

Sentido del trabajo: Obreros en una empresa TIER 1 del sector autopartes

Ana Cristina Mora Sánchez¹, Marco Antonio Carrillo Pacheco¹ y Candi Uribe Pineda¹

¹Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Querétaro, México.

Resumen

En el contexto de la expansión de empresas de la industria automotriz en la región del Bajío mexicano, cuyas acciones repercuten en el empleo, en los procesos de calificación de la fuerza de trabajo y en las formas en que los trabajadores perciben y le dan sentido a su trabajo, se llevó a cabo una investigación en una empresa del sector autopartes instalada en la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ). El objetivo fue indagar: a) si existen formas de implicación de los obreros en las funciones realizadas durante el proceso de trabajo; b) dado el caso, analizar las formas de dicha implicación; c) conocer el sentido del trabajo que los obreros le dan a su actividad laboral. El procedimiento metodológico se constituyó en tres fases, la primera consistió en observaciones directas en la planta, en la segunda se realizó una entrevista y en la tercera se aplicó un instrumento de diseño propio en el que se valoran las funciones y relaciones laborales. Los principales resultados apuntan, en primer término, a la idea de que los trabajadores no conocen y/o no se han apropiado de la misión establecida por la empresa; en segundo término, la toma de decisiones unilaterales de la gerencia inciden directamente en el sentido negativo que los obreros le asignan a su actividad laboral.

Palabras clave: Implicación, sentido del trabajo, sector autopartes, industria automotriz.

Abstract

In the context of the expansion of companies related to automotive industry in the Mexican Bajío region, whose actions have an impact on employment, the processes of qualification of labor force and the ways in which workers perceive and give meaning to their work, a research in an automotive component company installed in the Metropolitan Area of Querétaro (ZMQ) was carried out. The objective was to investigate: a) if there are ways of involving the workers in the functions performed during the work process; b) if appropriate, analyze the forms of such involvement; c) to know the perception of work that workers give to their work activity. A methodology in three phases was applied, the first one consisted in direct observations in the factory, in the second one an interview, in the third one was applied an instrument of own design in which the functions and industrial relations are valued. The main results point, in first place, to the idea that workers do not know and/or have not appropriated the mission established by the company; Secondly, unilateral management decisions have a direct impact, in the negative meaning that workers assign to their work activity.

Key words: Implication, sense of work, automotive component sector, automotive industry.

Los últimos cuarenta años se caracterizan por sus grandes y complejos cambios, que han modificado profundamente el mundo del trabajo y de las organizaciones productivas. La incorporación acelerada de nuevas tecnologías de producción, por ejemplo, obligan a innovar las formas gerenciales de organización, sustentadas cada vez más en la externalización de las relaciones de empleo y en el tratamiento de un nuevo contrato laboral, centrado en las competencias individuales y el desempeño; igualmente, se forjan nuevos sectores industriales que diversifican la cadena de suministros y crean expectativas en torno a las posibilidad de la creación de nuevo valor agregado que beneficie el desarrollo del país (Salinas, 2016).

Recibido: 20 de diciembre de 2016 / Aceptado: 10 de agosto de 2017.

Marco Antonio Carrillo Pacheco, Universidad Autónoma de Querétaro, México. Dirección postal: Edificio AM1, Carretera a Chichimequillas S/N, Terrenos Ejidales, Bolaños, C. P. 76140, Querétaro, Qro. E-mail: carrillo.pacheco81@gmail.com

En ese contexto emergen cuestionamientos sobre la centralidad del trabajo en sus dimensiones sociales y psicológicas, así como los procesos de significación asociados a tales dimensiones. En medio de esas temáticas, nos parece relevante comprender y explicar cuáles son los significados del trabajo que asumen los diversos actores laborales en las organizaciones manufactureras, especialmente en el sector automotriz y su industria de autopartes, dada la relevancia económica que han adquirido en los últimos años y básicamente por el impacto que sobre la región del denominado Bajío mexicano ha tenido (Covarrubias, 2014; Micheli, 2016; Peniche, 2015).

La investigación se planteó el objetivo de conocer el proceso de trabajo de la organización e identificar el sentido que le asignan al trabajo y, si es que existen, conocer las formas de implicación de los actores en la ejecución de las tareas asignadas. El aspecto central que guía la investigación es el estudio de las condiciones de trabajo y su efecto en el conjunto de actividades cotidianas del trabajador.

Conceptos ordenadores

El trabajo juega un papel fundamental en la sociedad, al ser un elemento de integración social de los individuos, es un factor de estratificación social y de asignación de estatus que contribuye a la configuración de la propia estructura social; tiene, a su vez y para fines del presente estudio, diversas funciones psicosociales (Peiró, Prieto y Roe, 1996), entre las que destacan las siguientes: a) el trabajo es una fuente que puede dar sentido a la vida al permitir la realización personal; b) es una fuente de identidad personal; c) permite la supervivencia; d) provee de contactos sociales; e) estructura el tiempo. Se puede apreciar, en consecuencia, la heterogeneidad de los significados del trabajo sobre todo cuando varían las condiciones de empleo y los niveles de involucramiento en el espacio laboral, establece el trabajo como un factor central que articula la vida de los sujetos, le provee de relaciones sociales a través de las cuales establece redes sociales que pueden derivar en la generación de lazo social, por lo cual comparte con el concepto sujeto ampliado la necesidad de ser estudiado no como un ente aislado, sino como un ser provisto de relaciones.

