



Revista de Gestión Empresarial
y Sustentabilidad

<http://rges.umich.mx>



Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Industria Maquiladora en la Ciudad de Tijuana

Irma Gabriela Orozco González¹
Gustavo Rodríguez Miranda²
Imelda Yáñez Ruiz³

¹Universidad Tecnológica de Tijuana, irma.orozco@utijuana.edu.mx

²Universidad Tecnológica de Tijuana, gustavo.rodriguez@utijuana.edu.mx

³Universidad Tecnológica de Tijuana, imelda.yanez@utijuana.edu.mx

Satisfacción Laboral del Personal Operativo de la Industria Maquiladora en la Ciudad de Tijuana

Resumen

Tijuana, Baja California, es reconocida como una de las Ciudades del País que brinda bastas oportunidades laborales, al conjuntarse diversos factores, entre los que se puede mencionar la alta oferta de trabajo por parte de la industria maquiladora, pero especialmente en este ramo se observa que la permanencia del empleado en el trabajo sea muy volátil. La presente investigación es motivada para identificar aquellos elementos que pudieran influir en el empleado para a permanecer en su trabajo, eliminando la necesidad de buscar nuevos horizontes.

Palabras clave: Rotación, Satisfacción laboral, Industria Maquiladora

Abstract

Tijuana, Baja California, is recognized as one of the Cities of the Country that offers ample job opportunities, when several factors are combined, among which the high supply of work by the maquiladora industry can be mentioned, but especially in this field it is observed that the permanence of the employee in the work is very volatile. The present investigation is motivated to identify those elements that could influence the employee to remain in his work, eliminating the need to look for new horizons.

Keywords: Rotation, Job satisfaction, Maquiladora Industry

Introducción

Desde la llegada de la Industria Maquiladora de Exportación a la Ciudad de Tijuana, se ha observado la dificultad para mantener una plantilla laboral estable, ya que la rotación de personal ha estado siempre a la orden del día, y aunque la tendencia está a la baja, la última cifra reportada es del 10 al 12 %, tema que motiva la presente investigación en la que se pretende conocer la opinión del trabajador operativo de la industria maquiladora, conocer sus impulsores y expectativas, de tal manera que se puedan identificar áreas de

oportunidad para promover la permanencia del trabajador en las empresas, redundando en especialización la del trabajador y ahorro a mediano plazo para la empresa.

La investigación es de tipo experimental cuantitativa utilizando una muestra finita de 384 empleados en la industria maquiladora, estratificando en los cuatro parques industriales más importantes de la Ciudad, Parque Industrial Otay, Parque Industrial El Águila, Parque Industrial Pacífico y Parque Industrial Florido.

Objetivo General y Específicos

Identificar la percepción que actualmente tiene el empleado operativo de la Industria maquiladora.

Objetivos Específicos

- a) Conocer el nivel de satisfacción del colaborador operativo.
- b) Identificar áreas de oportunidad de la industria maquiladora en relación al personal operativo.

Marco Teórico

En la actualidad uno de los grandes retos que se presenta a las empresas para ser capaces de competir en los mercados, es el poder consolidar sus elementos técnicos y humanos. La presente investigación se centrará en los recursos humanos, que sin duda son uno de los componentes más importantes con los que cuenta una organización.

Chiavenato (2000) refiere que las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, etc. Las personas difieren entre sí y constituyen un recurso muy diversificado, en virtud de las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. En realidad, la palabra recurso presenta un concepto muy estrecho para abarcar a las personas, puesto que más que un recurso, ellas son participantes de la organización.

Partiendo de lo anterior se puede considerar a las personas como uno de los recursos más importante dentro de las organizaciones.

El proceso genérico de motivación según Porret (2010) comienza con una necesidad insatisfecha, la cual crea tensión (deseo de conseguir una cosa, una meta, un reconocimiento, un premio) que, a su vez, estimula impulsos en el interior del individuo. Estos impulsos generan un comportamiento de búsqueda tendente a encontrar aquello que desea que, si se alcanza, de satisfacción a la necesidad, lo que atenuara la tensión

El motivador más importante para el trabajador es el salario al que López (2015) lo define como la retribución económica que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

Este a su vez integra los pagos hechos por cuota diaria, las percepciones, gratificaciones, vivienda etc.

