

ALEJANDRA APIQUIÁN GUITART
MARLENE ANAYANCI CORNEJO ROMERO
MIRENA OVEJAS ETCHEGARAY
PABLO RICARDO FLORES LÓPEZ
UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE

Compromiso Organizacional en Empresas Socialmente Responsables

Resumen: *El compromiso organizacional, es un tema de un gran interés empresarial, se define como una actitud relacionada al desempeño, la satisfacción laboral, bajo absentismo y rotación de personal. Estos elementos son clave para la estabilidad laboral de la empresa. Por otra parte la responsabilidad social empresarial se ha convertido en una nueva forma de gestión y manera de hacer negocios, cuyo enfoque es hacer sus operaciones sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental. El objetivo de esta investigación, fue determinar las diferencias en el compromiso laboral de los trabajadores de empresas con y sin certificación de Empresa Socialmente Responsable.*

Se diseñó un instrumento de 26 reactivos cuya confiabilidad fue .88. Dicho instrumento fue una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (Totalmente de Acuerdo/ Acuerdo/ Ni acuerdo ni desacuerdo/ Desacuerdo/ Totalmente Desacuerdo) que evalúan 5 áreas del compromiso organizacional: compromiso de continuidad, económico, normativo, de crecimiento y afectivo. El instrumento fue aplicado a una muestra de 354 empleados, 174 de empresas con certificación y 170 empleados de empresas sin certificación. De los cuales 172 eran hombres y 172 mujeres. Los resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre empresas con y sin certificación. Lo que permite concluir que el compromiso organizacional no depende de que las empresas gocen de un certificado se Empresa Socialmente Responsable. Sin embargo, en los empleados de empresas certificadas se encontró que existen diferencias significativas en el compromiso de crecimiento, el afectivo y el de continuidad de acuerdo a diferentes características socio demográficas, como la edad, el nivel de puesto que ocupan, la escolaridad, la antigüedad que tiene en la empresa y su sueldo promedio.

Por lo tanto el compromiso organizacional es una actitud directamente influida por estas variables que definen las propias circunstancias de vida, por lo que es importante considerarlas para fortalecer el compromiso organizacional. En general, la mayoría de estos trabajadores tienen un fuerte compromiso afectivo, esto es fundamental para cualquier empresa porque asegura que sus trabajadores permanezcan y se involucren con la organización y sus objetivos.

Palabras claves: **compromiso organizacional, responsabilidad social empresarial, ambiente laboral, empleados.**

Organizational Commitment in Socially Responsible Companies

Summary: *Organization commitment is a managerial matter of Interest, which is defined as an attitude related to performance, labor satisfaction, low absences and rotation of the company's personnel. These are key elements for the labor stability of the company. On the other hand, socially responsibility has become a new manner of doing business, turning their operations sustainable in the economic, social and environmental aspects. The purpose of this research was to evidence the existence of material differences in the labor behavior of the employees of socially responsible Companies and the employees of non-socially responsible Companies.*

For such purposes, it was designed a questionnaire of 26 questions which a reliability index of .88. This instrument was a Likert-type scale with five response options (Strongly agree / Agree / Neither agree nor disagree / disagree / strongly disagree) assessing 5 areas of organizational commitment: commitment to continuity, economic, regulatory, and emotional growth. The instrument was administered to a sample of 354 employees, 174 certified companies and 170 employees from companies without certification. Of whom 172 were men and 172 women. The results showed no significant differences between firms with and without certification. What can be concluded that organizational commitment is not dependent on companies enjoy a certificate of socially responsible business. However, employees of certified companies found significant differences in growth commitment, affective and continuity according to different socio-demographic characteristics such as age, position level, education level, length of service and average salary.

Therefore organizational commitment is an attitude directly influenced by these variables that define their own life circumstances, thus it is important to consider them to strengthen organizational commitment. In general, most of these workers have a strong emotional commitment, which is essential for any company because it ensures that workers stay and get involved with the organization and its goals.

