Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

# RASGOS DE IDIOSINCRASIA DE LOS OPERARIOS DE LA MAQUILADORA DZITBALCHE S.A DE C.V. PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

# FEATURES OF IDIOSYNCRASIES OF THE WORKERS OF THE MAQUILADORA DZITBALCHE S.A DE C.V. TO IDENTIFY AREAS OF OPPORTUNITY AND PERFORMANCE IMPROVEMENT

**Jorge Iván Ávila Ortega** (✉) [1] http://orcid.org/0000-0001-5267-2261
**José Rubén Bacab Sánchez** [1] http://orcid.org/0000-0002-8861-0852
**María Eugenia López Ponce** [1] http://orcid.org/0000-0001-7030-1843
**Eduardo May Osio** [1] http://orcid.org/0000-0003-0782-3002

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CALKINI EN EL ESTADO DE CAMPECHE [1]
INSTITUCIÓN [2]

**México**

Recibido el 19 de Octubre de 2018; Aceptado el 10 de Diciembre de 2018; Disponible en Internet el 20 de Diciembre de 2018

E-mail de Correspondencia: jiavila@itescam.edu.mx
© Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)
Vol. 3, Nº 6. Pág. 97-106. . ISSN: 2448-6051

Av. Gral. Francisco J. Múgica S/N
Edificio AII C.P. 58030
Ciudad Universitaria
Morelia, Michoacán, México.
Tel. y Fax (443) 3-16-74-11
Email: rfcca@umich.mx
Web: http://rfcca.umich.mx.

***Resumen***

Este trabajo tiene por objetivo Identificar los rasgos de idiosincrasia en los operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A de C.V. como áreas de oportunidad y mejora del desempeño de los operarios en sus procesos de capacitación. En este documento se presenta un estudio en donde se verifica la relación que existe entre la idiosincrasia y la capacitación laboral. La metodología se basa en entrevistas y encuestas a una muestra representativa de operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A de C.V. Con la información se propone generar estrategias pertinentes y de alto impacto social que apoyen a la capacitación y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de dicha empresa. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores de la empresa tienen un nivel educación básica, el 51% está de acuerdo en que el supervisor les llama la atención de forma justa, el 48% está de acuerdo en que el supervisor les exige de buena forma el cumplimiento del trabajo, el 70% considera que los procesos de capacitación son los correctos para realizar una tarea.

***Palabras Clave:*** Idiosincrasia; Operarios; Maquiladora; Productividad; Mejora del desempeño.

***Abstract***

The objective of this work is to identify idiosyncrasy traits in the workers of the Dzitbalche S.A de C.V. maquiladora. as areas of opportunity and improvement of the operators' performance in their training processes. This document presents a study that verifies the relationship between idiosyncrasy and job training. The methodology is based on interviews and surveys of a representative sample of operators of the Dzitbalche S.A de C.V. maquiladora. With the information, it is proposed to generate relevant strategies and high social impact that support the training and personal and professional development of the workers of said company. The results show that the majority of workers in the company have a basic education level, 51% agree that the supervisor draws attention to them fairly, 48% agree that the supervisor demands good form the fulfillment of work, 70% believe that the training processes are the right ones to perform a task.

***Keywords:*** Idiosyncrasy; Workers; Maquiladora; Productivity; Performance; Improvement.

## INTRODUCCION

Este trabajo desglosa un proyecto para la empresa Dzitbalche S.A de C.V la cual se encuentra ubicada en la Calle 20 S/N, en la localidad de Dzitbalche, Calkiní, Campeche, y confecciona playeras de 2 estilos, el estilo Básico y el estilo tipo polo.

Se realizó un estudio sobre la producción de la empresa, pero teniendo en cuenta la idiosincrasia de los operarios. Este contempla la forma de pensar de los operarios y porque no logran sacar la meta de producción que se les está exigiendo.
Se realizó un estudio a los operarios de costura ya que son la razón del problema, buscando el objetivo de que trabajen al cien por ciento de eficiencia, y obtener así un ingreso mayor en su nómina.

