



Motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones del Estado Zulia

Miguel Montero*
Hugo Hernández**

Resumen

El presente estudio, producto de una investigación realizada en el sector telecomunicaciones, se orienta a determinar la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional, considerando los aportes de Newstrom (2007), Hellriegel y Slocum (2009), Robbins y Judge (2009), entre otros. Metodológicamente, se definió de tipo descriptiva, correlacional, con diseño de campo. Se verificó una relación positiva fuerte significativa de 0.809 entre las variables. Los resultados revelaron que existe motivación y compromiso organizacional por parte del personal, sintiéndose estimulados y con deseos de permanecer en ella, lo cual indica que en la medida que se incrementen los valores de la primera variable, en esa misma dirección aumentan los valores de la segunda, es decir, a mayor motivación mayor compromiso con la organización.

Palabras clave: Motivación laboral, compromiso organizacional, sector telecomunicaciones.

* Magister en Administración de Empresas (URU, 2012). Licenciado en Contaduría Pública (LUZ, 2007). Especialista de Administración de ventas en Corporación Digitel. Profesional en el libre ejercicio. E-mail: mmonterov24@gmail.com.

** Post Doctor en Ciencias Educativas (UNEFA, 2006). Doctor en Ciencias de la Educación (URBE, 2000). Magister en Administración de Empresas (URU, 1998). Ingeniero Agrónomo (LUZ, 1970). Decano de la Facultad de Agronomía en la Universidad Rafael Urdaneta. E-mail: hugoherp@yahoo.com.

Motivation for Work and Organizational Commitment in Telecommunications Companies in the State of Zulia

Abstract

This study, product of an investigation carried out in the telecommunications sector, is oriented toward determining the relationship between motivation for work and organizational commitment, considering the contributions of Newstrom (2007), Hellriegel and Slocum (2009) and Robbins and Judge (2009), among others. Methodologically, it was defined as research of the descriptive, co-relational type with a field design. A strong, significant, positive relation of 0.809 was verified among the variables. Results revealed that motivation and organizational commitment exist on the part of the personnel, who feel stimulated and want to remain in the company. This indicates that, to the degree the values of the first variable increase, the values of the second also increase; that is, the greater the motivation, the greater the commitment to the organization.

Keywords Motivation for work, organizational commitment, telecommunications sector.

Introducción

Actualmente, las organizaciones están conscientes de la importancia del personal dentro de las organizaciones, siendo éste el recurso más valioso, vulnerable y cambiante que manejan los gerentes. Debido a esto, los administradores se han visto en la necesidad de utilizar distintas herramientas para mantenerlos motivados, y a su vez, comprometidos con su trabajo, así como con la organización a la cual pertenecen.

En este sentido, las organizaciones deben ofrecer a sus empleados un ambiente laboral positivo y lleno de estímulos laborales, con el propósito de fomentar el sentido de pertenencia, el compromiso hacia el logro de los objetivos institucionales y así favorecer la motivación del personal. De allí que las organizaciones así como los seres humanos han ido evolucionando, enmarcado en un sistema dinámico día a día, dejando atrás otras formas de trabajar, pensar y hasta de actuar.

En la situación anterior, se pueden inferir variaciones debido a que el empleado ha crecido y desarrollado más sus niveles: educati-

vos, sociales, valores, afectivos, siendo capaz de superarse, así como de ser tomado en cuenta por la organización; se convierte en un ser humano útil, enriquecedor para la organización por sus aportes, labores, toma de decisión, gestión; por ende, el trabajador ve en su labor no solo un fin económico, sino un nivel para el desarrollo de la motivación propia, superación, autoestima, auto desarrollo, bienestar en la búsqueda de un nivel social. En consecuencia, los administradores se preocupan por ser excelentes al abordar las necesidades y metas de cada uno de los empleados.