En el sentido más amplio no solo se refiere a retribuciones económicas sino que también a pagos efectuados en especie, pudiendo citar: Despensa, Vales (de cualquier tipo), Bonos, Prima vacacional, Aguinaldo, Comisiones, Propinas, Vivienda, Servicio de comedor, transporte o cualquier otra prestación adicional.

La Industria Maquiladora

Fue en España donde se acuña el término maquila, cuando con los dueños de los molinos, cobraban a los agricultores por procesar el trigo.

En la actualidad al hablar de maquila nos referimos a cualquier manufactura parcial, ensamble o empaque llevado elaborado por una empresa diferente al fabricante original.

La Industria Maquiladora de Exportación, nace en este País, en 1965 al brindar mano de obra por mucho debajo del costo que en Japón o Estados Unidos pagaran por la manufactura, estableciendo la Política de Fomento a la Industria Maquiladora de Exportación en el norte del país; con la instrumentación del Programa de Industrialización de la Frontera Norte, por parte del Gobierno Federal.

El mencionado programa responsabiliza a las maquiladoras de crear fuentes de empleo, fortaleciendo la balanza comercial del país, con el incremento del aporte neto de divisas, contribuyendo a la integración industrial internacional, aumentando la competitividad

internacional de la industria nacional y la capacitación de los trabajadores; impulsando el desarrollo y la transferencia de tecnología en el país.

Actualmente estos objetivos siguen vigentes, en los términos del Decreto para el Fomento y Operación de la Industria Maquiladora de Exportación de fecha primero de junio de 1998 y sus Reformas.

En 1966, se formaliza el programa y se construye el primer parque industrial en Ciudad Juárez, Chihuahua, el cual atrajo una empresa maquiladora dedicada a la manufactura de televisores; en 1968 se funda el segundo parque en el municipio de Nogales, Sonora, con una empresa cuyo giro de actividad fue la manufactura de plásticos.

En 1973 surgen los parques industriales en la frontera norte mexicana, en el que destaca Baja California con el mayor número de empresas.

La importancia de la maquiladora radica en que a partir de la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), las empresas maquiladoras de exportación son una fuente generadora de divisas para el país, generando un gran número de empleos en las ciudades fronterizas.

Con la consolidación de esta operación industrial da la oportunidad a los países en vías de desarrollo de incrementar la derrama económica tanto por la actividad comercial como por los puestos que ofrece.

De igual forma ha dado permitido que exista un desarrollo tecnológico, con la participación de los productos que en el país se producen en el mercado internacional.

Marco Contextual

Tijuana sigue siendo tierra de oportunidades recibiendo día a día a compatriotas y extranjeros (recordemos el caso de Haití y Honduras) ya que aunque se considera ciudad de paso, se convierte en el nuevo hogar de los que llegan.

La oferta de mano de obra y la situación geográfica de la Ciudad ha favorecido en gran medida el crecimiento y desarrollo de la industria maquiladora el cual comprende a las empresas que se dedican principalmente a la transformación mecánica, física o química de materiales o sustancias con el fin de obtener productos nuevos; al ensamble en serie de partes y componentes fabricados; a la reconstrucción en serie de maquinaria y equipo industrial, comercial, de oficina y otros, y al acabado de productos manufacturados mediante el teñido, tratamiento calorífico, enchapado y procesos similares. Asimismo, se incluye aquí la mezcla de productos para obtener otros diferentes, como aceites, lubricantes, resinas plásticas y fertilizantes. El trabajo de transformación se puede realizar en sitios como plantas, fábricas, talleres, maquiladoras u hogares. Estas unidades económicas usan, generalmente, máquinas accionadas por energía y equipo manual, el personal que se ocupa en este ramo es muy alto el cual se puede analizar a continuación. (INEGI, 2014)

