

SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL CAMBIO EN EL NUEVO ESCENARIO MUNDIAL: ESTUDIO DE EMPRESA MAQUILADORA UBICADA EN EL SURESTE DE MÉXICO

Roger Manuel Patrón-Cortés¹

Raúl Alberto Santos Valencia²

Charlotte Monserrat de J. Llanes Chiquini³

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral del personal de una empresa maquiladora ubicada en el sureste de México, específicamente en el Estado de Campeche. La mejora de la maquiladora en estudio necesita superar no sólo los obstáculos económicos y técnicos, sino también, aquellos relacionados con la satisfacción de sus trabajadores, la cual puede estar afectando problemas de desarrollo, productividad y competitividad de la misma. Este estudio es exploratorio y descriptivo, primero se realizó una medición cuantitativa y posteriormente se aplicaron entrevistas cualitativas. Los resultados indican que el personal de la maquiladora se encuentra muy satisfecho con las escalas: seguridad, utilización de habilidades, y logro. Por otra parte, se encontró poca satisfacción con las escalas: independencia, variedad, y creatividad. Con relación a la satisfacción en general, el resultado fue que el personal se encuentra satisfecho. El motivo de esta satisfacción se debe principalmente al programa de estímulos y recompensas por incrementos en los niveles de productividad. A pesar de estar satisfechos, los trabajadores perciben que las relaciones con sus jefes se dan muy poco. Además, sienten que los tiene muy vigilados pues lo único que les

¹ Doctor en Ciencias Administrativas, Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche, rmpatron@uacam.mx

² Doctor en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo, Instituto Tecnológico Superior de Calkiní, Campeche, rsantos@itescam.edu.mx

³ Doctora en Ciencias de la Administración, Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche, chmllane@uacam.mx

interesa a los gerentes es la productividad, que el trabajo salga adelante y que generen utilidades. Por tanto, -ante un mundo globalizado caracterizado por el utilitarismo económico- se sugiere que los gerentes de la maquiladora tomen en cuenta también otros factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, tales como las buenas relaciones humanas y sociales de tal forma que hagan sentir importantes a los trabajadores en beneficio de la maquiladora y de la localidad.

PALABRAS CLAVE: Ambiente laboral, comportamiento organizacional, cambio global

INTRODUCCIÓN

Los nuevos escenarios mundiales caracterizados por la globalización y el avance tecnológico han ocasionado cambios acelerados en las organizaciones. En el caso de las maquiladoras establecidas en México; estas empresas, al inicio de sus operaciones se dedicaban a actividades intensivas de mano de obra, operaban con tecnología rudimentaria y en condiciones precarias. Sin embargo, con el paso del tiempo se tuvieron que implementar diversas estrategias para mantenerse competitivas ante las nuevas exigencias del mercado, tales como: tecnología de punta, organización moderna y fuerza de trabajo equipada que incluye ingenieros y técnicos especializados (Carrillo 2004, Contreras y Hualde 2004).

A pesar de los avances tecnológicos y de mercado, se hace necesario que las maquiladoras tomen en cuenta también a los trabajadores como seres humanos realizando estudios sobre su calidad de vida y bienestar. Estudiar la satisfacción laboral en las maquiladoras es importante porque este concepto constituye un indicador de calidad que influye en el estado de ánimo de los empleados y repercute en los niveles de productividad, ausentismo y costos. Por tanto, las maquiladoras requieren tener empleados satisfechos que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Este tipo de investigaciones permiten contar con información de apoyo útil para la planeación estratégica y la toma de decisiones directivas de cambio y desarrollo organizacional que contemplen mejoras en las condiciones de trabajo, en los comportamientos y en la satisfacción con el trabajo.

La actividad maquiladora en México

Según Martínez (1983) en México, la decisión de participar en la actividad de ensamble con empresas de Estados Unidos se dio en el año de 1964, como consecuencia de las facilidades fiscales de las fracciones 806.30 y 807.00 de la Tarifa de Importaciones de ese país. La creación del programa de maquiladoras en México se basó en que parte de la mano de obra subocupada se desplazaba a Estados Unidos en busca de mejores salarios, además de que se había dejado desempleados a 200,000 trabajadores como consecuencia de la terminación del Programa de Braceros establecido con Estados Unidos, asimismo, influyó el fuerte déficit acumulado por la balanza de pagos de México.