En virtud de esto, el presente estudio producto de una investigación de campo, plantea como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional, en empleados y gerentes del sector telecomunicaciones, dicho artículo hace una reflexión acerca de los diferentes postulados y posturas sobre esta materia, abordando aspectos fundamentales que configuran su estructura, tales como: la motivación propiamente dicha en su contexto global, bajo el enfoque de la teoría bifactorial de Herzberg, a través de los factores intrínsecos o motivadores, extrínsecos o de higiene; asimismo, considera la categoría compromiso organizacional, tomando en cuenta sus elementos: identificación, involucramiento y lealtad y sus componentes: afectivo, continuo y normativo en el contexto del sector Telecomunicaciones, en base a sus realidades y perspectivas actuales.

Dicha investigación presenta una metodología sencilla, no única, ni absoluta, que permite la complementación de otros enfoques gerenciales, a favor de la eficiencia organizacional; intentando una descripción y análisis epistemológico apoyado en algunos autores, brindando al sector telecomunicaciones un sendero o guía modesta pero interesante para hacer frente a los diferentes cambios, exigencias y expectativas del entorno organizacional.

1. Fundamentación teórica

1.1. Motivación laboral

La motivación es el motor impulsador del movimiento, generando desarrollo de todo talento humano dinámico y activo dentro de la organización, el cual varía entre las personas; en consecuencia, es un factor interno quien lo va a movilizar, los diferentes incentivos, intereses y las diferentes condiciones que en ese momento estén influenciando en cada ser humano, por esto se dice

que la motivación está dentro (intrínseca) del ser humano, influenciada por factores externos (extrínsecos).

Bajo esta óptica, la motivación humana, según Chiavenato (2007), quien cita a Fremont, y Rosenzweig, expresando que:

es uno de los factores internos que requiere mayor atención. El concepto de motivación es difícil de definir puesto, que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico (p.68).

Según Kinicki y Kreitner (2003), el término motivación proviene del latín *movere*, significa mover. La motivación consiste en los procesos psicológicos los cuales producen el despertar, dirección, persistencia de acciones voluntarias, orientadas a objetivos. Es así como, los encargados de dirigir las organizaciones deben entender estos procesos psicológicos para poder guiar a los empleados al logro de los objetivos organizacionales, por esto, los teóricos hablan de la importancia de la motivación en el rendimiento laboral así como en la satisfacción y el compromiso organizacional. Otros autores como Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), denominan la motivación como la fuerza que actúa en o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento, es decir, es un impulso voluntario el cual lleva al individuo a satisfacer una necesidad.

Por su parte, Newstrom (2007) la define como el conjunto de fuerzas internas y externas, logrando que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional. La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona, los empleados tienen un interés vital en tres elementos de ella:

1. Dirección y enfoque de la conducta (factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda y oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño),
2. Nivel de esfuerzo aportado (contraer un compromiso pleno con la excelencia, en contraste con hacer apenas lo suficiente para salir adelante) y
3. Persistencia de la conducta (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con abandonarlo prematuramente).

Al respecto, Robbins y Coulter (2005) manifiestan que la motivación laboral se refiere a los procesos responsables del deseo

del individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Por su parte, Pinder (2008) define la motivación en el trabajo como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

De lo anterior, se infiere que la motivación en el trabajo se refiere al dominio de los procesos motivacionales dirigidos al ámbito de trabajo, y puede definirse a partir de tres dimensiones, cada una es muy importante para la organización y el individuo: La dirección se refiere a la elección de actividades realizadas empleando los propios esfuerzos; esto es poder elegir trabajar con esmero en algunas tareas y no en otras, que inspiren su motivación y compromiso.

La intensidad implica que el empleado tiene el potencial de llevar a cabo diferentes niveles de esfuerzo; además, está relacionada con la cantidad de motivación que se desarrolla en el curso de una actividad, es decir, las organizaciones requieren empleados que muestren altos niveles de energía, a los cuales con frecuencia se llama individuos con alta iniciativa o automotivados. La tercera dimensión: la persistencia, está relacionada con el mantenimiento de la energía durante cierto tiempo, las organizaciones quieren empleados perseverantes durante los buenos y malos tiempos. De igual forma, los empleados quieren trabajos que mantengan su interés durante largo tiempo.