Kew words: organizational commitment; socially responsible business; work environment, employees.

Introducción:

En el mundo económico y empresarial en el que vivimos cada vez más las empresas deben hacerse conscientes de que son generadoras de un impacto que afecta de manera global a sus trabajadores, a sus familias y por ende a la sociedad. Las empresas deben tomar en cuenta que sus actividades afectan de manera positiva o negativa a la calidad de vida de sus empleados así como a las comunidades en las que ejercen sus operaciones.

Cajiga (2009) considera que un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no se limita a las acciones sociales o ambientales sino que implica un diálogo y continúa interacción con los diferentes públicos con quien la empresa tiene relación. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso consciente y congruente de cumplir de forma integral los intereses de la empresa tanto internos como externos, considerando las expectativas económicas,

sociales, ambientales y de sus participantes, demostrando los valores éticos que tiene por su gente, la comunidad y el medio ambiente; que por consecuencia desemboca en la construcción del bien común (CEMEFI, 2010).

La Responsabilidad Social Empresarial tiene cuatro áreas fundamentales (CEMEFI, 2010):

- *Ética en el manejo empresarial*
- *Calidad de vida en la Empresa*
- *Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo*
- *Cuidado preservativo del medio ambiente*

En el año de 1997 la CEMEFI lanza en México el programa de responsabilidad social empresarial; y en el año 2000 lanza la convocatoria para dar reconocimiento a las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial en México, iniciativa a la que se suman COPARMEX, USEM y el grupo editorial Expansión. Este proceso dio pie a la creación y otorgación del distintivo ESR en el año 2001, mismo que se otorga a 17 empresas en dicho año. Lo cual fomentó que el número de empresas que buscaron

el distintivo en el año 2004 aumentó a 61 empresas y en 2005 a 84 empresas (ALIARSE por México, s/f) .

Compromiso Organizacional

El compromiso se puede definir como la vinculación que establece el individuo con la organización. Según Becker 1960, (citado en Díaz & Rodríguez, 2007), es la relación que establece el individuo con la organización fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo. Desde la perspectiva psicológica el compromiso con la organización es la forma en que la persona logra identificarse con la organización y puede ser visto en tres variables, la primera es el deseo que tiene la persona por permanecer en la organización, la segunda son los niveles de esfuerzo que mantiene por beneficiar a la organización y la tercera es la identificación y la aceptación de los valores y metas (Mowday, Steers, & Potter, 1979). El compromiso supone una vinculación que implica comportamientos y actitudes, que lo llevan a un sentido de actuación positiva

hacia la organización, el comportarse de tal manera que beneficie a la entidad global. Según Meyer y Herscovitch 2001, (citado por Juaneda & González 2010) consideran el compromiso organizativo como la fuerza con la que el individuo se siente vinculado a una empresa y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización.

A continuación se definen los diferentes tipos de compromiso organizacional:

El **compromiso normativo o moral** según Mowday, Porter & Steers (1982) la lealtad es de gran importancia para el compromiso de la empresa, éste les da el deseo de permanecer y seguir formando parte de ella. Los estudios demuestran que con este sentido de obligación y deseo de reciprocidad se crea una relación de intercambio que proyecta en el empleado una conducta más positiva y de esfuerzo al trabajo.

El **compromiso afectivo** es lo que el empleado siente por la empresa (Díaz et al., 2007).

Esta unión emocional o marcado orgullo de pertenencia que el empleado tiene con la empresa surge cuando el trabajador establece lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que los hace sentirse orgullosos de pertenecer a la empresa y buscan traerle un beneficio a ésta.

En los 90's Allen y Meyer añadieron una tercera dimensión a su modelo a la que llamaron **compromiso normativo**, dicho compromiso se centró en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer referencia a presiones sociales sobre la lealtad.