Este trabajo se considera útil para los trabajadores y para la empresa, ya que con base en el resultado de este estudio podrán adaptarse con los entrenadores y viceversa.

Posteriormente poder establecer los métodos adecuados a sus características, habilidades destrezas e idiosincrasia de los operarios logrando una eficiencia de cien por ciento de las metas establecidas, se capacita a los entrenadores para que estos puedan trabajar con los nuevos operarios y tener una comunicación de acuerdo a la idiosincrasia del personal.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el tiempo de investigación e implementación de los procesos dentro de la maquiladora Dzitbalche S.A. de C.V. se pudo detectar uno de varios problemas que tiene la empresa, ya que no logra sacar la producción requerida, donde los operarios no logran cumplir con las metas programadas. Los problemas que se han estado detectando desde hace un tiempo en la empresa es que la producción y las metas que se les tienen asignados a los operarios, son muy difíciles de cumplir.

Un tiempo después se observó que el problema no radicaba en los entrenadores o supervisores de forma directa, sino que se presenta por la forma de pensar de los trabajadores, en otras palabras, la idiosincrasia de los operarios.

La forma de pensar de los operarios tiene mucho que ver con el hecho de que si logran o no cumplir con las metas de producción que se les asignan por parte de los supervisores de producción. El problema se está dando en el área de producción y por consiguiente en los operarios nuevos que apenas están en una fase de entrenamiento, y por ello es necesario comprender como piensan y cómo reaccionan ante los requerimientos de la empresa.

Cabe mencionar que el periodo de entrenamiento es de 50 días hábiles después de haberse dado de alta en la empresa. Pero en esos 50 días hay operarios que no logran ser eficientes al cien por ciento.

A la empresa no le es conveniente tener tanto costo de producción debido a los operarios en entrenamiento que se dan de baja o simplemente no alcanzan su eficiencia requerida debido a actitudes propias de los mismos, es decir, atribuyéndolo a la idiosincrasia de la población.

Por lo que es importante entender su forma de pensar de los operarios con respecto a su trabajo, podemos anticiparnos con los entrenadores para poder escuchar sus necesidades, poder cubrirlos y así mantener a los operarios en la planta, logrando que alcancen la eficiencia de cien por ciento.

**Preguntas de investigación**

1.- ¿Cuáles son los factores más relevantes de idiosincrasia en los operarios de la maquiladora que afectan su desempeño laboral?

2.- ¿Cuál es el esquema de capacitación que permite la mejora del desempeño de los operarios acordes a la idiosincrasia?

**Objetivos:**

*Objetivo general*

Identificar los rasgos de idiosincrasia en los operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A de C.V. como áreas de oportunidad y mejora del desempeño de los operarios en sus procesos de capacitación.

*Objetivos específicos*

- Identificar los factores más relevantes de idiosincrasia en los operarios de la maquiladora que afectan su desempeño laboral
- Detectar el esquema de capacitación que permite la mejora del desempeño de los operarios acordes a su idiosincrasia

JUSTIFICACION

Este proyecto fue avalado por el departamento de ingeniería de planta de la empresa, para saber cómo piensan sus empleados y así poder hacer las proyecciones de producción. Esto se va a lograr con la ayuda de los operarios al transformar o tomar en cuenta su forma de pensar, costumbres y tradiciones que son parte de su entorno laboral.

La buena selección de personal en el departamento de producción es necesaria en toda organización comercial y empresarial, la experiencia ha demostrado que es necesario llevarla a cabo de la forma más profesional posible para optimizar los recursos humanos de la empresa. Si se consigue alcanzar esta buena selección se obtendrán resultados importantes y rentables para la empresa en general, como se mencionó anteriormente.

Si bien es cierto, encontrar el motivo real por el que un departamento de producción no funciona a pleno rendimiento es realmente difícil, debido a la compleja personalidad de los individuos y entre otros factores, es complicado marcar parámetros únicos. Por lo tanto, el estudio de la idiosincrasia juega un papel fundamental que es válido y alcanzable para ambas partes. Ya que no siempre las compensaciones cuantitativas son verdaderas satisfacciones, sino los elementos motivacionales cualitativos suelen tener una gran importancia.