Al principio la legislación establecía que las empresas maquiladoras de exportación se asentaran en la zona fronteriza del norte mexicano, pero a partir de 1972 el Gobierno Federal decretó que las empresas de este ramo industrial podrían establecerse en todo el país. En 1965 había 12 plantas en México que empleaban a 3 000 trabajadores y en el año de 1981 llegó a 605 plantas con 130 973 empleados. El período de mayor crecimiento del sector abarca de 1985 a 2000, pues a finales del año 2000 había 3,703 plantas y 1'300,000 trabajadores, convirtiéndose en la principal fuente de empleo industrial y la segunda en generación de divisas, asimismo, llegaron a representar la mitad de las exportaciones mexicanas y el 40% del empleo manufacturero. A finales del año 2000 el número de maquiladoras empezó a decrecer hasta 2003 y cuando la economía de Estados Unidos empezó a recuperarse la tendencia se

revirtió en parte, a mediados del 2006 se tenían 2,822 plantas y 1'223,180 empleos (INEGI 2006) (Contreras y Munguía, 2007)

Martínez (1983) indica que existen opiniones encontradas en cuanto a la actividad maquiladora en México, pues algunos estudios la consideran de grandes beneficios para la economía nacional, debido a que con bajas inversiones por trabajador y mínima inversión de recursos financieros se logran generar empleos y divisas. Por otro lado, otras investigaciones sobre las maquiladoras manifiestan que en esta actividad existe explotación de la mano de obra y facilidad para que las divisas generadas vuelvan a salir del país.

Ventajas regionales de las maquiladoras

Conteras y Munguía (2007) señalan que desde el momento de su creación, las maquiladoras han tenido un proceso evolutivo en cuanto a capacidades tecnológicas y organizacionales. La utilización de tecnologías avanzadas produjo un cambio en la fuerza de trabajo, al requerir empleados más calificados, técnicos e ingenieros. Contreras (2000) indica que el crecimiento de la industria requirió contratar gran cantidad de administradores y gerentes con una participación cada vez mayor de mexicanos. Asimismo, existen experiencias de aprendizaje industrial acumuladas por las regiones donde se han asentado las maquiladoras.

Según Ohno y Okamoto (1994) la acumulación de competencias tecnológicas termina por convertirse en una ventaja competitiva regional. Estos procesos de aprendizaje surgen en el contexto de las presiones competitivas del mercado global, pues las empresas transnacionales requieren transferir capacidades técnicas y gerenciales a sus filiales y proveedores locales, para cumplir con sus estándares de calidad y disminuir sus costos de operación.

Desde los años 90's las empresas transnacionales empezaron a descentralizar algunas de sus funciones tales como la toma de decisiones y actividades de investigación y desarrollo, en busca de ventajas estratégicas, por ejemplo; dotación del capital humano, incremento de las ventas en mercados locales y cumplimiento de requisitos comerciales y legales (Eden y Monteils, 2002). Por su parte Alonzo, Carrillo y Contreras (2002) refieren que en México la transferencia de la ingeniería de procesos y productos, así como de las principales funciones gerenciales se encuentran muy avanzadas, a diferencia de las actividades de investigación y desarrollo que aún son incipientes (Contreras y Kenney, 2002).

A pesar de los avances en las capacidades y experiencias acumuladas por las maquiladoras regionales, no se vislumbra la existencia de una política industrial que tenga la capacidad de coordinar estos esfuerzos con una estrategia global de desarrollo económico, para crear industrias locales que permitan generar encadenamientos productivos y transferencia tecnológica, aprovechando la presencia de las maquiladoras, como lo hicieron los países asiáticos donde las maquiladoras sirvieron de base para crear sus propias industrias automotrices, electrónicas, y textiles entre otras, así como en la India e Irlanda en industrias ligadas a las tecnologías de la información (Contreras y Munguía, 2007).

Desarrollo regional y local de las maquiladoras

Millán (2014) señala que a pesar de los detractores que tiene la industria maquiladora a nivel nacional, su aportación al desarrollo económico regional es importante ya que a este nivel mantiene el empleo formal. Asimismo, contribuye mediante proyectos de responsabilidad social, aspectos sociales, de convivencia y sustentabilidad.

Según Mendoza (2007) desde el punto de vista económico y regional las maquiladoras han sido un paliativo para solucionar los problemas de la gente del campo y de algunos centros urbanos,

pues provee de recursos y ocupación laboral a la población. Esto ha permitido que los trabajadores de las maquiladoras cuenten con un mayor poder adquisitivo y una mejor alimentación para sus hijos. Los comercios de la localidad también se han visto beneficiados con una pequeña pero importante reactivación económica. Sin embargo, en algunas ocasiones las maquiladoras han contratado a jóvenes que dejan de estudiar para incorporarse al proceso productivo, motivados por un sueldo inmediato y perdiendo de esta manera sus oportunidades de estudio y superación. Al trabajar las mujeres en las maquiladoras sus hijos quedan abandonados o bien al cuidado de los abuelos o los tíos, sin recibir la atención adecuada, repercutiendo en el ámbito cultural y social. Otro aspecto relevante es que la jornada laboral en las maquiladoras es de más de ocho horas dejando poco espacio para convivencia familiar. Además, los trabajadores son supervisados de manera rígida y se encuentran muy limitados en sus derechos, lo que los agota y estresa.

Por otra parte, las maquiladoras no han logrado promover la incorporación de las empresas locales a las cadenas productivas globales, lo que dificulta la generación de empleos necesarios para un crecimiento dinámico y sustentable. Se hace necesario buscar estrategias para lograr que las empresas locales se conviertan en exportadoras dentro de distintas áreas. Así como también, reforzar e incrementar los encadenamientos productivos mediante programas eficientes de desarrollo de proveedores de calidad mundial con la finalidad de elevar el valor agregado de la industria maquiladora.