Para el desarrollo de la investigación consideramos dos conceptos principales: el concepto ampliado de trabajo y el sentido del trabajo. Exponemos brevemente cada uno de ellos con la intención de fijar las ideas que nos permitieron operacionalizar tales conceptos.

Asumimos la acepción amplia de trabajo que le asigna Enrique de la Garza (2010), el cual considera que una actividad laboral puede tener recompensas intrínsecas a la misma, y que por tanto el trabajo no necesariamente consiste en una actividad pura y exclusivamente instrumental, sino que el sujeto le asigna un fin propio, personal y, de este modo, subjetiva la realidad, es decir, le otorga un sentido y un significado a sus acciones e interactúa subjetivamente con otros miembros de su espacio laboral. Por otra parte, la idea del concepto ampliado del trabajo nos permite reconocer las actividades y figuras laborales emergentes, producto de las formas de reorganización de la sociedad contemporánea, que trascienden el espacio del trabajo formal y estable, para abordar toda la gama de trabajos que la concepción clásica ya no alcanza a determinar. El espacio laboral se convierte, por así decirlo, en el lugar en el que no solamente se intercambia el conocimiento y la pericia técnica para transformar un objeto de trabajo en mercancía, también es el espacio de la convivencia y expresión de las emociones de los actores laborales.

Por otra parte, cuando hablamos del sentido del trabajo y lo ubicamos en el campo de la subjetividad (véase figura 1), es decir, colocamos al trabajo como un fenómeno con significado psicosocial, lo hacemos con el propósito de explorar cómo cada uno de los trabajadores vive el trabajo, cómo lo representa, qué sentido le asigna y las formas en que se involucra. Y no es una cuestión menor, pues de ello llega a depender, en diversos momentos, la competitividad y productividad de una empresa.



Figura 1. Dimensiones de análisis. Fuente: Elaboración propia

Método

El presente apartado tiene como objetivo describir la manera en que se llevó a cabo la investigación, el método seguido para la búsqueda y la obtención de la información a través de las técnicas de investigación y los instrumentos empleados así como el tipo de estudio utilizado.

El análisis de la implicación y del sentido del trabajo como se ha mencionado con anterioridad, están integrados por un conjunto de factores internos y externos del actor social, es partiendo de un concepto ampliado de trabajo caracterizado por dos partes: una objetiva y otra subjetiva, que podemos dar cuenta de forma integral de esta relación, por lo que resulta importante indagar sobre las características generales del trabajo, condiciones laborales, jerarquías, proceso de trabajo, relaciones laborales, comunicación, además desde la parte subjetiva, la importancia que tiene el trabajo para los actores y sus interacciones.

Recurrimos a un método de investigación mixto, con un diseño metodológico de estudio de caso definido por Yin como *“un fenómeno (o unidad) espacialmente delimitado, observado en un solo punto del tiempo o a través de un determinado periodo de tiempo”* (Yin, 2009; como se citó en Giménez, 2012, p. 5).

El objetivo de utilizar el enfoque cualitativo es realizar una serie de descripciones detalladas de situaciones, eventos y personas, para lo cual se recurre a la observación participante en contexto organizacional (sitios de trabajo) y entrevistas semi-dirigidas, como complemento, desde el enfoque cuantitativo y de la estadística descriptiva se aplicó la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo, creada ex profeso en esta investigación y constituye la base del presente artículo, con la finalidad de obtener más información sobre la forma de implicación de los actores y el sentido que le dan al trabajo.

Nuestro universo de estudio son los obreros sindicalizados de una empresa TIER 1, de capital extranjero, que inició operaciones en la planta de la ZMQ en el año 2014, produce componentes del sistema de frenos y suspensiones para vehículos ligeros, y cuenta dentro de sus clientes a empresas como Ford, Nissan, Mazda, Toyota, Subaru y Chrysler.

El trabajo de campo se desarrolló en tres fases. La primera fue documental para conocer las características generales de la empresa en estudio. A partir de ahí iniciamos la observación no participante (De Gortari, 1979), se identificaron las características y las condiciones en que se lleva a cabo el proceso de trabajo dentro de la planta. La empresa cuenta con un total de 829 trabajadores, 575 sindicalizados y 254 de confianza; 77% labora en el área de suspensiones y 23% corresponde al área de frenos.

En la segunda fase, se llevaron a cabo las entrevistas semiestructuradas (Denzin y Lincoln, 1998), teniendo como temas centrales la satisfacción y el sentido del trabajo enlazados desde una mirada de trabajo ampliado. El total de entrevistas realizadas fue de 82; la actividad efectuada incluyó entrevistas a trabajadores que ocupan los puestos de: Auxiliar de almacén, capturista MRO, expeditador MRO, operador de producción (incluidos checadores, ajustadores, creform), técnico en mantenimiento, líderes de operación e informantes clave como jefes, encargados de recursos humanos y del servicio médico.

