

## EL AMBIENTE LABORAL EN LAS TIENDAS DE AUTOSERVICIO: UN ANALISIS CON PERSPECTIVA DE GENERO

\* Maritza Frías Ochoa

\*\* Margarita Rodríguez Falcon

\* Egresada de la Licenciatura en Sociología de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

\*\* Profesora Investigadora de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Artículo Recibido: 08 de agosto 2022. Aceptado: 19 de septiembre 2022.

**RESUMEN.** El mundo laboral es complejo, dinámico, cambiante pues en éste confluyen situaciones, contextos y ambientes de trabajo diversos. Es en este último, en donde ubicamos este artículo. Nuestro objetivo fue determinar si un empleado que se desarrolla en un ambiente de trabajo estable, que cuenta con una seguridad laboral, con áreas de oportunidades, en un entorno de compañerismo, con jefes que atienden sus inquietudes laborales, sumado al confort del espacio físico son más productivos.

Nos acercamos desde la sociología organizacional a nuestros sujetos de estudio —empleados— para conocer el ambiente laboral en el que desarrollan sus habilidades. A través de la metodología descriptiva y empleando el cuestionario dimos cuenta de algunos hallazgos que se aprecian en la conclusión, esto es, si están satisfechos o inconformes con sus jefes, compañeros, con las políticas de la cadena Walmart y en particular la tienda objeto de estudio: SAMS Club periférico de Villahermosa.

**Palabras Clave:** empleados; ambiente laboral; autoservicio.

### INTRODUCCIÓN.

El ambiente laboral en las empresas, las instituciones públicas, en el ámbito académico, y en cualquier escenario donde se tenga que realizar un trabajo, debiera ser de armonía, acuerdo, cordialidad, donde el compañerismo, la camaradería, la solidaridad, en suma, el trabajo en equipo se

privilegie y sea suficiente para remontar cualquier diferencia. Pero la realidad de un ambiente laboral atípico nos habla de dos o más posibles escenarios, esto es: a) La dilación en el desarrollo, ejecución y conclusión del trabajo, b) La tensión y/o estrés laboral y, c) Conflicto laboral.

Consideramos entonces importante de tener bien claro que debemos entender por ambiente laboral, clima laboral y que el lector se dé cuenta de lo fundamental e imprescindible que en todos los trabajos se establezca un buen entorno laboral.

Entonces para lograr lo anterior, iremos dando cuenta desde la sociología de las organizaciones estos conceptos y así entender cómo se construye en las empresas de autoservicio este ambiente laboral. Así, en un primer momento consideramos emplear la escuela del estructural funcionalismo para dar cuenta que la sociedad está compuesta por instituciones, sistemas de gobierno, sujetos sociales, relaciones y procesos sociales, y en un segundo momento acudiremos a Marx para comprender como se establecen las relaciones laborales entre los empleados y los dueños de las empresas y sus implicaciones.

Compartimos al lector que se privilegió la cadena SAMS CLUB Villahermosa, que se ubica en Av. Ruiz Cortines esquina Periférico S/N para dar cuenta del problema que aquí nos ocupa. Así, para iniciar el camino hacia la solución de este, organizamos ese artículo en cuatro apartados que consideramos nos

permitirán compartir un cierre que contendrá los hallazgos más relevantes. Iniciamos entonces conociendo que debemos entender por ambiente laboral.

### **CONOCIENDO EL AMBIENTE LABORAL.**

En este apartado nos acercaremos desde la teoría para conocer que debemos entender por ambiente laboral para de esta manera saber interpretar el escenario laboral en las tiendas de autoservicio de SAMS periférico.

Empecemos entonces, por dejar en claro que el ambiente laboral, desde el punto de vista de **Guillén y Guil** (1999), es “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”. Empleados, empresas, relaciones de trabajo e interpersonales políticas laborales son elementos que en su conjunto constituyen una relación laboral y dan pauta para crear un ambiente en estos entornos.

Una definición más nos describe que cuando hablamos de ambiente laboral:

... nos estamos refiriendo al estado de las comunicaciones entre empleados y jefes, y a su nivel de bienestar y

satisfacción en un momento concreto. Es un estado cambiante, y hace referencia a las condiciones de un día, que al día siguiente pueden variar (Modelo Curriculum.net s/f).

Estamos ante dos definiciones donde coinciden en dar cuenta de personas inmersas en un entorno laboral en el cual interactúan y donde deben prevalecer las relaciones afables entre ellos y los jefes y que éstas son cambiantes, pero si aún no queda claro del todo compartimos que:

El clima de trabajo o **ambiente laboral** es el entorno común en el cual los trabajadores se relacionan entre sí y realizan las labores para las que fueron contratados. Este concepto se encuentra condicionado por factores como la percepción de los empleados y, muy especialmente, por las acciones que lleva a cabo la organización.

