

Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo

Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

Cynthia Shugey Rodríguez Loredo

Unidad de Investigación y Posgrado de la Facultad de Psicología
Universidad Autónoma del Estado de Morelos
México.

Norma Betanzos Díaz

Unidad de Investigación y Posgrado de la Facultad de Psicología
Universidad Autónoma del Estado de Morelos
México.

nomisbetanzos@yahoo.com.mx



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

Escuela de Contaduría y Administración - Universidad Autónoma del Estado de Morelos

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo

RESUMEN

En las investigaciones sobre Compromiso Organizacional, el modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991) es el más reportado. De las tres dimensiones el Compromiso Normativo ha sido el menos estudiado y se tienen dudas en cuanto a su concepción teórica y aplicabilidad. Tratando de mostrar que este compromiso es central en el empleado y que se refiere a las creencias acerca de lo que consideran correcto y moralmente aceptable, llevándolo a la internalización de normas y reglamentos compatibles con las metas y objetivos organizacionales. Se reporta los resultados de esta investigación cualitativa, mediante 5 grupos focales con un total de 25 trabajadores de diferentes empresas (privada, gubernamental y prestadora de servicios) con el objetivo de conocer cómo experimentan las obligaciones, normas y reglas que los vincula hacia la organización y esclarecer la conceptualización del compromiso normativo en este grupo de trabajadores. Se encontraron dos categorías del compromiso basado en normas y reglas: a) un compromiso normativo basado en el cumplimiento y responsabilidad del trabajador y la obligación del mismo de guardar la información confidencial de la empresa exigida por la misma; y b) un compromiso moral basado en la confianza e intercambio recíproco empleado/organización como un vínculo que le une fuertemente hacia la misma manifestado como lealtad reflejada en la permanencia laboral, preocupación por la empresa y agradecimiento. La información obtenida ayuda a clarificar el conocimiento existente sobre compromiso normativo donde el sujeto tiene interiorizadas ciertas conductas y valores hacia el trabajo facilitando así la predisposición del individuo a comprometerse normativa y moralmente con la organización.

Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad de México

Palabras Clave: Compromiso Normativo, Compromiso Moral, Lealtad, Reciprocidad, Agradecimiento

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Contar con el compromiso de los empleados hacia la organización a lo largo del tiempo ha permitido ser la mejor y única ventaja competitiva para la empresa ya que recursos como tecnología e infraestructura pueden ser imitables o adquiribles en cualquier momento (Meyer y Parfyonova, 2009). Empleados leales a su organización, cuidan de ésta y vigilan por sus intereses, aumenta la eficiencia y lleva a un menor índice de rotación de personal y reducción en los costos que genera el reclutamiento y capacitación de nuevos trabajadores (Mowday, 1998). Por el contrario el no contar con personal comprometido tiene serias consecuencias para la misma al verse perjudicada por el bajo desempeño de sus empleados e incluso hasta daños al patrimonio y fuga de información.

El compromiso definido como identificación o vínculo afectivo propuesto por Mowday, Steers y Porter (1979) se desarrolla rápidamente e independientemente de la organización; sin embargo, no predice la rotación de personal y queda por probar si sus efectos son duraderos. El compromiso basado en necesidades e inversiones tiene consecuencias negativas: reducción del rendimiento en el trabajo, tensión más alta y conflicto trabajo-familia. El compromiso basado en normas morales tiene una relación importante con la lealtad corporativa (Kondratuk, Hausdorf y Korabika, 2004).

El compromiso en las organizaciones ha sido extensamente investigado desde hace más de 50 años. Se han considerado diferentes perspectivas (Mowday et al., 1979; Becker, 1960); focos, bases (Reichers, 1985; Becker, 1992) y dimensiones (Morrow, 1983; Meyer y Allen, 1991; Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Cohen, 2007) La problemática actual que se presenta en su estudio es la conceptualización (Mowday et al., 1979; Weiner, 1982; Meyer y Allen, 1991; Betanzos y Paz, 2007) recibiendo críticas por su falta de precisión, además de presentar dificultades en la medición e interpretación del constructo lo que ha ocasionado cierto desencanto con el mismo (Morrow, 1983; Bergman, 2006; González y Guillén, 2008).