1.2. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es un término utilizado con sentidos muy diversos, desde sus inicios, Robbins y Judge (2009) lo conceptualiza como el grado en que un empleado se identifica con una organización determinada así como con sus metas, deseando mantener su membresía en la misma. Es decir, al tener un alto nivel de compromiso organizacional, el personal está altamente identificado con la organización para la cual labora. Para Gibson, Ivancevich y Donnely (2006), el compromiso organizacional es un sentido de identificación, lealtad e involucramiento expresado por un empleado hacia la organización o hacia una unidad de ésta.

En apoyo a lo anterior, Gibson, *et al* (2006) exponen de la siguiente manera que hay tres actitudes: a) un sentido de identifi-

cación con las metas organizacionales, b) un sentido de involucramiento con las metas de la organización, y c) un sentido de lealtad con la organización. Según este autor, en sus diferentes investigaciones se concluyó que una ausencia del compromiso puede disminuir la eficacia de la organización.

Por todo lo antes planteado, las organizaciones le están dando tanta importancia al compromiso organizacional, en base a esto un trabajador comprometido es un empleado mucho más productivo para la organización, motivo por el cual logra estar identificados con los valores, metas y objetivos de la institución. Es así mismo como un empleado altamente comprometido es capaz de dar el todo por el todo, luchar y defender la organización como si fuera propia.

Asimismo, estos empleados altamente comprometidos tratan de mantenerse dentro de ésta, por lo tanto, tienen muchas menos probabilidades de renunciar y aceptar otro empleo, beneficiando a la organización en los costos que generan los altos índices de rotación de personal. Estos no requieren de altos niveles de supervisión, debido a la importancia de llegar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Bajo este contexto, Newstrom (2007, p. 207), señala que el compromiso organizacional “es la medida en la cual el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella”. De igual forma, el citado autor comenta que dentro de la organización existen unos factores que cuales inhiben y estimulan el compromiso del empleado con la organización, entre ellos están:

Cuadro 1
Factores que inhiben y estimulan el compromiso del empleado

Factores Inhibidores	Factores Estimulantes
Recriminación excesiva	Claridad de reglas y políticas
Gratitud fingida	Inversión en empleados (capacitación)
Fallas en el seguimiento	Respeto y reconocimiento por los esfuerzos
Inconsistencias e incongruencias	Autonomía y participación del empleado
Egos inflados y trato abusivo	Hacer que los empleados se sientan valorados

Fuente: Newstrom (2007).

1.3. La motivación laboral y el compromiso organizacional en el contexto del sector de la Telecomunicaciones

En la actualidad, las empresas del sector telecomunicaciones operan con la prestación de servicios, en donde los conceptos de competencia, eficiencia, descentralización y liberación, reemplazan los del monopolio y uniformidad. El entorno en el cual operan es turbulento, las tecnologías cambian a ritmo acelerado, y sus miembros y estructuras internas tienen que acomodarse continuamente a las exigencias del medio. En este sentido, en Venezuela, las nuevas realidades alertan sobre la necesidad de invertir en materia telecomunicaciones.

En relación con lo anterior, al vincular la realidad del sector con el problema objeto de la presente investigación, las fallas e inconvenientes de éste, pudieran afectar a las empresas operadoras de telefonía móvil enmarcadas en él, en cuanto a lo concerniente con regulaciones jurídicas, su rentabilidad y rendimientos, pudiendo estos problemas, a su vez, trasladarse a los empleados perjudicándolos sobre diversos aspectos, lo cual incide y debilita sus factores motivacionales como su compromiso organizacional, en cuanto a: presupuesto utilizado en formación, capacitación y desarrollo del personal, limitando sus oportunidades, procesos éstos, de vital importancia para el personal y que contribuyen a mejorar su motivación y compromiso con la organización.

Otro aspecto que pudiese afectarse es el relacionado con las posibilidades de promoción, ascensos y mejoras del personal, en virtud de la situación actual del sector telecomunicaciones, influyendo sobre la paralización de estos procesos, incidiendo en las necesidades de realización como prestigio del personal, lo cual incide directamente sobre el interés en el trabajo que los mismos pudiesen sentir, sobre su productividad, afectando la motivación, identificación con la misión institucional e involucramiento y responsabilidad sobre los objetivos y metas, logrando en los empleados no den un extra a la organización, limitando quizás su participación en la empresa a prestar sus servicios meramente con el único fin de obtener una contraprestación monetaria rompiendo el apego emocional con la misma.