Las personas permanecen comprometidas con la organización porque quieren (afectivo), porque lo necesitan (de continuidad) o porque sienten que deben hacerlo (normativo). Así, las tres

dimensiones tienen diferentes causas y consecuencias y por lo tanto diferentes implicaciones para el comportamiento. Según Meyer et al., (2002) corroboraron que el compromiso afectivo tiene una fuerte y positiva correlación con deseables comportamientos en el lugar de trabajo, bajo absentismos, desempeño y comportamientos de ciudadanía, el compromiso normativo por su parte tiene una relación más débil con este tipo de comportamientos, mientras que el compromiso continuo no tienen relación alguna con estos comportamientos.

Modelos Actuales

En el 2003 Lagomarsino, propone un modelo integrador de los modelos anteriormente mencionados, incluye el elemento económico y de crecimiento. A continuación se define cada uno:

El compromiso económico

Está relacionado directamente con el motivo de pertenecer a una organización en

particular por los beneficios económicos que ofrece y que se convierten en un factor ampliamente competitivo frente a las ventajas que pudiera ofertar otra organización.

El compromiso de crecimiento

Esta caracterizado por las oportunidades de aprendizaje y desarrollo que se ofrecen. Un trabajo desafiante, la posibilidad de trabajar en proyectos atractivos o la perspectiva de una carrera profesional dentro de la empresa; son algunos ejemplos claros de este tipo de compromiso. El empleado con este compromiso tiene una motivación intrínseca ya que sus expectativas están basadas en un desarrollo personal dentro de la organización.

El compromiso de crecimiento en contraste con el económico se ve reflejado en elevados niveles de productividad, entusiasmo, laboriosidad y dedicación. Esto se presenta debido a que la actividad resulta interesante y desafiante para el miembro

de la organización ya que esta acción le permitirá poderse desarrollar y lograr el avance profesional que espera alcanzar en un futuro.

Este tipo de compromiso se va a manifestar en la medida en el que la organización ofrezca condiciones de trabajo atractivas para el empleado.

Como ya se ha mencionado anteriormente el compromiso organizacional cobra importancia por el impacto que este tiene en algunos aspectos como los índices de rotación de personal, y la influencia en los niveles de desempeño de los empleados (Gallardo, 2007).

Actualmente se han modificado algunas formas de hacer las cosas dentro de las empresas en donde los índices elevados de la rotación de personal, el uso del outsourcing, y la contratación temporal, pueden hacer pensar que el compromiso organizacional es un término que puede

dejar de ser importante en el mundo de las organizaciones (Gallardo, 2007).

Es importante el estudio y la aplicación del compromiso organizacional dentro de la empresa y dentro de sus actividades (Gallardo, 2007). Ya que, las empresas que gozan de un buen compromiso organizacional son atractivas para el mercado por lo que adquieren un prestigio como una ventaja competitiva para la misma, como un valor agregado del comportamiento organizacional (Gallardo, 2007).

La estabilidad laboral ayuda a las empresas a consolidarse dentro de la sociedad, el compromiso organizacional es pieza clave para que suceda esta circunstancia y la empresa alcance el éxito (Betanzos, 2007).

El compromiso organizacional cobra importancia en la administración gerencial: la falta de compromiso de las personas desemboca en rotación de personal un alto

grado de compromiso está relacionado con una baja probabilidad de que renuncie, lo cual también se relaciona con un bajo ausentismo y un alto nivel de productividad. Aunque es importante aclarar que el compromiso es solo una parte importante del desempeño, ya que este no siempre va a depender del compromiso, ya que también hay otras variables que intervienen en el desempeño como son las habilidades personales (Hellriegel, 2004).

La Responsabilidad Social Empresarial se preocupa dentro de uno de sus pilares fundamentales por elevar la calidad de vida de los empleados (CEMEFI, 2010) y el compromiso organizacional retribuye a la empresa (Lagomarsino, 2003).

Método:

Tabla 1. Datos socio demográficos de la muestra.