Meyer y Allen (1991) propusieron un modelo tridimensional del compromiso definiéndolo como un estado psicológico conformado por tres componentes que reflejan un deseo (compromiso afectivo); una necesidad (compromiso de continuidad) y una obligación (compromiso normativo) desarrollando un instrumento de medición de 8 ítems para cada componente. Posteriormente, el instrumento original de 24 reactivos se modificó y se quitaron 2 reactivos en cada subescala realizando una revisión principalmente en el componente normativo del mismo obteniendo un instrumento de 6 ítems (Meyer, Allen y Smith, 1993). Pese a los esfuerzos realizados, la nueva versión presentó una alta correlación de las dimensiones normativa y afectiva (Ko, Price y Muller, 1997) y la escala de compromiso de continuidad se desdobra en dos factores (Meyer, Allen y Gellatly, 1990; Hackett, Bycio y Hausdorf, 1994).

A pesar de estos problemas, las dos escalas de medición del modelo de tres componentes (Meyer y Allen, 1991; Meyer et al., 1993) se utilizan indistintamente, algunos investigadores utilizan la escala de 6 ítems (Arias, 2001; Betanzos et al., 2006; Ríos, Del Rayo y Ferrer, 2010) mientras otros utilizan la escala de 8 ítems (Kondratuk et al., 2004; Yao y Wang, 2006) siendo necesario que conforme se logren avances conceptuales se diseñen nuevas escalas de medición que reflejen clara y operativamente la teoría desarrollada.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

En relación con el compromiso normativo Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky (2002) mostraron que la correlación entre el compromiso afectivo y normativo difiere, dependiendo de

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

las medidas utilizadas en las dos versiones del instrumento. La escala de ocho reactivos está basada en la conceptualización de Wiener (1982), que enfatiza una lealtad generalizada (Somers 2009) y la recepción de beneficios que marcan una necesidad de reciprocidad por parte del empleado. En contraste, la escala de seis reactivos focaliza más directamente el sentido de obligación con la organización. (Wasti, 2005) lo que evidentemente dificulta la generalización y comparación de resultados entre sí al estar midiendo el compromiso desde diferentes bases teóricas.

Lo anterior evidencía que la conceptualización y medición del componente de compromiso normativo no ha sido del todo clarificada (Meyer et al., 1993) en comparación con los otros dos componentes del modelo de Meyer y Allen (1991). Por otra parte se ha encontrado que el compromiso afectivo y normativo se relacionan fuertemente (Angle y Lawson, 1993; Brown 1996). Igualmente, el compromiso normativo puede ser descrito como un valor personal que se presenta como antecedente del compromiso.

Por otra parte, se han propuesto diversas explicaciones al solapamiento de las dimensiones basadas tanto en antecedentes en común (Meyer, et al 2002), la cultura (Yao y Wang, 2006) el lenguaje y tipo de investigación (Bergman, 2006) por lo que Meyer y Herscovitch (2001) proponen una serie de 8 perfiles del compromiso. Investigaciones realizadas desde este enfoque han sido limitadas y algunas se han basado en la escala de 8 ítems.

Derivado de la falta de claridad en el constructo principalmente en su dimensión normativa, Cohen (2007) propone una reconceptualización del mismo elaborando un modelo multidimensional como predisposición y compromiso en sí mismo; sin embargo, ésta propensión más bien se plantea como un antecedente y no como un componente del constructo. Así mismo González y Guillén (2008) también plantean una nueva reconceptualización desde una perspectiva aristotélica basada en la moralidad.

Meyer y Parfyonova (2009) en un intento de esclarecer el constructo presentan una nueva propuesta teórica donde conceptualizan dos caras del compromiso normativo: como deber moral y como sentido de deuda con el objetivo de explicar el solapamiento y falta de diferenciación entre sus dimensiones. Aunque esta nueva propuesta tiene el objetivo de aportar mayor claridad teórica no define los perfiles que plantean y los resultados de las investigaciones basadas en sus propuestas refieren usar las medidas actuales invitando a seguirlas usando para probar las nuevas hipótesis aunque sugieren es aconsejable considerar modificaciones o formas alternativas de medirlo.

Se han realizado importantes avances en la comprensión del compromiso organizacional y reconocer que puede tener múltiples formas es un importante desarrollo conceptual. Hasta ahora, las dimensiones del compromiso son resultado de la reunión de diversas líneas de investigación (González y Guillén, 2008) y los problemas permanecen en el desarrollo de medidas de cada tipo de compromiso (Mowday, 1998) derivado de que los modelos teóricos propuestos no han podido explicar con claridad cada una de las dimensiones y la interacción entre estas que permitan realizar un diagnóstico organizacional del compromiso organizacional que repercutirá finalmente en la generación de estrategias de intervención que fortalezcan el mismo.