Tabla no. 1
Personal Ocupado en la Industria Maquiladora en Tijuana

Actividad Económica	UE	Personal ocupado total	P.O.T. hombres	P.O.T. Mujeres
industrias manufactureras	3351	202114	119254	82860
Industria alimentaria	906	7245	4661	2584
Industria de las bebidas y del tabaco	284	3222	2970	252
Fabricación de insumos textiles y acabado de textiles	6	407	266	141
Fabricación de productos textiles, excepto prendas de vestir	31	803	520	283
Fabricación de prendas de vestir	176	3827	1885	1942
Curtido y acabado de cuero y piel, y fabricación de productos.	17	385	239	146

Industria de la madera	94	1955	1659	296
Industria del papel	71	5903	4341	1562
Impresión e industrias conexas	267	3608	2077	1531
Industria química	44	2392	1374	1018
Industria del plástico y del hule	120	18858	11221	7637
Fabricación de productos a base de minerales no metálicos	137	3418	2568	850
Industrias metálicas básicas	17	1344	1100	244
Fabricación de productos metálicos	509	17965	11885	6080
Fabricación de maquinaria y equipo	30	6127	4873	1254
Fabricación de equipo de cómputo, comunicación, y de otros equipos	108	45837	23491	22346
Fabricación de accesorios, aparatos eléctricos y equipo de generación de energía eléctrica	56	11269	6332	4937
Fabricación de equipo de transporte	34	12679	9582	3097
Fabricación de muebles, colchones y persianas	249	11188	8481	2707
Otras industrias manufactureras	195	43682	19729	23953
TOTAL	6,702	404228	238508	165720

FUENTE: INEGI. Censos Económicos 2014. Resultados definitivos)

Como se observa en la tabla anterior en mucho el personal que se encuentra laborando en este sector, por lo que es conveniente analizar las variaciones en los últimos años en materia salarial.

Tabla no. 2

Remuneraciones, Serie desestacionalizada de remuneraciones medias reales en el sector manufacturero en 2017 (Variación porcentual mensual)

PERIODO	TOTAL	SALARIOS	SUELDOS	PRESTACIONES SOCIALES
Enero	-0.2	-0.1	-0.3	-0.6
Febrero	-0.4	0	-0.7	-0.7
Marzo	-0.3	-0.5	0.5	-0.7
Abril	0.4	0.2	-0.7	0.4
Mayo	-0.1	-0.1	0	0.4
Junio	0.1	0.3	0.6	-1.2

Julio	-0.1	0.1	-0.5	-0.8
Agosto	-0.1	0.2	0.2	0
Septiembre	0.9	0.7	1.2	1.3
Octubre	-0.6	-0.3	-1.2	0
Noviembre	0.2	0.3	0.3	-0.8
Diciembre	0.1	-0.3	0	-0.1

Fuente: INEGI. Series calculadas por métodos econométricos a partir de los resultados de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera (2019)

Tabla no. 3

Remuneraciones, Serie desestacionalizada de remuneraciones medias reales en el sector manufacturero en 2018 (Variación porcentual mensual)

PERIODO	TOTAL	SALARIOS	SUELDOS	PRESTACIONES SOCIALES
Enero	-0.9	-0.7	-0.2	-1
Febrero	0.9	1.1	0.4	0.5
Marzo	0.7	0.5	-0.2	0.4
Abril	-0.3	-0.2	0.7	-0.5
Mayo	-0.1	-0.1	-0.1	0.6
Junio	0.4	0.5	0	0.1
Julio	-0.6	-0.6	-1.1	-0.6
Agosto	1.4	1.7	1	0.6
Septiembre	-1.3	-1.4	-0.5	-1.4
Octubre	0.1	0.2	-0.1	0.3
Noviembre	0.4	0.5	-0.1	0.5
Diciembre	0.8	1.1	0.5	-0.2

Fuente: INEGI. Series calculadas por métodos econométricos a partir de los resultados de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera (2019)

Tabla no. 4

Remuneraciones, Serie desestacionalizada de remuneraciones medias reales en el sector manufacturero en 2019 (Variación porcentual mensual)

PERIODO	TOTAL	SALARIOS	SUELDOS	PRESTACIONES SOCIALES
Enero	0.1	0.3	-0.7	0.4
Febrero	0.7	0.8	0.7	0
Marzo	0	-0.2	-0.2	0.4
Abril	-0.2	-0.1	-0.4	-0.2
Mayo	0.5	1.1	0.4	-0.4
Junio	-0.5	-1.2	-1.2	-0.2
Julio	0.4	0.4	0.7	0.1

Fuente: INEGI. Series calculadas por métodos econométricos a partir de los resultados de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera (2019)

Nota: Las variaciones provienen de los respectivos índices base 2013=100.

