

**MANIFESTACIONES COMPORTAMENTALES DEL COMPROMISO AFECTIVO
DE LOS COLABORADORES CON EL EQUIPO DE TRABAJO EN
UNA UNIVERSIDAD DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

PROYECTO DE GRADO

**SUSANA ECHEVERRI CORREA
CAROLINA ARANGO PEREZ**

**ASESORA:
ISABEL CRISTINA LOPERA**

**UNIVERSIDAD EAFIT
PREGRADO EN PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2015**

RESUMEN

En la presente investigación se pretende indagar por una de las vertientes del compromiso organizacional ligada a diferentes variables organizacionales de la estabilidad laboral: el compromiso afectivo.

La pregunta de investigación surge luego del interés por estudiar la organización y cómo las personas se adhieren a ésta emocionalmente. Luego de una búsqueda teórica se encontró que el compromiso afectivo es la vertiente del compromiso organizacional que aporta en gran medida en la comprensión de este fenómeno de adhesión emocional. De allí surge la inquietud de cómo los sujetos demuestran estar comprometidos, es decir, qué actividades realizan, qué palabras mencionan, qué actitudes demuestran que están comprometidos afectivamente con la organización y cómo ven el compromiso en sus pares.

Se realiza entonces una conceptualización teórica de las diferentes vertientes del compromiso y la motivación, uno de los conceptos que influye en el compromiso organizacional.

Se propone realizar una investigación de carácter cualitativo a un equipo de trabajo de una universidad de la ciudad de Medellín de más de 10 años de existencia y reconocimiento por su labor investigativa. Por medio de entrevistas semi-estructuradas se indagan las posibles manifestaciones del compromiso afectivo en el equipo de trabajo.

Posteriormente, por medio de una matriz relacional se realizará la triangulación de la información obtenida a través del instrumento utilizado para la recolección de la información (entrevistas semi-estructuradas), lo que conllevará al análisis de resultados y a la contratación de estos con la teoría.

PALABRAS CLAVE

Compromiso, motivación, compromiso afectivo, equipo, manifestaciones comportamentales.

Tabla de contenido

RESUMEN.....	2
PALABRAS CLAVE	2
Introducción	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
Objetivo General	7
Objetivos específicos	7
3. JUSTIFICACIÓN	9
4. MARCO REFERENCIAL.....	11
4.1 Necesidades básicas.....	11
4.2 Motivación	13
4.3 Compromiso.....	15
4.4 Relación entre motivación y compromiso	17
4.5 Efectos del compromiso.....	19
4.6 Grupo de trabajo	20
4.7 Equipo de trabajo	21
5. DISEÑO METODOLÓGICO	23
5.1 Tipo de estudio	23
5.2 Muestra y procedimiento.....	25
5.3 Instrumentos de recolección	26
5.4 Plan de análisis	26
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	28
6.1 Análisis de las encuestas	28
6.2 Disposición para trabajar en equipo.	30
6.2.1 Categoría emergente: Apoyo social colectivo.....	31
6.2.2 Categoría emergente: Comportamiento ciudadano organizacional	33
6.3 Adhesión al equipo de trabajo.....	34
6.3.1 Categoría emergente: Rotación	36
6.4 Reconocimiento por parte del equipo	37
6.4.1 Categoría emergente: Apoyo Organizacional Percibido	38
6.5 Apoyo Por Parte Del Equipo	39
6.6 Integración del Sujeto con el Equipo	41
6.7 Sentido de Pertenencia.....	43

7. CONCLUSIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	53

Introducción

Esta es una investigación desarrollada en un equipo de trabajo de una universidad de la ciudad de Medellín que pretende observar e identificar las manifestaciones del compromiso afectivo en sus integrantes. Se desarrolla mediante entrevistas semi-estructuradas que indagan sobre factores del compromiso afectivo, apoyándose y soportando la información en una encuesta utilizada para identificar las tres variables del compromiso en las personas.

Se pretende realizar la investigación a partir del interés que se tiene sobre variables influyentes en aspectos como la satisfacción, la motivación y el clima laboral, encontrando que el compromiso es un determinante esencial en estos factores. Se reduce al compromiso afectivo ya que, según investigaciones, tiene una relación directa con estas variables, dejando el compromiso normativo y de continuidad un poco más alejados de investigaciones en el tema.

Se decide realizar un recorrido histórico y conceptual sobre temas que arrojan al compromiso y su importante relación con otros factores organizacionales, convirtiéndolo en determinante para el estudio de las organizaciones, empresas, grupos y equipos de trabajo, siendo fundamental para la medición de factores que influyen en el bienestar del sujeto y su estadía en alguno de estos campos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el momento en que comenzamos a estudiar el pregrado en psicología, nos causó gran interés el área organizacional, la gestión humana, la investigación y la relación entre la empresa y su personal. A raíz de esto decidimos investigar más a fondo el campo de la psicología organizacional y los fenómenos socio-laborales.

Se pretende aportar al desarrollo y mejoramiento de las condiciones del sujeto en la organización, contribuyendo al análisis en ciertos campos de acción enfocados en el desarrollo del compromiso de los empleados. Lo anterior permitiría no solo un mejor desempeño de la empresa, sino también un mejor ambiente laboral. De acuerdo a Omar y Urdaneta (2008, p. 358), “Además de ser una de las alternativas más eficaces para la consecución de las metas organizacionales, la importancia del compromiso organizacional (CO) radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización”.

