

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN OPERADORES DE AUTOTRANSPORTE

Quality of life at work in operators of motor transport

Thelma Cetina Canto*
Magdalena Escamilla Quintal*
Guadalupe Centeno Ley*
Cecilia Aguilar Ortega*

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal explorar y describir y la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) de acuerdo con las características de un grupo de operadores de autotransporte urbano de la ciudad de Mérida Yucatán. Para ello se dividió en tres fases: 1) Medición del significado psicológico de CVT, 2) Construcción y validación de la escala y 3) Identificación de las razones para permanecer y hacer bien el trabajo. En la primera, se aplicó la técnica de redes semánticas naturales modificadas (Reyes Lagunes, 1993), a 35 operadores encontrándose que conciben manejar como el elemento central de su quehacer. En la segunda fase, se creó una escala que quedó conformada por 96 reactivos y fue aplicada a 74 operadores encontrándose que el sueldo y las prestaciones económicas no son los únicos ni los más importantes motivadores para los sujetos del estudio, siendo el trabajo mismo, las prestaciones (en especial el tener seguro), el sentirse responsable, el obtener reconocimiento, al igual que otros aspectos relacionados con el ser reconocidos como servidores públicos, y que demuestran su carácter sociocéntrico, los elementos que afectan de manera más positiva su CVT. En la tercera fase, se encontró que el gusto por el trabajo es la principal razón para ello, así mismo, se encontró que los contenidos del puesto influyen más que otros elementos como el ambiente, familia y sueldo entre otros para explicar estas razones. Se concluye que la creación y aplicación de programas que incidan positivamente en el nivel de CVT es de suma importancia.

Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, satisfacción laboral, redes semánticas.

* Universidad Autónoma de Yucatán.

Correspondencia: thelma.cetina@correo.uady.mx

Abstract

The main objective of the present study was to explore and describe the quality of life at work (QLW) according to the characteristics of a group of urban motor transport operators in the city of Mérida Yucatán. For this it is divided into three phases: 1). Measurement of the psychological meaning of QLW, 2). Construction and validation of the scale and 3) Identification of the reasons for maintaining and doing good work.

In the first, the technique of modified natural semantic networks (Reyes Lagunes, 1993) was applied to 35 operators who were at a central place in their work.

In the second phase, a scale was created that was made up of 96 items and was applied to 74 operators who are in the payroll and have the most important benefits. Benefits (especially having health insurance), feeling responsible, obtaining recognition, as well as other aspects related to being recognized as public servants, and demonstrating its sociocentric nature, are the elements that most positively affect QLW.

In the third phase, it was found that the joy for work is the main reason for this, likewise, it was found that the contents of the position influence more than other elements such as the environment, family and salary, among others, for stay and want to do the job well.

It is concluded that the creation and application of programs that are positively included in the QLW level is of the utmost importance.

Keywords: quality of life at work, job satisfaction, semantic networks.

Citación/referenciación: Cetina, T., Escamilla, M., Centeno, L., y Aguilar, C. (2018). Calidad de vida en el trabajo en operadores de autotransporte. *Psicología desde el Caribe*, Número especial 2018, 80-97. DOI: *****

INTRODUCCIÓN

Uno de los retos más importantes para los gerentes consiste en contribuir al aumento de la calidad de vida de sus colaboradores. Para esto no basta con concentrarse en las condiciones físicas del trabajo, también se necesita trabajar en las condiciones sociales y psicológicas que forman parte del ambiente laboral (Chiavenato, 2017). Este reto debe reflejarse en los objetivos organizacionales y en los programas que de ellos se desprenden; sin embargo, una de las condiciones básicas para que una estrategia se considere exitosa es que se relacione y afecte el fenómeno de interés, por lo cual se tiene que definir y entender el significado que tiene el fenómeno para los implicados (Bolman, & Deal, 2017).

A pesar de que cada vez se realizan más investigaciones en torno al concepto de CVT, aún no existe una definición bien aceptada o bien desarrollada del término, ni criterios típicos de medición. Alvez, Cirera y Carlos (2013) señalan que el concepto de CVT tiene tres aspectos fundamentales: subjetividad inherente al concepto, multidimensionalidad del concepto y presencia de dimensiones positivas y negativas. Por ejemplo, Guízar (2013) señala que la CVT se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral que puede darse dentro de una organización. Esta percepción influye en la intención de permanecer en la organización y el deseo natural de realizar bien el trabajo (Guízar 1998); estas actitudes son contrarias al *boreout* que se define o identifica en función de las ac-

titudes contrarias: aburrimiento, infraexigencia y desinterés (Rothlin, & Werder, 2009).

Este carácter subjetivo también se aprecia en la definición de Dessler (2009), la cual hace referencia al grado en que el personal es capaz de satisfacer sus necesidades personales importantes al trabajar en la organización. En estas definiciones se puede observar que están presentes elementos relacionados con diferentes actitudes hacia el trabajo, y que es la satisfacción laboral el elemento más constante. Esto coincide con la propuesta de la Cerda y Núñez (1996), la cual equipara la CVT con la satisfacción que los trabajadores experimentan con su trabajo y con el ambiente en el que lo desempeñan.

Diversos autores como, por ejemplo, Alderfer, McClelland y Vroom, entre otros (como se citan en Robbins, & Judge, 2017), han explicado la satisfacción desde diferentes enfoques teóricos que no son conciliadores en todos sus contenidos. Sin embargo, el conjunto de sus teorías ha contribuido a la comprensión del tema en cuestión. Una de las teorías más difundidas y conocidas, pero que también ha sido criticada, es la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la misma que Díaz Guerrero (1991) utiliza como eje rector en la presentación de su trabajo sobre la psicología del mexicano, publicado por primera vez en 1967. Como se puede apreciar, si bien existen diferentes opiniones acerca de qué necesidades deben satisfacerse, los autores revisados coinciden en que estas deben ser las que consideran importantes los trabajadores, ya que dependen del nivel de aspiración y el gusto individual.

En este trabajo se centra el interés en la CVT de un grupo de operadores de autotransporte, pues a pesar de que desempeñan una labor

cotidiana faraónica y necesaria para la mayoría de los habitantes de la ciudad, su presencia solo se hace visible por sucesos negativos cuando se destacan en la nota roja de los periódicos. Estos servidores públicos, que no son reconocidos como tales, están expuestos a altos índices de siniestralidad por la simple exposición en términos de tiempo, distancia, condiciones viales y de la misma provisión del servicio, tales como maniobras de ascenso y descenso, cobro, acomodo de los usuarios dentro de la unidad, disputa por el pasaje, atención al funcionamiento de la unidad en el trayecto y, ocasionalmente, la realización de reparaciones menores de la unidad y un sinnúmero de actividades. Sin embargo, Arteaga (2002) —refiriéndose a los operadores de la ciudad de México— señala que los operadores carecen de una habilitación profesional, no como choferes, sino como servidores públicos. Asimismo, reconoce que esta capacitación y certificación como servidores públicos es indispensable, ya que ellos son la cara visible del transporte para el ciudadano, el usuario, los automovilistas, las autoridades y los medios de comunicación.