Como se puede observar no ha habido cambios significativos en materia de remuneraciones, por lo que es importante conocer como se siente el trabajador en el trabajo.

Metodología

La investigación utilizada para el desarrollo de este proyecto es investigación experimental cuantitativa, manipulando deliberadamente variables, observando fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos e incidir en ellos.

Para determinar la muestra, se parte del total de la población ocupada en la industria maquiladora en la Ciudad de Tijuana con base en los últimos datos proporcionados por INEGI, que arroja un Universo de 404, 228 empleados, se utiliza un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Muestra:

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 404228

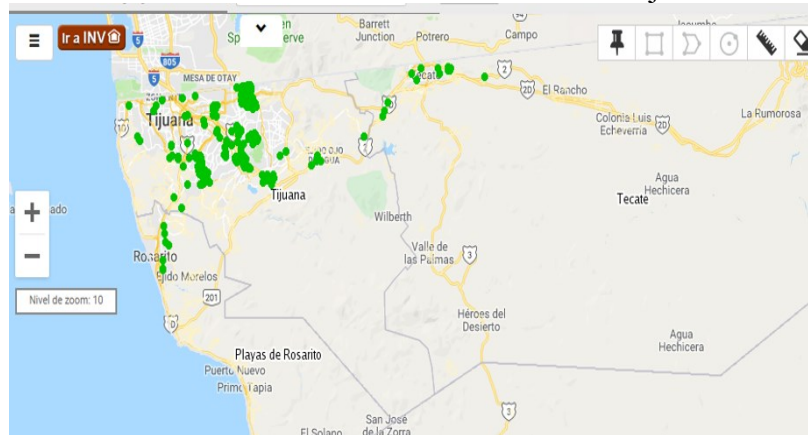
Tamaño de muestra: 384

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

En la imagen que se muestra a continuación se puede observar el mapa de la Ciudad de Tijuana, y marcado en color verde los principales centros industriales.

Imagen 1
Concentración de Zonas Industriales Cd. de Tijuana



Fuente: INEGI (2016)

Recolección de información: Debido a las características de la población objetivo, se diseñó un instrumento integrando preguntas de opción múltiple.

Para determinar la muestra se parte de un universo de utilizando un tipo de muestreo finita, aplicando 384 encuestas distribuidas estratificadamente, en los cuatro principales

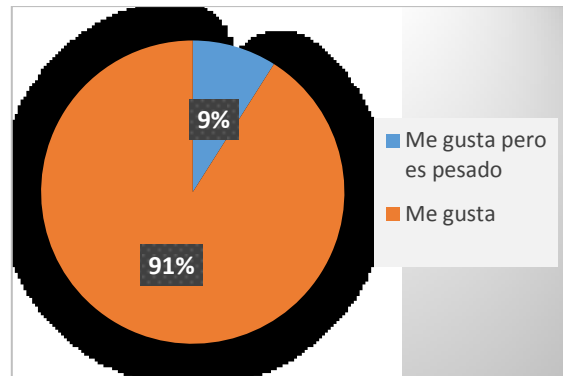
centros industriales de la Ciudad de Tijuana, el Parque Industrial Otay, Parque Industrial El Águila, Parque Industrial Pacífico y Parque Industrial Florido.

Resultados

A continuación se presentan las gráficas con la información obtenida:

Gráfica 1

¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña?