No obstante, el término también tiene que ver con el estado de ánimo de los miembros de una empresa, así como con su repercusión en el rendimiento de las actividades que forman parte del negocio. (Sap Concur,s/f)

Estas tres definiciones nos dan los elementos necesarios para referir que el ambiente laboral contempla el espacio común donde los trabajadores interactúan, se comunican con los jefes y demás compañeros. Además, refieren que las relaciones interpersonales afables en las que deben estar incluidos los jefes más una satisfacción laboral conducen a contar con un empleado productivo.

Pero para contar con una visión completa además del ambiente laboral, el lector debe saber que en las empresas privadas o instituciones públicas se vive un clima laboral también llamado clima organizacional el cual:

... describe la atmósfera percibida en una organización o parte de ella, los miembros de la misma. Está vinculado con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos: y por consiguiente influyen en la conducta de los trabajadores y el desempeño de los mismos en las organizaciones.

El Compromiso Organizacional es uno de los indicadores que utiliza la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad

y vinculación de los empleados con su organización. El compromiso existe entre los miembros de una organización cuando las personas se identifican con la misma, cuando los objetivos de la organización o cuando los objetivos individuales están muy integrados, son congruentes. (Goetendia, 2020: 238)

Muy probablemente el lector este un tato confuso en cuanto al ambiente y clima laboral y pensara que, son sinónimos, sin embargo, para el caso que nos ocupa ambos abordan cosas específicas. El ambiente laboral, es un tanto más acotado que el clima, esto es, en el primer caso tenemos una relación más demarcada entre empleado y jefe, aunado a todo aquello que el trabajador requiere para desempeñar su actividad: calculadora, computadora, lapicero, botas etcétera aquí también se cuenta la parte emocional, social y material. En cuanto al clima laboral u organizacional referimos que es más extenso en cuanto a que aquí hay tres percepciones: el empleado, los dueños y los jefes.

Podríamos colegir, que dentro del clima organizacional esta contenido el ambiente laboral, pues ambos tienen como finalidad

construir un entorno de trabajo afable, de confianza, donde puedan existir canales de comunicación idóneos, pervivan los acuerdos, se aspire a ascensos, se tomen en cuenta las opiniones de los empleados, la infraestructura física sea adecuada, y así trabajando en equipo se logre una mejor productividad y cuando precise se realice de manera consensada el cambio en la estructura organizacional.

Realizadas estas presiones, es momento de referir que estas estructuras organizacionales, como la cadena Walmart están diseñadas para obtener ganancias, y para ello requieren de empleados quienes en términos de la teoría de Marx como veremos en el siguiente apartado venden su fuerza de trabajo.

### **EL RECORRIDO TEÓRICO.**

Para este artículo nos acogimos a la sociología organizacional en tanto que esta nos permitió describir el comportamiento de los trabajadores dentro de las organizaciones, como las tiendas de autoservicio SAMS. Para una mejor claridad esta:

Estudia las organizaciones que son productivas con el entender su **dinámica social** y cómo influye en su funcionamiento. Por tanto, el objeto de estudio de la sociología en la **empresa** se centra en la forma en la que se relacionan los miembros que la integran entre ellos. (EUROINNOVA,S/F)

La teoría de Marx nos fue útil para entender cómo los dueños del capital en este caso, de la cadena Walmart establecen políticas laborales que le permiten seguir incrementando su capital. En tanto que el estructural funcionalismo, nos llevó a entender cómo operan estas estructuras que forman parte de toda sociedad.

Algunas posturas del estructuralismo nos llevaron a conocer tres posiciones, con las cuales en este trabajo nos identificamos

Hay quienes se centran en lo que denominan “estructuras profundas de la mente”. En su opinión son estas estructuras inconscientes las que conducen a las personas a pensar y actuar como lo hacen. La obra del psicoanalista Sigmund Freud puede considerarse un buen ejemplo de esta

orientación. Hay también estructuralistas que se fijan en las grandes estructuras invisibles de la sociedad que determinan las acciones de las personas y la sociedad en general. A veces se considera a Marx como un pensador que pertenece a esta rama del estructuralismo debido a su análisis de la invisible estructura económica de la sociedad capitalista. Un tercer grupo contempla las estructuras como los modelos que se pueden construir del mundo social. (Ritzer, 1993:97)

