

REICE
Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas
Abriendo Camino al Conocimiento
Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-Managua

Vol. 11, No. 22, julio - diciembre 2023

REICE

ISSN: 2308-782X

REICE | 19

<http://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE>
revistacienciaseconomicas@gmail.com

Compromiso organizacional y satisfacción individual ligada al desempeño laboral
Organizational commitment and individual satisfaction linked to job performance

<https://doi.org/10.5377/reice.v11i22.17336>

Fecha recepción: julio 25 del 2023
Fecha aceptación: agosto 17 del 2023

MBA. Taniuska Gutiérrez G.

Docente Investigadora

UNAN-Managua

taniuska.gutierrez@unan.edu.ni

<http://orcid.org/0000-0001-5327-090X>



Derechos de autor 2021 REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas. Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0. Copyright (c) Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas de la Unan- Managua

Resumen

El Objetivo del artículo es relacionar el compromiso, la motivación y la satisfacción de los miembros de una organización, con su rendimiento y desempeño laboral. El método científico utilizado en este artículo es el método inductivo con enfoque cualitativo. Dónde la selección de los sujetos de investigación fue aleatoria simple de acuerdo al propósito y dentro de los principales criterios de preferencia como son ser partícipes de una organización y contestar de manera imparcial las preguntas de los cuestionarios aplicados. Así como la observación directa en un medio natural y la consulta de fuentes bibliográficas científicas. Se seleccionaron como muestra a personas entre varones y mujeres de diferentes empresas e instituciones para aplicarle el instrumento de recolección de datos y medir las tendencias hacia la motivación con el índice descriptivo del puesto, cuestionario de satisfacción, y observaciones de sus comportamientos, durante el período de enero a junio 2023. Se obtuvieron datos de criterio personal, de percepción, de ambiente, de hábitos de vida, oportunidades y autorrealización en relación a las condiciones laborales. Los resultados obtenidos son muy interesantes ya que responden a las mismas expectativas de su realidad y de sus intereses. Es indispensable establecer que proporcionar retroalimentación adecuada sobre el logro de metas y el reconocimiento del nivel de esfuerzo individual incrementará el desempeño del colaborador.

Palabras Clave: Motivación, compromiso, satisfacción, desempeño, compensación, incentivos, condiciones laborales, clima laboral, influencia social, autogestión, emociones, persuasión, influencia, expectativas, objetivos individuales, metas.

Abstract

The aim of this article is to relate the commitment, motivation and satisfaction of the members of an organization with their performance and work performance. The scientific method used in this article is the inductive method with a qualitative approach. The selection of the research subjects was random, simple according to the purpose and within the main preference criteria, such as being participants in an organization and answering the questions of the questionnaires applied impartially. As well as direct observation in a natural environment and the consultation of scientific bibliographic sources. Men and women from different companies and institutions were selected as a sample to apply the data collection instrument and measure trends towards motivation with the descriptive index of the position, satisfaction questionnaire, and observations of their behaviors, during the period from January to June 2023. Data were obtained on personal criteria, perception, environment, life habits, opportunities and self-realization in relation to working conditions. The results obtained are very interesting as they respond to the same expectations of their reality and their interests. It is essential to establish that providing adequate feedback on the achievement of goals and the recognition of the level of individual effort will increase the employee's performance.

Keywords: Motivation, commitment, satisfaction, performance, compensation, incentives, working conditions, work environment, social influence, self-management, emotions, persuasion, influence, expectations, individual objectives, goals.

Introducción

Las teorías de la motivación afirman que las personas asisten a un trabajo con una predisposición hacia la motivación. La teoría de la discrepancia explica qué si el trabajo que desarrollamos y la organización a la que pertenecemos cumple con nuestras expectativas y valores y satisface nuestras necesidades, estaremos motivados. La teoría del establecimiento de metas influye en los empleados que tienen, entienden y aceptan metas en contraposición de los que no tiene o no están muy claras sus metas. La teoría de las expectativas de Victor Vroom (toolshero.com, 2023) su enfoque se centra en el proceso de motivación en el entorno del trabajo de acuerdo al esfuerzo- rendimiento-recompensa, con metas desafiantes pero razonables. En la teoría del condicionamiento operante la gente estará más motivada si la conducta tiene como resultado una recompensa que se conoce como salario emocional.

Frase de Victor Vroom:

“Motivation depends on how much we want something and how likely we think we are to get it.”

¡La motivación depende de cuánto queremos algo y como nos gustaría pensar que lo conseguiremos!