MÉTODO

Se plantearon como objetivos de este estudio:

- Conocer mediante la técnica de redes semánticas naturales modificadas el significado de CVT.
- Elaborar una escala para medir la CVT con base en los resultados obtenidos mediante la técnica de redes semánticas naturales.
- Determinar las dimensiones medibles para la CVT de un grupo de operadores de autotransporte urbano.

Muestreo y participantes

En este estudio participó una muestra de 74 operadores de autotransporte urbano de Mérida, Yucatán. Se realizó un muestreo por conveniencia, ya que la muestra quedó conformada por los operadores que la organización invitó a participar bajo el criterio de si sabían leer y escribir, y el de si contaban con el tiempo suficiente para participar sin que esto afectase su horario de “subida” o las tareas complementarias que realizan (p. ej., liquidar, checar su máquina, etc.). Las aplicaciones se realizaron de manera individual, para lo cual se contó con una sala adaptada para esta tarea. Se autorizó aplicar los instrumentos en un periodo de 15 días.

La edad de los participantes (todos hombres) fue de 19 a 58 años, de manera que el promedio fue de 34,48 años ($\pm 8,55$). Asimismo, la antigüedad promedio fue de 3,06 años, con un rango de una semana a 30 años. Con relación al estado civil, el 82,4% estaban casados, el 12,2% eran solteros, y el 2,7% lo conforman divorciados y quienes viven en unión libre.

Técnicas e instrumentos

Para la medición del significado psicológico de la CVT se utilizó la técnica de redes semánticas naturales (Reyes Lagunes, 1993). Se aplicaron cinco frases estímulo: 1. “Lo que hago en mi trabajo”; 2. “Lo que me gusta de mi trabajo”; 3. “Lo que no me gusta de mi trabajo”; 4. “Lo que me conviene de mi trabajo”; y 5. “Lo que no me conviene de mi trabajo”. Asimismo, estos estímulos se clasificaron en tres dimensiones: el primero de ellos (“Lo que hago en mi trabajo”) se refiere a una dimensión descriptiva sobre lo que hacen en el trabajo. Los estímulos 1 y 2 se plantearon desde la dimensión emocional, y el

3 y el 4 se plantearon con referencia al componente cognitivo. Se usó un cuadernillo con hojas tamaño carta y en forma vertical. Cada una de las hojas se aleatorizaron de forma independiente con el fin de controlar el efecto del orden. Luego, se procedió a identificar el tamaño de la red, el núcleo de la red, el peso semántico y la distancia semántica cualitativa.

Para la elaboración de la escala de la CVT se tomaron en cuenta las principales definidoras obtenidas en la técnica de redes semánticas naturales y se incluyeron los conceptos de *participación en la toma de decisiones del trabajo*, *oportunidades de ascenso* y *uso de las propias capacidades*, así como *tiempo para estar con la familia* (estos se tomaron de la revisión literaria y no fueron mencionados por los sujetos); por último, se procedió a la elaboración de una escala tipo Likert, de modo que quedó conformada en su primera versión por 115 reactivos.

Previo al análisis de los datos se obtuvieron las frecuencias para cada uno de los reactivos de la escala relacionada con el grado que afecta la CVT, con la finalidad de eliminar los errores de captura. Posteriormente, se obtuvo la suma total de cada participante con relación a sus respuestas en todos los ítems, con lo cual se creó la variable *grupos extremos*. De esta forma, el Grupo 1 lo conformaron todos los puntajes que se ubicaron por de bajo del primer cuartil, y el Grupo 2 por los puntajes registrados por arriba del tercer cuartil. Luego, se aplicaron los criterios correspondientes para la selección de los reactivos a incluir en la escala final. Estos criterios fueron los siguientes: tablas cruzadas (Chi-cuadra), la cual permitió conocer el comportamiento de cada reactivo de acuerdo con sus respuestas; la prueba t de Student, a fin de conocer el comportamiento de cada reactivo

mediante su promedio de respuesta en cada grupo extremo; y, por último, el alfa de Cronbach, con la finalidad de conocer la relación de cada reactivo respecto a la escala total (consistencia interna). Cabe mencionar que el valor alfa mínimo aceptado para las dos primeras pruebas fue igual o menor a 0,05. Por su parte, en la tercera prueba (alfa de Cronbach) se descartaron aquellos reactivos que tuvieran una correlación negativa o bien que presentaran una relación igual o menor a 0,10 respecto a la escala total. Al considerar estos tres criterios aplicados a la escala de grado se eliminaron 19 reactivos, los cuales no aprobaron por lo menos dos de las tres pruebas utilizadas para la discriminación de reactivos. De esta forma, solo quedaron 96 reactivos de 115 que conformaron la escala original.

A continuación, se conformaron cinco categorías, de las cuales solo cuatro obtuvieron una confiabilidad de al menos 0,70 (Nunnally, 2009). Estas fueron: “Prestaciones”, “Trabajo mismo”, “Relaciones” y “Significado del trabajo” (en el apartado de resultados se describen los reactivos que las conforman). Varias de las categorías sustentadas teóricamente fueron eliminadas, ya que no agruparon un número mínimo de reactivos (se fijó que el criterio mínimo de reactivos por factor sea cuatro).

Finalmente, con el propósito de conocer las razones por las cuales los operadores de auto-transporte permanecen en su trabajo y desean hacerlo bien, se les solicitó contestar dos preguntas abiertas: “¿Lo que me hace permanecer en mi trabajo es?”, y “¿Lo que me hace hacer bien mi trabajo es?”. Las respuestas a estas preguntas se agruparon de acuerdo con su relación conceptual, con la finalidad de clasificarlas y obtener sus frecuencias.

RESULTADOS

Al analizar los resultados de la técnica de redes semánticas se encontró cómo el estímulo que tuvo la mayor riqueza semántica (TR más alta) en cuanto al tamaño de la red por dimensión, fue el descriptivo integrado por las definidoras (135) que se presentaron ante el estímulo “Lo que hago en mi trabajo”; esto si tomamos en cuenta que esta dimensión solo incluyó un estímulo. Los estímulos relacionados con “Lo que me conviene” y con “Lo que no me gusta” fueron los que presentaron el menor número de palabras definidoras distintas (70 cada uno). Sin embargo, al analizar la RS por dimensión, la emocional presentó el mayor número de definidoras (162) (véase la tabla 1).