Asimismo, cabe señalar que existe poca información estadística sobre la calidad del empleo que generan, su aportación a las arcas públicas tanto regionales como nacionales, la inserción y profundidad de los avances tecnológicos de las industrias que atraen, y su contribución al producto nacional y al desarrollo socioeconómico nacional (Millán, 2014).

La industria maquiladora en Campeche

Sandoval (2003) señala que a principios de los años 80's se implementaron una serie de medidas que permitieron el asentamiento de las maquiladoras en la península de Yucatán; tales como a) una campaña publicitaria sobre la cercanía de la península con diversos puertos de Estados Unidos a través del Golfo de México, b) el bajo costo de mano de obra, c) los bajos índices de rotación y ausentismo del personal, y d) la simplificación de trámites fiscales para iniciar actividades, entre otras.

Particularmente, en el estado de Campeche durante el período de 1996 a 2003 se instalaron 18 maquiladoras textiles, propiciando la generación de 8 mil fuentes de empleo. El mandatario estatal de aquella época señaló que desde el inicio de su administración se puso en marcha una política económica para fortalecer la entidad y dejar atrás el concepto de que sólo se dependiera de una actividad productiva, impulsando un programa de atracción de inversiones que generara el establecimiento de importantes industrias, y que adicionalmente propicien derrama económica y la creación de otras fuentes de empleo en las ramas de servicios y comercial de la localidad (García, 2002).

Debido a la crisis económica de Estados Unidos, varias empresas maquiladoras establecidas en el estado de Campeche empezaron a cerrar sus puertas despidiendo a un gran número de empleados. Sin embargo, se espera un repunte en la actividad con la posibilidad de aumentar el número de empleos al elevarse la demanda de sus productos de exportación. El Secretario de Desarrollo Económico del Estado de Campeche manifestó que se ha avanzado en la entidad con la reactivación de la industria de la maquila, pues de 2016 a 2017 se pusieron en funcionamiento cuatro nuevas maquiladoras, ofreciendo empleo a un segmento importante de la población desempleada, con cierto tabulador de sueldos en función de su escolaridad. Agregó que la rehabilitación de las naves industriales es muy importante para la localidad ya

que forma parte del nuevo Programa de Reactivación Económica por lo que se le apostó a la rehabilitación de la infraestructura existente (Vertiente Global, 2017).

Satisfacción laboral

El interés por los estudios de satisfacción laboral se intensificó a partir de los años 30's y ha ido evolucionando con una preocupación creciente por la calidad de vida laboral y el desarrollo personal del individuo (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010).

De acuerdo con Rodríguez (2003) varios investigadores tales como Maslow, 1954; Herzberg, 1959; McGregor, 1960; McClelland, 1961; Skinner, 1972; C. Nayle y D. Ilgen, 1984; y Vroom, 1996, han estudiado la satisfacción laboral y los efectos que en las organizaciones produce la insatisfacción, lo que significa que existen diversos factores que pueden influir en el comportamiento de los trabajadores de una empresa. Así, por ejemplo; Blum y Naylor (1990) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes de los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia, las condiciones, las oportunidades, el reconocimiento, la evaluación, las relaciones sociales, la resolución de queja, la justicia y otros conceptos similares.

Por tanto, son numerosas las definiciones y las variables que se incluyen en el término "satisfacción laboral". Como indican Abrajan, Contreras, y Montoya (2009) la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. Además, la satisfacción laboral puede ser: a) intrínseca, cuando se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan y b) extrínseca, cuando se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, tales como las prestaciones y el salario.

Para Tellez (2011) la satisfacción laboral se explica por factores intrínsecos que tienen el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, ya que pueden compensar las necesidades de desarrollo psicológico, de tal forma que el trabajador se interesa en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmar su individualidad y lograr objetivos, pero cuando no existen oportunidades de desarrollo psicológico, experimentarán ausencia de satisfacción.

Por otra parte, la insatisfacción laboral se encuentra asociada a factores extrínsecos, de tal forma que su ausencia o poca presencia causa insatisfacción y su mejora elimina la insatisfacción, pero no causa satisfacción. Por ejemplo; un aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción del trabajador, pero al poco tiempo dejaría de ser un motivador. Lo que significa que las mejoras de los factores extrínsecos son necesarias pero no dan satisfacción, ya que para motivar al personal es preciso la participación, el trabajo desafiante, el reconocimiento, el logro, el crecimiento, la responsabilidad y el progreso entre otros aspectos.