<http://informacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

 ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Fundamentos teóricos

Cuando hablamos de compromiso lo primero que evoca en nuestra mente es el cumplimiento con la palabra dada o la obligación contraída mediante una promesa o un contrato generando responsabilidad para el que se obliga. El compromiso en las empresas está basado en valores como la lealtad y responsabilidad y cada línea de investigación que lo explica incluye en sus fundamentos teóricos normas y obligaciones de los empleados hacia la organización.

Weiner (1982) definió el compromiso como la totalidad de presiones normativas internalizadas a actuar de manera que satisfaga los intereses organizacionales. La identificación y valores generalizados de lealtad son vistos como sus determinantes. El compromiso puede estar influenciado por predisposiciones tanto personales como organizacionales. Así mismo, basado en una norma moral universal e independiente a la cultura, Gouldner (1960) basa su teoría en la reciprocidad o normal moral generalizada, la cual define acciones y obligaciones como reembolso por beneficios recibidos, como un estado de deuda a largo plazo. Como norma de reciprocidad:

- a. Las personas deben ayudar a quienes le han ayudado
- b. O por lo menos, no perjudicarlos.

La norma de reciprocidad evoca una obligación de corresponder a los demás con base en su comportamiento pasado, esta norma no está impuesta pero se encuentra latente en todos los sectores institucionales y tiene efectos profundos en la aparición de lazos de confianza y solidaridad (Molm, 2010).

Considerando así que los valores, normas y creencias desempeñan un papel importante en la definición del compromiso, se entenderá este como un compromiso normativo o moral que guía a la conducta del individuo considerada como correcta (Palacios de Torres, 2009) definido como:

“el vínculo que une al empleado a su organización resultado del intercambio mutuo donde se genera un deber moral a corresponder por los beneficios recibidos manifestado como agradecimiento y lealtad a la organización, decidiendo permanecer y cuidar de ésta y sus intereses.”

De esta forma existe un compromiso basado en intercambios recíprocos empleado/organización donde el primero adquiere un deber moral de corresponder por los beneficios recibidos ajenos a los acordados al inicio de la relación manifestando su agradecimiento por lo que la empresa le ha otorgado reflejado como lealtad corporativa.

La presente investigación busca aportar información que ayude a esclarecer y diferenciar el constructo en su dimensión normativa o moral. Un problema que surge de la literatura del compromiso en su conjunto es la falta de énfasis en la experiencia de los trabajadores por lo que es necesario realizar investigaciones cualitativas que permitan un acercamiento directo a las personas en su vida diaria, opiniones y actitudes dándole sentido y significado desde su propia voz. En México no existen estudios enfocados en el compromiso normativo considerando técnicas cualitativas, siendo este el primero en su tipo realizado mediante grupos focales con el objetivo de examinar la experiencia y tipos de normas que influyen en las obligaciones individuales hacia la organización y el significado de las mismas. El interés es mostrar que el

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria
México, D.F.

http://co

informac

Teléfono

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

compromiso normativo es central ya que refiere la internalización de normas y reglamentos por parte del empleado que le llevan a cumplir con metas y objetivos actuando de acuerdo a las creencias acerca de lo que consideran correcto y moralmente aceptable.

Se parte de la revisión teórica realizada hasta el momento y la pregunta inicial acerca de si el compromiso organizacional normativo ha sido convenientemente definido y conceptualizado y cuáles son las variables que lo conforman donde se propone la siguiente hipótesis:

- La lealtad, obligación y reciprocidad son dimensiones del compromiso organizacional normativo.

METODO

Se realizó una investigación cualitativa mediante la técnica de análisis de contenido para la información obtenida con grupos focales. Estos últimos se han utilizado desde hace más de 80 años principalmente por investigadores de mercado (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech y Zoran, 2009). Son los más utilizados y de mayor maduración metodológica entre las técnicas grupales (Amezcuca, 2003). Además permiten recolectar una gran cantidad de información sobre el tema dentro de un periodo corto de tiempo.

Participantes

El total de participantes fue de 25 personas de diferentes empresas e instituciones. Todos empleados activos y de tiempo completo con una antigüedad promedio de 6 años (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Características de la muestra

	N=25
	m (dt)
EDAD	37 (7.93)
ANTIGÜEDAD	6 (5.56)
SEXO	f (%)
MASCULINO	12 (48.0)
FEMENINO	13 (52.0)
EDO CIVIL	
SOLTERO	14 (56.0)
CASADO	11 (44.0)
PUESTO	
OPERATIVO	4 (16.0)
PROMOTOR	9 (36.0)
ADMINISTRATIVO	6 (24.0)
SUPERVISOR	6 (24.0)

Nota: m (dt) Media, Desviación Típica; f (%) Frecuencia, Porcentaje.



