

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UN SUPERMERCADO DE LA CIUDAD DE VILLAHERMOSA, ESTADO DE TABASCO, MÉXICO

REPORTE DE ESTUDIO EMPÍRICO

Carolina del Carmen Álvarez-Morales¹

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

alvarzcaro@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7172-7106>

Cecilia García Muñoz-Aparicio²

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

flamingos1999@hotmail.com

<http://orcid.org/0000-0001-5316-8630>

María del Carmen Navarrete-Torres³

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

mallynav@hotmail.com

<http://orcid.org/0000-0003-4633-0323>

INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE JOB SATISFACTION OF A SUPERMARKET OF THE CITY OF VILLAHERMOSA, TABASCO, MEXICO

Abstract

The purpose of the research is to analyze the organizational climate in a supermarket and its influence on the level of job satisfaction from the point of view of its employees and, as well as the main factors related to the subject, such as communication, recognition, relationships interpersonal, quality at work, physical environment, decision making, objectives of the organization, commitment, adaptation of change and delegation of activities. The company is located in a shopping center in the city of Villahermosa, Tabasco, Mexico. The work presents a non-experimental descriptive design of a quantitative cut, through the application of a Likert scale questionnaire. As a result, it is perceived that there is an adequate climate for the personnel to perform their functions satisfactorily within the organization.

Key words: communication, recognition, interpersonal relationships, commitment.

RESUMEN

El propósito de la investigación es analizar el clima organizacional en un supermercado y su influencia en el nivel de satisfacción laboral, desde el punto de vista de sus empleados, así como los principales factores vinculados con el tema, como la comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, entorno físico, toma de decisiones, objetivos de la organización, compromiso, adaptación del cambio y delegación de actividades. La empresa se ubica en un centro comercial de la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México. El trabajo presenta un diseño no experimental descriptivo de corte cuantitativo, a través de la aplicación de un cuestionario de escala de Likert. Como resultado se percibe que existe un clima adecuado para que el personal ejerza sus funciones de forma satisfactoria dentro de la organización.

Palabras Clave: comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, compromiso.

Recibido: 02-09-2018

Revisado: 10-03-2019

Aceptado: 10-05-2019

Como citar este artículo - How to cite this article

Álvarez-Morales, C., Muñoz-Aparicio, C. y Nvarrete-Torres, M. (2019). Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de un supermercado de la Ciudad de Villahermosa, Estado de Tabasco, México. *Revista Visión Gerencial*, 18(2), 167-176. Recuperado de: <http://revistas.saber.ula.ve/visiongerencial>

¹ Personal administrativo del Centro de Distribución Chedraui en Villahermosa, Tabasco, México. Egresado de la Licenciatura de Contaduría Pública en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

² Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas; profesora investigadora de tiempo completo en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Miembro del Sistema Estatal de Investigadores del Estado de Tabasco (SEI) en México. Perfil del Programa para el Desarrollo Profesional Docente.

³ Doctora en Educación, profesora investigadora de tiempo completo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Perfil del Programa para el Desarrollo Profesional Docente. Miembro del Sistema Estatal de Investigadores del Estado de Tabasco (SEI) en México.

Los autores conservan los derechos de autor y otorgan a la revista el derecho de primera publicación de su trabajo bajo la **Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Venezuela**, la cual permite compartir el artículo con reconocimiento de la autoría y publicación en esta revista, sin fines comerciales.

1. Introducción

El estudio de la atmósfera organizacional en una empresa es significativo debido a que constituye un factor que beneficia a la organización a mejorar su calidad para ser más competitiva, puesto que una institución con un ambiente adecuado permite que los empleados desarrollen mejores comportamientos; en este caso, se orienta hacia la perspectiva que poseen los trabajadores en la organización.

Un empleado no trabaja solo ni aislado, casi siempre tiene ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo: quién es, qué merece y qué es capaz de realizar, es decir se relaciona con el trabajo que desempeñan; así mismo conserva ideas prejuizadas correlacionadas a la organización tales como el estilo de liderazgo del jefe, rigidez de la estructura de la organización y la opinión del grupo de trabajo sobre el ambiente del mismo. En otras palabras, el desempeño del empleado se rige no solo por su análisis de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas del clima en que trabajará (Acosta y Venegas 2010, citando a Dessler, 1998).