Por su parte Dawis y Lofquist (1992), explican la satisfacción laboral a través la Teoría de Ajuste al Trabajo de Minnesota, la cual se basa en los métodos de la psicología sobre las diferencias individuales y el análisis estadístico para explicar la variación, reconoce que cada persona es diferente una de otra, y que el medio ambiente en el que se desempeña también es diferente para cada una. Estos autores definen la satisfacción laboral del individuo “como una condición afectiva agradable, resultado de su valoración, de la manera en que la situación experimentada en el trabajo resuelve sus necesidades, valores y expectativas” (Dawis y Lofquist, 1992: 72).

La Teoría de Ajuste al Trabajo ha conducido al desarrollo de instrumentos, materiales y monografías para la investigación dentro de los cuales se encuentra el Cuestionario de

Satisfacción de Minnesota (MSQ), que establece el grado en el que los requerimientos del trabajador son satisfechos por el ambiente de trabajo.

Por otra parte, de acuerdo con Spector (1997) entre las escalas más usadas por los investigadores para medir la satisfacción laboral, se encuentran: el Índice Descriptivo del Trabajo (JDI), el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), el Estudio Diagnóstico del Trabajo (JDS) y la Escala del Trabajo en General (JIG). El cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), es un instrumento muy conocido y utilizado. El MSQ, es útil en el asesoramiento de estudios complementarios y en la generación de información sobre los reforzadores en el trabajo.

Investigaciones de satisfacción laboral con el MSQ

Un estudio de satisfacción laboral realizado por Kirk (1990) entre tutores de escuelas primarias en Virginia, Estados Unidos concluyó que la mayoría de los tutores estaban satisfechos con sus trabajos. En cuanto a las dimensiones del instrumento MSQ, encontró alta satisfacción en servicio social y creatividad, y baja satisfacción en cuestión de políticas y prácticas del sistema escolar, así como en desarrollo y compensación.

Adcock (1992) estudió la satisfacción laboral de supervisores escolares en Arkansas, Estados Unidos con el MSQ, encontrando que el nivel de satisfacción total de los supervisores escolares fue de 83.22 %. Lehman (1991) también empleó el MSQ y encontró un nivel alto de satisfacción en los directores de escuelas de nivel medio en Indiana, Estados Unidos.

Newby (1999) investigó la satisfacción laboral de los directores de escuelas medias en Virginia, Estados Unidos, empleando el cuestionario MSQ en su forma larga. La cuenta general de la satisfacción para los participantes indicó que se encontraron satisfechos con sus trabajos M =

3.65, SD = 57. El servicio social alineó mucha satisfacción $M = 4.19$, SD = 73, y la remuneración alineó poca satisfacción $M = 2.83$, SD = .94.

Green (2000) administró el cuestionario MSQ en su forma larga para medir los niveles de satisfacción de las 20 facetas del trabajo y la satisfacción general de los coordinadores, de los colegios técnicos comunitarios en los Estados Unidos; encontrando que los trabajadores estaban generalmente satisfechos con sus actividades ($M = 78$). Las facetas del trabajo de mucha satisfacción fueron: servicio social ($M = 22.30$), creatividad ($M = 21.28$), y logro ($M = 21.26$). Asimismo, las facetas del trabajo de poca satisfacción fueron: desarrollo ($M = 16.60$), remuneración ($M = 16.27$) y políticas y prácticas de la institución ($M = 15.75$).

De Mato (2001) realizó un estudio en Virginia, Estados Unidos para determinar el nivel actual de satisfacción laboral de los tutores de las escuelas primarias y los comparó con los tutores examinados en 1995 y 1988. El 90.9 % de los tutores examinados indicó que estaba satisfecho o muy satisfecho con sus trabajos, mientras que el 9.1% indicó que estaba muy descontento; el aspecto con mayor descontento fue el de remuneración. En cuanto a la comparación, el nivel total de la satisfacción laboral fue similar a la encontrada en 2001, aunque con cierta variación. Seis áreas produjeron mucha satisfacción en los tres estudios: servicio social, valores morales, creatividad, actividad, variedad y utilización de habilidades. En los tres estudios, los tutores expresaron poca satisfacción con tres áreas: remuneración, políticas y prácticas de la institución y desarrollo.

Planteamiento del problema, objetivo y justificación.

El estudio se realizó en una maquiladora ubicada en el sureste de México. Esta empresa inició sus operaciones en Pakistán hace 40 años y en el año de 1998 -como parte de su plan de crecimiento- inicia actividades en el Estado de Campeche, al año siguiente da inicio a sus

operaciones de manufactura contratando a más de 200 personas entre obreros, personal administrativo y de mantenimiento. Actualmente, cuenta con 460 empleados entre obreros y administrativos, la empresa tiene una de las estructuras más grande de fábricas de ropa al mayoreo de adultos y niños de la república mexicana. En el sentido de las exportaciones, la organización exporta al mayoreo ropa de adulto e infantil a las naciones que son potencias, la principal de esta es a Estados Unidos de América, secundada por Canadá y seguida por las potencias Japón y China, donde se abastecen cada determinado tiempo por la empresa.

