

Compromiso organizacional para la mejora de una empresa de señalización vial en México

Organizational commitment to improve a road marking company in México

Roger Manuel Patrón-Cortés

Universidad Autónoma de Campeche, México

rmpatron@uacam.mx

Giselle Guillermo Chuc

Universidad Autónoma de Campeche, México

gguiller@uacam.mx

Carlos Alberto Pérez Canul

Universidad Autónoma de Campeche, México

caaperez@uacam.mx

Resumen

Este estudio se hizo en una empresa de señalización vial ubicada en México y tuvo como objetivo precisar el grado de compromiso organizacional de su personal. La investigación es de alcance exploratoria y descriptiva con un enfoque cuantitativo, participaron 66 empleados integrados por personal operativo y administrativo. Los resultados señalan que los trabajadores se encuentran moderadamente comprometidos debido a la falta de definición de su participación y lealtad. Además, su identificación y pertenencia son moderadas. Para aumentar el compromiso de los empleados, se sugiere que la empresa aplique un plan de trabajo basado en el emponderamiento para impulsar cambios de beneficio, generando confianza en sus actividades, dándoles mayor libertad de propuestas y ofreciéndoles mayor reconocimiento, control, autonomía e iniciativa. Al percibir los empleados que sus aportaciones son significativas y sustanciales, estarán mas comprometidos y satisfechos con la organización.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, compromiso organizacional, señalización vial, cultura de participación.

Abstract

This study was carried out in a road marking company located in Mexico and its objective was to specify the degree of organizational commitment of its personnel. The research is exploratory and descriptive in scope with a quantitative approach. 66 employees, composed of operational and administrative personnel, participated. The results indicate that workers are moderately committed due to the lack of definition of their participation and loyalty. In addition, their identification and belonging are moderate. To increase employee commitment,

it is suggested that the company apply a work plan based on empowerment to promote beneficial changes, generating confidence in its activities, giving them greater freedom of proposals and offering them greater recognition, control, autonomy and initiative. When employees perceive that their contributions are significant and substantial, they will be more committed and satisfied with the organization.

Keywords: Organizational behavior, organizational commitment, road marking, participation culture.

Fecha Recepción: Febrero 2020

Fecha Aceptación: Julio 2020

Introducción

La globalización y los acelerados cambios tecnológicos han hecho necesario que las empresas redefinan sus estrategias y se adapten a los cambios del nuevo entorno económico mundial con la finalidad de mejorar su competitividad. La señalización vial es de suma importancia debido a que regula la actividad de conductores y transeúntes, previniendo y evitando accidentes que en ocasiones pueden llegar hasta la muerte. Además, debido al crecimiento demográfico, los servicios de transporte y comunicación se han incrementado considerablemente convirtiendo los señalamientos viales en una necesidad para el tránsito adecuado de la ciudadanía y de la sociedad en general (Secrearía de Comunicaciones y Transportes, 2014). Por otra parte, las empresas de señalizaciones viales para poder ser competitivas y cumplir con sus objetivos, requieren contar con empleados comprometidos, identificados con los valores y objetivos organizacionales y que además; consideren a la empresa como si en realidad fuera propia (Dessler, 1996).

Compromiso organizacional

Para Robbins y Judge (2017) el compromiso organizacional es la medida en el que un empleado se identifica con la empresa en la que labora y sus metas, de tal forma que desea continuar en ella. Se ha encontrado en diversas investigaciones que las empresas con elevados grados de compromiso, tienen elevados niveles de desempeño y productividad; así como también, escasos niveles de ausentismo (Ríos, Tellez, y Ferrer, 2010).

Algunas investigaciones del compromiso organizacional han analizado las causas que consiguen mantener interesado a un trabajador a su organización, otros estudios se han enfocado en conocer cuáles son las conductas que provienen de estas causas y, también, qué variables intervienen en su desempeño. Para Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es una postura mental que distingue el vínculo entre el trabajador y la empresa en la que labora, este vínculo determina a la decisión del trabajador para permanecer en la

organización, o abandonarla. Meyer y Allen señalan que el compromiso se divide en: a) el deseo o compromiso afectivo, el cual se caracteriza por identificación, afinidad, orgullo, emoción, y solidaridad con la empresa; b) la necesidad o compromiso continuo, especificado principalmente por la antigüedad del trabajador en la organización; y c) el deber o compromiso normativo establecido como una obligación que el empleado asume.

Grajales (2000) manifiesta que existen cuatro variables que integran el compromiso organizacional:

a) Participación. Radica en dejar que el empleado intervenga en las decisiones de la empresa para apoyar, incrementar el conocimiento, aumentar la productividad y beneficiar la satisfacción laboral. El apego, la motivación y la moral se ven reforzados.

b) Identificación. Se basa en el afán de estar incluido en una empresa en toda su operatividad y avance. Los trabajadores están interesados para trabajar por los objetivos de la empresa, conciben a la empresa como propia y su aportación es significativa, experimentan orgullo por la empresa y platican los apoyos y recompensas que obtienen.

c) Pertenencia. Se fundamenta en la idea de que el trabajador y la empresa son partes integrantes uno de otro y además son indisolubles. El trabajador lleva a cabo sus funciones con satisfacción, y defiende la empresa frente a circunstancias imprevistas.

d) Lealtad. Se caracteriza por la perseverancia inalterable pero confiada del empleado para que la situación cambie y se optimice. Respalda a la empresa frente a ataques externos con la idea de que la gerencia haga lo adecuado.