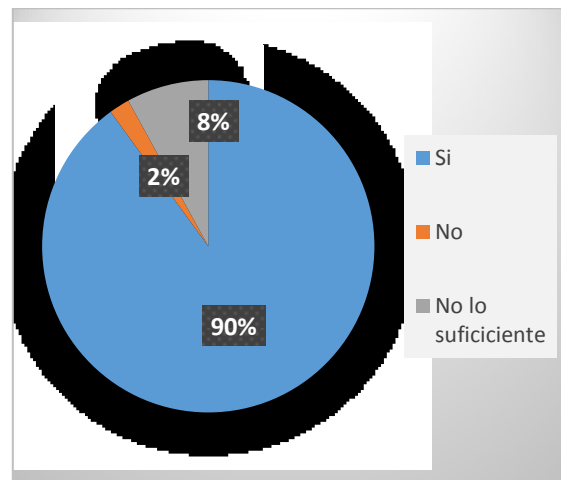


Fuente: Elaboración propia

El 91% de los encuestados manifiesta gustarle su empleo.

Gráfica 2

¿Ha sido entrenado/capacitado en las operaciones que realiza?

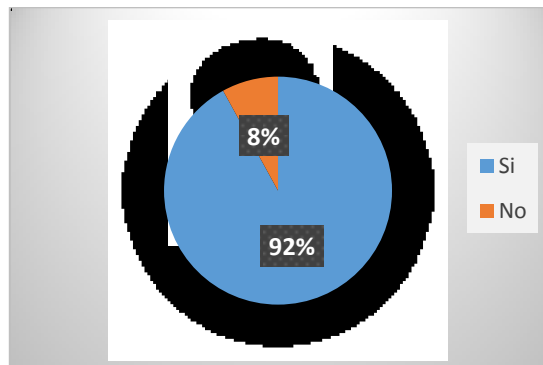


Fuente: Elaboración propia

El 90% de los encuestados informa haber recibido capacitación para el desarrollo de sus funciones.

Gráfica 3.

¿Se siente cómodo en su área de trabajo?

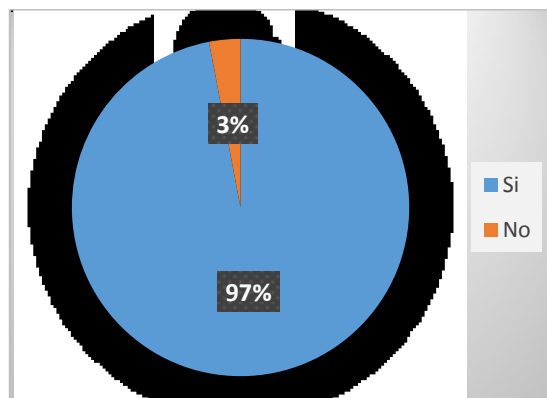


Fuente: Elaboración propia

El 92% indica estar cómodo en su área de trabajo.

Gráfica 4.

¿Considera que cuenta con el apoyo de su supervisor/jefe inmediato?

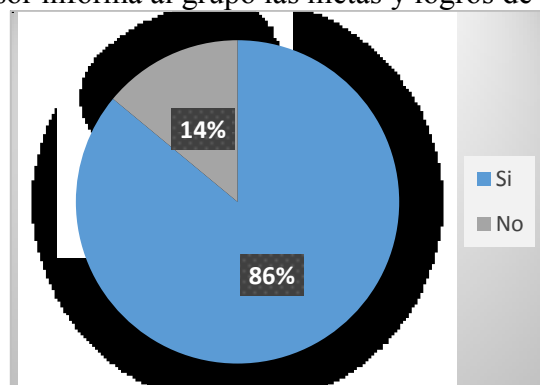


Fuente: Elaboración propia

El 97% refiere recibir el apoyo requerido por su jefe.

Gráfica 5.

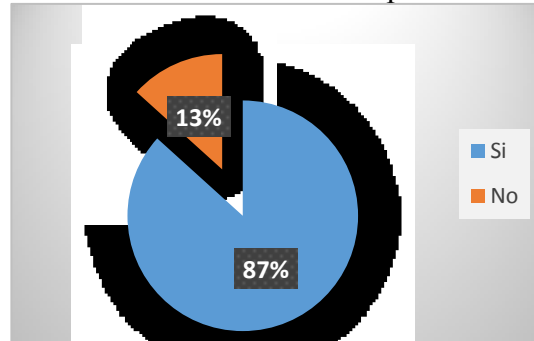
¿El supervisor informa al grupo las metas y logros de la compañía?