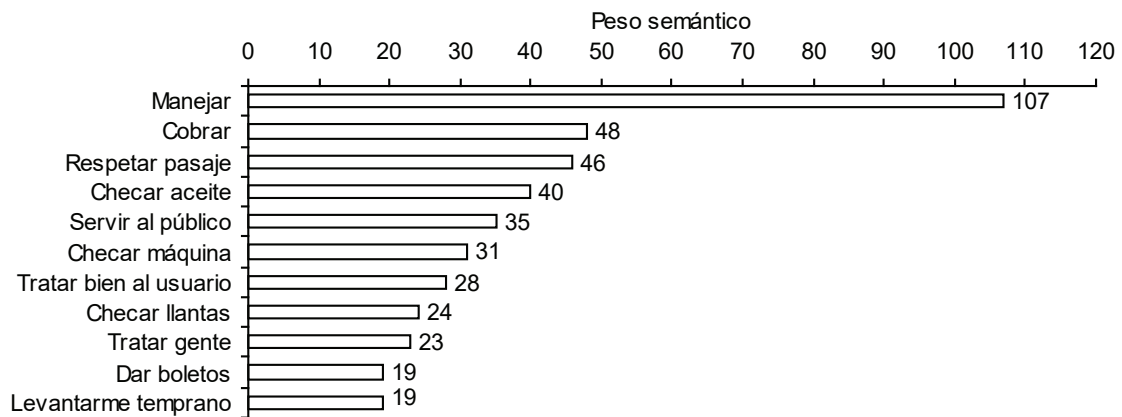
Tabla 1. Tamaño de la (TR) por estímulo y dimensión

Estímulo	TR	Dimensión	TR
Lo que hago en mi trabajo	135	Descriptiva	135
Lo que me gusta de mi trabajo	92	Emocional	162
Lo que no me gusta de mi trabajo	70		
Lo que me conviene	70	Cognitiva	144
Lo que no me conviene	74		

Al comparar el número de palabras dadas para cada estímulo de la dimensión emocional mediante la ji cuadrada, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el número de palabras dadas entre el estímulo “Lo que me gusta” y “Lo que no me gusta del trabajo” ($ji = 2, 98, gl = 1, p = 0,084$). Tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la dimensión cognitiva ($ji = 0,111, g = 1, p = 0,739$).

Con relación al estímulo “Lo que hago en mi trabajo”, es decir, en el aspecto descriptivo, se encontró una riqueza semántica de 135 palabras, de modo que es este estímulo el que registró el mayor número de palabras definidoras. En la figura 1 se presentan las principales palabras definidoras del estímulo (núcleo de la red) y sus pesos semánticos; estas pueden clasificarse en la categoría “Contenidos del puesto” o “Trabajo mismo”, y dentro de esta misma cate-

goría podemos distinguir tareas que se asocian con el servicio al público como, por ejemplo, “Respetar al pasaje” o “Servir al público”, así como tareas que se refieren al aspecto operativo: “Manejar”, “Cobrar”, “Checar aceite” o “Checar máquina”, entre otras. Cabe señalar que la distancia semántica conceptual entre la primera y la segunda palabra definidora es más del doble, ya que la primera tuvo un PS de 107 y la segunda un PS de 48.



Fuente: Elaboración propia

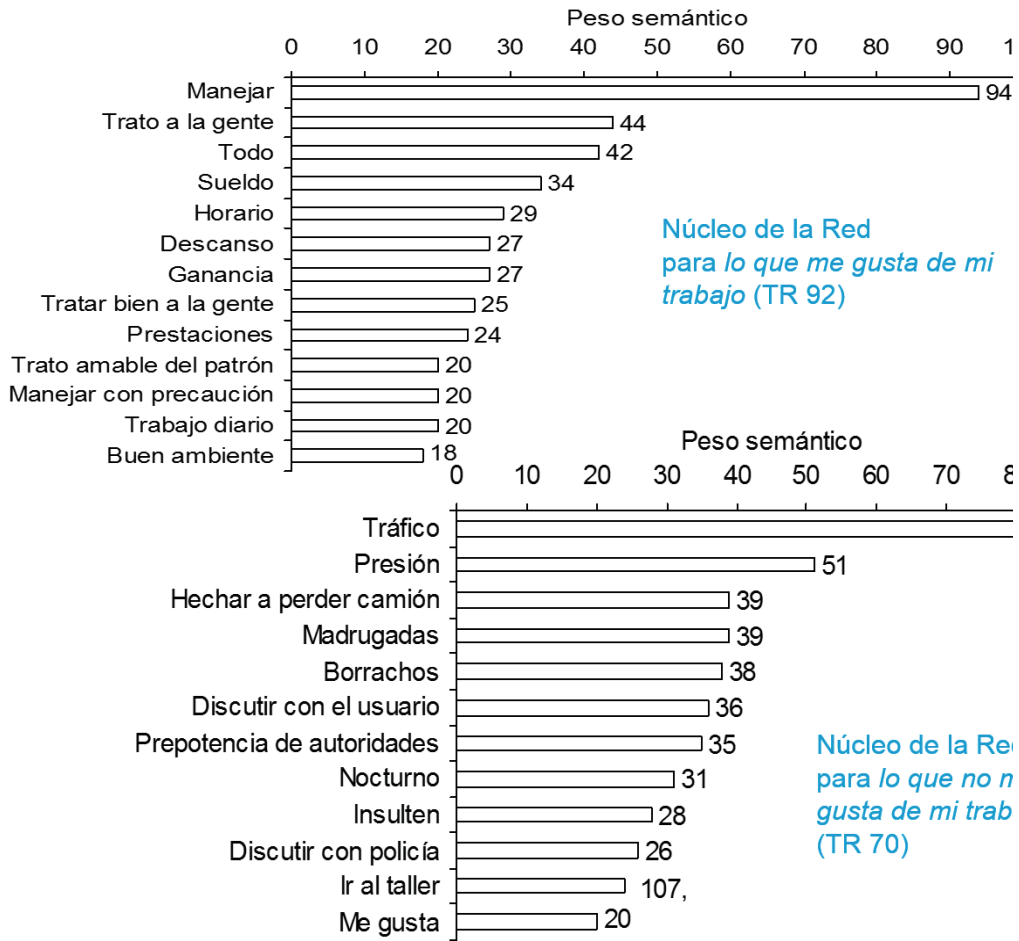
Figura 1. Núcleo de la red (NR) para “Lo que hago en mi trabajo” (TR 135)

En cuanto a “Lo que me gusta de mi trabajo”, la riqueza de la red fue de 92 definidoras, 13 de las cuales quedaron dentro del NR (véase la figura 2).

Como se puede observar en la figura 2, las principales palabras que se relacionaron con el gusto por el trabajo fueron *manejar*, *trato a la gente*, *todo* y el *sueldo*. Al igual que con el estímulo anterior, se puede apreciar que entre *manejar*, que es la primera definidora, y *trato a la gente*, que ocupó el segundo lugar, existe una distancia de más del doble en sus pesos semánticos. Para el estímulo “Lo que no me gusta en mi trabajo”, la riqueza de la red fue de 70 palabras definidoras

distintas; las palabras que se asociaron con el estímulo fueron: *tráfico*, *presión*, *que la máquina se eche a perder*, y *madrugadas*, principalmente.

Con relación a los pesos semánticos de las palabras definidoras de este estímulo se encontró que la distancia semántica entre la primera y la segunda palabra fue de 29 puntos, y entre la segunda y la tercera de 10 puntos, en tanto que de esta última a las demás la distancia se redujo de manera progresiva. En la figura 3 se presentan las definidoras que integran la red para este estímulo.