La tercera fase consistió en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo (ver Tabla 1). Se consideraron las peticiones de la empresa y los criterios analíticos de los investigadores, por lo que se incluyen cinco dimensiones analíticas, 19 categorías operacionales.

Tabla 1. Componentes categóricos para definir los rubros de la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo

Dimensión	Categoría	Características
Condiciones de trabajo	Horario Instalaciones Prestaciones Salario Categorías laborales	Están relacionadas al estado del entorno laboral. Este grupo se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, además considera otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador como la jornada laboral y la remuneración económica.
Desarrollo profesional	Ascenso Capacitación	Esta dimensión considera aquellas características del trabajo en las cuales una persona siente que ha entrado en una fase de crecimiento, está satisfecha por haber cumplido objetivos importantes y tiene perspectivas de cambio.
Motivación	Apoyo Aprendizaje Reconocimiento	Se refiere a aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.
Relaciones interpersonales	Compañeros Comunicación Mandos superiores	Son las formas de convivencia, comunicación y vínculos que se establecen entre los actores laborales en el ámbito del trabajo, sean entre pares y/o entre obreros y mandos superiores.
Proceso de trabajo	Función Ritmo de trabajo	Está asociado con los objetivos operacionales y de actividades automatizadas, capaces de la gestión del flujo de trabajo; o actividades manuales más allá del ámbito de la gestión del flujo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

La encuesta se compone de 21 preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta y dos preguntas abiertas, a cada una se le asignó una calificación de entre uno y 5 puntos. Por disposición de la empresa el instrumento se aplicó al 32% de los trabajadores sindicalizados, en total se aplicaron 185 encuestas.

Valoración cuantitativa

A solicitud de la empresa, la información y el procesamiento de los datos se realizó en Microsoft Excel 2010, calculando esencialmente las medidas de tendencia central, con la finalidad de que los resultados pudieran difundirse sin mayores problemas entre el personal sindicalizado. Una vez aplicada la encuesta se obtuvieron los datos cuantitativos según la calificación asignada a cada elemento evaluado que tiene un peso porcentual estimado dentro de su dimensión y categoría. Los valores representan un estimado en un nivel de cumplimiento y desarrollo de acuerdo al porcentaje alcanzado sobre la máxima calificación esperada para cada dimensión y categoría.

De acuerdo a la calificación asignada para cada pregunta y la sumatoria de las preguntas para cada categoría y dimensión evaluada, se obtiene la calificación final, de acuerdo al cuadro de valoración (ver tabla 2), si se obtiene una calificación con un valor menor al 50% se determina como nivel bajo de satisfacción y exige una atención inmediata de la organización para solucionar el conflicto. Entre 50% y 79.9% se considera un nivel de desarrollo medio, supone el diseño de estrategias organizacionales tendientes a conservar y mejorar el resultado obtenido. Calificaciones por encima del 80% se consideran con un nivel alto de satisfacción y el papel de la empresa es la de reforzar las acciones para asegurar la continuidad del sentido del trabajo asignado por los propios trabajadores.

Tabla 2.

Calificación por categoría de acuerdo al puntaje alcanzado en la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo.

Nivel/Rango	Superior	Inferior
Alto	> 90%	De 80 a 89.9%
Medio	De 65 a 79.9%	De 50 a 64.9%
Bajo	De 40 a 49.9%	< 40%

Fuente: Elaboración propia.

A cada uno de los niveles se le asignó un rango superior y un rango inferior. De esta manera, la clasificación obtenida implica que el Nivel Alto Superior (NAS) supone el grado más pleno de satisfacción que se pueda alcanzar, seguido del Nivel Alto Inferior (NAI); la siguiente escala de calificaciones corresponde al nivel medio que contiene el Nivel Medio Superior (NMS) y el Nivel Medio Inferior (NMI), al final de la clasificación está el Nivel Bajo Superior (NBS) y el Nivel Bajo Inferior (NBI).

Resultados desglosados I. Perfil sociodemográfico de los trabajadores

El total de personas con las que se trabajaron fue de 185, representan trabajadores sindicalizados con puestos en el área operativa. Con respecto a la distribución de género la proporción entre hombres y mujeres es similar, 51% son hombres y 49% mujeres. Se observa que la población obrera es joven, 29 años es la edad promedio, el principal rango de edad se encuentra entre 18 y 25 años representando al 42% de los trabajadores. Seguido por el grupo de entre 26 y 35 años que representa el 35%.

Con relación al estado civil, 87% es soltero; del grupo de trabajadores que tienen pareja, 64% está casado por lo civil y 34% en unión libre. 40% tiene hijos (solteros, casados y en unión libre), mientras que el promedio de hijos es de 1.3 por persona.

Con respecto a la escolaridad, predominan los estudios de secundaria con el 68%, le siguen los de preparatoria con el 28% y el 4% cuenta con carrera técnica. Sólo una persona cuenta con Ingeniería en procesos.

Cabe recalcar que la empresa tiene un poco más de dos años de haberse instalado en la ZMQ, por lo que el promedio de antigüedad de los trabajadores sindicalizados se sitúa en los 12 meses. El 10% tiene tres meses o menos, 48% tiene de cuatro meses a un año, 37% de 13 a 24 meses, mientras que el 3% tiene más de 25 meses laborando en la empresa.

