

Compromiso organizacional y clima laboral en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo

Loida Karina Vilca Gutierrez

¹ Escuela de Administración, Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

^a Egresada.

Correspondencia: Loida Karina Vilca Gutierrez

Correo electrónico: loidavilca95@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el clima laboral de los trabajadores de una empresa concesionaria automotriz de la ciudad de Chiclayo. Siendo una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó un cuestionario a 48 colaboradores de la empresa, utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman, como prueba estadística, para determinar que existe una correlación directa (0,638) y altamente significativa (0,000) entre dichas variables.

Palabras clave: Compromiso organizacional, clima laboral, coeficiente Rho de Spearman, concesionario automotriz.

Organizational commitment and work climate in an automotive dealership in the city of Chiclayo

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the organizational commitment and the work climate of the workers of an automotive concessionaire of the city of Chiclayo. Being a descriptive-correlational type research, with a non-experimental and cross-sectional design, a questionnaire was applied to 48 employees of the company, using Spearman's correlation coefficient, as a statistical test, to determine that there is a direct correlation (0.638) and highly significant (0.000) between these variables.

Keywords: *Organizational commitment, work climate, Spearman's Rho coefficient, automotive dealer.*

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en un mundo cada vez más competitivo, las diversas organizaciones buscan constantemente innovar y crecer, para lo cual es imprescindible contar con trabajadores cada vez más comprometidos con su organización. Lamentablemente, no siempre es así. Citando a Hamel y Breen, Ramírez (2015) considera que las organizaciones modernas han terminado siendo deudoras de la búsqueda de eficiencia por encima de cualquier otra consideración y han perdido de vista la creación de entornos laborales atractivos que promuevan el desarrollo integral de las personas.

La organización estudiada es una empresa peruana con más de veinte años en el mercado automotriz que cuenta con diferentes sucursales a nivel nacional. Durante los tres últimos años, en la empresa se han llevado a cabo cambios en la gerencia de línea (nivel nacional) así como en las jefaturas de área de las diversas sucursales del país, una de las cuales es la ubicada en la ciudad de Chiclayo. Esta sucursal cuenta con casi 3 años de ejercicio en la actividad.

El tema de investigación ha sido objeto de estudio en diversas partes del mundo. Así tenemos, por ejemplo, el trabajo de Dominguez, Ramirez y Garcia (2013), el mismo que fue llevado a cabo en 5 instituciones de educación superior de Puerto Vallarta (México), cuyo resultado “muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional” (p. 59). Por su parte, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) efectuaron un análisis de género y edad en la relación entre compromiso y clima organizacional en dos instituciones públicas chilenas, con una muestra conformada por 64 trabajadores, mostrando los resultados que “en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad. Si comparamos mujeres y hombre, vemos que los hombres presentan más relaciones significativas entre clima y compromiso pero de menor intensidad. Al segmentar por edad, se mantiene esta característica solo en el segmento de 40 años” (p. 90).

De igual modo, Belausteguigoitia, Patlán & Navarrete (2007) llevaron a cabo una investigación en un conjunto de empresas familiares y no familiares de varios Estados de México, cuyos resultados indicaban, entre otros aspectos, que existía una alta y significativa correlación entre todos los factores de clima y compromiso organizacional, con excepción de las dimensiones gestión de apoyo y compromiso normativo, así como las de autoexpresión y compromiso normativo.

En el ámbito nacional, Seminario (2017) realizó un trabajo de investigación en una muestra de 111 vendedores de una empresa de tipo retail de la ciudad de Lima, cuyos resultados confirmaron la hipótesis planteada en el sentido de que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional. Por su lado, López (2016) realizó una investigación correlacional en una institución municipal de la provincia de Trujillo, aplicando un cuestionario a una muestra de 100 trabajadores, concluyendo que existía una relación directa entre compromiso laboral y clima organizacional.

REVISIÓN TEÓRICA

El constructo *compromiso organizacional* ha venido creciendo en importancia entre los estudios que tratan de explicar el comportamiento de las organizaciones en general. Las evidencias empíricas han demostrado su relación con diversas variables que tienen que ver con la productividad y eficiencia institucional; sin embargo, su desarrollo teórico aun plantea algunas interrogantes que es preciso despejar, como la referente a su definición.