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>
informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90
52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Grupo 1. Estuvo conformado por cinco personas de una pequeña empresa del sector privado de los cuales cuatro participantes ocupaban puestos operativos y uno a nivel supervisión. Uno de estado civil soltero y un integrante femenino. La antigüedad mínima fue de cinco años con un máximo de 17 y una media de 10 años, lo que refiere estabilidad y permanencia laboral de los trabajadores.

Grupo 2. Se conformó por un empleado de gobierno y tres promotores de ventas contratados por diferentes empresas como representantes de marca (productos de electrónica y línea blanca); estos empleados prestan servicios en una empresa departamental que no tiene relación laboral con ellos. Uno de ellos de estado civil casado y uno de sexo masculino con una antigüedad máxima de cuatro años para uno de los integrantes, de ocho meses a un año para dos de los participantes y un caso de recién ingreso con 6 días de antigüedad.

Grupo 3. Conformado por cuatro participantes, dos supervisores de una empresa privada prestadora de servicios (antigüedad de 10 y dos años respectivamente) de sexo masculino y estado civil casado; y dos promotoras de ventas (antigüedad de 6 y 3 años), de estado civil solteras que trabajan para distinta marca y prestan servicios en una empresa departamental que no tiene relación laboral con éstas.

Grupo 4. Integrado por seis participantes de los cuales dos desempeñan puestos a nivel supervisión y administrativo de una pequeña empresa de estado civil soltero con una antigüedad de 6 y 8 años. El resto de los participantes fueron promotores de ventas de distintas marcas en tiendas departamentales. El 50% de los promotores de sexo masculino y estado civil casado con una antigüedad mínima de 5 meses y 2, 6 y 15 años respectivamente.

Grupo 5. El quinto grupo focal se conformó de seis empleados de una dependencia gubernamental de los cuales 2 desempeñan puestos de supervisión y el resto realizan actividades administrativas. El 66% de sexo femenino y estado civil casado con una antigüedad mínima de 1 año con tres meses y máxima de 17 años.

Procedimiento

Se realizó una invitación vía telefónica y correo a diferentes empresas privadas prestadoras de servicios para participar en la investigación solicitando brindar el acceso del investigador a una muestra representativa de ocho personas garantizando la completa confidencialidad de la información obteniendo una respuesta positiva por una pequeña empresa dedicada al giro de los servicios gráficos.

Al mismo tiempo se procedió a invitar a participar en los grupos focales a trabajadores de tiempo completo que desempeñaran actividades de ventas o promotoría en una empresa prestadora de servicios y aquellos empleados de empresas privadas que realizaran funciones a nivel supervisión y administrativas de tal forma que la muestra fuera representativa a todos los niveles y puestos dentro de una organización de diferentes empresas. Se logró reunir tres diferentes grupos.

Finalmente con el objetivo de saturar los datos y contraste de la información se invitó a participar a trabajadores de una dependencia gubernamental.

http://co
informac
Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

El consentimiento de los participantes se obtuvo mediante previa explicación del objetivo de la investigación y entrega personal de la carta informativa y hoja de consentimiento para que la sesión fuese grabada en audio garantizando la confidencialidad de la información.

Técnica de recolección de datos

Como instrumento se realizó una entrevista semiestructurada en grupos focales, a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas que buscaron saturar los datos. La información obtenida fue grabada y contar así con la obtención del texto literal en toda su extensión.

Análisis de Datos

Se procedió a realizar la entrevista grupal con una duración de 95 mins para cada grupo. La información obtenida fue transcrita en su totalidad. El análisis basado en la transcripción representa el modo más riguroso de captar el significado del discurso (Onwuegbuzie et al., 2009). Se utilizó la técnica de análisis de contenido, donde se procedió a identificar, codificar y categorizar patrones en los datos. Se buscó el significado de pasajes específicos en el contexto de los datos y se examinó su significado determinando una categoría apropiada identificando relaciones entre éstas y tramas comunes en los datos.