Para que el trabajador ejecute un buen desempeño, requiere recibir un buen trato por parte de sus superiores, así como de sus compañeros e incluso de los clientes, lo cual generará un clima positivo y brindará una mejor atención y trato a los usuarios en un contexto de mutua satisfacción, de igual manera otros factores importantes para un buen ambiente laboral son una remuneración justa en el trabajo, trabajo de equipo con actitudes auto gestivas, un buen liderazgo por parte del jefe y sobre todo que exista comunicación entre los empleados y la organización, todos estos factores influirán en la satisfacción laboral del empleado.

2. Revisión de la literatura

La revisión literaria para efectos de esta investigación se llevó a cabo en tres

etapas: en la primera se analizaron las obras de los principales autores del clima organizacional, así como los conceptos más importantes (Tabla N° 1); en la segunda, se asumen como guía las dimensiones referidas por Litiwin y Stringer (1968, Tabla N° 2), y finalmente en la tercera etapa, los tipos de clima organizacional propuestos (Tabla N° 3), quien identifica los factores necesarios para el desempeño del trabajador en una organización y su tipo de atmósfera, que incluyen características de las diferentes dimensiones.

2.1. Antecedentes

Fernández (2004) al seguir la línea de conocimiento de Reicher y Schnider (1990) y Denison (1996), señala que la primera definición de clima fue propuesta por Lewin y Lippit, (1938), en un experimento realizado con grupos escolares de 10 a 11 años de edad. El objetivo de dicho estudio consistió en describir cómo influían tres tipos de liderazgo en el comportamiento individual, bajo el supuesto de la mediación de dos tipos polares de entornos grupales: democrático y autocrático.

El concepto de clima organizacional se introdujo por primera vez en la psicología industrial por Gellerman en 1960. Las descripciones incluyen: factores organizacionales, estructura, políticas y reglas, cordialidad y apoyo, así como la generación de resultados individuales de acuerdo con la percepción e impacto en el empleado (García, 2009).

Se identificaron otros conceptos que se presentan en la Tabla N° 1.

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en definir el clima de una organización bajo la perspectiva perceptual. Afirman que es un conjunto de elementos del entorno laboral que son aptos de ser medidos, observados de manera directa o indirecta por trabajadores estables en dicho entorno; influye en su comportamiento y motivación.

Dicha teoría, señala aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización y utiliza los conceptos motivación y clima. Los autores describen los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. Postulan la existencia de nueve dimensiones que explican la atmósfera existente en una determinada empresa. En la Tabla N° 2 se observa como cada dimensión se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

Sobre las tipologías de Likert, García, e Ibarra (2012, citando a Brunet, 1987) señalan que Likert en su teoría de los sistemas vincula el enfoque del clima, y determina dos tipos que se presentan en la Tabla N° 3.

3. Métodos

Se utilizó un diseño no experimental, descriptivo de corte cuantitativo. La investigación es de corte cuantitativo debido a que lleva un orden riguroso: revisar la literatura, construir un marco con una perspectiva histórica, recolectar datos y analizarlos con métodos estadísticos

(Hernández, Collado, y Baptista, 2014). Segredo (2013, citando a García y Bedoya 1997) afirma que dentro de una organización existen tres estrategias que permiten medir el clima organizacional: la primera observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, realizar entrevistas directas a los trabajadores y la tercera, aplicar cuestionarios diseñados para los mismos, por tal motivo se preparó la aplicación de un cuestionario con escala de Likert.

El cuestionario se validó con una confiabilidad de 0.971, que de acuerdo con Quero (2010) se considera aceptable. Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis estadístico de resultados utilizando el programa Statistic Package for Social Science SPSS Versión 23.0 para Windows.

Se utilizó como instrumento una adaptación del cuestionario de Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes realizaron un trabajo de la Atmósfera en una Organización y la Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal; se le agregaron variables sociodemográficas tales como: edad, sexo, escolaridad, antigüedad laboral y tipo de contratación.

