

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Rocío del Carmen Pérez Vera,
Chio517@hotmail.com

María Teresa de la Garza Carranza
Instituto Tecnológico de Celaya
tgarza@itc.mx

Resumen

El presente artículo aborda aspectos que los trabajadores toman en cuenta cuando laboran dentro de una organización; así como también, los aspectos que se relacionan con la satisfacción del trabajador y su compromiso con la organización

PALABRAS CLAVE: Organización, Comportamiento Organizacional, Satisfacción Laboral, Compromiso organizacional, Productividad

1. Introducción.

La organización es un sistema que busca el logro de metas y objetivos a través de los recursos con lo que cuenta; ya sean, humanos, monetarios, físicos, etc. Su finalidad principal es la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos, materiales y financieros. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

En la actualidad las empresas consideran al recurso humano uno de los elementos más importantes, ya que a través de ellos, se llevan a cabo las actividades necesarias para el logro de lo que la empresa se propone, en función de sus objetivos organizacionales.

Para lograr una buena productividad, el trabajador necesita realizar las cosas con gusto y contar con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, un reto que hoy en día tienen las empresas es identificar como se siente sus trabajadores, e identificar como ven a la organización de la que ahora forman parte.

2. Definición del Problema

En la actualidad algunas organizaciones de nuestra región no cuenta con personal realmente motivado, que se desempeñen en su totalidad, y a causa de esto, surgen situación que afectan a las empresas como por ejemplo, ausentismo, rotación, o bajo desempeño, La cuestión es identificar que elementos son necesarios o requeridos para el trabajador, que contribuya para su mejor desempeño.

3. Justificación

En las organizaciones existen personas que laboran en sus puestos de trabajo sin mucho sentido o sin la suficiente motivación que les permita aumentar su desarrollo. La empresa debe conocer a cada una de las personas que trabajan para ellas, y poder aprovecharlas en cuanto a su potencial lo más que se pueda, pero para que ellos realmente se desenvuelvan de una manera eficiente es necesario que cuenten con los elementos y expectativas que les ayude a dar todo de sí.

Identificar cuáles son las costumbres del trabajador mexicano; su historia, sus rasgos y su carácter propio distintivo, ayudan a determinar su comportamiento. Por ejemplo, en México tendemos a ser colectivistas, por el estilo autocrático y autoritario que maneja la mayoría de las empresas, en ello se refleja igualmente la alta distancia de poder que se da en nuestro país. En México como todo Latinoamérica, la percepción de un aumento de la desigualdad sigue siendo tema de discusión, más del 70% de personas en América Latina perciben la distribución del ingreso como “injusto” o “muy injusto” (World Economic Forum, 2007) sin poder tener la actitud de desafiarlos, siendo en la mayorías de las veces sumisos antes las decisiones tomadas en los altos mandos; como mexicanos no nos gusta correr riesgos prefiriendo algo certero y predecible aunque esto conlleve a menores beneficios (De la Garza y Puga, 2006).

Los mexicanos no estamos acostumbrados a que nos digan las cosas tan directas o que nos griten, somos muy sentimentales y nos ofendemos con gran facilidad, a diferencia de los norteamericanos por ejemplo, que para ellos es algo normal.

Los mexicanos tenemos una cultura colectivista, esto se refleja en las tradiciones como las fiestas, familia y relaciones personales; los mexicanos aman las fiestas y las reuniones públicas, cualquier ocasión es motivo de festejos y ceremonias. Esto es una característica descrita por nuestro premio nobel Octavio Paz en su libro "EL laberinto de la Soledad" (De la Garza, Hernández, Fernández, 2005).

La rotación laboral ha repercutido desfavorablemente en las organizaciones; generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral. Esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una ineficiente gestión de los Recursos Humanos.

Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo; así como también Logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, crecimiento, responsabilidad y progreso, factores que propone Herzberg en su teoría de motivación e higiene en 1965. (Hernández, 1994). Una de las formas más frecuentes de que la insatisfacción se manifieste consiste en el abandono de la organización. Esto comienza con la búsqueda de otro empleo y culmina con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando y es consecuencia de la inconformidad del trabajador en factores como: salario, seguridad, supervisión, etc.

Actualmente en México la situación laboral es difícil. No es fácil que uno trabajador de buenas a primeras decida cambiar de empleo, por la razón de que el actual no le agrada en su totalidad; la oferta de empleo en México está muy limitada, y el trabajador le piensa dos veces antes de abandonar su empleo, ya que es la necesidad la que en la mayoría de las veces lo obliga a mantenerse.

4. Antecedentes

El Comportamiento Organizacional permite identificar el proceso de desarrollo personal, grupal y organizacional, aplicando de manera sistemática habilidades y conocimientos, que contribuyan al desarrollo de las organizaciones. El Comportamiento Organizacional es una herramienta que nos proporciona los elementos necesarios para el buen funcionamiento en las organizaciones.

En las organizaciones mexicanas muchas veces se ha cuestionado de la influencia de la cultura en las personas que laboran en ella. La cultura mexicana ha sufrido innumerables transformaciones ha recibido en su historia un gran número de influencias, como ejemplo: los objetivos organizacionales, las estrategias, los valores o el estilo del liderazgo dado dentro de la organización, razones por lo cual no siempre son de fácil asimilación por el trabajador dificultándole su identificación cultural dentro de la empresa.

A veces el mexicano utiliza formas disfrazadas para manejar su inseguridad. Las formas de disimulo y de máscaras, con las cuales el mexicano se burla de sí mismo, utiliza un lenguaje procaz, tiene desplantes de superioridad y alardes, así como rebeldía. Todos estos mecanismos psicológicos son para ocultar su debilidad, su desconcierto y su confusión, porque el mexicano experimenta inseguridad, temor, busca el anonimato, el disolverse en lo social, en el nosotros (Vargas, 2007).

La meta de todo director o gerente es que sus colaboradores tengan bien puesta la “camiseta” es decir, que se identifiquen con la organización y que den todo por la empresa. Aunque el término “ponerse la camiseta” puede resultar un tanto coloquial, este término se relaciona con el vínculo entre colaborador y empresa, que ha sido materia de profundo análisis desde mediados de los 80’s (Peterson/Puia/Suess, 2003)

Elementos que un trabajador busca en una organización.

Confianza. Es la seguridad emocional que le lleva al trabajador a pensar que la empresa es responsable, se preocupa por él, y cubre sus expectativas de resultado o comportamiento (Meyer/Schoorman, 1995).

Normas relacionales. Entre las que podemos mencionar, Flexibilidad, armonía del conflicto, restricción en el uso del poder, integridad en el rol, participación, etc.

Funcionan como puntos de referencia para la evaluación del comportamiento de las partes, que permiten valorar la conformidad de sus acciones con los estándares establecidos (Achrol y Gundlach, 1999).

Dependencia. En una relación, es el grado en que una de las partes necesita mantener una relación con otra para lograr objetivos deseados (Ganesa, 1994). La dependencia aumenta cuanto más beneficios y ventajas ofrece la relación y cuanto menor sea la disponibilidad de alternativas laborales en otras empresas (Emerson, 1962)

Certidumbre. Seguridad hacia su empleo.

Actitudes y congruencia. Que las personas traten delinear sus actitudes con sus comportamientos; es decir, que lo que digan sea congruente con lo que hagan, y al no suceder, no traten de justificarse, para querer corregir lo que dicen y no hacen (Robbins/Coulter, 2005)

Las organizaciones cuyos integrantes poseen niveles altos de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad, y bajos índices de ausentismo (Peterson/Puia/Suess, 2003).