Es por eso que nuestro estudio propone identificar las características de la idiosincrasia del lugar específicamente de los operarios recién contratados por parte de la maquiladora; su forma de trabajar duro e inteligentemente, se ve influenciada por orientaciones motivacionales dirigidas hacia el aprendizaje y el desempeño, la cual puede traer conflictos internos perjudiciales económicamente a la empresa si hace caso omiso.

El aprendizaje es el recurso más valioso que una organización puede tener para poder mantener una ventaja competitiva, debido a que el conocimiento aprendido a través de las experiencias es difícil de codificar, de trasferir o imitar. Es esta la razón por la que el conocimiento y la habilidad de aprender son

reconocidos como capacidades o la llave para generar esta ventaja competitiva.

La idea principal que envuelve este trabajo es identificar factores de comportamiento basados en sus rasgos culturales conocidas como idiosincrasia. Estos factores son motivacionales con el comportamiento, el cual, está en el hecho de que el aprendizaje se ve influenciado positivamente si se toman en cuenta las características de la persona para que trabaje de manera inteligente y dura.

**Alcances y Limitaciones**

*Alcances*

Se espera al término de este trabajo poder entender las necesidades del operario y la forma de cómo entrenarlos sin que ellos se sientan presionados.
También se espera alcanzar con este trabajo que la productividad de la empresa incremente y que el número de personas que se den de baja sean las mínimas posibles.

*Limitaciones*

No se cuenta con el tiempo necesario para poder monitorear y darles seguimiento a los operarios por largo tiempo, ya que entender la forma de pensar de las personas no es algo tan sencillo, sino que es algo muy complicado y no se cuenta con mucho tiempo para entender la idiosincrasia de todos los trabajadores (operarios).

## REVISION DE LA LITERATURA

**Estudio de métodos de trabajo**

El problema más difícil del especialista en los estudios del trabajo radica con frecuencia en la actitud de los supervisores y jefes de las áreas de la organización por lo que se tendrá que conciliar entre los trabajadores y los supervisores (Oficina Internacional del trabajo, 2008). Los estudios de métodos del trabajo son una técnica de análisis y registro de los métodos existentes de cada proceso que aceptan una mejora en la realización del trabajo, la disposición de la materia prima, maquinaria y reducción de operaciones innecesarias son algunas de las situaciones que se pueden mejorar y contribuyen en los movimientos de los operarios, y de esta manera se mejore las condiciones de producción y se establezcan nuevos principios y procedimientos de trabajo que reduzcan los tiempos muertos, la fatiga y el trabajo degradante.

**Capacitación de personal**

Las empresas actualmente deben afrontar las exigencias que existen en el ambiente externo, como la competitividad en nuestros días. Deben prepararse para mantener y defender su posición dentro del mercado mejorando su productividad. Las fuentes de los cambios de productividad son numerosas, entre los que se puede mencionar: cambios en los métodos de trabajo, modificaciones en la ingeniería del producto, mejoras en la distribución de las instalaciones, rediseño del producto, capacitación de los empleados y otros.

Después de que los empleados han sido seleccionados y orientados, es posible que aun deban adquirir las habilidades, el conocimiento y las actitudes necesarias para desempeñarse adecuadamente.

Según Werther y Davis (l991), capacitación se define como toda las actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual. La función principal de capacitar al empleado es de proveerle los conocimientos, desarrollarle habilidades y mejorar sus actitudes, con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa y aumentar el bienestar del individuo.

La capacitación técnica es el proceso de enseñar al nuevo empleado las habilidades básicas que necesita para desempeñar su trabajo.

Una razón por la que debería capacitarse a los empleados, es para disminuir los niveles de desperdicio y las posibilidades de accidentes dentro de la planta.

El proceso básico de la capacitación consta de 4 pasos.

l) Evaluar: es buscar si existe algún problema dentro de la organización que puede ser corregido por medio de la capacitación.

2) Definir Objetivos del Programa: Estos objetivos deben ser medibles y observables del desempeño que se espera de los empleados capacitados.

3) Capacitación: Se escoge la técnica de capacitación y se efectúa el entrenamiento.