Resultados desglosados II. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se relacionan con el estado general del entorno laboral, se puede dividir en dos subgrupos, el primer subgrupo describe la calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, el segundo subgrupo atiende factores como la jornada laboral y la remuneración económica. Las categorías que se consideran son: horarios, instalaciones, prestaciones, salario y las categorías laborales de acuerdo al contrato colectivo (tabla 3).

Tabla 3.
Resultados por categoría de la dimensión: Condiciones de trabajo.

Categoría	Calificación	Porcentaje	Nivel
Horario	1,047	89	NAI
Instalaciones	572	57	NMI
Prestaciones	66	39	NBI
Salario	628	57	NMI
Categorías laborales	44	20	NBI

Fuente: Elaboración propia.

De las categorías estudiadas, la que tiene mayor nivel de satisfacción es la relacionada con los horarios que alcanza el nivel alto inferior (NAI). Los turnos de trabajo son de ocho horas; para los obreros se establecen tres turnos corridos con rotación cada quince días, media hora para alimentos y diez minutos de descanso (el *break*, para los trabajadores administrativos es un turno mixto corrido (de 8 am a 5:30 pm), sin *break* y media hora para alimentos).

En general los obreros consideran que los horarios de los diferentes turnos son justos (parejos para todos) y accesibles, pues permiten realizar actividades adicionales al trabajo como trámites y además mantener un equilibrio entre la vida familiar y laboral. Las entrevistas arrojaron la opinión sobre algunos aspectos que podrían contribuir a mejorar el horario de trabajo. Dentro de estos comentarios está la sugerencia de sería todavía mejor si se trabajaran turnos normales sin rotación, o si el fin de semana se pudiera trabajar como tiempo normal o que los tiempos extra no fueran obligatorios solamente en fines de semana. Estas expresiones muestran que más allá de la aceptación de los horarios establecidos por la gerencia, los trabajadores perciben cierta rigidez en los horarios de trabajo.

La segunda categoría evaluada es la de las instalaciones de la organización, obtuvo una calificación del 57% de aceptación, lo que la coloca en el nivel medio inferior (NMI), es una evaluación que sorprende en virtud de que durante las actividades de observación realizadas, encontramos que las instalaciones son amplias, modernas y cumplen con la normatividad en materia de seguridad y accesibilidad. Existen comentarios positivos acerca de las instalaciones, los trabajadores se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo y la mayoría de los comentarios están enfocados a la limpieza en su lugar de trabajo, el orden que se tiene en el almacén, la buena calidad de las herramientas de trabajo, la seguridad dentro de la fábrica y a que no hay tanta contaminación en comparación con otras empresas.

Durante la entrevista, ante la pregunta de qué podría mejorarse dentro de la planta, se manifestaron inquietudes respecto de algunas necesidades como cambiar los zapatos por unos más cómodos, o que las herramientas que necesitan se encuentren a su alcance y no tengan que pedir las prestadas en otras áreas, colocar ventiladores más grandes en áreas muy calientes. Con respecto a las máquinas consideran que es necesario poner más enfoque en la falla de éstas ya que son muy constantes y no se reparan como deberían ni en el tiempo necesario, afectando las actividades. Hay comentarios adicionales como: *“El comedor está retirado y quita tiempo para trasladarse de la media hora que nos dan”*.

Una de las puntuaciones más bajas de este grupo es el que tiene que ver con la categoría de prestaciones, el nivel de satisfacción es el bajo inferior (NBI). El contrato colectivo de trabajo reconoce para todos los trabajadores sindicalizados su registro en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al Instituto Nacional para el Fomento de la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), un seguro de vida equivalente a 62 meses de salario, comedor, transporte, fondo de ahorro del 5%, vales de despensa, 8 días de vacaciones, que se incrementan en función de la antigüedad, bono de productividad del 5% anual, cuyo criterio es que el trabajador no falte ningún día a sus labores.

Una parte de los trabajadores considera tener buenas prestaciones, la satisfacción se encuentra principalmente en el servicio de transporte. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores manifiestan que les gustaría que mejoraran las prestaciones, como vales de despensa y que los bonos de productividad fueran reales y evaluados para ser otorgados ya que actualmente se los dan a todos sin importar si los merecen o no, cuestión que desmotiva a aquellos trabajadores mejor calificados. Con respecto al comedor: *“que fuera cambiado por uno de mejor comer”*, *“que se implementara más fruta y aguas de frutas naturales”*; también comentaron sobre la importancia de que se les informara mejor sobre el INFONAVIT y que se les apoye en el trámite para la obtención de una casa.

El salario obtuvo el nivel medio inferior (NMI), con el 57% de aceptación. En este caso lo positivo para los trabajadores es la motivación del pago de horas extra, valoran que es un pago puntual, que el sueldo fijo es bajo pero hay oportunidad de ganar más con las horas extras. También se expresan en el sentido de lo que podría mejorar y es en términos del aumento al salario base y a la prestación de vales de despensa. Uno de los comentarios frecuentes está relacionado con el incumplimiento del salario que se les promete al ingresar a la empresa: *“Los sueldos, pues las remuneraciones [habla de las prestaciones] no hay ni son buenas, no cumplen con lo que dicen cuando nos contratan”*. Este es un aspecto que merecería un estudio a profundidad pues varios trabajadores afirmaron que durante el proceso de selección se les promete un salario mayor al que perciben; el departamento de Recursos Humanos no aceptó aclarar este tema.