Esta maquiladora tiene como visión ser líder global en soluciones de textiles y prendas de vestir integrados verticalmente y en el desarrollo de servicio completo de proyectos inmobiliarios. Además, tiene como objetivos ser competitiva a nivel mundial a través de una calidad superior, el enfoque centrado en el cliente y la innovación continua. Además, es reconocida a nivel mundial, por su gran participación en el desarrollo de sus empleados. En el caso de la sucursal ubicada en el sureste de México, se observa que existe motivación a los trabajadores a través de premios de puntualidad y asistencia que se entregan constantemente a los trabajadores que cumplen con los requisitos establecidos. Así mismo, los supervisores con una antigüedad de 5 a 10 años de servicio reciben incentivos económicos como recompensa por sus esfuerzos. Es conveniente mencionar que el mayor reconocimiento que la empresa señala es la satisfacción de sus clientes en todo momento.

A pesar de la incertidumbre económica mundial esta empresa maquiladora se ha mantenido a la vanguardia adecuándose a los tiempos modernos de tal forma que actualmente se ha convertido en una corporación multinacional privada. Sin embargo, la mejora de la maquiladora necesita reconocer y superar no sólo los obstáculos económicos y técnicos, sino también, aquellos relacionados con la satisfacción de sus trabajadores, la cual puede estar afectando el desarrollo, la productividad y la competitividad de la misma. Los estudios de satisfacción laboral

constituyen elementos indispensables para la planeación estratégica, pues permite tomar decisiones para la mejora de los comportamientos y las condiciones de trabajo. Así, por ejemplo, los directivos pueden mejorar la motivación, o bien hacer que la gente se sienta parte de la organización y encuentre un desarrollo personal y profesional, entre otros aspectos. Por tanto, se decidió realizar el presente estudio, teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los trabajadores para la mejora de la maquiladora.

La investigación contribuye a la literatura sobre estudios de empresas maquiladoras y a encontrar el grado de satisfacción que tienen los empleados con la finalidad de que los encargados de la toma de decisiones fortalezcan sus planes de trabajo en beneficio de un mejor desempeño del personal que coadyuve al desarrollo económico y sustentable de su localidad y de México.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Este estudio es exploratorio y descriptivo, primero se realizó una medición cuantitativa y posteriormente se aplicaron entrevistas cualitativas mediante preguntas semiestructuradas con la finalidad de profundizar en los resultados obtenidos. El estudio cualitativo permitió “reforzar teorías e identificar cuestiones críticas para investigaciones futuras” (Stake, 1994, p. 245). El diseño es no experimental con enfoque transversal, ya que no se tiene injerencia en los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Participantes.

De un universo de 460 trabajadores, se calculó una muestra con 95% de confiabilidad y un error máximo permitido de 5% con probabilidades p y q de 0.5 respectivamente. Se obtuvo una muestra de 210 trabajadores, de los cuales 133 son obreros y 72 son administrativos. Se

considera que este tipo de personal es el que mejor puede percibir la satisfacción laboral de la maquiladora.

Instrumento

Se administró el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967). Este instrumento fue seleccionado porque es uno de los más utilizados y conocidos por los investigadores, además de que es útil en el asesoramiento de estudios complementarios y en la generación de información sobre los reforzadores en el trabajo. Por tanto, es acorde al objetivo del estudio.

El manual del MSQ, reporta datos de confiabilidad y de validez, que indican que, el instrumento es apropiado para ser usado en la investigación y en la práctica. La confiabilidad fue valorada en dos aspectos: consistencia interna y estabilidad. La prueba de confiabilidad de consistencia interna se aplicó a las 21 escalas, administradas a 27 grupos normativos, utilizando el método de análisis de varianza de Hoyt's. De los 567 coeficientes de confiabilidad investigados, el 83% fueron de .80 o más y solamente el 2.5 % fueron más bajos que .70. Los resultados obtenidos reportan que en general, las escalas del MSQ, tienen un coeficiente de confiabilidad de consistencia interna adecuada.

La evidencia para la validez del MSQ se deriva de los estudios de validación de constructo en torno al cuestionario de Importancia de Minnesota (MIQ), basado en la Teoría de Ajuste al Trabajo. Se realizaron una serie de estudios con las escalas del MSQ, como variables dependientes, para ser predichas de la relación entre las necesidades vocacionales, medidas por el MIQ y los niveles estimados de reforzadores ocupacionales.

El MSQ requiere cinco minutos para ser contestado. Contiene 20 reactivos, clasificados en 20 necesidades psicológicas, dentro del ambiente laboral: Servicio social, creatividad, valores morales, independencia, variedad, supervisión-relaciones humanas, utilización de habilidades, estatus social, políticas y prácticas de la institución, autoridad, seguridad, remuneración, condiciones de trabajo, desarrollo, supervisión técnica, compañeros de trabajo, responsabilidad, reconocimiento, logro y actividad. (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967). Los reactivos pueden ser contestados seleccionando una de las cinco categorías de respuesta: 1) no satisfecho, 2) poco satisfecho, 3) satisfecho, 4) muy satisfecho, y 5) extremadamente satisfecho. El análisis estadístico del MSQ reportó un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de .80.