El estudio de Betanzos y Paz (2007) respecto al compromiso organizacional como variable actitudinal nos ofrece algunas luces al respecto. En cuanto a su definición, detallan las siguientes (p. 207):

Porter y Lawer (1965), [...] entienden el compromiso como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.

Buchanan (1974) ve al individuo comprometido como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales.

Franklin (1975) fundamenta este concepto en el deseo de acatar las normas de la organizaciones y permanecer en la misma.

Cotton (1993) define el compromiso como un proceso participativo, resultado de combinar información, influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional.

Como bien advierten estos autores, las diferentes definiciones del constructo coinciden en señalar que se refiere al vínculo que se establece entre un trabajador y su organización a la que pertenece. En todo caso, Betanzos y Paz señalan que el estudio del concepto ha seguido tres perspectivas diferentes: (a) Perspectiva de intercambio social: la persona continúa en la organización por no sacrificar las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo; (b) Perspectiva psicológica: las personas comprometidas manifiestan cierta intensidad en la unión psicológica (emocional) con la organización; y, (c) Perspectiva de atribución: obligación que el individuo asume por realizar un buen trabajo en la organización.

Otro término que también se utiliza para definir el constructo es el de compromiso laboral. Así, Peralta, Santofimio y Segura (2007) consideran que el compromiso laboral “se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o mebresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita” (p. 89). Estas autoras traen a colación el enfoque de Meyer y Allen, que es el que se usa en la presente investigación, según el cual el constructo está constituido por tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de seguimiento o continuidad y compromiso normativo.

El *compromiso afectivo* es la dimensión relacionada con el vínculo emocional que se establece entre el trabajador y la organización; el compromiso de continuidad es la dimensión que

tiene que ver con el cálculo de costos asociados a la decisión de abandonar la organización; y, el compromiso normativo es la dimensión que se asocia con el sentimiento de obligación que se genera en la persona y que lo lleva a permanecer en la organización.

En todo caso, Alvarez (2008) precisa que el compromiso organizacional es uno de los conceptos más utilizados en la investigación organizacional por su evidente vinculación empírica con un mayor rendimiento laboral, un menor absentismo, una menor rotación de personal y una mayor participación e implicación laboral. Por su parte, Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2008) consideran que el compromiso organizacional se establece principalmente a partir de la interacción social.

En cuanto al constructo clima laboral, en la literatura especializada se encuentran una diversidad de definiciones, modelos teóricos y metodologías de medición. Tal como sostienen Giraldo, Romero, Vizcaíno y Ceballos (2012), “al revisar el estado del arte sobre CO se encuentra una gran variedad de enfoques, concepciones y metodologías, que depende de la visión de sus autores” (p. 100). Para estos autores el clima organizacional va a reflejar la interacción que se produce entre las características de una persona y las de la organización.

Olaz (2013), ha efectuado una interesante revisión bibliográfica sobre el concepto clima laboral, de la cual se extrae algunas definiciones como las que se citan a continuación:

[...] autores como Dessler (1979) conciben el clima como las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura), es decir, una amalgama de aspectos que interactúan entre sí y que deconstruyen el significado inicial otorgado al clima (p. 5).

[...] Flippo (1984) relaciona el clima laboral con el meteorológico, aseverando que este constructo se refiere a las condiciones ergonómico-ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización (p. 5).

[...] Reichers y Schneider (1990) aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (p. 6).

Según Cardona y Zambrano (2014), fueron Lewin, Lippit y White los pioneros en acercarse al concepto de clima organizacional mediante nociones como atmósfera social, postulando la existencia de seis dimensiones del fenómeno: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional y calor y apoyo. Posteriormente, según estos autores, Schneider y Hall proponen que el constructo se defina “como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral” (p. 185).

En relación a las dimensiones del constructo, el trabajo analítico efectuado por Cardona y Zambrano encuentra una diversidad de instrumentos de evaluación del clima organizacional, en los que se presentan un total de 21 dimensiones, tal como se aprecia en la tabla 1. Para el caso de la presente investigación, la prueba utilizada ha sido la que suele aplicar Great Place To Work Institute en diversos países del mundo, entre ellos el Perú (desde hace aproximadamente 15 años), para medir un concepto similar al que denomina excelencia en el lugar de trabajo. Este modelo comprende un total de 5 dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo (Sierra y Bestratén, 2014).