4) Evaluación: Se mide la reacción, el aprendizaje, conducta o resultados del programa. Y se comparan con los objetivos definidos.

Para el análisis de requerimiento de capitación, existen dos técnicas: análisis de la tarea y el análisis del desempeño. El análisis de la tarea es un estudio detallado de un puesto para identificar la experiencia requerida, a fin de que pueda instituirse un programa de capacitación apropiado. Este análisis es apropiado para determinar las necesidades de capacitación de los empleados que son nuevos en sus puestos.

**Beneficios de la capacitación del personal**

Son numerosos los beneficios que brinda la capacitación tanto para la empresa como para los operarios. A continuación enumero algunos de estos beneficios, según Werther y Davis (1991):

- Rentabilidad más alta y a actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de políticas
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo
- Ayuda a mantener bajos los costos de recurrir a consultores externos
- Permite el logro de metas individuales
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella
- Ayuda al empleado para la toma de decisiones y solución de problemas
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.

**Productividad**

La productividad, según Summanth (1990), es el cociente que se obtiene de dividir el monto de lo producido entre alguno de los factores de la producción. Así es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de las materias primas en función de que el monto de lo producido se considera en relación con el capital, la inversión o las materias primas, etc.

La productividad, refleja que tan bien son utilizados los recursos para crear salidas a otros procesos o generar productos terminados (outputs]. Más específicamente, esto mide la relación entre outputs y uno o más insumos {inputs).

**Conceptos de Cultura**

El término cultura proviene del latín *cultüra*, y cuya última palabra trazable es *colere* la cual tiene un amplio rango de significados: habitar, cultivar, proteger, honrar con adoración (Austin, 2000). En el mismo sentido Szurmuk y McKee (2009) relacionan la cultura con la acción de cultivar o practicar algo, está asociada al culto: tanto a una deidad religiosa como al cuerpo o al espíritu; vinculan también el término a la idea de la dedicación, del cultivo.

**La Cultura en las organizaciones**

La cultura organizacional ha sido definida por diversos autores, quienes de una u otra forma han contribuido en el esclarecimiento del concepto. Shein (2010) la define como un patrón de supuestos básicos compartidos por un grupo, con el fin de resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado lo suficientemente bien como para ser considerados válidos y, por lo tanto, ser enseñados a nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas. Por otra parte Abravanel (1992) citado por Cantú (2011) hace mención a que ésta es un sistema de símbolos compartidos y dotados de sentido que surgen de la historia y su gestión de la empresa, de su contexto sociocultural y de sus factores contingentes (tecnología, tipo de industria, etc.). En el mismo

sentido Jones (2008) hace mención a la cultura como "un conjunto de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, que controlan las interacciones entre ellos y con otras personas externas a la misma". Una definición todavía más sencilla de cultura organizacional es la de Deal y Kennedy (1982) citados por Zalpa (2002) "es la forma en que hacemos las cosas aquí". Por lo anterior se puede decir que la cultura organizacional es un conjunto de símbolos, artificios, valores y normas que son compartidos por los miembros de una organización con el fin de tener un marco de referencia para enfrentar las situaciones que se les presenten en su cotidianidad.

**Idiosincrasia**

La idiosincrasia proviene del griego "temperamento particular"; algo proveniente del lugar en el cual se nació; costumbres, formas y rasgos. Palabra que denota rasgos, temperamento, carácter, pensamiento, etc. (Rodríguez, 1993). Pueden ser distintivos y propios de un individuo o de una colectividad nacional, regional o etnia. También se refiere a las personas pertenecientes a un determinado grupo social o a costumbres de una sociedad. La idiosincrasia puede estar determinada por la nacionalidad, temperamento, estatus, tendencias en sus gustos, etc., e identifica claramente similitudes de comportamiento en las costumbres sociales, en el desempeño profesional y en los aspectos culturales. Las relaciones que se establecen entre los grupos humanos según su idiosincrasia pueden influir en el comportamiento individual de las personas aun cuando no se esté convencido de la certeza de las ideas que se asimilan en masa.