Procedimiento

El análisis de los datos se realizó mediante el siguiente proceso:

- a) Se solicitó la autorización de los dueños de la maquiladora para realizar el estudio con su personal. Además, se contó con la ayuda de estudiantes de una universidad pública de la localidad. Los cuestionarios se administraron en la maquiladora mediante previa cita. Se requirieron de tres sesiones para completar la recolección de datos de todo el personal. Con la información obtenida se creó una base de datos y se capturaron los mismos utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS (Statistic Package for Social Science) versión 17.0 para Windows.
- b) Se analizaron los datos obtenidos utilizando estadística descriptiva, tomando como medida de tendencia central la media y como medida de dispersión la desviación estándar.
- c) Se elaboró una guía de entrevista semiestructurada para profundizar sobre los resultados obtenidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Medición cuantitativa

En la Tabla 1 se presentan los resultados del grado de satisfacción laboral, con base en la administración del MSQ.

Tabla 1

Escalas de necesidades y satisfacción general del personal

Escala	N	Media	Desviación Estándar
Actividad	210	3.29	.21
Independencia	210	2.82	.13
Variedad	210	2.82	.28
Estatus social	210	3.65	.11
Supervisión - relaciones humanas	210	3.53	.17
Supervisión técnica	210	3.65	.11
Valores morales	210	2.94	.33
Seguridad	210	4.00	.70
Servicio social	210	3.59	.93
Autoridad	210	3.06	.19
Utilización de habilidades	210	4.00	.79
Políticas y prácticas de la empresa	210	3.76	.14
Remuneración	210	3.06	.29
Desarrollo	210	2.94	.08
Responsabilidad	210	2.94	.14
Creatividad	210	2.82	.39
Condiciones de trabajo	210	3.53	.94
Compañeros de trabajo	210	3.88	.69
Reconocimiento	210	3.59	.93
Logro	210	3.94	.14
Satisfacción general	210	3.39	.63

Fuente. Resultados de la investigación con el paquete estadístico SPSS, versión 17.0 para Windows.

En la Tabla 1, se observan las necesidades psicológicas que resultaron estar siendo satisfechas en mayor y menor grado en la empresa maquiladora. Se encontró que el personal está muy satisfecho en las escalas: a) seguridad (4.00), b) utilización de habilidades (4.00), y c) logro (3.94). Por otra parte, los empleados indicaron poca satisfacción con: a) independencia (2.82), b) variedad (2.82), y c) creatividad (2.82). Con relación a la satisfacción general, el resultado fue que el personal se encuentra satisfecho (3.39).

Evaluación cualitativa

Al entrevistar a los trabajadores sobre los resultados de la encuesta revelaron que se encuentran muy satisfechos por la manera en que su trabajo les otorga cierta seguridad y estabilidad laboral. Una trabajadora afirmó que siente que la empresa les provee de un futuro más seguro con relación a los despidos y cambios que se dan en otros trabajos y agregó: “estoy satisfecha en cuanto a los cuidados, no nos dejan entrar sin cubre bocas y lentes de protección que la maquiladora nos da”. También mencionaron que están muy satisfechos por la oportunidad que les otorga la maquiladora para hacer algo en lo que utilicen sus capacidades, de acuerdo a lo que saben hacer mejor. Un empleado cortador de silueta comentó: “si algo anda mal, estamos preparados para saber qué hacer y cómo hacerlo”. Además, les causa mucha satisfacción ver los resultados del trabajo que realizan y están orgullosos de hacer un trabajo que vale la pena porque dan lo mejor de sí. Al respecto, una operaria dijo: “si llego temprano y produzco más, el día de pago me voy feliz a casa”.

Asimismo, los trabajadores manifestaron poca satisfacción con relación a la falta de oportunidades para trabajar de manera individual y lejos de los demás. Una trabajadora de bastilla comentó: “prefiero trabajar sola, pues me concentro más en mis labores”. Están poco satisfechos con la rutina del trabajo pues explicaron que les impide hacer cosas diferentes que quisieran hacer de vez en cuando. Un operario hilador manifestó: “andamos como en ‘molde’, siempre hacemos lo mismo y todo sigue igual” otro hilador indicó: “nuestro trabajo se encuentra mecanizado, parecemos parte de las máquinas”. También aclararon que sienten poca satisfacción por la falta de oportunidades para ensayar alguna de sus propias ideas, hacer cosas nuevas, diferentes y originales o bien, desarrollar mejores formas y métodos de trabajo. Un operario tapa costuras enfatizó: “nos vigilan demasiado, es muy difícil tratar de hacer las cosas de manera diferente”, otro empleado de costura manifestó: “uno aprende rápido los

métodos y después empieza a hacer las cosas inconscientemente, no hay cabida para la creatividad”.