Fuente: Elaboración propia

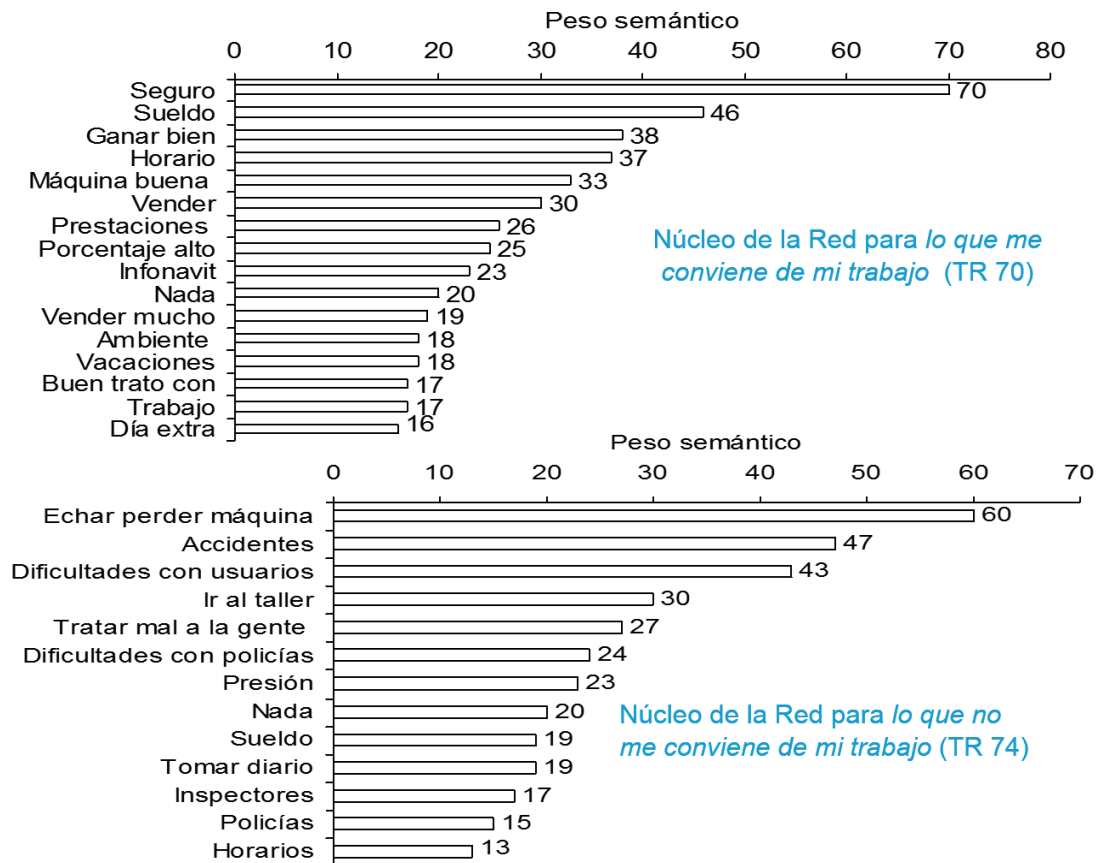
Figura 2. Núcleo de la red (NR) para “Lo que me gusta de mi trabajo” (TR 92), y Núcleo de la red (NR) para “Lo que no me gusta de mi trabajo” (TR 70)

Para el estímulo “Lo que me conviene de mi trabajo”, el número total de definidoras fue de 70 palabras, y son las principales: *seguro, sueldo, ganar bien, prestaciones, porcentaje alto, Infonavit, vacaciones y día extra*; estas palabras se relacionan con las prestaciones laborales. Asimismo, quedaron dentro de la red otras definidoras: *horario, ambiente y buen trato con la directiva*, las cuales se relacionan con aspectos del ambiente de trabajo.

La mayor distancia semántica entre las definidoras se encontró entre la primera y la segunda palabra (24 puntos), mientras que la distancia mayor entre las palabras restantes fue de ocho puntos y se ubicó entre la segunda y la tercera definidora. En la figura 3 se pueden apreciar los pesos semánticos de las definidoras que integran el núcleo de la red, así como sus respectivos pesos semánticos. En cuanto a “Lo que no me conviene de mi trabajo”, la riqueza en la red es

de 74 palabras para este estímulo. Se encontró que, en general, las principales palabras se encuentran asociadas a dos componentes de la CVT: las malas relaciones laborales (*dificultades con usuarios, tratar mal a la gente, dificultades con policías, dificultades con inspectores*), y las condiciones y el equipo de trabajo (*echar a perder máquina, accidentes e ir al taller*). Con relación a la distancia

semántica de las definidoras de este estímulo, se observó que la distancia entre las tres primeras definidoras fue menor a la que existe entre la tercera y la cuarta, y la que existe entre esta última y las demás. En la figura 3 se muestran los pesos semánticos de las definidoras incluidas en la red.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Núcleo de la red (NR) para “Lo que me conviene de mi trabajo” (TR 70), y Núcleo de la red (NR) para “Lo que no me conviene de mi trabajo” (TR 74)

A continuación, se presenta la descripción de cada uno de los reactivos que conformaron cada una de las categorías de la escala de CVT (“Significado del trabajo”, “Trabajo mismo”, “Sueldo y

prestaciones”, “Relaciones e interacción fuera del trabajo”). Para el análisis de los reactivos de cada categoría se tomó la media teórica 3, así como la desviación estándar teórica que fue de 0,66, ya

que la escala se conformó con cinco opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 significa que el contenido de dicho reactivo afecta de forma totalmente negativa a su CVT, y 5 que afecta de manera totalmente positiva su CVT.

Tabla 2. Descripción de los reactivos de la categoría significado del trabajo (N10)

Categoría 1 Significado del trabajo	M	DE
Sentirme responsable	4	1,57
Que la gente agradezca el servicio	3,95	1,29
Servir a la comunidad	3,93	1,50
Sentir buen gusto por el trabajo	3,91	1,54
Dar buen servicio	3,88	1,60
Hacer bien mi trabajo	3,86	1,53
Disfrutar del trabajo	3,85	1,56
Sentirme con mucha responsabilidad	3,73	1,60
Dar buen trato al cliente	3,73	1,63
Reconocimiento por mi trabajo	3,26	1,50

En la tabla 2 se muestran los reactivos que conformaron la categoría “Significado del trabajo”; en dicha tabla se puede observar cómo todos los reactivos puntuaron a poco más de una desviación estándar de la media teórica y los ubica en mucha influencia sobre su calidad de vida, a excepción de “Reconocimiento por mi trabajo”, el cual se ubicó a menos de una desviación estándar, es decir, esta solo influye de manera regular. De esta forma, “Sentirme responsable”, y “Que la gente agradezca el servicio”, fueron los reactivos que obtuvieron las medias más altas, en tanto que “Reconocimiento por mi trabajo” fue la que obtuvo la puntuación más baja.

En cuanto a la categoría “Trabajo mismo”, los reactivos que obtuvieron las medias más altas fueron: “Puntualidad en mis horarios”, “Ir a liquidar” y “Subir estudiantes”, que se ubicaron

a poco más de una de la media teórica. El “Tener nocturno” fue el único reactivo que se ubicó por debajo de la media teórica (véase la tabla 3).