***Las dimensiones culturales de Hofstede***

| Dimensión | Descripción |
|---|---|
| Distancia al poder | El grado en el que miembros menos poderosos' de una sociedad esperan la existencia de diferencias en los niveles de poder. Países con elevada distancia en el poder son típicamente más violentos. Un puntaje bajo refleja la perspectiva de que la gente debe tener derechos iguales. Las naciones latinoamericanas y árabes están catalogadas como las más altas en esta categoría; las escandinavas y germánicas en las más bajas. |
| Individualismo vs. colectivismo | El individualismo es contrastado con el colectivismo, y se refiere al grado al que la gente espera valerse por sí misma o, alternativamente, actuar principalmente como miembro de un grupo u organización. Los Estados Unidos son la sociedad más individualista. |
| Masculinidad vs. feminidad | Se refiere al valor asignado a los tradicionales roles de los géneros. Valores masculinos incluyen la competitividad, asertividad, ambición y la acumulación de riqueza y posesiones materiales. La mayoría de la gente cree que solo los hombres se deben preocupar por las carreras lucrativas y que las mujeres no deben trabajar muy duro ni estudiar si no quieren. En una cultura femenina, hay más casos de mujeres en carreras tradicionalmente ocupadas por los hombres (por ejemplo las ingenierías) que en una cultura masculina. Japón es considerado por Hofstede como la cultura más "masculina", y Suecia como la más "femenina". |
| Evasión de la incertidumbre | Refleja el grado al que una sociedad acepta la incertidumbre y los riesgos. En términos sencillos, las culturas con más puntaje en esta escala evitan tomar riesgos. Las culturas mediterráneas, Latinoamérica y Japón son las más altas en esta categoría. |
| Orientación a largo plazo vs. orientación a corto plazo | Se refiere a la importancia que se da en una cultura a la planeación de la vida a largo plazo en contraste a las preocupaciones inmediatas. |

Fuente: Hofstede (2002)

## METODOLOGIA

El planteamiento metodológico se deriva de los objetivos generales de este proyecto; de los productos, los resultados que se esperan obtener y de las acciones previstas para la consecución del mismo. El estudio ofrece información sobre los rasgos de idiosincrasia de los operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A De C.V. para identificar áreas de oportunidad y mejora del desempeño.

**Tipo y diseño del estudio**

El tipo de estudio comienza como exploratorio, evolucionando a descriptivo con enfoque cuantitativo

y diseño no experimental transversal, pues aunque se realiza en operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A de C.V, se efectúa en un tiempo y espacio único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), con el objetivo de describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. El método es el trabajo de campo utilizando la encuesta como técnica, con el cuestionario como instrumento.

El enfoque es cuantitativo, ya que haces un diagnóstico teniendo como base la escala Likert, de allí sale un modelo que posteriormente se prueba a través del juicio de cuatro expertos.

**Participantes en el estudio**

De un total de 708 operarios de la maquiladora Dzibalche S.A de C.V se sacó una muestra de 54 operarios los cuales son los objetos de estudio en este caso.

Para el presente estudio se dispondrá de una muestra aleatoria, de sujetos por medio de entrevistas, tomando como criterios: rango de edad; Jóvenes (18-29 años), Adultos (30-59 años) y Adultos mayores (más de 60 años).

**Instrumentos**

*Cuestionario de rasgos de idiosincrasia*

Para el presente trabajo se administró el cuestionario de rastros de idiosincrasia de los operarios de la maquiladora Dzibalche S.A de C.V, por considerar que este tipo de instrumento reúne las características idóneas para la medición de variables que se desean estudiar sobre los rasgos de idiosincrasia de los operarios.

En su elaboración se consideraron 2 secciones: en la primera se obtiene información general de los entrevistados, a fin de determinar las características de la población objeto de estudio. En la segunda se incluyen 30 reactivos con escala de Likert que identifican, desde la perspectiva de los participantes, Rasgos de idiosincrasia de los operarios de la maquiladora Dzitbalche S.A de C.V. para identificar áreas de oportunidad y mejora del desempeño.

