigación se conformará por un cuestionario. Posteriormente los resultados obtenidos serán analizados de manera correlativa para conocer si unos inciden en otros.

Con lo anterior se busca crear un instrumento para identificar si una certificación impacta en la calidad

de vida laboral de sus trabajadores por medio de un modelo de programación lineal de asignación.

El primer paso que se realiza en cuanto a la aplicación del cuestionario es desarrollar una prueba de expertos. Con ello se pudo revisar las distintas dimensiones del instrumento y validar que los factores de peso tengan una adecuada valía en la evaluación. A su vez se realiza un estudio piloto para la validación y pruebas de confiabilidad y consistencia en la recopilación de datos. Dicha prueba piloto se aplica a 4 empresas del ramo mueblero poblano.

## CONCLUSIONES

A manera de seguimiento del presente proyecto se deberá desarrollar análisis relacional individual de la teoría de expectativas con calidad de vida laboral de empresas del ramo mueblero poblano en el proceso de certificación C-TPAT, con proceso de apreciación. Dicho análisis permitirá comprender de mejor manera y a profundidad las respuestas que se obtengan del cuestionario aplicado.

Las respuestas darán información relevante en cuanto a si existe relación entre las variables antes mencionadas y en qué profundidad. Con ello se podrá conocer si existen similitudes o diferencias entre las empresas certificadas y las no certificadas en cuanto al impacto que los trabajadores perciben en su calidad de vida laboral y cumplimiento de expectativas profesionales.

Con base en la información obtenida se espera desarrollar instrumento de medición con indicadores de calidad de vida laboral que se adecuen al ramo mueblero poblano que se encuentra en proceso de certificación C-TPAT. Finalmente, se buscará analizar los resultados

obtenidos de la aplicación del instrumento con relación a la interacción sistémica de las empresas.

Dicho instrumento podrá ser escalable y se espera tenga la posibilidad de ser aplicado a diversas certificaciones para conocer como éstas impactan ya sea de manera positiva o negativa en la vida de sus trabajadores. Lo anterior a su vez promoverá que con base en la respuesta que se obtenga, las empresas puedan formular estrategias para mejorar el ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- D&G Fowarding Inc. (2019). *D&G Fowarding*.  
<http://dgforwarding.com/>
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., y Fernández Díaz, D. J. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4), 0.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*.  
<https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Méndez, Ó. (2003). *Estudio de factibilidad de un centro mueblero certificador de calidad en Puebla*. Universidad Iberoamericana Puebla.
- NT. (2019). *No Title*.
- Pan American Express Inc. (2019). *Panamex*.  
<https://www.panamex-zero.com/?lang=es>
- Swift. (2019). *Trans-Mex Swift*.  
<https://www.swifttrans.com/what-we-do/transmex>
- Tadić Vujčić, M., Oerlemans, W. G. M., y Bakker, A. B. (2017). How challenging was your work today? The role of autonomous work motivation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 81–93.  
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1208653>
- TNL Express. (2019). *TNL Express*.  
<http://www.tnl.com.mx/index.php?seccion=inicio>
- U.S. Customs and Border Protection. (2019). *CTPAT: Customs Trade Partnership Against Terrorism*.  
<https://www.cbp.gov/border-security/ports-entry/cargo-security/ctpat>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Web of Science. (2019). Web of Science.  
<http://login.webofknowledge.com/error/Error?Error=IPError&PathInfo=%2F&RouterURL=http%3A%2F%2Fwww.webofknowledge.com%2F&Domain=.webofknowledge.com&Src=IP&Alias=WOK5>