Al hablar de compromiso, lealtad, fidelidad, aceptación que asume un colaborador hacia una organización intrincadamente reconocemos que tiene un grado de satisfacción en medida de su desempeño, el tiempo que dedica a su trabajo, el entusiasmo, la calidad, la excelencia y el logro de sus objetivos individuales influenciado por su entorno o ambiente organizacional.

La valoración del desempeño del empleado debe relacionarse con el puesto. Los trabajadores a menudo son evaluados con formularios que usan categorías poco claras. El uso de criterios específicos como productividad, habilidades, competencias, conocimientos, gestión académica, investigaciones, colaboraciones, resultados, entre otros, pueden servir como una fuente excelente de capacitación y orientación para el empleado. (Psicología industrial/ organizacional. Un enfoque aplicado, 2010).

Material y Método

Se utilizó el Método científico inductivo, que, a partir de instrumentos o técnicas de recolección de datos primarios y secundarios, busca respuestas y soluciones a un conjunto de problemas de investigación de carácter social. El Método inductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. (Bernal, 2010)

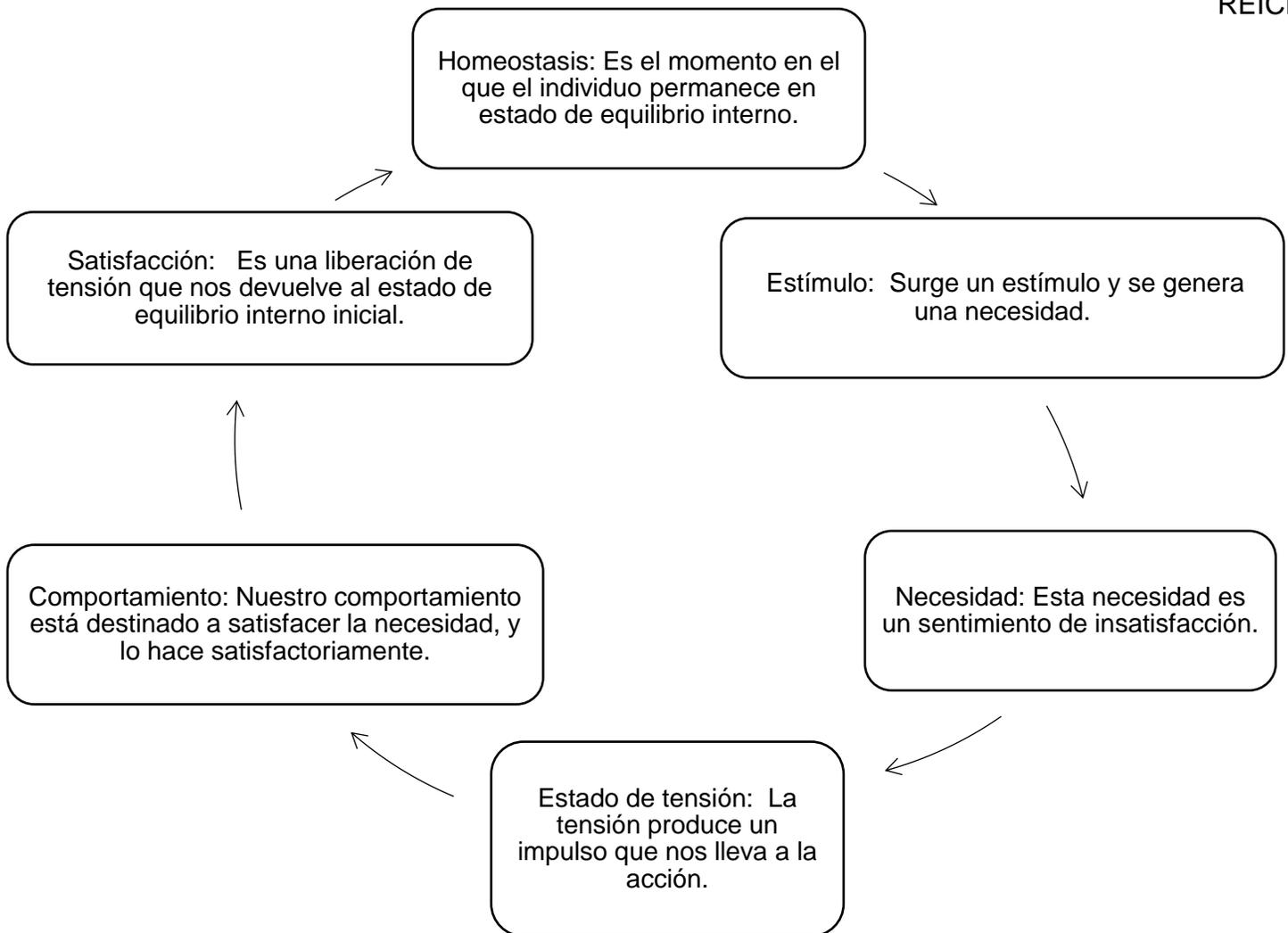
De acuerdo con (Bonilla & Rodríguez , 2005) el método cualitativo o método no tradicional se caracteriza por el interés de captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto. El investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como orientan e interpretan sus mundos los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina.