Participantes

Fueron encuestados 354 participantes de los cuales, 174 fueron empleados de empresas con certificación y 170 de empresas sin certificación.

Instrumento

El tipo de instrumento utilizado es una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (Totalmente de Acuerdo/ Acuerdo/ Ni acuerdo ni desacuerdo/ Desacuerdo/ Totalmente Desacuerdo). El instrumento mostró una confiabilidad de 0.88. Y evalúa cinco áreas de Compromiso Organizacional: Compromiso Económico, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad, Compromiso de Crecimiento, Compromiso Afectivo.

Procedimiento

El instrumento fue contestado de manera individual y de forma auto aplicable; a cada participante se le pidió su participación voluntaria, además, se hizo hincapié en que los datos serían utilizados para fines de investigación.

Resultados

Se hicieron análisis de frecuencias en las variables socio demográficas del grupo con certificación.

Sexo	
Masculino	50%
Femenino	50%
Edad	
De 21 a 30 años	47%
De 31 a 40 años	31%
De 41 a 50 años	16%
Más de 50 años	6%
Escolaridad	
Bachillerato	15%
Licenciatura	62%
Posgrado	21%
Datos Perdidos	2%
Antigüedad en la empresa	17%
Menos de 1 año	36%
De 1 a 5 años	18%
De 5 a 10 años	27%
Más de 10 años	2%
Datos perdidos	
Estado Civil	
Soltero	49%
Casado sin hijos	13%
Casado con hijos	30%
Otro	6%
Datos perdidos	2%
Rango de Sueldo Percibido	6%
Menos de 5000	24%
De 5,001 a 10,000 pesos	44%
De 11,000 a 20,000 pesos	25%
Más de 30,000	1%
Datos perdidos	
Empresa Certificada (ESR)	51%
Si	49%
No	

Comparativo de los índices de compromiso laboral entre empresas con y sin certificación (ESR)

A partir de los resultados en la prueba t de Student no se observan diferencias significativas entre el Compromiso Organizacional de empresas con Certificación o sin ella de la muestra (ver Tabla 1).

Tabla 1: Diferencia en el Compromiso Organizacional Total entre empresas con y sin certificación ESR

	Empresas con certificación		Empresas sin certificación		t	p
	M	DE	M	DE		
Compromiso Organizacional					-	
Total	70.59	13.491	72.53	17.174	1.168	0.243

Para continuar con el análisis y conocer las diferencias significativas en las cinco áreas del compromiso organizacional y las variables socio demográficas de los empleados de empresas con certificación se realizaron pruebas ANOVA.

En relación al nivel de puesto se encontró que los puestos operativos tienen un mayor compromiso afectivo que los puestos gerenciales o de mando medio (ver Tabla 2).

Tabla 2.

Resultados Análisis ANOVA de las diferencias significativas entre el nivel de puesto con respecto a los diferentes tipos de compromiso en Empresas Socialmente Responsables

	Operativo ¹		Mando Medio ²		Directivo		Gerencial ³		f	p	Post HOC
	M	DE	M	DE	M	DE	DE	p			
C. ECONÓMICO	3.054	.6826	.6285	.0698	.6874	.1197	2.962	.054			
C.CONTINUIDAD	3.121	.7755	3.179	.7794	3.227	.8045	.207	.814			
C. NORMATIVO	3.020	.6547	2.902	.6786	3.042	.6180	.883	.416			
C. CRECIMIENTO	2.332	.6914	2.293	.7015	2.115	.8322	1.011	.366			
C. AFECTIVO	2.427	.9184	2.073	.7746	1.988	.9886	3.821	.024			NS

Por otra parte se encontró que en relación al nivel de sueldo promedio existen diferencias significativas, siendo los empleados que ganan menos de 5,000 pesos los que tienen puntajes de compromiso afectivo más altos en relación a los otros empleados que se les paga mayor cantidad. (ver Tabla 3).