Análisis de la relación con el desarrollo regional y local

La maquiladora ha logrado subsanar las necesidades de empleo formal y ha incrementado el consumo de bienes y servicios que ofrecen los comercios de la localidad, lo que ha beneficiado de alguna manera el aspecto económico y social de la localidad y sus habitantes. Sin embargo, para avanzar aún más en el desarrollo regional y local es indispensable el cambio de actitud de los directivos, pues los trabajadores perciben cierta conducta fría o de indiferencia hacia ellos, lo que repercute en los niveles de productividad y en el bienestar del personal. Desde el punto de vista social y económico lo importante es que tanto la empresa maquiladora como los trabajadores y la localidad obtengan resultados de beneficio mutuo al momento de alcanzar sus objetivos. Por lo que se hace énfasis en incrementar los niveles de la satisfacción laboral que todos los actores deben tener en el desempeño de sus funciones para aumentar la productividad e influir en un mayor desarrollo regional y local.

CONCLUSIÓN

Aunque el trabajo de la empresa maquiladora se caracteriza por el exceso de normatividad, el trabajo rutinario y la mecanización de los procesos productivos, el personal de la maquiladora se encuentra satisfecho. El motivo de esta satisfacción se debe principalmente al programa de estímulo y recompensas por incrementos en los niveles de productividad que tiene la empresa. Lo que permite que en base al esfuerzo de los trabajadores obtengan un mejor ingreso y reconocimiento por el trabajo bien realizado, pues la mayoría de los trabajadores señala que el día de pago se van felices a sus casas. Sin embargo, los requerimientos de la fuerza laboral no pueden ser totalmente satisfechos mediante el programa de estímulos y recompensas.

A pesar de estar satisfechos, los trabajadores perciben que las relaciones con sus jefes se dan muy poco, pues sólo se limitan a tratar los asuntos indispensables del trabajo y en ocasiones - cuando visitan el área de trabajo- no se nota su presencia. Además, sienten que los tiene muy vigilados pues lo único que les interesa a los gerentes es la productividad, que el trabajo salga adelante y generen utilidades. No obstante, para los trabajadores tiene un gran valor sentirse aceptados por sus jefes, saber que son tomados en cuenta y que su trabajo es importante.

Por tanto, -ante un mundo globalizado caracterizado por el utilitarismo económico- se sugiere que los gerentes de la maquiladora tomen en cuenta también otros factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, tales como las buenas relaciones humanas y sociales. Esto es consistente con Barroso y García (2009) quien señala que algunos incentivos no monetarios pueden ser la visita de los gerentes a su centro de trabajo, una felicitación o un cumplido por parte del supervisor o gerente, entre otros. Es decir, se propone que los gerentes se involucren más con el personal y mantengan relaciones humanas efectivas de tal forma que les permita conseguir la unidad de los trabajadores y el logro de objetivos más satisfactorios. La satisfacción del personal es muy importante, pues su estado de ánimo influye en el cumplimiento de los objetivos de la organización con eficiencia y eficacia.

Debido a que este estudio es exploratorio y descriptivo con enfoques cuantitativo y cualitativo, se sugiere realizar mayor investigación sobre el tema, de tal forma que puedan observarse resultados más sólidos en este tipo de empresas. Otros estudios podrían profundizar más sobre los resultados obtenidos, en beneficio de las empresas maquiladoras y de la sociedad en su conjunto.

REFERENCIAS

- Blum, M., y J. Naylor,** (1990). *Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª. Ed.) México, Trillas.
- Contreras, O.,** (2000). *Empresas globales, actores locales. Producción flexible y aprendizaje industrial en las maquiladoras.* México, El Colegio de México.
- Dawis, R. & LI Lofquist,** (1992). *A psychological theory of work adjustment* [Una teoría psicológica del ajuste del trabajo]. Minneapolis, M. N., EE. UU, University of Minnessota Press, UMI.
- Hernández, R., Fernández, C. y M. Baptista,** (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México, McGraw Hill.
- Rodríguez, J.,** (2003). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas.* México, Thomson.
- Spector, P.,** (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences,* Thousand, Oaks, Sage.
- Stake, Robert.,** (1994). "Case studies". pp 236-247 in Norman K. Denzin (1994). *Handbook of Qualitative Inquiry.* Thousand Oaks, CA.
- Ohno, Koichi y Yumiko Okamoto,** (1994). *Regional Integation and Foreign Direct Investment: Implications for Developing Countries.* Tokyo, Institute of Developing Economies.
- Contreras, O. y Kenney, M.,** (2002). "Global Industries and Local Agents: Becoming a World Class Manager in the Mexico–USA Border Region", en *Communities Across Borders*, compilado por Paul Kennedy y Victor Roudometof, pp. 129–142. London and New York, Routledge.
- Eden, Lorraine y Antonie Monteils,** (2002). "Regional Integation: NAFTA and the Reconfiguration of North American Industry", en *Regions, Globalization and the Knowledge–Based Economy*, editado por John H. Dunning, 170–219. Oxford, Oxford University Press.
- Alonso, J., Carrillo J. y Contreras O.,** (2002). "Aprendizaje tecnológico en las maquiladoras del norte México", en *Frontera Norte, XIV* (27): pp. 43–82.