En lo que refiere a las categorías laborales, la calificación obtenida es de nivel bajo inferior (NBI), se encuentran con la puntuación más baja de esta dimensión. En la empresa se tienen siete categorías reconocidas en el contrato colectivo de trabajo. Algunos cuestionamientos se dirigen a la forma en que se transmite la información y el propio conocimiento que los trabajadores tienen al respecto. Los comentarios más frecuentes se asocian con la sensación de incumplimiento prometido al momento de

la contratación mismo que se representan en comentarios como los siguientes: “*que cumplan lo que se te dice al momento en que se te contrata respecto de las categorías*”, “*que las categorías se otorguen en el tiempo correspondiente*”.

Los puntos clave son los criterios y las condiciones para el cambio de categoría, pues están directamente condicionadas por las faltas, ausencias y permisos, incluyendo los permisos con goce de sueldo, dejando de lado la forma, el empeño y la calidad del trabajo, por lo que algunos operadores manifiestan su inquietud por llevar a cabo evaluaciones más justas por parte de los supervisores “*Me gustaría que hubiera exámenes para las categorías y decidir tanto el conocimiento de lo que uno está laborando para que se remunere nuestro esfuerzo en vez de tomar tanto las faltas*”.

Resultados desglosados III. Desarrollo profesional y Motivación

Estas dimensiones consideran, por el lado del desarrollo profesional, aquellas características del trabajo en las cuales una persona siente que ha entrado en la fase de crecimiento, se siente satisfecha por haber cumplido objetivos importantes y tiene perspectivas de cambio, se incluyen las categorías de “ascenso” y “capacitación”. Por el lado de la motivación, identificamos los factores que impulsan al sujeto a poner en práctica las acciones y conductas que lo impulsan a conseguir los objetivos planteados, se incluyen las categorías de “apoyo”, “aprendizaje” y “reconocimiento” (tabla 4).

Tabla 4.
Resultados de las dimensiones: Desarrollo profesional y Motivación.

Dimensión	Categoría	Calificación	Porcentaje	Nivel
Desarrollo profesional	Ascenso	518	51	NMI
	Capacitación	17	38	NBI
Motivación	Apoyo	1,254	67	NMS
	Aprendizaje	877	86	NAS
	Reconocimiento	2,791	74	NMS

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo.

La categoría “Ascenso”, con una calificación de nivel medio inferior (NMI), está relacionada con la percepción de los trabajadores respecto a las oportunidades de superación personal y profesional que les ofrece la empresa. Existe la percepción de que la empresa es estable, la consideran en desarrollo y crecimiento por lo que representa nuevos retos que pueden ser cumplidos. Este apartado es importante porque los trabajadores muestran gran interés por el desarrollo personal y profesional, que ven reflejado principalmente en los cambios de puesto de operadores a líderes, checadores o ajustadores, manifestado en la pretensión de cambiar de puesto, ya que ello conduce directamente a un salario mayor y mejores prestaciones. Sin embargo, como veremos más adelante, los obreros sienten que su expectativa no es cubierta por la empresa.

Derivado de las aspiraciones de superación personal y ascenso, hay comentarios de desencanto porque después de un tiempo en el que no son satisfechas estas necesidades, surge la esperanza de oportunidades reales de ascenso con base en el desempeño y no en conducta emocionales, de “si le caes bien al supervisor”; los trabajadores sindicalizados proponen que se evalúen los conocimientos, habilidades propias y desempeño. Vale la pena acotar que éste es un reclamo presente a lo largo de la

investigación, tanto en las entrevistas formales como en las charlas informales que se tenían cuando nos encontrábamos fuera de las instalaciones de la organización.

La categoría “capacitación” tiene un nivel de satisfacción del 38% (NBI), es una puntuación muy baja que denota la percepción negativa que los trabajadores tienen de este rubro. Cabe señalar que los criterios de la empresa sobre la capacitación es muy restringida, pues consideran que ésta debe darse en periodos cortos, tres días a lo sumo e incluso están por implementar la capacitación en línea, con lo que el proceso de descalificación de la fuerza de trabajo se intensificará debido a que los obreros están poco familiarizados con los medios digitales. No obstante, los trabajadores consideran la capacitación como una cuestión crucial en sus anhelos de mejorar sus condiciones de trabajo, porque es a través de la capacitación como pueden ascender en el escalafón, aceptan que reciben capacitación general con temáticas variadas de salud, seguridad y procesos principalmente, pero que no se reflejan en una superación laboral.

En opinión de los trabajadores lo que podría mejorar en este rubro es que la empresa ofreciera un mayor número de programas de capacitación, especialmente las relacionadas con las máquinas que utilizan, su funcionamiento a profundidad y reparaciones menores de las mismas, también se inclinan por mejorar la capacitación al personal de nuevo ingreso.