Tabla 3. Descripción de los reactivos de la categoría trabajo mismo (N17)

Categoría 2 Trabajo mismo	M	DE
Puntualidad en mis horarios	3,94	1,38
Ir a liquidar	3,92	1,59
Subir estudiantes	3,86	1,41
Checar máquina	3,84	1,62
Subir pasaje	3,81	1,65
Dar boletos a la gente	3,81	1,54
Cobrar pasaje	3,77	1,55
Checar llantas	3,75	1,58
Checar agua	3,67	1,68
Dar boletos a la gente	3,64	1,77
Checar aceite	3,62	1,73
Llegar a la hora	3,62	1,60
Respetar credenciales	3,60	1,57
Hacer paradas	3,49	1,67
Manejar	3,41	1,56
Vender boletos	3,32	1,78
Tener nocturno	2,92	1,22

En la categoría de “Sueldo y prestaciones”, en general, se observa que todos los reactivos de prestaciones se ubicaron por encima de la media teórica, en tanto que los relacionados con el sueldo se ubicaron sobre la media teórica, a excepción del reactivo “Tener buen sueldo” (véase la tabla 4).

En la categoría de “Relaciones” se puede observar que los reactivos “Respetar al pasajero”, “Tratar a la gente” y “Trato amable con el patrón”, fueron evaluados positivamente cuando estos se presentan, y fueron justamente el extremo contrario de estos (“Regaños del pasaje”, “Regaños de inspectores” y “Tratar mal a la

gente”) los que afectaron de manera negativa su calidad de vida en el trabajo, tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 4. Descripción de los reactivos de la categoría sueldo y prestaciones (N11)

Categoría 3 Sueldo y prestaciones	M	DE
Tener seguro	3,92	1,65
Tener prestaciones	3,78	1,40
Obtener porcentaje alto de ventas	3,64	1,32
Tener buen sueldo	3,60	1,21
Tener vacaciones	3,54	1,58
Tener Infonavit	3,52	1,68
Ganancia	3,36	1,35
Cobrar comisión	3,32	1,63
Sueldo	3,30	1,40
Ganar buen dinero	3,14	1,47

Tabla 5. Descripción de los reactivos de la categoría “Relaciones” (N16)

Categoría 4 Relaciones	M	DE
Respetar al pasajero	3,80	1,63
Tratar a la gente	3,56	1,65
Trato amable con el patrón	3,50	1,61
Tener buen trato con la directiva	3,47	1,53
Tratar con inspectores	3,10	1,49
Discutir con policías	2,94	1,46
Que los compañeros se cuelguen	2,77	1,28
Compañeros colgados	2,72	1,38
Lidiar con pasajeros	2,68	1,27
Discutir con el usuario	2,61	1,66
Lidiar con despachadores	2,56	1,49
Mala relación con el patrón	2,55	1,69
Regaños del pasaje	2,42	1,39
Dificultades con los compañeros	2,41	1,58
Regaños de inspectores	2,23	1,39
Tratar mal a la gente	2,13	1,53

En cuanto a la categoría “Interacción fuera del trabajo”, la cual quedó conformada con menos reactivos (cuatro), estos se ubicaron sobre la media teórica. El reactivo que obtuvo la puntuación más alta fue “Tener descanso”, con una media de 3,5, y la más baja “No estar mucho tiempo con la familia”, con una media de 3,1. Lo anterior se puede apreciar en la tabla 6.

Tabla 6. Descripción de los reactivos de la categoría interacción fuera del trabajo (N4)

Categoría 5 Interacción fuera del trabajo	M	DE
Tener descanso	3,50	1,44
Tiempo para estar con mi familia	3,38	1,36
Tiempo para hacer otras actividades	3,28	1,25
No estar mucho tiempo con la familia	3,14	1,36

Las categorías descritas obtuvieron una confiabilidad aceptable mediante el método alfa de Cronbach. La consistencia interna de cada categoría, así como su descripción, presentada como la media (M) y desviación estándar (DE), pueden verse en la tabla 3. En esta tabla se observa que todas las categorías se encuentran arriba de la media teórica (3, en una escala del 1 al 5); sin embargo, de manera particular la que obtuvo la puntuación más alta fue la de “Significado del trabajo”, con una media de 3,87 ($DE = 1,1$), seguida por “Trabajo mismo” con 3,74 ($DE = 1,1$). Por otro parte, la categoría con menor puntuación fue “Interacción fuera del trabajo” ($M = 3,32$, $DE = 0,94$) (véase la tabla 7).

Tabla 7. Promedio y confiabilidad de cada categoría

Categorías	Núm. de ítems	Alfa	M	DE
Significado de trabajo	10	0,94	3, 87	1, 1
Trabajo mismo	17	0,94	3, 74	1, 1
Sueldo y prestaciones	10	0,90	3, 60	, 88
Relaciones	16	0,82	3, 39	, 59
Interacción fuera del trabajo	4	0,64	3, 32	, 94

Con la finalidad de conocer el comportamiento de las categorías con respecto a la escala se obtuvo la correlación intraescala mediante la prueba *r* de Pearson, encontrándose correlaciones positivas y significativas entre casi todas

las categorías, ya que en la correlación entre la categoría de “Relaciones” con la categoría de “Interacción fuera del trabajo”, esta no fue significativa, tal como se puede ver en la tabla 8

Tabla 8. Correlación intraescala de CVT

Categorías	Prestaciones	Trabajo mismo	Significado del trabajo	Relaciones
Trabajo mismo	0,788**			
Significado del trabajo	0,828**	0,914**		
Relaciones	0,549**	0,544**	0,607**	
Interacción fuera del trabajo	.530**	0,569**	0,598**	0,071

Nota. $p < 0,001^{**}$

Los resultados de la correlación entre todos los factores (tabla 8) indican que conforme aumenta la calidad de vida en el factor “Trabajo mismo”, se incrementan también en las demás categorías que conforman el constructo (CVT), principalmente, aumenta “Significado del trabajo”. Mientras que al aumentar la categoría “Sueldo y prestaciones”, esta tiene efectos positivos sobre las demás áreas, con mayor efecto sobre “Significado del trabajo” y “Trabajo mismo”, seguido de “Relaciones” e “Interacción fuera del trabajo”. Por su parte, las categorías “Relaciones” e “Interacciones fuera del trabajo”, si bien obtuvieron una correlación bastante aceptable con las demás categorías, entre sí mismas no presentaron ninguna correlación.

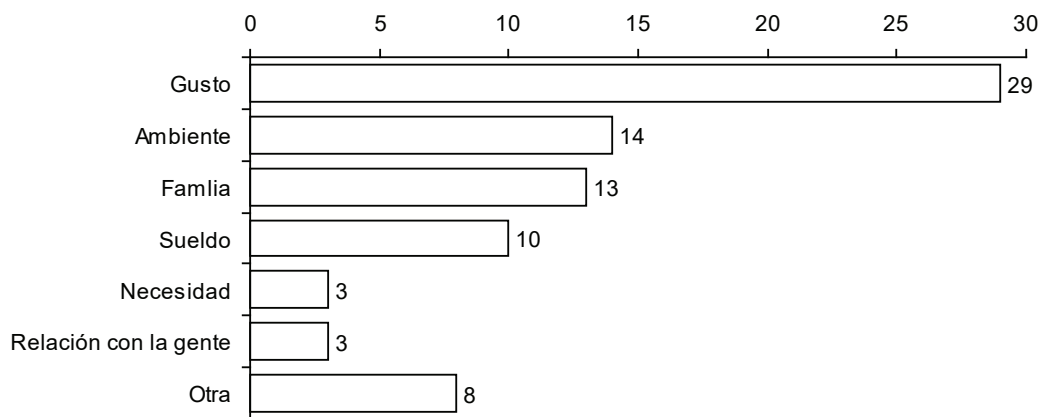
Por otra parte, al clasificar la edad en cuatro grupos con base en los cuartiles y comparar sus medias en cada uno de los factores, solo se encontró una diferencia estadísticamente significativa ($f(72) = 3,423$ $p = 0,038$) en el componente de “Relaciones”, en el cual los participantes entre las edades de 41 a 59 años ($M = 3,21$, $DE = 54$) obtuvieron una media más alta en comparación con los de 19 a 30 años ($M = 3,64$, $DE = 0,65$).