Fuente: Elaboración propia

El 86% indica que sus superiores les comparten información relevante de la empresa.

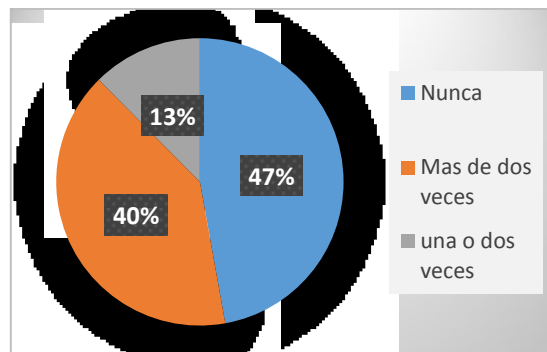
Gráfica 6.
¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

El 13% de los encuestados refiere no contar con todas las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad.

Gráfica 7.
¿En el tiempo que ha estado en la compañía cuantas veces lo han cambiado de área?

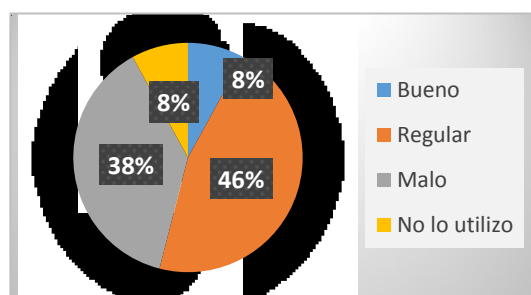


Fuente: Elaboración propia

El 47% de los empleados indican haber permanecido en el mismo puesto, en contraste con el 40% que ha sido cambiado más de dos veces de área.

Gráfica 8.

¿Cómo califica el servicio de comedor?

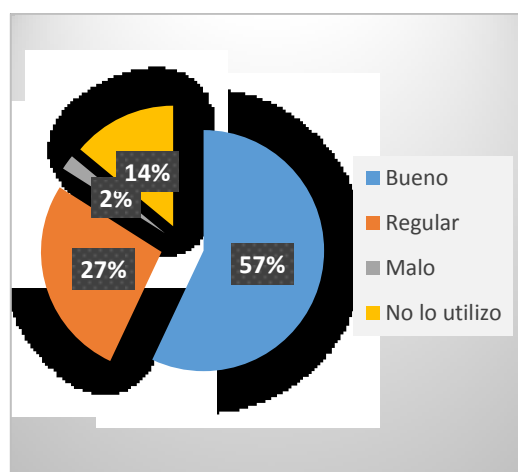


Fuente: Elaboración propia

El 84% de los empleados califica como regular a malo, el servicio ofrecido por los comedores.

Gráfica 9.

¿Cómo califica el servicio de Transporte?

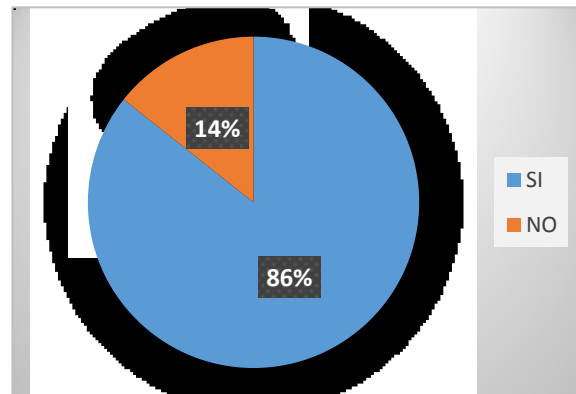


Fuente: Elaboración propia

El 57% de los empleados califica como bueno el servicio de transporte de personal.

Gráfica 10.

¿Considera que el trabajo es igual para todos?