Dimensiones del compromiso organizacional

Según Peterson/Puia/Suess, (2003) las dimensiones del compromiso organizacional son las que a continuación se mencionan:

- **Afectivo.-** refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, con los valores y filosofía de la empresa.
- **Continuo.-** revela el apego de carácter material, que el colaborador tienen con la empresa, ya que considera que ha invertido tiempo, dinero y/o esfuerzo en la organización; y dejarla, significaría perder todo lo invertido.
- **Normativo.-** al igual que el afectivo es de naturaleza emocional, consiste en la experimentación por parte del

colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa; en un nivel alto, se considera “colaborador incondicional”

En términos coloquiales, el colaborador que tiene un alto compromiso afectivo es aquel que “tienen bien puesta la camiseta” (Meyer y Allen, 1987).

5. Actitudes

Las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de un objeto persona o acontecimiento (Robbins/Coulter, 2005). Según, Robbins y Coulter los componentes de las actitudes son las que a continuación se mencionan:

1. Componente Cognitivo: integrada por las creencias, opiniones, conocimientos e información que tienen una persona. Ejemplo: creo que la discriminación que se da en la empresa es incorrecta.
2. Componente afectivo: la parte emocional o sentimental de una actitud. Ejemplo: no me gusta que el Alex discrimine a mis compañeros.
3. Componente de comportamiento: se refiere a la intención de comportarse de una manera determinada hacia alguien o algo. Ejemplo: yo prefiero evitar a Alex debido a lo que pienso de él.

Las actitudes juegan un papel muy importante, es decir, que la actitud positiva en el trabajo puede resultar en una mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Satisfacción Laboral.

En la actualidad el trabajo y como consecuencia sus elementos _materias primas, instrumentos, procesos productivos, actividades encomendadas al personal y sistemas de administración_ han sufrido cambios sustantivos que han repercutido en distintos aspectos de la vida laboral de los trabajadores, afectando su satisfacción en el trabajo. Es posible observar en las empresas que se aprecia un énfasis en lograr mayores índices de

productividad, bajos costos, desarrollar planes y programas de calidad y certificación, con lo cual se crean nuevos escenarios que tienen un impacto en las actitudes, los intereses y la satisfacción hacia el trabajo (López, Casique y Ferrer 2007).

Según Stephen, 2004 “La satisfacción laboral” es la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir.

De acuerdo con esta definición, una de las teorías administrativas que se relaciona es la “Teoría de la Equidad” de Stacy Adams; la cual propone que los empleados se comparan con otros, en relación a lo que perciben por su trabajo (Robbins/Coulter, 2005), si existe diferencia en lo que recibe, ya sea mayor o menor cantidad, para el trabajador es considerado como inequidad, y si considera que están recibiendo lo mismo, el trabajador percibe equidad. La equidad se relaciona con lo que es considerado justo y equitativo para él.

La satisfacción en el puesto es muy importante ya que representa un resultado de la experiencia de trabajo, altos niveles de insatisfacción ayudan a identificar problemas organizacionales que necesitan atención. La insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo la rotación y problemas de salud mental y física; altos niveles de ausentismo y rotación son costosos para las organizaciones (Hellriegel, 2004).

Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional enfatiza en aspectos asociados a la organización, como las metas y valores, mientras que la satisfacción laboral se centra en aspectos del entorno de trabajo donde el empleado desarrolla su actividad. El compromiso organizacional es algo más estable con el tiempo, sin embargo la satisfacción laboral muestra reacciones inmediatas a aspectos tangibles y específicos de las tareas desarrolladas y del entorno de trabajo. (Mowday, 1979).

Compromiso Organizacional.- es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. Es identificarse con la organización en su totalidad (Robbins/Coulter, 2005).

De acuerdo con Hellriegel (2004), el compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y de su identificación con la organización.

Las características de un compromiso organizacional fuerte por parte de un trabajador son:

- 1) El trabajador apoya y acepta las metas y valores de la organización.
- 2) El trabajador está dispuesto a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización
- 3) El trabajador desea mantenerse dentro de la organización el mayor tiempo posible.