Esto nos conduce a Althusser pues en algún momento de su análisis plantea que la teoría de Marx daba tal importancia a las estructuras de la sociedad, las leyes sobre los actores. Desde luego, estamos en parte de acuerdo, sin embargo, el factor humano es relevante en todo proceso de producción. En este siglo XXI no podemos excluir de ninguna institución privada a ninguna de las partes: fuerza de trabajo, dueños del capital y las leyes (gobierno). Desde luego, en las instituciones públicas también se aplica, excepto que en éstas no hay un fin de lucro. Consideramos a Marx sobre teóricos como Adam Smith, quien es el padre del capitalismo, o David Ricardo, Marshall entre

otros (BBC News Mundo, 2018), porque Marx además de economista fue sociólogo y por ende conocido en este campo del saber. En cuanto a sus aportaciones aún después de 204 años, nos siguen dando claridad respecto del funcionamiento del sistema capitalista y de la relación de éstos con la clase trabajadora y tal como refiere la economista Linda Yueh, aún aquellos problemas nos ayudan a entender los problemas del mundo actual “No solo cómo crecer económicamente sino la calidad del crecimiento económico, para que nos mejore la vida a todos” (Yueh en BBC News Mundo, 2018).

Tal como referimos hay aportaciones de Marx que no son aplicables en esta época, como cuando planteo una sociedad sin clases o cuando pensó en el fin del capitalismo, pero seguimos dándole el crédito a su teoría de que el capitalismo es volátil (Ontiveros en BBC News Mundo, 2018), y ello ha quedado de manifiesto en esta pandemia del COVID-19.

Siguiendo con las aportaciones de Marx que aún podemos aplicar y más en estas tiendas de conveniencias como SAMS, es que él dio cuenta cómo las personas para sobrevivir en este mundo capitalista hoy globalizado, tiene

que vender su única mercancía disponible: su fuerza de trabajo y de esta manera percibir un salario.

Según él, a menudo esta transacción es desigual, lo que puede llevar a la **explotación y a la alienación**: el individuo puede terminar sintiendo que ha perdido su humanidad.

Marx quería más para los trabajadores: deseaba que fuésemos **independientes**, creativos, y sobre todo, **dueños de nuestro propio tiempo**. (Ontiveros en BBC News Mundo, 2018)

Hay mucho que rescatar sobre las teorías de Marx, pero para este artículo es suficiente lo expuesto. Por otro lado, aquí nos resultó útil la sociología de las organizaciones porque: no existe ninguna vida social sin la existencia de organizaciones (Debido a lo acotado del espacio, invitamos a los lectores a leer a Bourdieu con el tema del campo social, el cual es abordado como espacios estructurados y jerarquizado. A Goffman con las instituciones totales. Recomendamos el artículo de sociología de las organizaciones de Urteaga (2012), el cual presenta un recorrido importante por estas posturas.) y de instituciones (Urteaga, 2012:153)

Bajo estas premisas enunciadas estamos en condiciones de iniciar el acercamiento a la tienda SAMS localizada en Ruíz Cortínez y conocer la realidad contada a través de las voces de los trabajadores.

### **SAMS UNA TIENDA DE AUTOSERVICIO.**

La tienda de autoservicio SAMS, abrió sus puertas hace 39 años en Midwest City, Estados Unidos, (SAMS Club, S/F) es considerada una tienda de mayoreo, menudeo, funciona como club y como tal para acceder a sus instalaciones se requiere de una membresía, la cual se tiene que renovar de manera anual y de éstas se cuenta la clásica, Benefits y plus, cada una con diferentes beneficios. Esta tienda es dirigida y organizada por Walmart y se hace presente en cada uno de los estados que conforman la República Mexicana, como en diferentes países.

Esta tienda de autoservicio ofrece sus propios artículos y una variedad de mercancías, su precio tiende ser parte de su distintivo, vende en todas sus modalidades: ventas en línea, por mayoreo, menudeo; goza de buena aceptación, realiza eventos especiales, vende a meses sin intereses y demás. Percibimos que estas tiendas de

autoservicio gozan de una buena aceptación y preferencia.

En lo tocante a su relación con el personal, como toda empresa les ofrece a sus trabajadores las prestaciones que de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo les corresponde: salario, vacaciones, servicio médico, aguinaldo, vales de despensa, reparto de utilidades, bonos de manera anual etcétera, también se cuenta la capacitación al personal.

Como ya referíamos, SAMS Club es una tienda de autoservicio que en México se encuentra bien posicionada y es común ver por lo menos una en cada estado de la República Mexicana (SAMS Club). Para nuestro análisis nos ubicamos en el sureste del país, concretamente al estado de Tabasco y en este se encuentran asentadas tres tiendas de autoservicio localizadas en la ciudad de Villahermosa, capital del estado.