En cuanto a la segunda parte de la escala, integrada por los reactivos “Lo que me hace permanecer en mi trabajo” y “Lo que me motiva a hacerlo bien”, en cuanto a lo que hace que los trabajadores permanezcan en su trabajo, en general, se

encontró que los principales argumentos fueron: el gusto por el trabajo en sí mismo, mencionado por 29 participantes, seguido del ambiente y la familia (por 14 y 13 respectivamente), y por necesidad y la relación, que señalaron tres participantes (véase la figura 4).

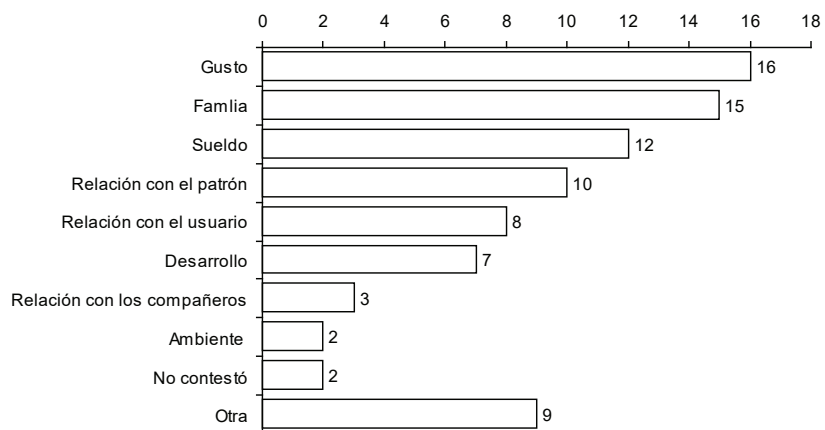
Al realizar una clasificación sobre los motivos para hacer bien el trabajo, se encontró que el

gusto por el trabajo en sí mismo (16), la familia (15), y el sueldo (15), señalados en orden de importancia, fueron las principales motivaciones que los operadores de autotransporte señalaron para hacer bien su trabajo. Las relaciones, en general, cobran importancia, y con mayor peso con el patrón, como se observa en la figura 5.



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Argumentos para permanecer en el trabajo de un grupo de operadores



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Motivos para hacer bien el trabajo en operador de autotransporte

A continuación, se discuten los resultados presentados para, posteriormente, presentar las conclusiones y propuestas que permitan ampliar los resultados de esta investigación.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, a través de la técnica de redes semánticas naturales modificadas (Reyes Lagunes, 1993), al presentarle al grupo de operadores de autotransporte de la muestra de este estudio cada uno de los estímulos (descriptivo: “Lo que hago en mi trabajo”; afectivo tanto con carga positiva como negativa: “Lo que me gusta de mi trabajo” y “Lo que no me gusta de mi trabajo”; y cognitivo tanto con carga positiva como negativa: “Lo que conviene de mi trabajo” y “Lo que no me conviene de mi trabajo”), el hecho de que el estímulo que haya presentado una mayor riqueza haya sido el relacionado con la dimensión descriptiva del trabajo, con la presencia de un mayor número de definidoras ante este estímulo, sugiere que existe un menor consenso sobre las actividades que incluye el trabajo del operador de autotransporte; es decir, a pesar de que conciben que manejar es lo que más define su trabajo, no existe la misma percepción sobre otras tareas que también integran su puesto. En este mismo análisis se encuentra que los operadores conciben diversos contenidos del puesto que van desde tareas más relacionadas con la operación (manejar, mantenimiento, etc.), hasta tareas que se relacionan más con el contacto con el público (dar boletos, cobrar, etc.). Lo anterior permite ver el carácter variado que tiene este trabajo, el cual quizás no perciben la comunidad a la que sirven o las propias autoridades.

Otro aspecto interesante es el que las palabras con mayor peso semántico del estímulo “Lo que

me gusta en mi trabajo” tienen una connotación interna, es decir, dependen del sujeto, mientras que las definidoras del estímulo “Lo que no me gusta de mi trabajo” tienen una connotación externa, es decir, no dependen directamente del sujeto; un ejemplo de esto son *presión* y *tráfico*, así como *que se eche a perder el camión*.

Al analizar los resultados llama la atención también que varias de las definidoras de “Lo que me gusta en mi trabajo” aparecen ante “Lo que hago en mi trabajo”, y que ninguna de las definidoras del estímulo “Lo que no me gusta de mi trabajo” aparecen ante “Lo que hago en mi trabajo”. Todo lo anterior se puede relacionar con la teoría de las necesidades de superación e higiene de Frederick Herzberg, la cual señala que la satisfacción se relaciona más con los factores de superación o las motivacionales, y que la no insatisfacción se relaciona con los factores higiénicos. Manejar parece ser lo que más define su puesto y, por tanto, lo que parece estar más relacionado con el experimentar un gusto o satisfacción con el trabajo.

El sueldo y las prestaciones, así como las relaciones en el trabajo, es lo que más les conviene de su trabajo; mientras que lo que menos les conviene se refiere a condiciones del puesto y no a los contenidos de este. Asimismo, se puede apreciar cómo el contenido cognitivo con carga positiva se relaciona casi de forma exclusiva con el sueldo y las prestaciones, y cómo el contenido cognitivo negativo incluye elementos más variados que tienen tanto connotación interna como externa.

El hecho de que ninguna de las definidoras del estímulo “Lo que no me conviene de mi trabajo” se relacione con contenidos del puesto, sino más bien con indicadores de satisfacción perso-

nal, coincide con lo expuesto por Díaz Guerrero (1991) en su obra *La psicología del mexicano*, en la que afirma que la necesidad de mantener la propia estima es la más poderosa necesidad del trabajador mexicano, y sugiere que se puede partir de la hipótesis de que las expresiones del mexicano contra el trabajo no se refieren al trabajo en sí mismo, sino a las condiciones de este. Los resultados encontrados muestran cómo lo que más les gusta a los operadores de autotransporte se relaciona, principalmente, con el trabajo mismo, y lo que no les gusta y no les conviene se relaciona más con las condiciones de operación.