Tabla 1
Dimensiones de clima organizacional según pruebas

Dimensiones	IPAO	OSCI	ICO	OCM	C-CLIOU	Clima GCV	MDCO	BSC	NOCT	CFK Ltd.
Toma de decisiones/autonomía/responsabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X		
Claridad organizacional/estructura organizacional	X	X		X	X	X	X	X		
Liderazgo/relaciones con jefes	X		X	X	X	X		X	X	
Interacción social/relaciones	X	X	X	X			X	X	X	
Motivación institucional			X			X		X	X	X
Sistema de recompensas e incentivos	X		X				X	X		
Apertura organizacional	X		X	X			X			
Supervisión		X	X	X	X					
Relación individuo-institución				X			X			X
Logística institucional/inducción				X					X	X
Equidad institucional			X							X
Autoreflexión		X		X						
Sensación de seguridad				X					X	
Conflictos			X						X	
Aspectos físicos			X				X			
Apertura/tolerancia				X					X	
Compartir información			X						X	
Centralización		X								
Comunicación									X	
Humor									X	
Rumores/hipocresía									X	
Control									X	
Valores y cultura									X	
Comportamiento individual						X				
Compromiso con la productividad			X							
Aplicación al trabajo			X							
Involucración en el cambio			X							
Compatibilización de intereses			X							
Innovación								X		
Relación aprendizaje-apoyo										X

Nota: Tomado de Cardona y Zambrano (2014, p. 188).

En cuanto a la relación entre ambos constructos, esto es, compromiso organizacional y clima laboral, los trabajos de investigación descritos como trabajos previos o antecedentes de la presente investigación dan buena cuenta de dicha relación. Asimismo, el trabajo de Soberanes y De la Fuente (2009) expone los argumentos suficientes para afirmar que “el clima organizacional influye definitivamente en el comportamiento de las personas, éstas actúan y reaccionan a sus condiciones laborales, no por que éstas son, sino a partir del concepto e imagen que de ella se forman (p. 122).

En consecuencia, la pregunta de investigación que ha orientado el presente trabajo ha sido la siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre compromiso organizacional y clima laboral en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo?.

METODOLOGÍA

La investigación realizada –de tipo aplicada- ha tenido un diseño no experimental, con alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra ha estado constituida por 48 trabajadores de una empresa concesionaria de autos de la ciudad de Chiclayo. La técnica de recolección de datos ha sido la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario, estructurado éste en base a una adaptación de la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith, por una parte, y de la metodología utilizada por *Great Place To Work*, por otra. Con la finalidad de verificar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores, habiéndose alcanzado un valor alfa de Cronbach de 0,887 para compromiso organizacional y 0,895 para clima laboral. Para calcular la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*.

RESULTADOS

En la Tabla 2 se muestra el resultado del procesamiento estadístico de la variable compromiso organizacional. El puntaje promedio de esta variable de 2,80 (en una escala de 1 a 5) significa que el compromiso organizacional de los trabajadores con su empresa es cercano a “alto”, siendo la dimensión mejor puntuada la de *compromiso de continuidad* (3,24); y, la menor puntuada la de *compromiso afectivo* (2,27).

Tabla 2

Compromiso organizacional por dimensiones

Dimensiones	Media
Compromiso afectivo	2.27
Compromiso de continuidad	3.24
Compromiso normativo	2.89
Total	2.80

Por su parte, en la tabla 3 se muestra el resultado correspondiente a la variable clima laboral. El puntaje promedio de essta variable alcanza a 2,77, lo que significa que el clima laboral de la empresa es ligeramente menor a “regular”. La dimensión mejor puntuada es la de *camaradería* (3,23); y, la menor puntuada es la de *credibilidad* (2,34).

Tabla 3

Clima laboral por dimensiones

Dimensiones	Media
Credibilidad	2.34
Respeto	2.53
Imparcialidad	2.82
camaradería	3.23
Orgullo	3.02
Total	2.77

Finalmente, en la tabla 4 se muestran los resultados de la correlación efectuada entre las variables estudiadas. Se aprecia que existe una correlación directa (0,638) y altamente significativa (0,000) entre el compromiso organizacional y clima laboral, según la percepción de los trabajadores de la empresa automotriz analizada. Asimismo, se observa que la más alta correlación es la que se produce entre las dimensiones de compromiso de continuidad y orgullo (0,489); y, que la más baja correlación es la que se produce entre compromiso normativo e imparcialidad (0,237).