Tabla N° 1. Conceptos del Clima Organizacional

Autor	Concepto
Davis y Newstrom (1990)	Consiste en el estudio y aplicación de conocimientos relativos al comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Herramienta humana que se emplea de manera general en la conducta en todo tipo de organizaciones, tales como: comerciales, públicas, escuelas y agencias de servicios.
Gordon (1996)	Conjunto de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes de las personas en las organizaciones. Surge de las Ciencias Sociales: Psicología, Sociología, Antropología, Economía y Ciencias Políticas.
Robbins (1999)	Es un campo de estudio que indaga el impacto que los individuos, grupos y estructuras asumen sobre el comportamiento dentro de las empresas a fin de lograr su eficacia.
Goncalves (2000)	Sirve para conocer las percepciones del trabajador sobre las estructuras y procesos que suceden en un medio laboral.
Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet, y Van Der (2010)	Es el resultado de la influencia de fuerzas internas y externas que obligan a los directivos a mantener una actitud constante relacionada con el mejoramiento continuo para asegurar la supervivencia de las compañías. Constituye un enfoque administrativo para incrementar la productividad; reducir el ausentismo; disminuir los costos y transferir posibles modificaciones en la organización.

Fuente: Elaboración a partir de las propuestas teóricas de Davis y Newstrom (1990), Gordon (1996), Robbins (1999), Goncalves (2000), y Rodríguez, et al. (2010).

Tabla N° 2. Dimensiones del clima organizacional

Dimensión	Concepto
Estructura	Se vincula con: reglas de la empresa, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones; es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.
Responsabilidad	Es la percepción del individuo sobre ser su propio jefe, asumir un compromiso elevado con el trabajo, tomar decisiones por sí solo y crear sus propias exigencias.
Recompensa	Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida que la organización utiliza como premio.
Riesgo	Son los sentimientos de los miembros de la unidad económica sobre los desafíos que impone el trabajo. Medida que promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
Calor	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre pares, jefes y subordinados.
Apoyo	Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
Estándares de desempeño	Constituyen el énfasis que orienta a la empresa sobre las normas de rendimiento. Revisten la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.
Conflicto	Grado en que los miembros de la entidad, pares y superiores aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas que surjan.
Identidad	Sentimiento de pertenencia a la organización, valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es el compromiso de compartir los objetivos personales con los de la empresa.

Fuente: Elaboración a partir de Litwin y Stringer (1968).

La motivación para utilizar dicho cuestionario fue establecer la confiabilidad y la validez que se requiere para realizar la investigación, además de que refleja un dominio específico de contenido de los 12 factores que se miden: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, ajuste al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa, eficiencia en la productividad.

De los 80 ítems del cuestionario original, se utilizaron 74, distribuidos en las 12 dimensiones como se observa en la Tabla N° 4, con respuestas de la escala de Likert de cinco categorías: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) No estoy seguro; 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo. En la tabla N° 4, se observa la operacionalización de las variables del instrumento aplicado, en las cuales se analizaron todas las características

necesarias para medir el clima organizacional dentro de una empresa, debido que se tomó guía a Litwin y Stringer (1968) en el estudio del clima, se comprenden los efectos subjetivos, vislumbrados en un sistema formal e informal de los administradores y de factores ambientales importantes de acuerdo con las creencias, actitudes, valores y motivación dentro de una organización. Moreno (1998 citado por Chaparro, 2006) explica que en investigaciones realizadas por Halpin y Crofts, Litwin y Stringer, y Schneider y Bartlett, se destacan propiedades del clima tales como: percepción de la satisfacción de necesidades personales (desde las fisiológicas hasta las de realización); percepción de la atmósfera de apoyo con jefes y compañeros; percepción si los jefes saben dirigir; estructura de la organización (reglas, reglamentos, papeleo y restricciones); autonomía, y recompensas adecuadas y equitativas.

Tabla N° 3. Tipos de clima organizacional de acuerdo con Likert

Tipo	Concepto
Clima de Tipo Autoritario: Sistema I Autoritarismo Explotador	No existe la confianza en los empleados, las decisiones y los objetivos son tomados en la cima de la institución y se distribuyen de manera descendente. Los trabajadores laboran en una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas; ocasionalmente existen recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad. Presenta un ambiente en el cual la administración y sus subordinados no tienen comunicación a menos que sean instrucciones específicas.
Clima de Tipo Autoritario: Sistema II Autoritarismo Paternalista	La administración posee una confianza flexible en sus trabajadores, y las decisiones son tomadas por los directores, y en ocasiones con las opiniones de los subordinados. Las recompensas y algunas veces los castigos son métodos eficaces para motivar a los trabajadores. En este tipo de clima, la organización juega con las necesidades sociales de los empleados.
Clima de Tipo Participativo: Sistema III-Consultivo	Existe confianza en sus empleados. La política y las decisiones son tomadas por los jefes y permiten a los subordinados tomar decisiones específicas, logrando una comunicación de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; también se busca satisfacer necesidades de prestigio y de afecto. Presenta un ambiente dinámico cuya administración es por objetivos.
Clima de Tipo Participativo: Sistema IV-Participación en grupo	Se deposita una gran confianza en sus empleados por parte de la compañía. Los procesos de toma de decisiones están dispersos en la organización y se integran en cada uno de los niveles. La comunicación se realiza de forma ascendente, descendente, lateral y horizontal de esta manera, los empleados son motivados por la participación y su compromiso; el establecimiento de objetivos de rendimiento; mejoramiento de métodos de trabajo y su evaluación. Existe una relación de amistad y confianza entre los jefes y sus trabajadores (Brunet, 1987).