Tabla 3: diferencias significativas entre nivel de sueldo y las diferentes áreas de compromiso Organizacional

	¹ Menos de 5000 pesos		² 5001 a 10,000 pesos		³ 11,000 a 20,000 pesos		⁴ Más de 30,000 pesos		f	p	Post hoc
	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE			
C. ECONÓMICO	3.560	1.1524	2.917	.5458	3.105	.6825	2.829	.6324	3.215	.024	
C.CONTINUIDAD	2.933	.6191	3.268	.7527	3.098	.7865	3.224	.8004	.679	.566	
C. NORMATIVO	2.960	.3847	3.005	.5486	2.970	.6333	2.971	.7427	.031	.993	
C. CRECIMIENTO	2.040	.4561	2.390	.8258	2.367	.7126	2.082	.6915	2.079	.105	
C. AFECTIVO	2.120	.9654	2.429	1.0960	2.298	.8365	1.820	.6834	4.398	.005	2>3>1

También se encontraron diferencias significativas en la relación de la escolaridad y el compromiso de tipo afectivo y de crecimiento. Siendo los sujetos de licenciatura los que obtuvieron puntajes más altos en compromiso de crecimiento y afectivo, superando a los empleados con nivel de estudios de posgrado.

Tabla 4: Resultados ANOVA diferencias significativas entre Escolaridad y las diferentes áreas de compromiso organizacional

	¹ Bachillerato		² Licenciatura		³ Posgrado		f	p	Post HOC
	M	DE	M	DE	M	DE			
C. ECONÓMICO	2.750	1.0128	3.016	.6333	2.991	.6995	.599	.551	
C.CONTINUIDAD	2.646	.9234	3.224	.7601	3.105	.7758	2.311	.102	
C.NORMATIVO	2.900	.8485	3.016	.5952	2.884	.7174	.784	.475	
C. CRECIMIENTO	2.125	.6923	2.371	.7616	2.060	.6272	3.101	.048	NS
C. AFECTIVO	2.100	.7783	2.298	.9496	1.893	.6724	3.407	.035	2>3

Discusión y conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que no existen diferencias significativas en el compromiso organizacional de empresas socialmente responsables y empresas que no lo son. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) fue definida como la implementación de prácticas organizacionales que consideren el impacto social que tienen las empresas a nivel individual, familiar, ecológico, para poder contribuir en su desarrollo integral. Tal como lo menciona Almagro (2010), las empresas son un organismo vivo que se adapta a los momentos históricos en los que se encuentra el país y la cultura en la que se desarrolla, esto nos hace pensar que las empresas con Certificación (RSE) están buscando una adaptación a la circunstancia histórica en la que se encuentran, para poder continuar realizando sus actividades comerciales. Sin embargo las empresas con certificación no son las únicas que tienen que buscar adaptarse a esta realidad, las organizaciones sin dicho reconocimiento deben realizar acciones para adaptarse al medio y contribuir con él.

Además el nivel de puesto también ha sido otra de las condiciones socio demográficas que han impactado en el compromiso de los empleados. Lo cual se

observa de manera particular en el compromiso afectivo donde el personal con nivel operativo, tuvo los puntajes más elevados. Esto representa una fuerte y relevante fortaleza de las empresas que cuentan con certificación (RSE) ya que el personal con nivel operativo es el que ocupa mayor población en las empresas. Por lo que se puede decir que la mayoría de las personas que están colaborando con la organización tienen un lazo afectivo y psicológico importante. Este vínculo con la organización expresa que los trabajadores se sienten satisfechos en cuanto a sus necesidades, mostrando gratitud y disfrute por su permanencia en la organización.