Para la verificación de la confiabilidad se administró el instrumento a un total de 54 personas, escogido por intención según el acceso a la empresa, pero de manera proporcional a éstas. El cálculo del alfa de Cronbach resultó de 0.956, por lo que el cuestionario se consideró confiable y las encuestas contestadas se tomaron como parte del estudio.

**Procedimiento**

Para el acceso a los operarios se le solicito al Ing. Rosa A. Maas Cahuich Jefa de ingeniería de la maquiladora el permiso. Fueron completados en promedio en 15 minutos. Para su administración, se consideró lo siguiente:

1. Al administrar los instrumentos a la muestra seleccionada, se procederá a construir los datos recabados,

2. Con los datos obtenidos del análisis cuantitativo se procederá a interpretar los valores arrojados en este análisis, a fin de identificar los factores más relevantes de las variables estudiadas.

**Plan de análisis de la información**

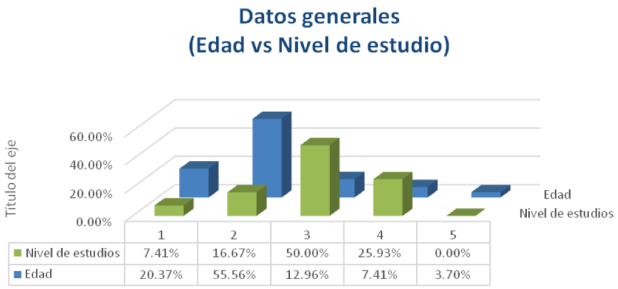
Una vez recopilada la información se procederá al análisis de la información mediante las utilerías de Excel y el programa estadístico SPSS. La escala utilizada es: de 1 a 1.5 es “totalmente de acuerdo”; de 1.51 a 2.5 es “de acuerdo”; de 2.51 a 3.5 es “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”; de 3.51 a 4.5 es “En desacuerdo”; y de 4.51 a 5.0 es “totalmente en desacuerdo”.

## ANALISIS Y RESULTADOS

**Resultados**

De acuerdo a las encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados en cuanto a datos generales de los operarios encuestados. En la gráfica 1 se observa que el 55.56% de los operarios son gente en un rango de edad de 21 a 25 años, y su nivel de estudios oscila en el nivel de secundaria, lo cual, equivale al 16.67% del total. El siguiente rango de edad va de 26 a 30 años que representa 12.9% de los entrevistados y cuentan con un nivel de estudio de preparatoria equivalente al 50%. Por tanto, se puede deducir que el nivel de estudios de la mayoría de los operarios es de educación básica. Esto hace pensar que los procesos de capacitación en la empresa son fundamentales para mejorar el rendimiento.

*Gráfica 1*. Datos generales: edad de los operarios y el nivel de estudios.



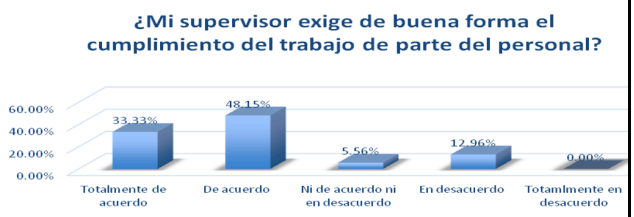

Fuente: Elaboración propia, 2017

En la Sección "Relación con el supervisor y el entrenador" se obtiene los siguientes resultados. El 53.7% de los operarios dicen que los supervisores llaman la atención con justicia y mientras que el 16.67% dicen que no lo hacen con justicia, al mismo tiempo un 29.63% les da igual si llama la atención con o sin justicia (ver grafica 2). También cabe mencionar que el 81.48% de los operarios dicen que el supervisor exige de buena manera el cumplimiento del trabajo, mientras que el 12.96% dice que no exige de buena forma. (Ver grafica 3).