Fuente: Elaboración a partir de García, e Ibarra (2012, citando a Brunet, 1987).

Tabla N° 4. Operacionalización de variables.

Dimensiones	Definición operacional
1.Comunicación interna	Conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización con el objeto de comprometerlos en el desarrollo y realización de un proyecto común.
2.Reconocimiento	Necesidad de valoración, fase de la actuación de la memoria donde solo se reproduce por esta facultad como ya visto o vivido.
3.Relaciones interpersonales en trabajo	Capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, conservando una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común.
4.Calidad en el trabajo	Filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal (French, 1996:375).
5.Toma de decisiones	Es la consideración y elección de un curso de acción entre dos o más alternativas disponibles para obtener un resultado deseado.
6.Entorno físico	Elemento esencial para la constitución, funcionamiento interno, relaciones con el entorno y productividad de los grupos que forman las organizaciones laborales, por cuanto influye de manera significativa en aspectos esenciales para una adecuada dinámica grupal, tales como: percepción de unidad en sus miembros, otros individuos y grupos externos; interdependencia de sus integrantes respecto de las actividades y metas colectivas; diferenciación de roles y tareas, de una parte, e interdependencia funcional, de otra; coordinación con otras unidades y órganos; etcétera.
7.Objetivos de la institución	Son resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones a las que se desea llegar. Capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia de cumplir con su trabajo en el plazo que se le ha estipulado.
8.Compromiso	Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974): consideran el compromiso organizacional cómo la convicción en las metas y valores de la organización, aceptándolas con voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la misma.
9.Adaptación al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y aceptarlas de forma positiva y constructiva.
10.Delegación de actividades y funciones	Consiste en asignar autoridad a una persona para desarrollar diferentes actividades, se consigue que se reduzca la carga de actividades. Constituye uno de los aspectos más importantes del liderazgo, un buen líder sabe delegar y promover la delegación de funciones.
11.Coordinación externa	Proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes para lograr metas de la organización con eficacia.
12.Eficiencia en la productividad	Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de la producción, además es una actitud mental. Busca la constante mejora continua. Requiere esfuerzos para adaptar las actividades económicas a las nuevas condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia en el progreso humano.

Fuente: Chiang, Salazar y Núñez (2007).

3.1. Unidad de estudio: caracterización de la empresa

La empresa objeto de estudio es del tipo supermercado o distribuidora al detal de alimentos y demás productos para el consumidor final. Es una organización mexicana líder del sector comercial del norte del país, con acciones representativas del capital social, cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, comercializa una extensa y completa línea de alimentos, ropa, mercancías generales, productos para la salud y servicios básicos, ofrece una línea amplia de satisfactores a diferentes grupos de clientes.

En el año 2015, el corporativo adquirió 160 tiendas de la Comercial Mexicana con los formatos Bodega, Mega y Comercial Mexicana, sumando 834 unidades en 279 municipios de los 32 estados de México (Ramírez y Ángeles, 2015). Esta organización compite en el mercado con más de 4.2 millones de metros cuadrados de piso de venta, distribuidos a lo largo de sus diversos formatos de tienda tales como: hiper, super, mercado, express, city club y mega. Su red logística está compuesta por 14 centros de distribución ubicados en 8 estados del país, y su fuerza laborar se compone por más de 104.000 trabajadores (Organización Soriana, 2018).

En este estudio participaron como informantes los trabajadores de la organización. De una población de 125 empleados, al aplicar la fórmula se obtuvo una muestra significativa de 95 empleados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, de los cuales, 44 son mujeres (46%) y 51 hombres (54%).