Contreras, O. y A. Hualde, (2004). “El aprendizaje y sus agentes. Los portadores del conocimiento en las maquiladoras del norte de México”, en *Estudios Sociológicos*, (64), pp. 79–121.

Abrajan M., Contreras J., y S. Montoya, (2009). “Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa”, en *Enseñanza e Investigación en Psicología*, [En línea], vol. 14, número 1, pp. 105-118, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29214108.pdf> [Accesado el 15 de enero de 2017]

Barroso, F. y B. García, (2009). “Calidad de vida laboral y equidad en empresas maquiladoras textiles yucatecas. Estudio de caso: avance de investigación” en *Revista Panorama Administrativo*. [En línea], vol. 4, No. 7, pp. 73-96, disponible en: <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2009/no7/5.pdf> [Accesado el 20 de enero de 2017]

Chiang, M., Méndez, G., y G. Sánchez, (2010). “Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail”. en *Theoria*. [En línea], vol. 19 (2), pp. 21-36, disponible en: <http://realyc.uaemex.mx/612/61252457.pdf> [Accesado el 13 de marzo de 2017]

Contreras, O., y L. Munguía, (2007). “Evolución de las maquiladoras en México. Política industrial y aprendizaje tecnológico”, en *Región y sociedad*. [En línea], vol. 19, disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252007000400005 [Accesado el 13 de marzo de 2017]

Martínez, M., (1983). “Ventajas e inconvenientes de la actividad maquiladora en México. Algunos aspectos de la subcontratación internacional”, en *Comercio Exterior*, [En línea], vol. 33, número 2, pp. 146-151, disponible en: <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/231/5/RCE5.pdf> [Accesado el 15 de mayo de 2017]

Tellez, V., (2011). “Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado”, en *Nova Scientia*. [En línea], vol. 4, núm. 7, pp. 172-204, Universidad de

la Salle Bajío, León, Guanajuato, México. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf> [Accesado el 10 de marzo de 2017]

Adcock, P., (1992). *A comprehensive study concerning the job satisfaction of Arkansas school superintendents*. Disertación doctoral no publicada, East Texas State University, Commerce, Texas, EE. UU.

De Mato, D., (2001). *Job satisfaction among elementary school counselors in Virginia: Thirteen years later*. Disertación doctoral no publicada, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia, EE. UU.

Green, J., (2000). *Job satisfaction of Community Collage Chairpersons*. Disertación doctoral no publicada, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia, EE. UU.

Kirk, D. (1990). *Job satisfaction among elementary school counselors in Virginia*. Disertación doctoral no publicada, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia, EE. UU.

Newby, J., (1999). *Job satisfaction of middle school principals in Virginia*. Disertación doctoral no publicada, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia, EE. UU.

García, N., (2002). "Inauguran maquiladora textil en Campeche", en *Crónica.com.mx*. [En línea] 31 de octubre de 2002, disponible en: <http://www.cronica.com.mx/notas/2002/32157.html> [Accesado el 13 de junio de 2017]

Vertiente global, (2017). "Maquiladoras inician operaciones en Campeche: SEDECO", en *Redacción*. [En línea] 12 de enero de 2017, disponible en: <http://vertienteglobal.com/?p=82073> [Accesado el 20 de junio de 2017]

Millán, J. A., (2014). "Análisis. El impacto regional de la industria maquiladora", en *El Universal.mx Cartera* [En línea] 21 de enero de 2014, disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/finanzas-cartera/2014/impreso/el-impacto-regional-de-la-industria-maquiladora-107576.html> [Accesado el 23 de agosto de 2017]

Mendoza, M. (2007). "Costos y Beneficios de la industria maquiladora de exportación de Yucatán. Su efecto en el desarrollo regional". [En línea]. XI Congreso internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, A. C., disponible en: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P19T5.pdf> [Accesado el 24 de agosto de 2017]

Sandoval, J., (2003). "Trabajadores migrantes y de la industria maquiladora en el área de libre comercio de América del Norte". [En línea], Primer Coloquio Internacional. Migración y Desarrollo: transnacionalismo y nuevas perspectivas de integración, disponible en: http://meme.phpwebhosting.com/~migracion/primer_coloquio/2_2.pdf [Accesado el 13 de marzo de 2017]

Carrillo, J., (2004). "Principales estadísticas de la industria maquiladora". Encuesta sobre aprendizaje tecnológico y escalamiento industrial, Tijuana, El Colegio de la Frontera Norte

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), (2006). "Estadística de la industria maquiladora de exportación", Banco de Información Económica, [En línea], disponible en: <http://dgcnesyp.inegi.gob.mx/cgi-win/bdieintsi.exe> [Accesado el 15 de abril de 2017]

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, LI., (1967). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Work Adjustment Project, Industrial Relations Center", University of Minnesota, Minneapolis, M.N.: The Vocational Rehabilitation Administration.