De esta forma se identifican 8 categorías centrales y las subcategorías que las componen definiendo operacionalmente cada una de éstas (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Tabla de categorías y subcategorías identificadas

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
A. Cumplimiento: Acción de realizar una actividad solicitada	A1. Con normas y reglas: Acción de llevar a cabo los lineamientos organizacionales establecidos
	A2. De labores: Acción de realizar las actividades laborales para las cuales fueron contratados
B. Obligación: Actuar en contra de la voluntad del individuo	B1. Percepción de obligación: Interpretación personal del concepto obligación
	B2. Confidencialidad: obligación de mantener en secreto la información organizacional
C. Valores: Cualidad que confiere a las cosas una estimación positiva	C1. Percepción de responsabilidad: Interpretación personal de la responsabilidad
	C2. Responsabilidad: Necesidad personal de realizar bien las actividades laborales
	C3. Valores y principios hacia el trabajo: Aspectos importantes que conducen la conducta hacia el trabajo
D. Sanciones: Aplicación de algún tipo de pena o castigo ante el	D1. Externas: Sanción o castigo impuesto organizacionalmente

Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México

http://congreso
informacongreso
Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

incumplimiento de normas y reglas o labores	D2. Internas: Sanción o castigo aplicado por la misma persona
E. Beneficios: Ganancia obtenida en la relación laboral no estipuladas en el contrato de trabajo	E1. Facilidades recibidas: Obtener beneficios sin gran trabajo
	E2. Oportunidad de trabajo: Posibilidad recibida para realizar una actividad remunerada
F. Reciprocidad: Intercambio de bienes y trabajo	F1. Correspondencia: intercambio mutuo y equitativo donde el empleado da y recibe de su organización beneficios y/o prestaciones
	F2. Expectativa de reciprocidad: suposición de recibir beneficios a futuro como correspondencia a la actividad laboral
	F3. Confianza: Creencia de que la persona actuará correctamente y le vincula a su organización
G. Deuda: Estado de obligación a corresponder al otro por beneficios recibidos con base en su comportamiento pasado.	G1. Negación de deuda: Rechazo personal de deuda hacia la organización
	G2. Percepción de deuda de la empresa: Interpretación personal de deuda de la organización hacia el empleado.
H. Lealtad: Decisión basada en un sentimiento de obligación moral del empleado a permanecer en la organización como forma de corresponder a los beneficios recibidos	H1. Permanencia: Decisión de mantenerse miembro de la organización a pesar de la situación en la que se encuentre
	H2. Preocupación: Interés y cuidado de los intereses y bienestar de la organización
	H3. Agradecimiento: Vínculo afectivo que valora y reconoce los beneficios recibidos de la organización

RESULTADOS

Cada una de las categorías obtenidas se agrupa en dos dimensiones del compromiso organizacional identificadas de acuerdo al significado interpretativo que refleja el discurso del trabajador.

COMPROMISO NORMATIVO

El componente normativo del compromiso es experimentado como cumplimiento a las reglas y políticas establecidas por la misma organización

“...acatando las normas o procedimientos que indica la empresa...”

<http://congreso.investigacion.fca.unam.mx>

Información de suscripciones y forma establecidos

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

Y el cumplimiento con cada una de las labores para los cuales se encuentra contratado, en tiempo

“...tú sabes que estás cumpliendo con lo que debes y como debes...”

Este cumplimiento es experimentando con satisfacción

“...la satisfacción más grande es eso, no, el saber que estás cumpliendo con...”

El cumplimiento de lineamientos y actividades es realizado por convicción y voluntad propia, donde la obligación no tiene lugar y es interpretada como coercitiva

“...cuando las cosas se hacen como deben ser, no es una obligación lo que se siente, sino lo haces por, la satisfacción de hacerlo bien...”

Y donde la única obligación laboral experimentada es al momento de la confidencialidad de la información impuesta por la misma organización como parte de su política laboral

“...ellos dicen, tú quédate callado, tú entregas, y casi si te preguntan yo no sé nada...”

La confidencialidad es exigida organizacionalmente y como tal experimentada por el trabajador como una condición impuesta que está obligado a llevar a cabo sin posibilidad de réplica u oposición a la misma. Sin embargo, contrario a la obligación de no divulgar la información confidencial de la empresa, el trabajo y actividades laborales son realizadas voluntariamente y por convicción donde un valor importante es la responsabilidad de cada individuo, circunstancia ajena a la organización ya que este valor fue adquirido y desarrollado en el ámbito familiar y constituye parte de la personalidad del individuo.

“...la responsabilidad la tienes desde tu casa...”