Las variables de estudio se detallan operacionalmente a continuación.

4. Resultados

Después de realizar el análisis a través de la aplicación del instrumento, se llegó a los siguientes resultados:

En la Tabla N° 5 según la distribución de la población por el número de años laborado y el género, se observa que el

29% de la muestra que corresponde a 28 empleados presenta una edad que oscila entre un rango de 19 a 25 años de edad, donde la mayoría se identifica con una antigüedad menor a un año y los de mayor antigüedad con más de 6 años, en un rango de 41 años en adelante.

La Tabla N° 6 señala que la distribución de los empleados corresponde a 53% hombres y 47% mujeres; el grupo de 26 a 31 años agrupa a 16 empleadas, siendo el grupo de mujeres más numeroso, mientras que el de hombres con 19 empleados se encuentran en el rango de 19 a 25 años.

En la Tabla N° 7 se presenta dentro de los componentes estudiados del clima laboral, que la delegación de actividades y funciones presenta el promedio más bajo, mientras que la media más alta concierne al compromiso de los empleados en la institución.

En la Tabla N° 8, considerando dentro de la recogida de datos todos los casos como válidos (95 empleados) y cero (0) perdidos, se reporta que en el percentil del 25%, la delegación de funciones y actividades presenta la media más baja en la que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la atmósfera de la organización, mientras que a partir del 75% la relación al compromiso y la eficiencia en la productividad, están de acuerdo con el clima organizacional. Esto indica que sí existe un buen clima en la empresa, y de acuerdo con Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), este constituye un fenómeno que ejerce una gran presión tanto en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones de los miembros de la organización donde laboran; de igual manera estos autores, afirman que el ambiente laboral se ve influenciado por la atmósfera de la organización, de tal manera que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados, identificando que el ambiente de trabajo es parte del comportamiento de los empleados y superiores, debido a que incluye el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de

funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

prueba t y ANOVA, no existe ningún tipo de diferencia.

En cuanto a las diferencias poblacionales estimadas mediante la

Tabla N° 5. Distribución poblacional por rango de años laborados en la organización y género

Rango de Antigüedad	Edad				Total
	19 a 25 años	26 a 31 años	32 a 41 años	Más de 41 años	
6 meses a 1 año	20	7	5	8	40
Más de 1 año a 3 años	7	17	8	7	39
Más de 3 años a 6 años	1	3	1	1	6
6 años en adelante	0	3	2	5	10
Total	28	30	16	21	95

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de Chiang, Salazar y Núñez (2007).

Tabla N° 6. Distribución por rango de edad y género

Rango de edad		Edad				Total
		19 a 25 años	26 a 31 años	32 a 41 años	Más de 41 años	
Género	Femenino	9	16	5	14	44
	Masculino	19	14	11	7	51
Total		28	30	16	21	95

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de Chiang, Salazar y Núñez (2007).

Tabla N° 7. Distribución de medias

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Reconocimiento	95	2	5	3.84	.493
Relaciones Interpersonales en el Trabajo	95	2	5	3.89	.663
Calidad en el Trabajo	95	2	5	3.90	.599
Toma de Decisiones	95	1	5	3.73	.705
Entorno Físico	95	2	5	3.91	.593
Objetivos de la Institución	95	1	5	4.03	.721
Compromiso	95	1	5	4.19	.680
Adaptación al Cambio	95	1	5	4.04	.687
Delegación de Actividades y Funciones	95	1	5	3.66	.689
Coordinación Externa	95	1	5	3.89	.623
Eficiencia en la Productividad	95	1	5	4.14	.706
N válido (por lista)	95				

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de Chiang, Salazar y Núñez (2007).

Tabla N° 8. Distribución por cuartiles

	Comunica- ción Interna	Reconocimien- to	Relaciones Interpersonales en el Trabajo	Calidad en el Trabajo	Toma de Decisio- nes	Entor- no Físico	Objetivos de la Institución	Compromiso	Adaptación al Cambio	Delegación de Actividades y Funciones	Coordina- ción Externa	Eficiencia en la Productividad
25	3.54	3.60	3.63	3.63	3.50	3.67	4.00	4.00	3.80	3.25	3.80	4.00
50	4.00	3.80	4.00	4.00	3.83	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	4.00	4.00
75	4.23	4.20	4.25	4.25	4.17	4.33	4.33	4.75	4.40	4.00	4.20	4.50
100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de Chiang, Salazar y Núñez (2007).