Existen antecedentes de esta investigaciones, se puede mencionar a (revista espacios, 2019, pág. 27) que afirma que “Un alto nivel de compromiso organizacional, por parte de los trabajadores, ayuda a conseguir mayor eficiencia en la empresa a través del incremento del desempeño laboral, la merma del absentismo y la baja rotación laboral. Este trabajo trata de conocer qué afecta al compromiso organizacional en entornos cuyos factores motivacionales son predominantemente extrínsecos. Para ello, se ha llevado a cabo una investigación con una muestra de 180 trabajadores y se ha realizado un análisis de regresión logística, arrojando unos resultados que sugieren que existe una fuerte relación entre el bajo nivel de compromiso organizacional y la inseguridad laboral, la frustración por el incumplimiento del contrato psicológico o la baja satisfacción salarial.

Los instrumentos aplicados para esta investigación fueron el TES Tendencia personal hacia la motivación, el Índice descriptivo del puesto y Cuestionario de Satisfacción Minnesota.

Etapas del ciclo de la motivación

Figura 1 Etapas del ciclo motivacional.



Fuente: <https://www.sodexo.es/centro-conocimiento/motivacion-satisfaccion-compromiso>

Figura 2 Cuadro comparativo de la Teoría de Maslow y la Teoría de Herzberg

Comparación de los Modelos de Motivación, de Maslow y de Herzberg



Fuente: <https://e.exam-10.com/doc/7714/index.html?page=8>

Teoría bifactorial de Herzberg (Herzberg, 1959)

La teoría bifactorial sostiene que la motivación de una persona proviene de factores de motivación (intrínsecos), y no de mantenimiento (extrínsecos). Los factores de motivación intrínsecos se llaman así porque provienen del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad productiva.

La teoría bifactorial de Herzberg determino dos factores de naturaleza totalmente diferentes que generan satisfacción e insatisfacción en el trabajo y que intervienen en la motivación de este. La necesidad de evitar situaciones desagradables y la necesidad de crecer intelectualmente requieren incentivos diferentes.

Los factores extrínsecos o higiénicos, como el sueldo, seguridad, relaciones interpersonales, evitan la insatisfacción del individuo, pero no producen satisfacción. Los factores intrínsecos o motivacionales, tales como el reconocimiento, progreso y desarrollo, tienen un efecto duradero y si producen satisfacción.

Figura 3 Factores higiénicos y Factores Motivacionales



Fuente: <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC113867.pdf>

Resultados y Discusión

El principal interés de porqué debemos prestar atención a las actitudes de los empleados o colaboradores de una organización son la satisfacción y el compromiso organizacional, estas dos actitudes tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de las personas (alto desempeño o bajo desempeño) que a su vez no es consistente entre las personas o los puestos de trabajo.

Las diferentes teorías de la motivación buscan explicar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores con una tendencia inicial a estar satisfecho con la vida y sus diferentes aspectos, como el trabajo, pero conforme las condiciones cambian, también lo hace el nivel de motivación.

Las diferentes profesiones analizadas operan en el ámbito educativo, médico, comercialización, tecnología, farmacéuticas entre otras, con puestos ejecutivos, directivos y operativos.

Durante el desarrollo de la investigación, se observó que la mayoría de los sujetos estudiados coinciden en que su principal motivación es el dinero que obtienen por el trabajo que realizan, llamado también salario y derechos de ley de compensaciones económicas que proporcionan el más importante incentivo para cumplir sus metas personales y alcanzar las metas organizacionales. El intercambio del tiempo, conocimiento por dinero garantiza la satisfacción de las necesidades básicas, pero también se considera relevante en el estilo de vida, el poder adquisitivo y el estatus de la persona que lo recibe.