Un trabajador responsable realiza su trabajo correctamente porque es una necesidad para sí mismo.

“...yo necesito hacer bien mi trabajo...”

El valor de la responsabilidad personal tiene un peso prioritario aunque es acompañado por otros valores y principios hacia el trabajo que deben existir

“...siendo honesto, sobre todo honesto con tu trabajo...”

Sin embargo, un aspecto a considerar es que al no cumplir con las políticas y labores establecidas por la empresa el trabajador se hace acreedor de sanciones externas que le perjudican directamente.

“...las sanciones pues si pueden ser económicas, o pueden ser precisamente el separarnos de nuestro cargo...”

Sin embargo, el empleado también puede experimentar sanciones internas que no le permiten estar bien consigo mismo al realizar juicios de valor sobre su comportamiento en la empresa.

“...no hay juez más severo que el que llevamos dentro, es decir, sabes que estás fallando y de ahí viene el remordimiento... te estás fallando a ti mismo, estás fallando...”

COMPROMISO MORAL

A diferencia del compromiso normativo basado en el cumplimiento, obligación, valores personales hacia el trabajo y sanciones por incumplimiento a las mismas, se desarrolla durante el

http://con
informac
Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración
División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

transcurso de la relación laboral un compromiso moral donde los trabajadores reconocen haber recibido ciertos beneficios por parte de su organización que los unen moralmente hacia la misma

“...yo doy clases en la universidad, tengo la oportunidad de hacerlo, entonces yo creo que no cualquier empresa te da esa flexibilidad...”

Además de la oportunidad de trabajo que es valorada desde un inicio al momento de ingresar a la organización

“...me dieron la oportunidad de trabajar...”

Y que como tal, esos beneficios y oportunidad de trabajo deben ser correspondidos por el trabajador

“...si ellos me están dando, yo porque no voy a dar...”

Por lo que la relación laboral es mutuamente correspondida y recíproca para cada una de las partes

“...yo creo que lo que me da la empresa yo se lo retribuyo...”

“...estamos en, no me debe nada, no le debo nada, estamos bien, estamos parejos...”

Sin embargo, esta reciprocidad y correspondencia mutua puede ser también negativa si el trabajador considera que no ha recibido un trato justo o una relación equitativa hacia la misma

“...como me traten, así los voy a tratar no, las decisiones que tú tomes van a hacer que yo tome otras decisiones...”

Lo que podría implicar el riesgo de conductas negativas hacia el trabajo o desleales hacia la organización por trabajadores que consideran no han sido correspondidos positivamente.

Aunado a lo anterior, el trabajador manifiesta cierta expectativa de que la empresa corresponda en un futuro al trabajo y esfuerzo realizado.

“...pues sé que si luego me quedo o trabajo más, sé que después voy a obtener beneficios por si pido algún permiso o algo no me lo van a negar...”

Un factor determinante para que exista esta reciprocidad en la relación laboral es la confianza mutua experimentada por cada una de las partes

“...ponen todo al juego por ti y te dicen sabes que, ahí vas, en ti confiamos, tenemos muchas expectativas en que tú vas a hacer lo mejor...”

Al no existir una relación de confianza, la relación laboral puede verse afectada gravemente así como también los resultados de la misma

“...tienes que creer en mí, si no crees en mí, me voy a desmotivar totalmente...”

La confianza vincula fuertemente al sujeto a su organización que no se permitiría fallar a las expectativas que considera tienen sobre su persona

“...porque tuvieron la confianza en mí y yo no los puedo defraudar...”

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

información Al experimentar la relación laboral y vínculo a la organización como una relación recíproca y mutuamente correspondida, el trabajador realiza esfuerzos para corresponder a los beneficios

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

recibidos por parte de su empresa de tal forma que no exista lugar a la deuda interpretada como la obligación de tener que retribuir de alguna manera a la misma

“...es que al estar en deuda estás en una obligación, no, entonces como que pues no, como que no es ese el sentido...”

Al estar en deuda sería reconocer haber recibido algún beneficio al que incluso no fuese merecedor

“...cómo que te están dando más de lo que mereces, pues tampoco...”

Y coloca en desventaja al trabajador frente a la empresa, situación que no es aceptada y reconocida por los mismos y que en caso contrario manifiestan un estado de deuda de la empresa hacia el trabajador por el esfuerzo y trabajo realizado con anterioridad.

“...a veces sí, yo he pensado que la empresa me debe a mí, no yo a la empresa, porque prefiero hacer un buen trabajo...”