Otro aspecto de interés es que, a pesar de que la comunidad en general no reconoce el carácter de servidores públicos de los operadores de autotransporte, los sujetos de la muestra reportan como contenido de su puesto el trato con la gente. No obstante, servir a la comunidad, al igual que obtener el reconocimiento por el trabajo, entre otras, son definidoras que aparecen después del corte, pero que los operadores mencionan para hacer referencia a lo que más les gusta de su trabajo. Esto refleja su carácter sociocéntrico (Triandis, 1994), es decir, la importancia que le dan los individuos de una cultura a lo que piensan los demás sobre su actuar, de tal manera que esto es un aspecto central de su trabajo, e influye tanto en su desempeño como en la forma en que se autoevalúan.

A su vez, de acuerdo con Dawis y Lofquist (1984), a fin de entender la satisfacción laboral deben tomarse en cuenta factores tanto intrínsecos (logro, altruismo y autonomía) como extrínsecos (comodidad, seguridad y estatus), lo cual lleva a no centrarse solo en las condiciones de trabajo y en los contenidos, sino también en el significado del trabajo mismo, significado que

tiene importancia tanto para los propios operadores como para sus usuarios y la comunidad en general, ya que, como señalan Díaz Guerrero y Szalay (1993), a los latinoamericanos se les debe de dar una buena razón externa para trabajar: familia, dinero, una misión, etc.

Cabe señalar que no se encontraron diferencias significativas entre el número de definidoras de la dimensión positiva y el número de definidoras de la dimensión negativa, lo cual muestra que los operadores de autotransporte tienen una visión ambivalente de su trabajo. Esta visión podría ser contraria a la que tienen las autoridades y la comunidad sobre este trabajo, ya que en diversas ocasiones en la prensa escrita y en la televisión se han presentado comentarios que han afectado de forma negativa la percepción sobre los operadores del autotransporte, pues generalizan en ellos conductas como, por ejemplo, el abuso de alcohol y drogas, haciendo poco o nulo hincapié en la repercusión y complejidad de su labor, y fomentando así la difusión y consolidación de estereotipos negativos no sobre su profesión, sino en su calidad de individuos.

Una vez que se ha reconocido el carácter de servidores públicos que tienen estos trabajadores, se discutirá la forma en que las diferentes definidoras afectan su CVT.

Al describir los reactivos a través de sus medias y desviaciones estándares, se encontró que ningún reactivo obtuvo una media menor a 2, es decir, ninguno de estos afecta de manera totalmente negativa su CVT, pero tampoco ningún reactivo obtuvo una media por encima de 4,08, es decir, ninguno afecta de manera totalmente positiva su CVT, por lo cual se puede decir que ninguno de los reactivos de la escala se percibe como totalmente negativo o como totalmente

positivo para afectar su CVT. Es oportuno señalar que ninguno de los reactivos que se sitúan por debajo de la media teórica (y por tanto se perciben como que afectan de manera neutral su CVT) se refiere a los contenidos propios del puesto, sino más bien a las condiciones en las cuales se desarrolla, tales como las relaciones con los compañeros, los usuarios y las autoridades; asimismo, los reactivos que se ubican por encima de la media teórica se refieren, principalmente, al trabajo mismo (contenidos del puesto), prestaciones, reconocimiento por el trabajo, así como al servicio a la comunidad, entre otros. El análisis de estos resultados podría sugerir cómo el tener buenas relaciones con los compañeros, usuarios y autoridades no afecta de manera significativa su CVT, pero el tener malas relaciones con estos podría afectar de manera muy negativa su CVT.

Lo expuesto lleva a pensar de nuevo en el carácter sociocéntrico de estos individuos, en las ideas expuestas por Díaz Guerrero (1991) sobre que la necesidad de mantener la propia estima, tomando en cuenta a los demás, es la más poderosa necesidad para el mexicano, y a lo expuesto por este mismo autor junto con Szalay (Díaz Guerrero y Szalay, 1993) sobre el dar a los latinoamericanos una buena razón externa para trabajar.

Por otra parte, “Participar en la toma de decisiones del trabajo”, uno de los elementos de los programas de CVT que mencionan tanto autores latinoamericanos como Aguado (1999), de la Cerda y Núñez (1996), y Guízar (1998), así como clásicos del desarrollo organizacional como French y Bell (1996), afectan de manera neutral la CVT del grupo de operadores de la muestra, es decir, a pesar de que en la literatura revisada se incluye la participación como uno

de los elementos centrales de los programas de CVT y, sobre todo, de estrategias de enriquecimiento del trabajo, a este aspecto no lo consideran de sumo interés. Lo anterior es de mucha importancia, ya que, como menciona Guízar (1998), muchos programas de CVT fracasan porque los trabajadores (entre otras razones) no desean asumir nuevas responsabilidades o modificar la forma en que realizan su trabajo; es decir, estas estrategias no impactan en su nivel de CVT porque no satisfacen las necesidades que ellos consideran importantes.

A pesar de lo que se podría pensar, dadas las condiciones de trabajo a las cuales están sujetos los operadores, así como el poco reconocimiento del que son objeto por parte de la comunidad, el sueldo y las prestaciones (sobre todo económicas) no son los únicos motivadores —ni los más importantes— por los cuales trabajan los operadores de autotransporte. Llama la atención que solo “Tener seguro” aparece entre los reactivos relacionados con las prestaciones que afectan casi totalmente su CVT, y que sea el segundo reactivo que la afecta de manera positiva. Lo anterior concuerda con lo que ya se vio: sufrir accidentes fue la segunda definidora de “Lo que no me conviene de mi trabajo”.

Lo que afecta de manera más positiva la CVT de los sujetos de la muestra fue el “Sentirse responsable”, mientras que “Tratar mal a la gente” es lo que les afecta de manera más negativa. De nuevo, se aprecia cómo mantener la propia estima, al tomar en cuenta a los demás, es una de las más poderosas necesidades del trabajador mexicano, tal y como lo señala Díaz Guerrero (1991), y por lo cual, de nuevo, se aprecia el carácter sociocéntrico de los operadores de este estudio, ya que, como parte de esta cultura, toman muy en cuenta a los demás

en su comportamiento y en la evaluación de él (Triandis, 1994).

Se puede considerar que el reconocimiento por su trabajo y su carácter de servidores públicos son elementos que influyen casi de manera totalmente positiva su CVT. Esto lleva también a retomar la necesidad de no solo hacer énfasis en el que los operadores vean su trabajo como una misión que contribuye a que la gente se transporte y pueda cumplir con sus obligaciones, sino en que el público reconozca la importancia y la trascendencia de su trabajo, lo cual los hace sentir bien.

Con el fin de brindar mayor claridad conceptual a los resultados, se procedió a identificar categorías tal y como se describe en el capítulo anterior, de tal manera que se encontraron cuatro: “Significado del trabajo”, “Trabajo mismo”, “Sueldo y prestaciones”, y “Relaciones e interacción fuera del trabajo”.