En lo que corresponde a la dimensión de la motivación, tenemos que la categoría “apoyo” obtuvo un porcentaje del 67% de satisfacción, lo que la coloca en el nivel medio superior (NMS). Aquí lo positivo está referido al apoyo obtenido por diversas fuentes, en este caso los trabajadores consideran que reciben ayuda principalmente por sus compañeros y en casos específicos por algunos líderes y supervisores. El apoyo por parte de los supervisores se manifiesta en el otorgamiento de permisos, en la opción de llegar tarde o realizar cambio de turno por alguna necesidad. En los compañeros de trabajo, las actitudes solidarias se manifiestan en el cubrir puestos para realizar alguna otra actividad. Asimismo, en el rubro de lo que podría mejorarse, hubo un amplio consenso en que los departamentos complementarios, como Recursos Humanos, deberían ser más solidarios y poner más atención en lo que a nóminas se refiere, pues consideran que las dudas no son aclaradas de manera satisfactoria y los problemas que surgen tardan en resolverse. Un elemento que juega en contra de este departamento es que todas las solicitudes se atienden a través de una ventanilla, los trabajadores no tienen acceso a las oficinas.

La categoría “Aprendizaje” obtuvo la mejor evaluación con un porcentaje de satisfacción del 86% (NMM). Una de las principales características de motivación por parte de los trabajadores tiene que ver con el deseo de aprendizaje porque impacta directamente en la superación personal y profesional. Los trabajadores manifiestan satisfacción porque su trabajo les permite aprehender cosas nuevas constantemente aunque sean pequeñas.

Consideramos en esta dimensión el “Reconocimiento”, esta categoría se encuentra en el nivel medio superior, cuenta con un porcentaje de satisfacción del 74%. (NMS). Los trabajadores consideran que el principal reconocimiento es propio, al sentir satisfacción por cumplir un estándar, otra forma de reconocimiento constante es por parte de los compañeros que reconocen el trabajo que realizan y la capacidad que demuestran en lo que hacen, también son reconocidos en menor medida por los supervisores cuando llegan a completar algún pedido. Respecto a las posibilidades de mejorar en esta categoría, las expresiones van en el sentido de que les gustaría recibir más reconocimiento principalmente por parte de los supervisores. Que el reconocimiento se generalice a todas las áreas ya que todas cumplen una parte fundamental del trabajo; esto es reflejado en comentarios como: *“que se reconozca a todo el personal que saca su estándar y no nada más a ciertas personas”*. Esta duda subjetiva de los trabajadores refleja la incertidumbre respecto a la parcialidad que supervisores y gerencia aplican a la hora de establecer los reconocimientos por meta cumplida, y, consecuentemente, incide de

manera negativa en el sentido que le dan al trabajo pues no se sienten plenamente reconocidos e incluso llegan a mencionar frases como: *“no tiene caso esforzarme si al final ellos [refiriéndose a los supervisores] hacen lo que quieren”*.

Resultados desglosados IV. Relaciones Interpersonales y Proceso de Trabajo

La dimensión de las relaciones interpersonales se refiere a la socialización, al vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito del trabajo; mientras que en la dimensión del proceso de trabajo están implicados los objetivos operacionales de actividades automatizadas capaces de la gestión del flujo de trabajo o actividades manuales más allá del ámbito de la gestión del flujo de trabajo.

Tabla 5.
Resultados de las dimensiones: Relaciones interpersonales y Proceso de trabajo

Dimensión	Categoría	Calificación	Porcentaje	Nivel
Relaciones Interpersonales	Compañeros	210	84	NAI
	Comunicación	713	74	NMS
	Mandos superiores	745	63	NMI
Proceso de trabajo	Función	3,513	74	NMS
	Ritmo de trabajo	592	61	NMI

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo.

Considerando los resultados identificados en la encuesta, se observa que la categoría “Compañeros” tiene una de las calificaciones más altas de todo el instrumento (NAS), con el 84% de aceptación. Se demuestra que las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo se viven como soportes esenciales en la dinámica laboral y configuran una red de amistad y, en ocasiones, de complicidad dentro de las organizaciones. Los trabajadores afirman que son los compañeros de trabajo y la convivencia con ellos, lo que les ayuda a relajarse y aguantar las jornadas de trabajo, convirtiendo las horas de descanso y comida en las partes favoritas de la jornada laboral. Se tiene la percepción de que los supervisores y líderes muestran preferencia por operadores específicos, ocasionando malos entendidos entre ellos y propiciando situaciones de conflicto y los trabajadores concluyen que es un aspecto organizacional a modificarse para el beneficio colectivo.

La categoría “Comunicación” se ubicó en el nivel medio máximo (NMS), con un porcentaje del 74%. Lo rescatable es que los trabajadores consideran que la comunicación es buena en general, cuentan con la información suficiente y necesaria para realizar su trabajo, la mayoría de ellos tiene confianza en comunicarse con el líder y supervisor, existe comunicación directa por parte de los supervisores expresada principalmente en las juntas diarias, donde son informados de los acontecimientos de la empresa. Sin embargo, afirman que podría mejorarse si se hacen cambios en la forma de comunicarse con los departamentos administrativos; nuevamente se hace la alusión al departamento de Recursos Humanos, con quienes aunque la comunicación es directa, los operadores señalan que muchas veces los dejan esperando y no los atienden y cuando los atienden lo hacen de mala manera y no les resuelven nada, optando por evitar la relación con esa área. Además perciben que las relaciones entre líderes y supervisores no son muy buenas, mencionan que debería haber más y mejor comunicación entre ellos, para evitar regaños principalmente en el tipo de piezas a trabajar.