2. Abordaje metodológico

La investigación se considera descriptiva, porque se orienta a caracterizar, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de las variables investigadas, tal como son observadas por el investigador. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.103), definen este tipo de investigación, como “la manera de buscar, especificar propiedades, características y rasgos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Además, por su estrategia, de acuerdo con los autores citados, se cataloga de tipo correlacional, la cual tiene como tendencia medir el grado de asociación entre las variables estudiadas, según la posición de los autores citados, los estudios correlacionales pretenden evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado.

De igual forma, considerando la naturaleza de la presente investigación, según Arias (2006), se enmarca en un diseño no experimental, transversal, por cuanto no se realiza manipulación intencional de las variables de estudio, en virtud de que las mismas serán medidas y analizadas en sus condiciones naturales, en una sola oportunidad, buscando obtener la información necesaria para el logro de objetivos planteados, empleando técnicas apropiadas al contexto del estudio a desarrollar. Considerando la estrategia aplicada para recopilar la información, según Hurtado y Toro (2007), el diseño de la investigación es de campo, porque los datos de interés se recopilan en las empresas de telefonía móvil donde se manifiesta el problema, lo cual permite al investigador obtener información primaria suministrada directamente de las unidades poblacionales involucradas en el estudio (Gerentes y empleados), valiéndose de instrumentos validos y confiables.

Asimismo, se utilizó la técnica de la observación mediante encuestas; añaden Hernández et al (2006) que recolectar datos implica el desarrollo de tres actividades estrechamente relacionadas entre sí: a) seleccionar un instrumento válido y confiable; b) aplicar ese instrumento obteniendo las observaciones y mediciones de las variables; y c) preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse.

Desde esta perspectiva, con la finalidad de recopilar información relativa a las variables objeto de estudio, se utilizó como instrumento para la recolección de datos, el cuestionario. Al efecto, se construyeron dos cuestionarios; el primero constituido por 21 ítemes para

la variable motivación laboral, y el segundo, conformado por 28 ítems para la variable compromiso organizacional, orientados al personal (51 gerentes y 90 empleados) de las empresas de telecomunicaciones del Estado Zulia, municipio Maracaibo.

Ambos instrumentos con respuestas de alternativas múltiples y con cinco alternativas de respuesta: Completamente de Acuerdo, Medianamente de Acuerdo, Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, Medianamente en Desacuerdo y Completamente en Desacuerdo. La validez del instrumento fue sometida al juicio de cinco (05) expertos, quienes analizaron cada ítem de acuerdo con los indicadores en relación con el contexto teórico que interesa evaluar, en la materia, todos los expertos, son profesionales con títulos Doctorales y Magister, especialistas en las variables a analizar, y con experiencia en el área de investigación. Para ello se elaboró un formato de validación de contenido.

De igual forma, según lo expuesto por Hernández et al (2006), se aplicó una Prueba Piloto a una muestra con características semejantes a las de la población objeto de la investigación. La aplicación de esta prueba permitió la obtención de datos confiables y se efectuó un análisis preliminar con los resultados, permitiendo constatar situaciones en la aplicación definitiva del instrumento, luego se procedió a determinar la confiabilidad de los instrumentos elaborados.

Los datos obtenidos de la prueba piloto fueron registrados en una matriz de doble entrada, utilizando una hoja de cálculo Excel, lo cual permitió determinar el índice de confiabilidad arrojado por ambos cuestionario para su aplicación posterior a las unidades poblacionales del estudio.

Para efectos de esta investigación, la confiabilidad se enfocó como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con la característica que pretendía medir. Por consiguiente, el procedimiento para valorar la confiabilidad que se utilizó fue el método estadístico de Alfa de Cronbach, el cual determinó el nivel porcentual de aceptación de las afirmaciones en términos de respuestas múltiples. En efecto, la confiabilidad calculada para el instrumento con respecto a la variable motivación laboral, obtuvo $\alpha = 0,94$ y para el instrumento de la variable compromiso organizacional, resultó $\alpha = 0,89$.