Las tiendas de autoservicio referidas se localizan en diferentes puntos de la ciudad de Villahermosa a saber: a) SAMS CLUB de Av. Ruíz Cortínez, conocido como "SAMS CLUB Carrizal" b) Carlos Pellicer Cámara y Av. Paseo Usumacinta "SAMS Guayabal" y

c) SAMS Av. Universidad, “SAMS Universidad”. Para efectos de este estudio habremos de ubicarnos en SAMS CLUB Carrizal, se seleccionó esta tienda por su ubicación la cual consideramos estratégica ya que se localiza a la salida de la ciudad de Villahermosa y conecta a diferentes puntos del estado. Pero, además, porque es muy concurrida y se pone a prueba tanto el clima como el ambiente laboral.

### **EL AMBIENTE LABORAL EN SAMS CLUB CARRIZAL**

La parte más importante de este trabajo da cuenta de la realidad del ambiente laboral en SAMS Carrizal, y llegar a conocerlo fue posible gracias al trabajo de campo realizado, que nos permitió acercarnos a nuestros sujetos de estudio a través de privilegiar la metodología cualitativa, a partir de la cual se construyeron datos subjetivos basados en las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y las conductas observables. (Taylor & Bogdan, 1984:20 en Martínez 2011). A partir de esta metodología intentamos construir el ambiente laboral de esta tienda de autoservicio.

Los participantes fueron los empleados de la tienda asignados a diferentes departamentos El tamaño de la muestra consistió en 9 mujeres y 8 varones de diferentes edades, nivel académico, puesto y antigüedad. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual conto con cinco preguntas abiertas. Para el análisis de las preguntas abiertas se utilizó la técnica cualitativa. El instrumento se entregó de manera personal, lo que permitió la interacción con los sujetos de estudio, a quienes se les explico el motivo de la investigación y se les aseguro que la confidencialidad y el manejo de la información sería exclusivamente académico. De igual manera se les aclararon las dudas de las preguntas.

Los resultados que se presentan arrojan que el personal de piso en términos académicos no va más allá de sistema medio superior y un reducido porcentaje cuenta con una licenciatura. En cuanto al rango de edad, el grupo de las mujeres fluctúa entre los 19 y 45 años y los hombres de los 22 a los 57 años. Notamos que es un personal relativamente joven, lo que nos permite inferir que éste puede ser su primer trabajo. Nos refirieron que este trabajo en algunos casos lo ven como temporal por dos razones: para

adquirir experiencia y poder migrar a otros empleos mejor remunerados y terminar sus estudios. Coincidieron en señalar que el ambiente laboral no es del todo favorable y por ende no planean permanecer por mucho tiempo en éste, tal como nos dimos cuenta por la antigüedad que llevan en la tienda.

En torno a la antigüedad, encontramos que cuatro mujeres y dos hombres tienen 3 años; del colectivo de mujeres la que más tiempo laborando tiene es siete con 45 años y se ubica en el área de OMNICAL con preparatoria terminada y refiere ser el sostén familiar. En cuanto a los hombres solo el gerente tiene 27 años de servicio en la tienda de SAMS, inicio su experiencia laboral a la edad de 30 años y cuenta con una licenciatura. De ahí, otro empleado varón tiene 20 años de antigüedad con carrera trunca en el área de electrónica. Como nos damos cuenta en estos sucintos casos, no pervive entre los empleados la idea de permanecer muchos años.

A otras preguntas de su ambiente laboral como el trato con los jefes, si han considerado la renuncia o si el trato es igualitario y desde luego, su entorno laboral nuestros entrevistados respondieron:

1. El trato con los jefes no es del todo cordial y refieren que puede mejorar y, además, depende del jefe que tengan en cada área y de cómo este de ánimos ese día. Otros más relatan, desigual, regular, desagradable ya que no los apoyan, no les brindan la confianza, no hay empatía. Hay quienes les gustaría que fuesen más humanos y que se acercaran a su personal.
2. El trato que reciben es igual en las áreas, aunque hay algunas excepciones, y refieren que no los escuchan y que apoyan al que les “cae bien” (textual).
3. En cuanto a una posible renuncia, ellos refieren que en estos momentos no, pero que si lo harían por un mejor sueldo y por el ambiente laboral que es muy estresante. Refieren ser el sostén familiar y eso le impide renunciar. También aluden al poco personal, situación por la que no pueden realizar su trabajo al 100%. También refieren una mala comunicación y mal trato con los encargados de las áreas. Además, que consideran no puede haber un crecimiento justo ni un trato humano. Pero sin lugar a duda, el sueldo es un factor que los impulsaría a renunciar, la falta de apoyo, el respeto por parte de los jefes, lo horarios rotativos, la motivación y

lo reconocimiento del esfuerzo que realizan.