5. Conclusiones

El análisis del clima dentro de una organización beneficia, e identifica factores que influyen en el ambiente dentro de una entidad. Este estudio es significativo, ya que facilita a los directivos la comprensión de los elementos que afectan el comportamiento del personal de la empresa. En las cadenas de supermercados, éste debe ser positivo para mantener a sus trabajadores con un alto nivel de satisfacción y como consecuencia, que sus labores sean más eficientes para la supervivencia de la misma, así como su posicionamiento con un alto nivel de competitividad en el mercado.

En esta investigación se observa que trabajan más mujeres que hombres en el autoservicio y que no existen diferencias en relación al compromiso y la eficiencia en la productividad.

El supermercado, objeto de estudio, mantiene a sus empleados con una percepción de un buen clima en la empresa, motivándolos a realizar de manera adecuada su trabajo, lo que contribuye a su satisfacción laboral, y favorece a la organización a elevar los estándares de productividad y calidad. Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) identifican que el ambiente de trabajo es importante en el comportamiento de los empleados y jefes debido a que abarca el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional, permitiendo fijar la manera en las que las personas comprenden su trabajo, desempeño,

productividad y relaciones interpersonales con compañeros y jefes, logrando identificar oportunidades de mejoras para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización, sus colaboradores y la sociedad.

Un trabajador satisfecho brindará un trato adecuado a los clientes, quienes retribuirán a la organización su agrado y con lealtad, regresando constantemente a comprar al autoservicio como lo demuestra el crecimiento de sus unidades económicas.

Este artículo permitió conocer la percepción sobre el clima de un supermercado, comprobando que existe un adecuado ambiente laboral y que sus empleados, se desenvuelven satisfactoriamente en sus actividades dentro del mismo, así también se demuestra la forma en la que variables como el compromiso y la eficiencia en la productividad, están ligados al clima organizacional. Esta investigación se compara con los resultados obtenidos en el 2002 por Quiroga (2007), los cuales evidenciaron que las variables que inciden positivamente en el ambiente de la organización son el nivel de colaboración y compromiso de sus empleados incluyendo los incentivos que se ofrecen, los cuales, de acuerdo con Esparragoza, Sánchez y Martínez (2014) son más sólidos en las empresas de mayor tamaño, lo cual propicia un buen clima laboral

6. Referencias

- Acosta, B., y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional En Una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio. *Revista IIPSI*, 13,1, pp.163-172. Recuperado: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. A., Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134) pp. 8-19.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnostico y consecuencias*. México. Trillas.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), pp.7-32.
- Chiang, M.M., Salazar, C.M. y Núñez, A. (2007). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Un Establecimiento De Salud Estatal: Hospital Tipo 1. *Theoria*, 16,2, pp. 61-76. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Davis, K. y Newstrom. J. (1990). *Administración*. México: McGraw Hill.
- Esparragoza, D.J., Sánchez, C., y Martínez, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16 (26), pp. 277-295.
- Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay. Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar (Madrid)
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, 42, pp. 43-61
- García, M.G. e Ibarra, L.A. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Editorial EUMED.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Gordon, J. R. (1996). *Comportamiento Organizacional* (Quinta ed.). México: Prentice Hall.
- Hernández, R., Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. McGraw Hill.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Organización Soriana, (2018). Portal De La Empresa. Recuperado: <http://www.sorianadomicilio.com/site/default.aspx?p=4>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 12(2), 248-252. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmeccánicas de Cali. *Universidad & Empresa*, 6 (13), pp. 9-36.
- Ramírez, M. y Ángeles, A. (2015). Soriana compra la Comercial Mexicana. Milenio.com. Negocios. Recuperado: http://www.milenio.com/negocios/Soriana_compra_Comercial_Mexicana-Soriana_Comercial_Mexicana-Soriana_La_Comer_0_454754534.html
- Robbins, S.P. (1999). *Comportamiento organizacional* (8 ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M. H., y Van Der, P. (2010). *Inventario Del Clima Organizacional Como Una Herramienta Necesaria Para*

Evaluar La Calidad Del Trabajo. *Revista Cubana De Higiene y Epidemiología*, 48,2, pp. 177-196. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223217613008>

Segredo, A. M. (2013) Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el

desarrollo de la organización. *Revista Cubana De Salud Pública*, 39,2, pp. 385-393. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>