3. Resultados

Mediante la aplicación de estadística descriptiva, se estableció como criterio la comparación de los porcentajes de los indicadores que conforman las dimensiones de las variables, en un cuadro que resume el comportamiento de cada una de estas. Se efectuó el estudio por dimensión, tomando como base la operatividad de las variables en estudio.

Tabla 1
Tabla general de la variable motivación laboral

Dimensiones	CA Completamente de Acuerdo	MA Medianamente de Acuerdo	NN Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	MD Medianamente en Desacuerdo	CD Completa- mente en Desacuerdo
Factores Intrínsecos	29.29%	39.30%	21.95%	6.66%	2.80%
Factores Extrínsecos	52.69%	23.91%	15.61%	3.54%	2.37%
Porcentaje	40.99%	32.55%	18.78%	5.10%	2.59%

Fuente: Montero, Hernández (2012).

El análisis de la variable, según los valores promedio, arrojó el siguiente resultado: el 40.99% de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo e identifican y describen la motivación laboral del personal (gerentes y empleados); el 32.55% se pronunció por la opción medianamente de acuerdo con cumplir las dimensiones planteadas; el 18.78% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 5.10% medianamente en desacuerdo y, por último, el 2.59% seleccionó la alternativa completamente en desacuerdo. La dimensión que mayor frecuencia relativa presentó fue la referente a factores extrínsecos, con un 52.69%, según la opinión de los integrantes de la muestra.

Al respecto, Hellriegel y Slocum (2009) señalan que el modelo bifactorial de Herzberg establece que los factores en la situación laboral influyen en forma intensa en la satisfacción y el desempeño. Factores motivadores como un trabajo desafiante, responsabilidad reconocimiento, realización y crecimiento, crean niveles altos de motivación. La presencia de motivadores debería aumentar el desempeño. Los factores de higiene, como las buenas condiciones de trabajo y los beneficios son determinantes de la satisfacción e insatisfacción.

En apoyo a lo anterior, Newstrom (2007) indica que el modelo bifactorial propone una distinción útil entre los factores de mantenimiento o higiene, los cuales son necesarios pero no suficientes, y los factores motivacionales que tienen el potencial de mejorar el esfuerzo del empleado. Este modelo amplió las perspectivas de los administradores, pues mostró el papel potencialmente poderoso de las recompensas intrínsecas derivadas del trabajo en sí mismo. Sin embargo, los administradores deben estar conscientes que no pueden negar una amplia gama de factores generadores de por lo menos un ambiente neutral de trabajo. Además, si no se atiendan razonablemente los factores de higiene, su ausencia será una fuerte distracción para los trabajadores.

Es por ello, que las organizaciones necesitan contar con una estrategia en correspondencia con los principios ideológicos sobre los cuales se erige y pretende consolidarse, donde se incluya el tipo de personalidad que aspira obtener de sus trabajadores; esto último, se convierte en una necesidad para las empresas, donde dentro de dicha estrategia podría jugar un papel esencial el desarrollo de altos niveles motivadores en los trabajadores, para la consolidación del compromiso con la organización.

En concordancia con los resultados presentados, los encuestados coinciden con lo destacado por Muchinsky (2007), quien establece que los empleados requieren respeto a la dignidad humana, demandan remuneración justa y estable; un contrato laboral con una remuneración equilibrada, condiciones de trabajo no atentando contra su salud física y emocional, así como con planes de seguridad junto a sus familiares, entre otros. En este sentido, cabe destacar que el tiempo en atender las funciones netamente administrativas relacionadas con los procesos de planificación, dirección, organización y control de estas organizaciones se vincula con la motivación y el compromiso organizacional afectando de forma directa a su personal (Tabla 2).