Planteamiento del estudio, objetivo y justificación

La empresa en estudio cuenta con 18 años de experiencia en el sureste de México, en la ciudad de San Francisco de Campeche. Esta empresa se ha fijado dentro de su misión ofrecer productos y servicios de alta calidad mediante la asesoría y atención personalizada a sus clientes de tal forma que les permita ser competitiva y crecer. Ofrece productos y servicios de dos tipos de señalamiento: a) horizontal: fantasmas, vialetas, tachuelas, pintura de tráfico líquida y termoplástica, reductores de velocidad, topes para cajones de estacionamiento, boyas metálicas; y b) vertical: señales informativas, preventivas, y restrictivas; señalamientos elevados, de obras y dispositivos diversos, y de nomenclatura. También fabrica y comercializa dispositivos para la protección en obras viales y equipo de seguridad industrial.

Sus clientes potenciales son: Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras Públicas e Infraestructura del Gobierno del Estado de Campeche (SEDUOPI), y Administración Portuaria Integral (API); entre otros.

Debido a que la empresa de señalización vial tiene como objetivo dentro de su misión ofrecer productos y servicios de calidad, para ser competitiva y crecer. Se hace necesario que la empresa conozca y tenga evidencia del grado de compromiso de su personal, pues la actitud de los colaboradores es de suma importancia para alcanzar los objetivos empresariales propuestos. Sin embargo, no se han realizado investigaciones sobre el nivel de compromiso del personal de la empresa de señalización vial, por lo que se decidió realizar el presente estudio que tiene como objetivo precisar el grado de compromiso organizacional de los empleados de la empresa. Esta investigación aporta información a la literatura sobre el comportamiento organizacional de las empresas ubicadas en México, debido a los escasos estudios al respecto. Asimismo, aporta información a la empresa en estudio con la finalidad de que los directivos establezcan planes de mejora.

Metodología

Tipo y diseño del estudio

Esta investigación es de alcance exploratoria y descriptiva con un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental y transversal, ya que no se interviene en los resultados obtenidos. El método empleado es el de función de distribución de probabilidad (FDP) normal, por considerar que es el más utilizado en estadística (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Participantes

De acuerdo a la muestra obtenida, de un total de 80 empleados, participan un total de 66 trabajadores, de los cuales 50 son operativos, de las áreas de: diseño, producción e instalación; y 16 son administrativos, de las áreas de: recepción, ventas, mantenimiento, seguridad, conserjes, y limpieza. Cabe señalar que la muestra se calculó con 95% de confiabilidad y un error máximo permitido de 5% con probabilidades de p y q de 0.5 respectivamente.

Instrumento

De acuerdo a la literatura de investigación se seleccionó el cuestionario “Escala del Grado de Compromiso de los Empleados” de Grajales (2000). Este cuestionario fue seleccionado debido a que las dimensiones que contiene son acordes al objetivo de la investigación y los sujetos de estudio. El cuestionario se encuentra integrado por 21 ítems y cinco opciones para responder cada ítem: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) Medianamente en desacuerdo, 3) No lo tengo definido, 4) Medianamente de acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo. En este sentido, los puntajes mínimos son 21 y los máximos son 105.

Procedimiento

El análisis de los datos se realizó por medio del siguiente proceso:

- a) Se solicitó la autorización a los dueños de la empresa para realizar el estudio con su personal. Además, se contó con la ayuda de estudiantes de una universidad pública ubicada en el sureste de México.
- b) El análisis estadístico de la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de .76.
- c) Los cuestionarios se administraron en las empresas previa cita.
- d) Se requirieron de tres sesiones para completar la recolección de datos de todo el personal.
- e) Con la información obtenida se creó una base de datos y se capturaron los mismos utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS (Statistic Package for Social Science) versión 17.0 para Windows.
- f) Se analizaron los datos obtenidos utilizando estadística descriptiva, tomando como medida de tendencia central la media y como medida de dispersión la desviación estándar

Resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario: “Escala del Grado de Compromiso de los Empleados” se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Escala del grado de compromiso de los trabajadores de la empresa de señalización vial

Dimensiones	N	Media	Desviación Estándar
Participación	66	3.28	.36
Identificación	66	4.00	.51
Pertenencia	66	3.97	.87
Lealtad	66	3.23	.69
Compromiso general	66	3.64	.41

Nota: Elaborado con datos recolectados por los investigadores.