4. Por último, señalaron que el ambiente laboral es bastante bueno y tranquilo con sus altibajos, aunque complicado, tenso, estresante, agotador. Este es más cordial cuando hay una buena relación con los jefes, es decir depende del equipo de trabajo en turno. La poca comunicación es una constante. Otros opinan que es cerrado con las personas de mayor edad y experiencia en la empresa ya que se resisten al cambio generacional y a las ideas frescas, se sienten amenazados y posiblemente desplazado, se acogen a su experiencia para que todo funcione. Todo lo anterior refieren que “no les da gana de trabajar en este tipo de ambiente laboral pero la necesidad me obliga aguantar el trato y el mal ambiente” (textual). Alguien más refiere: “el ambiente se ha vuelto toxico de manera que no se disfruta lo que se realiza e incluso la atención al socio se volvió nefasta”.

Hasta aquí, las opiniones vertidas por nuestros informantes, y en la que podemos notar la inquietud entre el personal y la poca solidaridad, respeto y trato cordial de parte

de los jefes al personal, lo que desde luego incide en su productividad y nos invita a pensar que el clima laboral no es en absoluto cordial.

### **CONCLUSIÓN.**

Satisfacer al personal es lo más difícil en cualquier empresa, pero lo que si debe prevalecer en cualquier trabajo es un ambiente laboral relajado y fluido donde el compañerismo, la comunicación entre empleados, así como entre empleados y jefes sea cordial, de respeto, sin preferencias, de ayuda y que además la empresa les provea de los equipos de trabajo necesarios para que realicen sus actividades con mayor eficiencia, situación que en la tienda de autoservicio SAMS, parece no existir y por ende su productividad está condicionada a este ambiente laboral.

Notamos a un personal inquieto, molesto y que trabaja por necesidad y por no tener otras opciones laborales, situación que influye en su rendimiento e incluso en el trato hacia los clientes de la empresa. Hasta aquí, dejamos abierto nuestros hallazgos para futuras investigaciones del ambiente laboral.

## LITERATURA CITADA

BBC NEWS MUNDO (16 diciembre 2018), *Cara a cara con economistas que cambiaron el mundo*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-46561549>

Alternativas. *Revista Internacional de las Organizaciones*, n°8 151-176.  
<https://doi.org/10.17345/rio8.151-176>

EUROINNOVA, (S/F). *Relaciones de la sociología con las Organizaciones*. Recuperado el 22 de agosto de 2022 en  
<https://www.euroinnova.mx/blog/relacion-de-la-sociologia-con-las-organizaciones>

Goetendia, Alarcón Marina. (12 marzo, 2020) *Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública*. *Horizonte de la Ciencia*. 10 (19) Julio-diciembre 2020 DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>

Guerra-Leal, Eva Marí, & Madero-Gómez, Segio, & Ortíz-Mendoza, Oscar Eliud (2021). *Estrategia de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual*. *Ciencia UAT*, 15 (2), 122-134 (Fecha de Consulta 26 de agosto de 2022). ISSN:2007-7521. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441970373007>

Guil, Rocío & Gestoso, Carlos. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*.

Marx, K. (1971). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (borrador)1857-1858*. México: Siglo XXI Editores, t. I.

Modelo Curriculum.net by Fleebe. (s/f). *¿Cuál es la diferencia entre clima laboral y ambiente laboral?*  
<https://www.modelocurriculum.net/dudas/cual-es-la-diferencia-entre-clima-laboral-y-ambiente-laboral>

Ontiveros, Eva (8 de diciembre 2018). *5 cosas que Karl Marx hizo por nosotros y por las que no le damos el crédito*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43975162>

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Investigación De Campo-Enfoque Cualitativo en Iraima V. Martínez M*.  
<http://investigacioncuali.blogspot.com/2011/01/investigacion-de-campo.html>

Sap Concur. *¿Cómo se relaciona el ambiente laboral y la experiencia del empleado?* (s/f).  
<https://www.concur.com.mx/news-center/ambiente-laboral-experiencia-del-empleado>

SAMS Club (S/f) [https://es.wikipedia.org/wiki/Sam%27s\\_Club](https://es.wikipedia.org/wiki/Sam%27s_Club)

Urteaga, Eguzki (junio, 2012). *La sociología de las organizaciones: perspectivas*

Lugo Garfias, M. E. (2017). *Acoso laboral Mobbing*. CNDH MEXICO, Primera, 3–36.