Por otro lado, los resultados muestran que las correlaciones entre las diferentes dimensiones de cada variable analizada son, en unos casos, significativas y, en otros, altamente significativas, a excepción de las que se producen entre compromiso de continuidad y respeto (0,275) y entre compromiso normativo e imparcialidad (0,237).

Tabla 4*Relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral*

		Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Camaradería	Orgullo	Clima laboral
Comunicación vertical	Coefficiente de correlación	,415**	,388**	,373**	,491**	,463**	,549**
	Sig. (bilateral)	0.003	0.006	0.009	0.000	0.001	0.000
Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	,305*	0.275	,291*	,375**	,489**	,440**
	Sig. (bilateral)	0.035	0.058	0.044	0.009	0.000	0.002
Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,420**	,328*	0.237	,376**	,452**	,588**
	Sig. (bilateral)	0.003	0.023	0.104	0.008	0.001	0.000
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,435**	,369**	,390**	,473**	,543**	,638**
	Sig. (bilateral)	0.002	0.010	0.006	0.001	0.000	0.000
n		48	48	48	48	48	48

DISCUSIÓN

Los hallazgos del trabajo de investigación efectuado han permitido demostrar la existencia de una relación directa y altamente significativa no solo entre el compromiso organizacional de los trabajadores y el clima laboral de la empresa automotriz analizada, sino, también, entre diferentes dimensiones de cada una de las variables en mención (a excepción de dos de dichas correlaciones).

En este contexto, los hallazgos corroboran los planteamientos establecidos por la teoría vigente en la materia, así como los estudios empíricos realizados, sobre todo en el ámbito internacional, como es el caso de los estudios efectuados por Domínguez, Ramírez y García (2013) y por Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010).

CONCLUSIONES

El trabajo de investigación efectuado ha permitido dar respuesta al problema formulado, en el sentido de determinar que la relación existente entre el compromiso organizacional de los trabajadores y el clima laboral que impera en el concesionario automotriz estudiado es directa y altamente significativa, lo que permite corroborar los postulados teóricos existentes al respecto, así como los estudios empíricos llevados a cabo en diversas partes del mundo.

En todo caso, resulta recomendable que otros estudios de mayor alcance y amplitud de muestra confirmen los resultados encontrados, así como determinen las razones explicativas que subyacen en la relación encontrada (en este caso, son recomensables los estudios cualitativos).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de estudios empresariales*, 18, pp. 73-88.
- Belausteguigoitia, I.; Patlán, J. & Navarrete, M. (2007). Organizational climate as antecedent of commitment, effort and entrepreneurial orientation in mexican family and non-family firms. *Revista del Centro de Investigación*, 7 (27), pp. 5-24.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23 (2), pp. 207-15.
- Calderón, J.; Laca, F.; Pando, M. y Pedroza, F. (2008). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18 (34), pp. 267-277.
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios gerenciales*, 30, pp. 184-189.
- Chiang, M; Núñez, A.; Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28 (40), pp. 90-100.
- Dominguez, L. Ramirez, A. y Garcia, L. (2013). *Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Revista Nacional de Administración*, 4 (1), pp. 59-70.
- Giraldo, W.; Romero, I.; Vizcaíno, C. y Ceballos, G. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*, 6 (11), pp. 99-122.
- López, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco -Trujillo- 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta revista de ciencias sociales*, 56, pp. 1-35.
- Peralta, M.; Santofimio, A. y Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 19, pp. 81-109.
- Ramírez, L. (2015). *Administración de personas*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Seminario, S. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana (Tesis para optar el título profesional de Psicología). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de:
http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/622010/5/Seminario_VS.pdf

Sierra, I. y Bestratén, M. (2014). Lugares excelentes para trabajar. *Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. Notas Técnicas de Prevención, 1008*. Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/1008a1019/ntp-1008.pdf>

Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional. La nueva gestión organizacional*, 5 (9), pp. 120-127.