El sueldo es otra categoría socio demográfica que aporta información interesante con respecto a su influencia en compromiso de los empleados con la organización. Este elemento está relacionado con el nivel de puesto, es decir los trabajadores que tienen un puesto operativo y que en su mayoría son los que ganan entre este rango de sueldo son los que se involucran de manera afectiva con la empresa

De acuerdo al nivel de estudios en los empleados se relaciona con el compromiso

de crecimiento y afectivo. Esto impacta en los empleados con licenciatura, porque cuentan con conocimientos perciben oportunidades de aprendizaje y desarrollo dentro de la empresa. Pueden crecer y realizar un trabajo desafiante, proyectos innovadores y atractivos que fomente el desarrollo de su carrera profesional. Además se sienten comprometidos de manera afectiva lo que genera una fuerte motivación intrínseca para lograr las metas organizacionales ya que las toman como propias, esto genera gran satisfacción e involucramiento con la empresa.

Se concluye que el compromiso organizacional no depende de que las empresas gocen de un certificado (RSE), ya que el compromiso organizacional es una actitud que toman los empleados para con la empresa y la cual debe de existir para que la empresa funcione y exista en sí misma.

Además los empleados con ciertas características socio demográficas son más

comprometidos que otros en algunas de las áreas de compromiso organizacional, lo cual indica que hay empleados con ciertas características socio demográficas fortalecen el compromiso laboral en las empresas.

El compromiso laboral de las empresas con certificación RSE tiene dos dimensiones del compromiso organizacional que representan grandes fortalezas que pueden traer un crecimiento y mejora considerable, estas corresponden a las áreas de compromiso de crecimiento y compromiso afectivo. La mayoría de los trabajadores de estas empresas tienen un fuerte compromiso afectivo, esto es fundamental para cualquier empresa porque asegura que sus trabajadores permanezcan y se involucren con la organización.

Valdría la pena tomarse el tiempo de reflexión y análisis en lo que se hace y la manera en cómo se hace, todo esto para ser cuidadoso y poner atención en elementos

clave como estos, para lograr con éxito las metas empresariales como de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

También se recomienda que las empresas instauren como una prioridad tener el foco de atención en su área interna, esto quiere decir que se mantenga en estrecho contacto con su fuerza laboral, su gente de producción, planeación, ejecución, administración y otras para lograr una comunicación e identificación de áreas de oportunidad y crecimiento que apoyen al crecimiento conjunto. Esto porque cualquier beneficio que provenga del interior asegura consecuencias perdurables en el tiempo, en la forma y en el fondo. Siempre será bueno regresar a los ideales de la misión y la visión de la empresa, valorando que los procesos internos son los que llevarán al éxito y reconocimiento externo.

Referencias

Aliarse por México (2011). *La RSE en México*. AliaRSE. Extraído de Internet en abril, 2011: <http://www.aliarse.org.mx/RseMexico.htm>

Becker (1960). *The American Journal of Sociology*. Extraído de Internet en Abril de 2011 <http://www.getcited.org/pub/103369011>.

Betanzos, N. y Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23, 207-215.

Cajiga, J. (2009). *El concepto de Responsabilidad Social*. CEMEFI: México.

CEMEFI (n.d.). *Entendemos por filantropía*. CEMEFI, Centro Mexicano para la Filantropía. Extraído de Internet en abril, 2011: <http://www.cemefi.org/spanish/content/category/3/9/15/>

Díaz y Rodríguez (2007) *La generación de la transición entre el trabajo y la jubilación*, La Caixa: España.

Gallardo, E. (2008). *Evolución del Estudio y Medida del Compromiso Organizativo. Problemáticas y Soluciones*. Universidad de Barcelona: España

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. Thompson: México.

Juaneda, E. y Gonzáles, L. (2000). *Definición, Antecedentes y Consecuencias del compromiso y grupo organizativo*, Fedra: España.

Lagomarsino, R. (2003). *Compromiso organizacional*. Universidad de Montevideo: Uruguay.

Meyer, J. & Allen, N. (1990). A three component conceptualization of organization

commitment. *Human Resource Management Review*.

Mowday, R.; Porter, I. & Steers, R. (1982) *Employee-Organization linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. California Academic Press.