La categoría de “Mandos superiores” tiene un nivel de satisfacción del 63% encontrándose en el nivel medio inferior (NMI). El tipo de respuestas se alineó con la categoría anterior (comunicación), donde una parte de los trabajadores perciben la existencia de relaciones armónicas entre ellos y los

supervisores, el trato recibido es amable casi siempre y eso genera un sano ambiente de trabajo en el área porque pueden trabajar a gusto. Desde otro punto de vista, hay grupos de trabajadores que expresan lo contrario, el trato de los supervisores y principalmente de los líderes no es el adecuado, llegando al grado de ser prepotentes en la forma de pedir las cosas y de trabajar considerándolos en casos específicos como autoritarios y déspotas. Una frase de uno de los trabajadores es elocuente: *“la verdad es que se creen muy poderosos porque pueden correrlos si quieren y eso hace que uno los vea muy mal, con miedo y tenga uno que aguantarse y no contestarles, pero de plano yo no confío en ellos y espero que pronto los cambien de área de trabajo”*.

Proceso de trabajo

Pasando a la dimensión del proceso de trabajo, tenemos la categoría de “Función”, la cual describe las actividades que el trabajador directo hace y la forma en cómo las hace. Cuenta con un nivel de satisfacción del 74% colocándose en el nivel medio superior (NMS). Las percepciones van en el sentido de un buen nivel de satisfacción con las actividades y funciones específicas, principalmente en lo relacionado con la reparación y ajuste a las máquinas; de acuerdo al comentario de algunos trabajadores: *“(…) eso les permite realizar piezas de calidad para la satisfacción del cliente”*. Los trabajadores expresan su interés en adquirir mayor autonomía en el ajuste de las máquinas con las que trabajan y que esto les brinde mayor autonomía en el uso de las máquinas.

En cuanto al “Ritmo de trabajo”, las evaluaciones se ubican en el porcentaje del 65% (NMI). Los principales señalamientos van en el sentido de que a pesar de estar obligados a seguir un estándar por hora y cumplir una meta, la ventaja radica en que la mayoría de las máquinas son semi automáticas y eso les permite adquirir una autonomía relativa de trabajo y establecer algún nivel de control sobre el proceso de trabajo, pueden apagar la máquina en el momento en que sea necesario, produciendo la apariencia de un trabajo relajado y tranquilo. A esto contribuye que la supervisión por parte de los mandos superiores no es tan exhaustiva siempre y cuando se estén cumpliendo con las metas diarias que se les asignan.

Discusión

La empresa en estudio cumple con todas las características de una TIER 1 en cuanto a ser una empresa de clase mundial, que provee con calidad y eficiencia los requerimientos de la industria automotriz, todos sus procesos están certificados y cumplen con las normas oficiales mexicanas. La empresa subcontrata los servicios de mantenimiento, vigilancia y limpieza, concentrando sus actividades en el proceso de trabajo para producir las mercancías que el exigente mercado de las ensambladoras de automóviles ligeros exige.

Los resultados obtenidos muestran que los obreros viven el trabajo como un compromiso impuesto por el contrato firmado, Coriat lo llamaría una implicación forzada (Coriat, 2000) no se involucran por decisión propia pues no se sienten especialmente familiarizados con la cultura gerencial de sentir que la empresa es una extensión de la casa y la familia.

Para fines de entrega del documento de resultados a la empresa, la calificación está acompañada de un sistema de alertas de colores, con base en los colores de los semáforos utilizados para regular el tránsito de automóviles. De acuerdo a la calificación obtenida como resultado del instrumento el nivel bajo se designa con el color rojo, el nivel medio con el color amarillo y el nivel alto con el color verde.

Como podemos desprender de la tabla 6, las respuestas de los trabajadores apuntan al nivel medio superior (NMS), resalta la insatisfacción en la dimensión del desarrollo personal, los trabajadores lo viven como algo que se les niega por parte de la empresa y es, evidentemente, la dimensión a la que la

empresa debería otorgarle la atención prioritaria para impedir que se convierta en un foco de conflicto con impactos negativos en la competitividad de la empresa y en las relaciones laborales.

Tabla 6.
Resultado globales de las dimensiones estudiadas.

Dimensión	Puntaje máximo	Puntaje alcanzado	Porcentaje	Nivel
Condiciones de trabajo	5,530	3,483	63	NMI
Desarrollo profesional	4,765	2,096	44	NBS
Motivación	5,710	4,282	75	NMS
Relaciones interpersonales	3,215	2,346	73	NMS
Proceso de trabajo	5,705	3,850	67.5	NMS

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo.

Pasamos a enumerar cinco ideas con la intención de ahondar en la reflexión sobre la manera en que los trabajadores perciben y le dan sentido a su trabajo.