La Tabla 1 indica que el personal no tiene definida su participación (3.28), pues rara vez interviene en la toma de decisiones para apoyar o incrementar la productividad. Lo que provoca que el interés, la motivación, y la moral no se vean fortalecidos, repercutiendo en la poca satisfacción laboral. El personal tampoco tiene definida su lealtad (3.23), por lo que no es perceptible su actitud de perseverancia optimista para que la empresa mejore. Además, el

personal de la empresa se encuentra medianamente identificado (4.00), pues se percibe involucrado en la operatividad de la empresa, está dispuesto a trabajar por alcanzar los objetivos, considera que su contribución es importante, concibe a la empresa como algo propio, se siente orgulloso y comenta a otros los beneficios que le otorgan. Igualmente, mostraron un mediano sentido de pertenencia (3.97), ya que tiene la sensación de que el empleado y la empresa son partes integrantes uno del otro y además son indisolubles, defiende a la empresa ante situaciones imprevistas y trabaja con cierta satisfacción. En cuanto al grado de compromiso, el resultado indica que el personal está moderadamente comprometido (3.64). Regnault (1995), Loli (2006), y Barraza (2008) obtuvieron resultados similares, al descubrir la existencia de un compromiso moderado o la tendencia a un mayor compromiso en sus investigaciones.

Discusión

La fortaleza de este estudio radica en que contribuye a la literatura de investigación sobre las empresas de señalizaciones viales en México, pues existen escasas investigaciones sobre el tema. Debido a que gran parte del personal operativo trabaja en las calles y localidades del interior del estado de Campeche, se suscitaron algunas limitaciones sobre el acceso a la información al aplicar los cuestionarios. Sin embargo, finalmente se pudo encuestar a los empleados en diferentes horarios. Diversos estudios en los tiempos modernos indican la existencia de un mediano o moderado compromiso en las organizaciones, lo cual es consistente con los resultados del presente estudio. En este caso, la influencia se debió a la falta de definición de participación y lealtad. Se observa que el compromiso se ve afectado principalmente por la disminución de la lealtad, lo que es congruente con algunas investigaciones que señalan que ha quedado atrás la época en que un empleador conservaba a un trabajador de por vida. Asimismo, la identificación y pertenencia no son del todo favorables para la empresa, lo que originaron los presentes resultados.

Conclusiones

El personal de la empresa de señalización vial se encuentra moderadamente comprometido. Sin embargo, podría estar dispuesto a trabajar y colaborar con un mayor entusiasmo del que actualmente lo hace, para incrementar la productividad. No obstante, percibe que la gerencia limita su participación en los asuntos de la empresa y le falta reconocer aún más las aportaciones de sus empleados, lo que está influyendo en la baja moral y satisfacción laboral del personal. Esta situación repercute también en los bajos niveles de lealtad y confianza de los empleados hacia la organización.

Se sugiere que la empresa aplique un plan de trabajo basado en el emponderamiento para aumentar el nivel de participación y lealtad de los empleados, y por lo tanto; incrementar el

grado de compromiso organizacional. La aplicación del programa de emponderamiento permitirá impulsar cambios beneficiosos para el grupo de trabajo, generando confianza en sus actividades, dándoles mayor libertad de propuestas y ofreciéndoles mayor reconocimiento, control, autonomía e iniciativa. Al percibir que sus contribuciones son importantes, los empleados estarán más comprometidos y satisfechos con la organización.

Se propone hacer mayor investigación sobre este tema, para contribuir a la literatura con resultados más sólidos, por ejemplo; utilizar un enfoque cualitativo y la observación empírica en el área de trabajo, para conocer las causas y el sentir de los participantes en el estudio, o bien; investigar en otros contextos regionales o sociales, o también; relacionar el constructo con otros temas del comportamiento organizacional.

Referencias

- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica (21) 2.
- Barraza, A. (2008). Compromiso organizacional de los docentes: un estudio exploratorio. Avances en Supervisión Educativa. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*. Recuperado de: http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=437&Itemid=64. Consultado el 13 de febrero de 2015.
- Dessler, G., (1996). *Administración de personal*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Grajales, T. (2000). *Manual de la Escala de Grado de Compromiso de los empleados Universitarios*. México: UM.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill.
- Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol. 9, No. 1 pp. 37-67
- Meyer J.P. y Allen N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Regnault, Z. (1995). Compromiso organizacional de los docentes que laboran en el programa de posgrado de la UPEL-IPB. Centro de Información y Documentación del Instituto Pedagógico de Barquisimeto (CIPIPB).
- Ríos, M., Tellez, M., y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contad. Adm* [online], n.23, pp. 103-125. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-

10422010000200006&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0186-1042. Consultado el 2 de mayo de 2015.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a. ed.). México: Pearson Educación.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2014). Manual de señalización vial y dispositivos de seguridad 6ª. Edición. Dirección General de Servicios Técnicos. Recuperado de: <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGST/Manuales/NUEVO-SENALAMIENTO/manualSenalamientoVialDispositivosSeguridad.pdf>

Vagon. (s.f.). Servicios empresariales Vagon. Recuperado de: <http://www.vagon.com.mx/nosotros.html>