Con base en los resultados obtenidos para la variable compromiso organizacional, se observa que: el 40.24% de los encuestados (gerentes y empleados) manifestó estar completamente de acuerdo e identifica y describe el compromiso organizacional del gerente y empleados, tomando en cuenta sus elementos y componentes; el 26.57% se pronunció por la opción medianamente de acuerdo con cumplir las dimensiones planteadas; el 16.90% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.10% medianamente en desacuerdo y, por último, el 6.19% seleccionó la alternativa completamente en desacuerdo.

Tabla 2
Tabla general de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	CA Completamente de Acuerdo	MA Medianamente de Acuerdo	NN Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	MD Medianamente en Desacuerdo	CD Completa- mente en Desacuerdo
Elementos	37.10%	34.24%	16.23%	7.66%	4.77%
Componentes	43.38%	18.90%	17.58%	12.54%	7.60%
Porcentaje	40.24%	26.57%	16.90%	10.10%	6.19%

Fuente: Montero y Hernández (2012).

Por otra parte, la dimensión que mayor frecuencia relativa presentó fue la referente a componentes del compromiso organizacional, con un 43.38% según la opinión de los integrantes de la muestra objeto de la presente investigación, constituida por los gerentes y empleados de las empresas pertenecientes al sector telecomunicaciones: Digitel, Movistar y Movilnet. Por ello, Gibson, Ivancevich y Donnely (2006) afirman que el compromiso organizacional es un sentido de identificación, lealtad e involucramiento expresado por un empleado hacia la organización o hacia una unidad de ésta.

Bajo este contexto, Newstrom (2007, p. 207) señala que el compromiso organizacional “es la medida en la que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella”. Para Gibson, Ivancevich y Donnely (2006), el compromiso organizacional es un sentido de identificación, lealtad e involucramiento, expresado por un empleado hacia la organización o una unidad de ésta.

En otras generalidades, en el análisis de las encuestas realizadas anteriormente se observó en todos los ítems que los resultados arrojados fueron favorables (Completamente de Acuerdo y Medianamente de Acuerdo), en más de un 50% en relación con las dimensiones abordadas, tal es el caso de factores motivadores, higiénicos, elementos del compromiso y componentes de este; en tal sentido, se puede decir, de manera muy generalizada, que el personal tanto gerentes como empleados en las diferentes empresas de telefonía móvil están motivados, por tanto comprometidos con la organización para la cual laboran, logrando así el bienestar mutuo, la satisfacción del personal, el compromiso con la institución y su identificación general.

De igual forma, para la relación entre motivación laboral y el compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones del Estado Zulia, se realizó un análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó que la motivación tiene relación de 0.809, en el compromiso organizacional, por cuanto existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre las variables.

De esta forma, debido al resultado arrojado se puede manifestar que la motivación en el ámbito laboral es una causante del nivel de compromiso del personal hacia la organización, en este caso la relación existente entre las dos variables, manifestó existir un involucramiento alto entre el hecho que el personal al estar motivado, esto causa un efecto de compromiso mayor hacia la organización para la cual laboran.

Corresponde ahora la aplicación del estadístico a través del método de cálculo del coeficiente de correlación rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables objeto del presente estudio, motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones del Estado Zulia.

Con el propósito de determinar la relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones, se realizó una prueba de correlación de Spearman, cuyo valor detectó una correlación positiva fuerte significativa, al nivel de 0.01, entre las variables estudiadas, la cual se observa en la Tabla 3.

Tabla 3
Correlación entre motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de Telecomunicaciones del estado Zulia

		Correlaciones		
		MOTILABO COMPORGA		
Rho de Spearman	MOTILABO	Coefficiente de correlación	1,000	,809 **
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	141	141
	COMPORGA	Coefficiente de correlación	,809 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	141	141

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores reflejados a través de la estadística confirman lo expuesto por Ramírez, Abreu y Badii (2008), en su investigación titulada: La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso Empresa Manufacturera de Tubería de Acero, señalando que la motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito empresarial, al depender de ella, en gran medida, la consecución de los objetivos de la empresa.

Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas realidades y siguen practicando una gestión sin considerar el factor humano. En la actualidad, el mercado de trabajo se ha transformado y la retribución económica ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador, dejando paso a otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, el reconocimiento por el trabajo desempeñado y las posibilidades de alguna promoción.

De la misma forma, Kinicki y Kreitner (2003), en apoyo a los resultados, señalan que la motivación consiste en los procesos psicológicos, los cuales producen el despertar, dirección, persistencia de acciones voluntarias, orientadas a objetivos. Es así como los encargados de dirigir las organizaciones deben entender estos procesos psicológicos para poder guiar a los empleados al logro de los objetivos organizacionales, por esto, los teóricos hablan de la importancia de la motivación en el rendimiento laboral, así como en la satisfacción y el compromiso organizacional.

El procedimiento utilizado para la prueba coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue a través de la fórmula estadística siguiente y corroborada por los resultados obtenidos de la aplicación del programa estadístico SPSS v. 10.0.

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n+1)(n-1)} = 0.809$$

Aplicada la fórmula, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.809, a un nivel de significancia de 0.01, lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación, significando con ello que a medida que aumentan los valores de la variable motivación laboral aumentan de forma alta los valores de la variable compromiso organizacional en las empresas de telecomunicaciones objeto de estudio o viceversa.

Consideraciones finales

La motivación laboral debe estar en función de aspectos que se refieren al contenido del cargo, tales como: interés en el trabajo, responsabilidad, reconocimiento y realización, factores estos importantes para la satisfacción en el trabajo dentro de la organización; lo cual se traduce en el incremento de la productividad en la misma. De igual forma, es importante considerar que existen también otras fuentes de motivación, entre las cuales destacan: el prestigio, la seguridad, la supervisión y las condiciones del trabajo, elementos favorecedores de la motivación en el trabajo representando factores determinantes de la motivación.

Con relación al apego de carácter material que el empleado tiene en la empresa, de acuerdo a los resultados, se observó sentimientos de obligación de permanecer en ella, en lo que se pudiera traducir a un colaborador incondicional; aspectos estos que son asociados al compromiso organizacional y al grado en que sus empleados se identifican con ella, permitiéndoles sentirse agradecidos con lo recibido por la organización, de tal modo que incita a permanecer en el cumplimiento de horario y a colaborar en las actividades de la institución para la cual laboran.

Bajo esta perspectiva, los resultados del presente estudio demuestran existencia de una correlación positiva fuerte y significativa entre la variable motivación laboral y compromiso organizacional, significando con ello, que a medida que aumentan los valores de la motivación laboral, se incrementa de forma alta los del compromiso con las empresas objeto de estudio y viceversa; lo cual refleja que un personal motivado en el contexto laboral es un personal comprometido con la organización. En consecuencia, con base en los resultados obtenidos en el presente estudio investigativo, se establecen algunas recomendaciones:

Se recomienda, continuar generando un ambiente de apoyo por parte de la empresa en cuanto al diseño de puestos de trabajo que permitan demostrar al máximo las habilidades del personal, su autonomía, y además obtener una retroalimentación sobre los mismos, delegando autoridad en los trabajadores, haciendo más estimulante y automotivante el cargo y seguir implementando con frecuencia programas de reconocimiento al logro del personal de diferentes maneras, buscando en el tiempo ofrecer premios, promociones, entre otros, que permitan seguir manteniendo altos niveles motivacionales en el personal.

Se sugiere mantener el nivel de motivación higiénica que se evidencia presente en el personal, potenciando estos factores sistemáticamente. En este orden de ideas, de igual forma continuar brindando seguridad y estabilidad laboral dentro de la organización, ofreciendo puestos donde el personal se sienta prestigioso o complacido por tener ese cargo. Asimismo, continuar estableciendo planes de incentivos laborales que mantengan estimulado al personal, tanto con compensaciones no salariales, como salariales que le permitan de esta manera seguir sintiéndose motivados y, a la vez, le permitan mantener una calidad de vida.