Resultados del compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la productividad:

En toda organización en la que sus empleados tienen un fuerte compromiso, la empresa tiende a beneficiarse de muchas maneras, entre ellas podemos mencionar: un decremento de los índices de rotación de personal, aumento en la productividad, cumplimiento de resultados, incremento en la motivación y satisfacción de los empleados.

Todo esto contribuye a que mejore su calidad de vida, aumente su autoestima y satisfacción personal; tenga estabilidad emocional y aproveche el tiempo en beneficio tanto personal como organizacional; es decir, a mejorar su calidad de vida.

6. Conclusiones

Las relaciones persona-organización deben verse como un todo, ya que el impacto positivo y/o negativo que los componentes de la organización (individuos, grupos y estructura) tiene sobre ella misma será directamente proporcional para el éxito o fracaso de la organización.

La satisfacción que tenga cada trabajador hacia su trabajo seguirá siendo una pauta que las organizaciones puedan tomar para identificar el estado de bienestar o malestar de cada trabajador.

Cuando un trabajador tiene un fuerte compromiso organizacional, y este tiende a fortalecerse con el paso del tiempo, y la empresa

se beneficia; ya que, entre mayor compromiso existe por parte de los trabajadores, existirá un menor índice de rotación de personal y de ausentismo.

Referencias Bibliográfica

- Achrol, R.S. y Gundlach, G.T. (1999). Legal and Social Safeguards Against Opportunism in Exchange. *Journal of Retailing*. Vol. 75, No. 1: pp. 107-124.
- Baker, J.G. y Baker, D.F. (1999). Perceived Ideological Differences, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Psychiatrists in a Community Mental Health Center. *Community Mental health journal*. Vol. 35, No. 1.
- De la Garza, Carranza María Teresa y Hernández, Sampieri Roberto y Fernández, Collado Carlos. (2005). Estudio de la Cultura Organizacional en la Región Central de México. *Revista Mexicana del Trabajo y Previsión social*.
- De la Garza, Carranza María Teresa y Puga, Villareal Julián. (Agosto,2006). *Manual del Liderazgo*. Gernika.
- Emerson, R.M. (1962). Power-Depend Relations. *American Sociological Review*. vol. 27, no. 1: pp. 31-44.
- Ganesan, S. (April,1994). Determinants of Long-term Orientation in Buyer-seller Relationships. *Journal of marketing*, Vol. 58: pp. 1-19.
- Hernández, y Rodríguez Sergio (1994). *Introducción a la Administración*. McGraw Hill. 2a. Edición: pág. 194.
- Hellriegel, Don & W. Slocum John (2004). *Comportamiento Organizacional*. Edit. Thompson. 10ª Edición.
- López, Chanéz Francisco Javier; Casique, Guerrero Alicia; Ferrer, Guerra Julián. (Primavera, 2007) *La Satisfacción en el Trabajo, un Análisis basado en las Teorías de la Expectativa y la Equidad*. Entelequia. *Revista Interdisciplinaria*, No 3.
- Meyer, R.C., y Davis, J.H. y Schoorman, F.D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*. Vol. 20, No. 3: pp. 709-734.
- Mowday, R.T. and Steers, R.M. and Porter, L.W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. No. 14.

- Peterson, Douglas K. y Puia, George M y Suess, Federica R. (2003). Yo Tengo La Camiseta (I Have To Shirt On): An Exploration Of Job Satisfaction and Commitment Among Workers In Mexico. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. Vol. 10, No. 2.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2005). *Administración*. Edit. Prentice-Hall 8ª Edición.
- Stephen, P. Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall-Pearson 10ª. Edición, México.
- Stephen, P. Robbins y Coulter, Mary. (2005). *Administración*. Prentice Hall-Pearson. 8ª. Edición. México.
- Vargas Hernández, J.G. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/
- World Economic Forum, 2007. *Latin American @ Risk. Committed to Improving the State of the World*. Switzerland.