Finalmente este vínculo moral del trabajador hacia la organización es manifestado como lealtad a la misma en donde la permanencia en la organización a pesar de tener mejor oportunidades se hace latente.

“...ese vínculo que yo ya en lo personal yo ya hice con esta institución...entonces esa lealtad, esa pues, de alguna manera retribución a todo lo que me ha dado de alguna u otra manera... otras cosas que en lo personal para mí son más valiosas todavía que el dinero...”

Así mismo la lealtad es manifestada como preocupación por el bienestar de la empresa y el cuidar los intereses de la misma

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria
México, D.F.

“...había personas que metían quince minutos y les pagan media, quince minutos que pierdes en cambiar, arreglarte, ir al baño y que ya no estás generando, o sea, es que tú estás acabando con esto...”

Y finalmente como agradecimiento por todas las satisfacciones y beneficios recibidos durante la relación laboral que en algunos casos le vinculan a la organización y les motiva a seguir formando parte de la misma y realizar esfuerzos para alcanzar los objetivos de la misma

“...si estamos agradecidos, porque de inicio nos dieron la oportunidad de ingresar y nos siguen dando la oportunidad de crecer laboralmente y como persona, por eso seguimos dando lo mejor de nosotros incluyendo un extra de lo que nos pidan...”

DISCUSIÓN

Después de analizar la información se pudieron identificar dos categorías, dimensiones del compromiso normativo (normas y moral), y a su vez 8 subcategorías que permiten comprender el significado y experiencia del trabajador hacia su organización, distinguiendo entre un compromiso normativo basado en normas y reglas y un compromiso moral basado en la reciprocidad empleado/organización (Ver Figura 1).

http://cor
informac

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

Figura 1. Esquema de categorías y subcategorías identificadas del compromiso normativo y moral



Se menciona un compromiso normativo en aquellas organizaciones que se rigen bajos políticas y lineamientos bien establecidos que al no ser cumplidas por el trabajador se hace acreedor a diferentes tipos de sanciones y donde los valores personales como la responsabilidad son fundamentales. Por otro lado se distingue un compromiso moral del trabajador que lo liga hacia la organización por ciertos beneficios recibidos a los cuales debe corresponder y donde la confianza mutua se hace presente. Los cinco grupos coinciden en valorar la responsabilidad como una actitud hacia el trabajo que debe estar presente, aunque ésta puede verse más fuertemente reflejada en el grupo de promotores quienes realizan sus actividades laborales independientemente de la supervisión directa o no de su organización.

México, D.F.

A partir de los dos componentes identificados en el discurso de los trabajadores, el compromiso experimentado por el trabajador como una obligación hacia la empresa sólo parece ser evidente y manifiesto ante la exigencia de la misma de guardar información confidencial. Sin embargo, el apego a normas y procedimientos y el cumplimiento con todas y cada una de las actividades laborales son condiciones realizadas por convicción y decisión propia donde además se experimenta una satisfacción personal por el simple hecho de realizarlas adecuadamente y donde la responsabilidad del trabajador juega un papel preponderante que es vivenciado como una necesidad personal por realizar el trabajo de forma eficiente y sin errores, valor personal adquirido durante su formación familiar a lo largo de su vida.

Los valores y principios personales son de vital importancia para las organizaciones ya que garantizan contar con personal que cumplirá con sus actividades cabalmente y se apegara a las normas y lineamientos establecidos sin necesidad de estar supervisando constantemente su desempeño. Estos valores personales corresponden a la propuesta de Weiner (1982) donde el sujeto tiene interiorizadas ciertas conductas y valores hacia el trabajo facilitando así la predisposición del individuo a comprometerse (Cohen, 2007). Sin embargo, esta formación y predisposición del individuo de alguna manera permanecerá en el mismo independientemente de

la organización a la que se integre por lo que queda a discusión si un empleado responsable y con fuertes principios éticos hacia el trabajo reflejan entonces el compromiso hacia su empresa entendido como este vínculo que se establece hacia la misma.

Por otra parte, parece ser que los trabajadores al momento de recibir beneficios o facilidades de su organización no estipuladas en el contrato laboral tienden a corresponder por los mismos modificando su conducta en el trabajo realizando mayores esfuerzos hacia la misma con el objetivo de no defraudar la confianza que la empresa ha depositado en ellos, estableciendo de esta forma un vínculo inquebrantable y mucho más fuerte incluso que los beneficios económicos o el orgullo organizacional. Esta liga hace referencia a la norma de reciprocidad que se encuentra latente en todos los ámbitos sociales y como tal es universal, es una norma no impuesta pero que determina aquellas acciones a realizar como correspondencia a beneficios recibidos (Gouldner, 1960) donde además la confianza juega un papel vital ya que sin ésta no se posibilitaría dicha equidad (Molm, 2010).