*Gráfica 2*. Forma de juzgar el supervisor

Fuente: Elaboración propia, 2017

*Gráfica 3*. Exigencias del supervisor




Fuente: Elaboración propia, 2017

En la sección de "capacitación y desarrollo" ¿La capacitación y desarrollo que he recibido por parte del entrenador han sido eficaz para la realización de mi trabajo?, ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño del personal?, ¿El flujo de información en mi línea de trabajo es adecuado?. Se observa que el 83.34% de los operarios les ha sido útil la capacitación por parte del entrenador para la realización de su trabajo, mientras que el 16.66% dijo que lo contrario. También se tiene que el 51.85% del personal dice que no siempre son evaluados en cuanto a su desempeño laboral. Al mismo tiempo el 79.63% de los operarios dicen que el flujo de información en la línea de trabajo es adecuado.

En la sección de "satisfacción" únicamente el 53.71% se encuentra satisfecho con el salario que recibe y los otros 46.29% no está satisfecho. También cabe mencionar que el 62.96% de los encuestados dice que el trabajo de los demás operarios si es un gran motivo para seguir trabajando y mientras que el otro 3.7% no se sienten motivados por el esfuerzo de sus compañeros y también cabe mencionar que el 33% les da igual el esfuerzo de sus compañeros

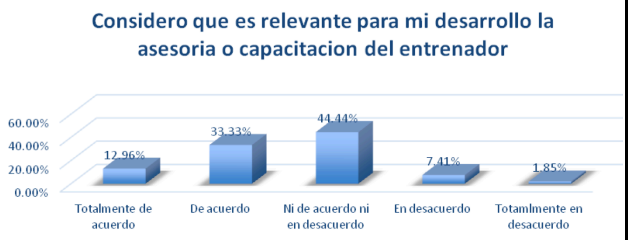
*Gráfica 4*. Funcionalidad de métodos que le fue enseñado

Fuente: Elaboración propia, 2017

Se puede observar que 70.37% está de acuerdo con el uso de gráficas para el desarrollo del personal y solo el 1.85% no está de acuerdo con el uso de las gráficas, al mismo tiempo 51.85% les da igual los días de crecimiento que se les considera, mientras que el 16.67% no está de acuerdo con los días de crecimiento.

También cabe mencionar que el 12.96% de los encuestados dijeron que si es relevante la capacitación que brindan los entrenadores y el 1.85% no necesitan de entrenadores, así mismo el 44.44% no les afecta la capacitación y asesoría de los entrenadores.

*Gráfica 5*. Relevancia de la capacitación y asesoría de los entrenadores




Fuente: Elaboración propia, 2017

## CONCLUSIONES

Al término de esta investigación se puede concluir que en la sección de Relación con el supervisor y el entrenador más del 50% dice que los supervisores son neutrales al momento de llamar la atención y por eso 81.48% de los encuestados están de acuerdo a la forma de cómo se le exige el cumplimiento del trabajo, quedando de esta manera que tanto la forma de exigencia y la forma de tratar a la gente el supervisor hace que la misma gente responda de la manera más adecuada.

Lo que concierne a los métodos, los operarios consideran que los métodos que se les fue enseñado y la forma de como se les enseñó les es muy útil para la realización de su trabajo y sólo algunos dicen que les funciona el método, ya que ellos mismos con la práctica determinan su propio método de trabajo.

La mayoría de los operarios identifican que les es muy útil el uso de las gráficas en su área de trabajo. Pero de acuerdo a los datos de la encuesta ese mismo porcentaje que está de acuerdo con el uso de graficas un 16.67% no está de acuerdo con los días de que se dan para aprender los métodos de operación. Porque según KRICK, Edward (1997) con un buen método el proceso de producción es más rápido y menos cansado.

En cuanto al personal que está de acuerdo con el uso de entrenadores para aumentar su desempeño laboral, son muy pocas las personas que sí les gusta tener un entrenador, ya que a la mayoría les gusta trabajar de manera personal sin que nadie los este molestado en su trabajo. Esto se debe a que la empresa tiene un sistema de trabajo con meta personal por lo que se confirma lo planteado por Hofstede (2009) donde se antepone lo individual sobre lo colectivo y que cada quien gana lo que quiere ganar, pero anteponiéndose al planteamiento que nos hace Hofstede se confirma los rasgos de idiosincrasia de los trabajadores de la maquiladora Dzitbalche S.A. de C.V. en relación a su planteamiento descriptivo del mexicano, el ser mujer tiene sus desventajas en una cultura machista.