1. Diversos actores entrevistados manifestaron la existencia de dificultades debidas a la falta de claridad en cuanto a qué funciones competen a quién, incluso las funciones correspondientes a supervisores y líderes. Esta falta de claridad la podemos asociar con los programas de capacitación de la empresa que, tal y como se demostró en el ítem correspondiente, no es un área de especial atención para la empresa, al contrario, la ve como algo accesorio, que debe realizarse en tiempos cortos y los trabajadores están obligados a adaptarse a la modalidad “on line” en vías de instrumentarse.

2. Las categorías asociadas al salario y a las prestaciones, constituyen una fuente importante en la manera en que los trabajadores se sienten involucrados con la empresa. Se observó una relación directamente proporcional entre implicación y salarios, a mayores estímulos económicos, los trabajadores tienden a asumir mayores compromisos y responsabilidades con la organización.

3. La manera en cómo se toman las decisiones en distintos niveles también parece ser un tópico de preocupación a los trabajadores de la organización, principalmente en lo referente a los ascensos o cambios de puestos, tal es el caso del ascenso de operador de producción a líderes, checadores o ajustadores, establecidos en el contrato colectivo de trabajo, pues desde su perspectiva no siempre asciende de puesto el más capacitado, sino el que tiene una mejor relación con el jefe directo.

4. Es importante mejorar los mecanismos de comunicación y de relación entre operadores, supervisores y jefes pues se presenta una evidente división y consecuente desinformación en lo relativo a las figuras jerárquicas, no hay certeza de quienes son los gerentes y jefes de área, ni de las funciones que realizan. Esta incertidumbre sobre la estructura organizativa de la empresa es un punto negativo al que se le debe prestar una mayor atención para evitar traslapes de funciones y pérdida de tiempo al momento de recurrir a algún mando superior para resolver una duda, atender un conflicto o simplemente para escuchar y conocer de las inquietudes y propuestas de los obreros.

5. Es importante mencionar el hecho de que la mayoría de los operadores no conocen o no se han apropiado suficientemente de la filosofía, objetivos y metas de la organización, es muestra de las fallas de comunicación y una ausencia de estrategias de involucramiento de los trabajadores con la cultura corporativa. Se configura un escenario de interrelaciones subjetivas llamadas a quebrantar la motivación en el trabajo, un ejemplo es el sentido que le dan a la dimensión del desarrollo profesional, cuya evaluación refleja el no compromiso de los trabajadores sindicalizados.

Resumiendo, es altamente significativo que las respuestas satisfactorias no alcancen en ninguna de las dimensiones y categorías el nivel alto superior (NAS), cuyos porcentajes deben ser superiores al 90% de respuestas positivas y que una dimensión tan sensible como procurar opciones de crecimiento dentro de la empresa sea juzgada duramente y obtenga las calificaciones más bajas. Los resultados encontrados pueden ser vistos desde la perspectiva organizacional como áreas de oportunidad a mejorar en el futuro inmediato, mientras que para los trabajadores se erige en una valiosa herramienta para procurar un mayor nivel de implicación en el accionar de la empresa para establecer nuevas formas de relación y de participación que redunden en beneficio personal, de sus compañeros y de la organización en su conjunto.

Dejamos planteados los temas de discusión extraídos del análisis inicial de los resultados alcanzados, con la finalidad de seguir trabajando en ellos y lograr el grado de madurez necesario en la interpretación para convertir el estudio en líneas teóricas que alimenten la reflexión y el debate de los estudios del trabajo en México, especialmente en estos tiempos de flexibilidad y precariedad laboral.

Conflicto de intereses

Los autores declararon no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

- Coriat, B. (2000). *Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa*. México: Siglo XXI.
- Covarrubias, A. (2014). *Explosión de la industria automotriz en México: De sus encadenamientos actuales a su potencial transformador*. México: Fundación Friedrich Ebert. Recuperado de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/10645.pdf>
- De Gortari, E. (1979). *Elementos del método científico*. Cuadernos de Sociología No. 49. Costa Rica: Heredia.
- De la Garza, E. (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo: Del concepto clásico al no clásico*. México: Anthropos-UAM.
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (1998). *Entering the field of qualitative research. Collecting and interpreting qualitative materials*. Londres: Sage.
- Giménez, G. (2012). El problema de la generalización en los estudios de caso. *Cultura y Representaciones Sociales*, 7(13), 40-62. Recuperado en <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v7n13/v7n13a2.pdf>
- Micheli, J. (2016). *Desarrollo regional y terciarización: los casos de Guanajuato y Querétaro, México*. Cuadernos de Trabajo de la UACJ. Estudios regionales en economía, población y desarrollo. México: UACJ. Recuperado en <http://open-apps.uacj.mx/RePEc/cjz/ca41cj/Cuadernos%20UACJ%2036.pdf>

Peiró, J., Prieto, F. y Roe, R. (1996). La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del trabajo: Vol. 1* (pp. 15-36). España: Síntesis.

Peniche, S. y Mireles, J. (2015). El diamante mexicano: El Bajío bajo los ojos de los gobiernos del BID y del B M . *T r a y e c t o r i a s* , 17 (41) , 29 - 51 . R e c u p e r a d o d e <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60741185002>

Salinas, J. (2016). *La configuración industrial del sector aeroespacial en el estado de Querétaro, México. Retos y posibilidades de desarrollo*. México: Fontamara.