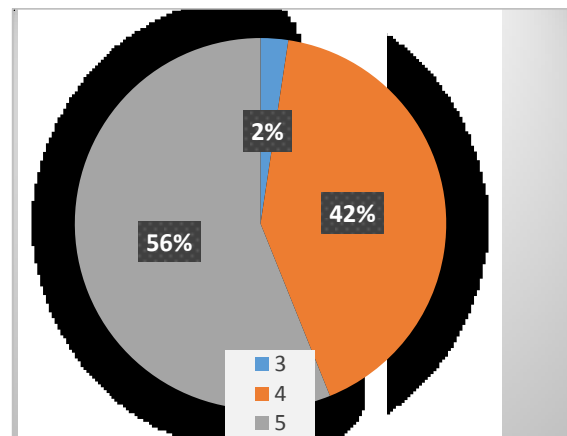


Fuente: Elaboración propia

El 84% considera que el trabajo que se distribuye de una manera equitativa.

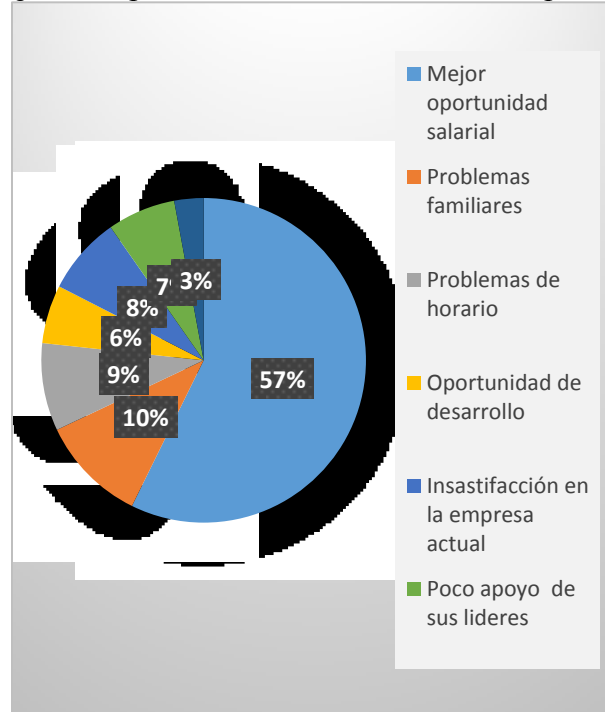
Gráfica 11.

¿Cómo califica a la empresa para la que labora? del 1 al 5



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12.
¿Qué lo podría motivar a cambiar de empleo?



Fuente: Elaboración propia

El 57% abandonaría su trabajo actual por mejores oportunidades salariales.

Conclusión

La recopilación de información fue realizada con éxito, logrando suficiente información para alcanzar los objetivos propuestos, pudiendo concluir lo siguiente: el 90% de los encuestados refieren gustarle su trabajo y sentirse cómodos en la labor que realizan, manifestando el 87% contar con los insumos y herramientas suficientes para desempeñar su labor, por lo que se puede decir que la insatisfacción laboral no es la causa de la renuncia al empleo. En relación al dato de la rotación interna de puestos, esta se encuentra muy equilibrada entre los que han sido cambiados de puestos y los que han permanecido en el mismo puesto. El dato que alerta mayormente es el que refleja al 57% de los encuestados, donde indican que cambiarían de trabajo ante una mayor oferta salarial.

La percepción del trabajador no ha cambiado al paso de los años, y al ser Tijuana, una de las Ciudades con mayor generación de empleos en el País, el trabajador siempre se verá tentado a colocarse donde obtenga mayor compensación económica, ocasionando un alto

costo para las empresas, debido a que la reposición del personal genera una nueva inversión en el proceso de integración (desde el reclutamiento hasta la capacitación) por lo que se sugiere:

- a) Otorgar bonos de antigüedad, brindando mejores oportunidades de carrera.
- b) Mejorar el servicio de comedor, ya que es la principal queja de los empleados.
- c) Mantener un clima laboral positivo que brinde la pertenencia y motive la permanencia en las empresas.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*. Brasil: Mcgraw-Hill.
- Flores, R. J. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. MEXICO: DAENA JOURNAL.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, Censos Económicos (2014)
- Resultados definitivos
- López, C. (2015, 8 de Abril). *Organización*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/0301.htm>
- Porret, M, *Gestión de Personas. Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones*, ALFAOMEGA,ESIC