Concuerdan que no existe recompensa para el alto desempeño y estas no se dan de forma equitativa pero que si valoran mucho lo que reciben como recompensas al punto de agradecer por el grado de reconocimiento por sus esfuerzos. Aquí un plan de compensación individual está sujeto a variables de incentivos con base a la titularidad, a las habilidades y conocimientos, con base en el desempeño, horas de trabajo extraordinarias y en algunos casos la participación de utilidades; existen también otros como los ajustes salariales de acuerdo al costo de la vida y los beneficios de seguridad como son los pagos en base al valor del mercado y perfil del puesto que desempeña con prestaciones sociales preferenciales (seguro de vida, protección por incapacidad, retiro temprano, otros beneficios).

La calificación de motivación grupal es muy baja, porque se considera que el trabajo en equipo no se ejecuta de forma eficaz, las relaciones interpersonales influyen en la concordancia de las actividades colectivas por lo que este comportamiento es un modelo a seguir en todos los niveles jerárquicos. La importancia de este tipo de modelamientos es que se replica sucesivamente. El mal ejemplo tiende a desmotivar a los miembros de una organización y a seguir este patrón de conducta porque no hay consecuencias tangibles. Pero, si al contrario existiera la influencia positiva de los valores, el cumplimiento de las normas y procedimientos adecuados en la mayoría de los colaboradores, no habría excusa y serían más productivos y satisfechos, este comportamiento también tendría el mismo resultado imperante de los seguidores.

Las causas de que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo se fundamentan en diferentes teorías como el compromiso afectivo, que es el grado en el que un empleado desea permanecer en la organización y está dispuesto a realizar un esfuerzo en su desempeño; el compromiso de continuidad es el grado de creencia que debe permanecer en la organización, debido al tiempo, sacrificios y esfuerzos que ha invertido en la misma o la dificultad de encontrar otro empleo con mejores condiciones; y por último el compromiso normativo que es el grado de obligación que siente el empleado por la oportunidad que se le brinda, las capacitaciones y el alto costo que le genera a la compañía tenerlo y como resultado podría sentirse éticamente obligado a permanecer en ella.

Los antecedentes a la satisfacción laboral y al compromiso organizacional, son la predisposición del individuo, la satisfacción de la vida, las expectativas laborales, la adecuación a la organización, las percepciones de justicia, el ambiente, los compañeros de trabajo, los factores estresantes y la carga laboral y responsabilidades, es decir el trabajo en sí, que resulta como consecuencia del desempeño como una tendencia personal del individuo a disfrutar de lo que hace.

Tenemos que tomar en consideración la teoría de las diferencias individuales donde se postula que cierta variabilidad en la satisfacción laboral se debe a una tendencia personal del individuo a través de diversas situaciones. Por lo que ciertos tipos de personas estarán satisfechos y motivados independientemente del trabajo que realicen mientras que otros tendrán una opinión negativa. La teoría de las diferencias individuales debe ser consistente a través del tiempo y las situaciones.

Existen estudios que afirman que intervienen factores genéticos en la satisfacción laboral; los rasgos de la personalidad heredados como afectividad negativa (tendencia a tener emociones negativas como miedo, hostilidad y furia) están relacionados con sentirnos satisfechos con nuestros empleos. Aunque esto no está comprobado en la presente investigación tiene asertividad entre la sensación que tiene una persona sobre la autorrealización personal y su comportamiento. Las personas frustradas y lastimadas

agreden o maltratan a sus semejantes, mientras que las personas que alcanzan niveles de felicidad y autoestima alta reflejan eso en su personalidad.

Conclusión

Las organizaciones deben sopesar las necesidades de los empleados durante la selección del personal, buscar un ajuste entre persona/organización con el interés primordial de brindar un buen ambiente laboral, otorgar prestaciones adecuadas y facilitar oportunidades de progreso y crecimiento. En general se debe medir tres factores de compromiso: 1. Aceptación de los valores y las metas de la organización 2. Disposición para trabajar 3. Deseo de permanecer en la organización.

Los empleados deben medir tres aspectos de compromiso que son Identidad, Intercambio y afiliación. Una relación laboral adecuada debe contener afirmaciones tales como: “Me siento como parte de una familia en esta empresa” “Lo que esta organización representa para mi es importante y valioso”.

Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/ organizacional. Un enfoque aplicado (Secta edición ed.). Mexico.
- Bernal, C. a. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Tercera edición ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el MAYO de 2023
- Bonilla , E., & Rodríguez , P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Nomos S.A.
- Herzberg, F. (1959). Teoría bifactorial. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC113867.pdf>
- revista espacios. (2019). 27. Obtenido de <http://www.1.revistaespacios.com/a19v40n28/19402827.html>
- toolshero.com. (mayo de 2023). Obtenido de toolshero.es: <https://www.toolshero.es/toolsheroes/victor-vroom/>