Por tanto para garantizar la lealtad de los empleados se deben promover relaciones recíprocas de confianza; los empleados deben su lealtad a la organización que les proporciona beneficios (Yao y Wang, 2006) y entonces el empleado cuidará de su empresa y vigilará los intereses de la misma. La lealtad como componente del compromiso se puede ver reflejada no sólo por la permanencia en la organización que ya Mowday (1979) ha señalado en su modelo sino además por el cuidado de los intereses de la organización y preocupación por el bienestar de la misma aunado a un sentimiento de gratitud por los beneficios recibidos.

CONCLUSION

La información obtenida no aparece reflejada como lo menciona Meyer y Parfyonova (2009) donde aspectos culturales parecen estar influyendo en la percepción de los empleados respecto a la obligación, quizá mediante el lenguaje aunque se encuentra latente en el discurso. Por lo que algunas palabras podrían hacer la diferencia en la medición del constructo que puedan estar evocando en el trabajador experiencias distintas a lo que los investigadores han venido proponiendo.

El presente estudio brinda información valiosa permitiendo identificar y delimitar con mayor claridad cada uno de los componentes del compromiso en su dimensión normativa y moral. Este trabajo de investigación presenta ciertas limitaciones ya que no se pueden generalizar las expresiones a trabajadores en México por ser una pequeña muestra representativa de un grupo de empleados que trabajan en la localidad y que considera sólo ciertos puestos; sin embargo, la información obtenida ayuda a verificar el conocimiento teórico existente y generar nuevas líneas de investigación.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

REFERENCIAS

- Amezcuca, M. (2003). La entrevista en grupo. Características, tipos y utilidades en investigación cualitativa. *Enfermería Clínica*, 13(2) 112-117.
- Angle, H.L. & Lawson, M.B. (1993). Changes in affective and continuance commitment in times of relocation. *Journal of Business Research*, 26, 3-16.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 5-12.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Becker, T. E. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?. *Academy of Management Journal*, 35(1), 232-244.
- Bergman, M. E. (2006). The relationship between affective and normative commitment: Review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 645-663.
- Betanzos, D. N., Andrade, P. P. & Paz, R. F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Betanzos, D. N. & Paz, R. F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Brown, R.B. (1996). Organizational Commitment: Clarifying the concept and simplifying the existing construct typology. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 230-251.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17, 336-354.
- González, T. F. & Guillén, M. (2008). Organizational commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of "normative commitment". *Journal of Business Ethics*, 78, 401-414.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Hackett, R.D., Bycio P. & Hausdorf, P.A. (1994). Further assessments of Meyer and Allen (1991), Three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, (79)1, 15-23.
- Ko, J.W., Price, J.L. & Mueller, Ch.W. (1997). Assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment in South Korea. *Journal of Applied Psychology*, 82, 961-973.
- Kondratuk, T. B., Hausdorf, P. A., Korabik, K., & Rosin, H. M. (2004). Linking career mobility with corporate loyalty: How does job change relate to organizational commitment? *Journal of Vocational Behavior*, 65, 332-349.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 64-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. & Gellatly I.R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward the general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.

http://congreso.unam.mx

informacc

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2009). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Human Resource Management Review*.
- Molm, L. (2010). The structure of reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 73(2), 119-131.
- Morrow, P. C. (1983). Redundancy in organizational research: The case of work commitment. *The Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.
- Mowday, R. T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8, 387–401.
- Mowday, R., Steer, R. & Porter, L., (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B. & Leech, N. L. (2009). A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(3), 1-21.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management*, 10(3), 465-476.
- Ríos, M. M., Rayo, T. M. & Ferrer, G. J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Revista Contaduría y Administración*, 231, 103-125.
- Somers, M. J. (2009). The combined influence of affective, continuance, and normative commitment on employee withdrawal. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 75–81.
- Wasti, S. A. (2005). Commitment profiles: Combinations of organizational commitment forms and job outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 290–308.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418–428.
- Yao, X. & Wang, L. (2006). The predictability of normative organizational commitment for turnover in Chinese companies: a cultural perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 17 (6) 1058-1075.

<http://congreso.investigacion.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510