Utilizar el uso de la jerarquía es relevante dentro de la idiosincrasia del operario ya que se considera que no existe liderazgo, solo se le toma como jefe al supervisor, ingeniero o quien sea responsable de la línea de producción.

Es relevante comentar que al operario le gusta trabajar con certidumbre y no bajo presión, no le gusta que lo observen porque siente que invaden su intimidad, genera estrés y por lo tanto disminución de su rendimiento, a su vez genera fallas en los procesos.

También es recomendable trabajar el proceso a largo plazo ya que en las dimensiones de Hofstede (2002) se trabaja la dimensión a corto plazo y por lo tanto el operario no se aprende los procesos por considerarlo un trabajo temporal mientras se estabiliza y logra encontrar un mejor trabajo.

Cabe mencionar que de entre los encuestados 7 de cada 10 les gusta que tengan bonos de productividad y que eso sea una fuente de inspiración para poder cumplir con la meta establecida.

Al cambiar el tipo de metodología que usan entrenadores con la metodología basada en la idiosincrasia de los operarios se detecta que los operarios tienes grandes áreas de oportunidad, en algunos casos no solo en una operación, sino que también en otras operaciones.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa que se le dé mayor capacitación a su personal de supervisión y personal de entrenadores de acuerdo a las menciones de Krick, Edward (2012) en su libro ingeniería de métodos, ya que ellos son la base fundamental para que los operarios puedan trabajar con un buen método de manera eficiente y eficazmente en cuanto a su trabajo en la planta.

También se recomienda dar una mayor importancia a los días de entrenamiento ya que a más del 50% de los encuestados no están de acuerdo con los días asignados. De esos mismos encuestados se encuentra la gente que les da igual si los días de entrenamiento son los suficientes para alcanzar su desempeño, y es por eso la recomendación de hacer un estudio para ver

en cuántos días se da el óptimo sobre el buen desempeño, ya que un factor a considerar en los procesos es el grado de dificultad para ejecutarlas.

## REFERENCIAS

Barba, A. & Solís, P. (1997). Cultura en las organizaciones. Enfoques y metáforas de los estudios organizacionales. México: Vertiente editorial, S.A. de C.V.

Bonavia, T. & Prado, V. García, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. SUMMA Psicológica.Vol.7, No. 1, 15-30

Cameron, K. & Quinn, R. (2006). Diagnosing and changing organizational culture. Based on the competing value framework. United States of America: Josey Bass

Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. 4taed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C.V.

Dessler, Gary. (1991) Administración de Personal. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.

Garda de Rodríguez, Ada Carolina (1989). Necesi9.ad e importancia de una efectiva capacitación de personal operativo, para el desarrollo de la industria maquiladora textil guatemalteca. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Kanawaty, George. Introducción al estudio del trabajo, 4 ediciones año 1996. pág. 521.

Krick, Edward, ingeniería de métodos, 1ra edición México, editorial Limusa año 1967, pág. 705.

Oficina Internacional del Trabajo, Introducción al estudio del trabajo\ Oficina Internacional del Trabajo, 4ª ed. México: Límusa, 2008

Palacios acero, Luis Carlos, ingeniería de métodos, movimientos y tiempos, Editorial ECOE Ediciones (Bogotá, Colombia), Agosto de 2009, Pág. 268

Ritter, M. (2008). Cultura organizacional.1era.ed. Argentina: Editorial DIRCOM.

Robbins, S. & Coulter, M. (2000). Administración. 6taed.México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Romero, S. (2009). La cultura organizacional como valor empresarial. Primera edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Sánchez, J. & Tejero, B. & Yurebaso, A. & Lanero, A. (2006). Cultura organizacional: desentrañando vericuetos. Revista de antropología Iberoamericana. No.003, pp 374-397

Sumanth, David J. (1990). Ingeniería y Administración de la Productividad. México: Editorial McGraw- Hill.

Sumanth, David J. (1999). Administración para la Productividad Total. México: Editorial McGraw- Hill.