También se recomienda seguir estimulando al personal con planes de crecimiento y desarrollo profesional periódicos, que le permita manejar una estabilidad laboral, ya que éste es un factor higiénico que al no estar produce insatisfacción y malestar en los empleados. Mejorar los niveles supervisorios, a través de cursos y/o talleres que permitan a los supervisores adquirir conocimientos para fortalecer las relaciones supervisor-subordinado, entendiendo que este factor extrínseco es importante para motivar y ofrecer a los trabajadores indicios de que sus tareas son importantes y tomadas en cuenta.

Se sugiere a los gerentes que organicen trabajos en equipo, para buscar juntos el logro de los objetivos organizacionales, y evitar el trabajo de manera aislada fortaleciendo el trabajo en equipo buscando la interacción del personal, de esta manera, cada uno mantenga el sentido de pertenencia a la institución. Seguir fomentando la asimilación y prácticas de los valores organizacionales como parte del desempeño y conducta diaria del personal dentro y fuera de la empresa. Igualmente, desarrollar actividades organizacionales en las cuales se promueva la misión y visión de la organización, logrando así la asimilación y aceptación de las mismas por parte del personal. Y continuar generando actividades que fomenten la participación activa del personal, para lograr mayor involucramiento.

Enriquecer las responsabilidades de los empleados con funciones realmente significantes y establecer una inducción constante a la filosofía de la empresa, logrando el compromiso afectivo. Continuar ofreciendo planes que proporcionen estabilidad económica al personal y que lo propicien a permanecer en ella, logrando el compromiso continuo.

Promover con acciones positivas y estimulantes por parte de la organización, la colaboración, iniciativa y los sentimientos de agra-

decimiento del personal hacia la institución para la cual labora por lo recibido, logrando el compromiso normativo. De la misma forma, mantener el involucramiento y compromiso del personal en las labores ejecutadas, incrementando con ello, un proceso adecuado de socialización, donde la creatividad e iniciativa sea tomada en cuenta, conduciendo a una alta satisfacción laboral.

Por último, se recomienda divulgar y difundir estos resultados y conclusiones ante el personal gerentes y empleados para optimizar la motivación laboral y el compromiso con la organización en los trabajadores de empresas pertenecientes al sector telecomunicaciones del estado Zulia, municipio Maracaibo, específicamente las enmarcadas en telefonía móvil, tal es el caso de Digtel, Movistar y Movilnet.

Referencias bibliográficas

- ARIAS, F. (2006). **El proyecto de investigación (5ª ed.)** Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- CHIAVENATO, I. (2007). **Administración de los Recursos Humanos (8ª ed.)**. México: Editorial McGraw-Hill.
- GIBSON, J. ; IVANCEVICH, J. y DONNELLY, J. (2006). **Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos (12ª ed.)**. México: Editorial McGraw-Hill.
- HELLRIEGEL, D. y SLOCUM, J. (2009). **Comportamiento Organizacional (12ª ed.)**. México: Editorial Thomson.
- HERNÁNDEZ, C.; FERNÁNDEZ, R. y BAPTISTA, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. México: Mc Graw-Hill.
- HURTADO, I. y TORO, J. (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Caracas, Venezuela: Editorial Cec, C.A.
- KINICKI, A. y KREITNER, R. (2003). **Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas**. México: Editorial McGraw-Hill.
- MUCHINSKY, P. (2007). **Psicología aplicada al Trabajo (8ª ed.)**. México: Editorial Thomson.
- NEWSTROM, J. (2007). **Comportamiento humano en el trabajo (12ª ed.)**. México: Editorial McGraw-Hill.
- PINDER, C. (2008). **Work Motivation in Organizational Behavior (2ª ed.)**. Edición. New York: Editorial Psychology Press.
- RAMÍREZ, R.; ABREU, J. y BADII, M. (2008). **La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero**. Versión Electrónica. Dae-

Motivación laboral y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones...
Miguel Montero y Hugo Hernández

na Journal, Vol. 3 N° 1: 143-185. Marzo 2008. Disponible en:
<http://www.daenajournal.org>.

ROBBINS, S. y COULTER, M. (2005). **Administración** (8ª ed.). México: Editorial Pearson.

ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2009). **Comportamiento Organizacional** (13ª ed.). México: Editorial Pearson.