Al agrupar los reactivos en estas categorías se encontró, como ya se mencionó, que “Significado del trabajo” es la que afecta de manera más positiva la CVT del grupo de operadores de autotransporte, seguida casi de inmediato por “Trabajo mismo”, y por “Prestaciones”. Por otra parte, puesto que la categoría de relaciones y la interacción fuera del trabajo obtuvieron medias apenas por encima de 3, se puede decir que afectan de manera neutral la CVT de los operadores. Esto se puede explicar si se retoman de nuevo las ideas expuestas en los párrafos anteriores con relación a los trabajos de Díaz Guerrero (1991) y Díaz Guerrero y Szalay (1993), ya que en los reactivos que conforman la categoría “Significado del trabajo” se puede encontrar “Reconocimiento”, “Sentirse responsable” y ver la trascendencia del trabajo

(“Servicio a la comunidad”), relacionados con esta necesidad descrita en los trabajos citados.

La tendencia de los resultados parece indicar que mientras más positivo sea el efecto de “Trabajo mismo” en la CVT, también lo serán “Relaciones” e “Interacción fuera del trabajo”, pero sobre todo “Significado del trabajo”. Esto vuelve a enfatizar la importancia que tiene el trabajo mismo para explicar en este grupo de operadores su CVT. Además, el sueldo y las prestaciones pueden tener efectos positivos sobre las demás áreas, con mayor efecto sobre “Significado del trabajo” y “Trabajo mismo”, lo cual se puede explicar si se toma en cuenta que el salario es un indicador del significado que para otros tiene un puesto de trabajo en particular, y que el contar con prestaciones que garanticen seguridad al trabajador le permitirán concentrarse más en su trabajo.

El papel que juega la categoría “Relaciones” en la CVT con relación a la edad se puede explicar si se toma en cuenta que los operadores de autotransporte con más edad, al llevar más tiempo en este trabajo, se identifican como parte de un gremio que comparte las mismas problemáticas (tales como el excesivo tráfico, la multiplicidad de sus funciones), más que como miembros de una empresa específica. Sería de esperarse que los operadores más jóvenes se identifiquen más como miembros de una empresa específica que como operadores de autotransporte. Lo anterior se refuerza si se toma en cuenta la evolución del servicio de autotransporte, en la cual se habla del hombre-camión (aquel que era dueño de su camión y lo manejaba). Esta práctica fortaleció la identificación con la función, y a pesar de que actualmente no hay hombres-camión, son los concesionarios y sus prácticas gerenciales los

que han reforzado este sentido de identificación con el gremio.

Al tomar en cuenta la definición de CVT propuesta para este estudio se menciona que esta también depende del sentir gusto por el trabajo, así como el querer permanecer en él y contar con oportunidades de desarrollo en otros ámbitos aparte del laboral. Se encontró que el gusto por el trabajo es la principal razón que se menciona para explicar el por qué los trabajadores desean permanecer y hacer bien su trabajo, ya que este gusto posiblemente haga referencia, principalmente, al trabajo mismo, específicamente a manejar. Con base en lo anterior, se puede decir que los contenidos del puesto influyen más que otros elementos como, por ejemplo, el ambiente, la familia y el sueldo, entre otros. Cabe resaltar que la familia parece tener un mayor peso para explicar la permanencia de los operadores, así como su deseo por hacer bien su trabajo, ya que esta se cita con mayor frecuencia que el sueldo mismo.

Si se retoman los reactivos de la escala que se relacionan con el gusto por el trabajo, se podrá ver que las medias de estos se encuentran por encima de la media teórica, lo cual quiere decir que afectan de manera positiva su CVT. Entre estos reactivos se encuentran: “Sentir buen gusto por el trabajo”, “Disfrutar el trabajo”, “Hacer bien mi trabajo”, y “Tener buenos conocimientos sobre mi trabajo”, entre otros, los cuales pueden clasificarse como motivadores intrínsecos.

En cuanto a las oportunidades para desarrollarse en otras áreas aparte de la laboral, el “Tiempo para estar con mi familia”, la cual puede considerarse como motivador extrínseco, se percibe que afecta más bien de una manera neutral, lo

cual puede llevar a inferir que, a pesar de los horarios y sus jornadas de trabajo, consideran que el tiempo que tienen para pasar con la familia no impacta de forma positiva, pero tampoco de forma negativa su CVT. Asimismo, puede sugerir que consideran el tiempo que tienen para convivir con la familia adecuado, es decir, están satisfechos con él.

El análisis de los resultados de este estudio sugiere una visión diferente a la que quizás tenga la mayor parte de la comunidad sobre el trabajo de los operadores de autotransporte.

Se pretende que los resultados de este estudio sirvan de base para la creación e implantación de programas que impacten realmente en su CVT, en especial se sugiere incluir estrategias que incidan en el reconocimiento de los operadores de autotransporte como servidores públicos, tanto en los usuarios como en las autoridades y la comunidad en general. Lo anterior se puede lograr si, entre otras estrategias, se les reconoce el papel que tienen como servidores públicos y como expertos, incluyéndolos en los procesos de propuestas y análisis de los programas que afectan el autotransporte, ya que, actualmente, solo miembros del ayuntamiento y representantes de los concesionarios intervienen en dichos procesos. Poder participar en estas actividades incrementaría el sentido de su trabajo y contribuiría a un reconocimiento de su calidad como servidores públicos.

Se recomienda realizar esfuerzos para determinar con qué frecuencia se dan las diferentes situaciones incluidas en la escala, ya que en este estudio solo se trabajó el grado en que cada situación influye en la CVT. Por otra parte, se recomienda realizar la validación de la escala y el análisis factorial correspondiente.

También se considera que es de sumo interés comparar los resultados que reportan los operadores con la percepción que tienen sus jefes y usuarios sobre su trabajo, ya que, como se mencionó, es tan importante el que los operadores se perciban como servidores públicos como el que sean reconocidos como tales, ya que esto incrementará su CVT, es decir, sus deseos de permanencia en el trabajo, sus ganas de querer hacerlo bien y, por tanto, de contribuir con el desarrollo de la organización y su incremento como recurso humano.

REFERENCIAS

- Aguado, R. (2002, septiembre). Portal de Estudiantes de Recursos Humanos. *Gestiopolis.com*. Recuperado de www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cvtuch.htm
- Alvez, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). Invenio. *Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo*, 16(30), 145-163.
- Arteaga, A. (2002, septiembre) [En red] Disponible en: www.jornada.unam.mx/2002/sep02/020924/040a1cap.php?origen=opinion.html
- Bolman, L., & Deal, T. (2017). *Reframing organizations*. Nueva Jersey: Wiley & Sons.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Mineapolis: University of Minnesota Press.
- De La Cerda, J., & Nuñez de la Peña, F. (1996). *La administración en desarrollo*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Dessler, G. (2009). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.
- Díaz Guerrero, R. (1991). *Psicología del mexicano*. México: Trillas.
- Díaz Guerrero, R., & Szalay, L. (1993). *El mundo subjetivo de mexicanos y norteamericanos*. México: Trillas.
- French, W., & Bell, C. (1996). *Desarrollo organizacional*. México: Prentice Hall.
- Guízar, R. (1998). *Desarrollo organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. (2009). *Teoría psicométrica*. México: Trillas.
- Reyes-Lagunes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 9(1), 81-97.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2009). *El nuevo síndrome laboral: boreout*. Barcelona: DeBolsillo.
- Triandis, H. (1994). Cultura: el nuevo énfasis en psicología. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, X(1), 1-16.