El compromiso es la variable que permite, entre otras cosas, reconocer la afiliación que sienten las personas hacia su organización. El trabajo en dicho constructo aumenta el sentido de pertenencia y la estabilidad dentro de la organización. A su vez afecta y determina los comportamientos que tienen los colaboradores en su lugar de trabajo, es decir, sería difícil ocultar una mala actitud o disposición cuando no se está comprometido en el trabajo. Estos aspectos serán explicados y analizados más adelante en el desarrollo conceptual de la investigación.

La inquietud inicial surgió a partir del interés por la motivación de los empleados dentro de la organización. Se indagó sobre este tema y se decidió que el tema de investigación sería el compromiso organizacional y sus tres dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad). A partir de la indagación sobre estas variables se encontró que la dimensión afectiva del compromiso organizacional tiene relación con otras variables organizacionales, se halló que en particular tiene un gran impacto en la estabilidad organizacional del personal. De allí surge nuestro interés en cómo se comportan las personas que gozan de este tipo de compromiso y que

manifestaciones comportamentales las caracteriza. Por esto nuestras posibles preguntas de investigación serán:

¿Cuál es el efecto del compromiso afectivo en el comportamiento de los sujetos en la organización?, ¿cómo se comportan los sujetos afectivamente comprometidos en la organización?; ¿cómo es la relación entre pares comprometidos afectivamente en un equipo de trabajo?; ¿cómo se expresan las variables de compromiso afectivo en los sujetos dentro de una organización?; ¿cómo incide el compromiso afectivo en el equipo de trabajo de los empleados de una organización del sector servicios?

En este orden de ideas, la pregunta de investigación será:

¿Cuáles son las manifestaciones comportamentales del compromiso afectivo de los colaboradores con el equipo de trabajo en una universidad de la ciudad de Medellín?

Objetivo General

Identificar cuáles son las manifestaciones comportamentales del compromiso afectivo en un equipo de trabajo de una universidad de la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos

1. indagar acerca de las manifestaciones comportamentales propias de los integrantes del equipo de trabajo investigado a través de entrevistas semiestructuradas.
2. Realizar la encuesta seleccionada para medir el compromiso de los miembros del equipo, analizar la información y triangular los resultados.
3. Identificar las manifestaciones comportamentales asociadas al compromiso afectivo con el equipo de trabajo.

3. JUSTIFICACIÓN

La investigación se enfocará en el compromiso afectivo con el equipo de trabajo, siendo este un componente compromiso organizacional. Este concepto es de gran importancia para estudiar los fenómenos organizacionales y entender la relación afectiva que establece el hombre con su equipo de trabajo.

Nuestro interés es comprender las manifestaciones comportamentales de la persona que se compromete con su equipo de trabajo, o por el contrario, decide renunciar a su trabajo en dicho contexto. Para esto es importante indagar los factores que subyacen a esta acción, como son el aspecto económico, social, relacional, familiar, cultural, entre otros, que nos permitirán conocer sobre el grado de compromiso del sujeto, hacia quien se dirige este compromiso y cuáles son los comportamientos que lo acompañan.

Aunque el interés es investigar el compromiso laboral en el equipo de trabajo, especialmente la variable afectiva, no se desconocen las otras variables del compromiso o factores relacionados con el tema investigado, como son: la variable normativa y de continuidad del compromiso laboral y las relaciones con el jefe y con la organización como tal. Estos elementos serán relacionados en el trabajo, pero no constituyen el eje central de la investigación. Por ejemplo, sabemos que en toda organización se establecen relaciones de poder que inciden en el compromiso afectivo laboral, pero no es asunto focal describir las relaciones de poder entre los empleados y su jefe, si no tenerlas en cuenta para el análisis de esta variable.

Esta investigación tiene como objeto de estudio un equipo de investigación de una universidad de la ciudad de Medellín, el principal interés se centra en identificar las manifestaciones comportamentales en los integrantes con respecto al compromiso afectivo, así implementar dinámicas grupales que aporten al desarrollo del equipo de investigación y mejoren las condiciones de convivencia e interacción de sus integrantes. A su vez, buscamos aportar al estudio regional del compromiso afectivo

y ratificar las teorías existentes sobre compromiso y la presencia de las variables implicadas en un equipo de trabajo de la ciudad de Medellín, brindando nuevos soportes acerca del impacto de este tipo de compromiso en variables organizacionales importantes como la motivación, la satisfacción, el desempeño, etc.

La recolección de la información se realizará a partir del modelo constructivista, utilizando entrevistas semi-estructuradas con el apoyo de una encuesta que ayuda a identificar si efectivamente hay compromiso con el equipo de trabajo.

|

4. MARCO REFERENCIAL

Para introducir un poco la temática del compromiso afectivo, se desarrollarán conceptos fundamentales que permiten explicar cómo surge la importancia del compromiso en las organizaciones, ya que se relaciona de manera directa en la motivación de los empleados y por ende en su desempeño. Comienza con las teorías básicas de la motivación, pertenecientes a las necesidades básicas del ser, de allí se pasa al concepto propio de motivación humana y varias teorías que la definen y explican su relación con el compromiso, definiendo este y argumentando cuál es la relación con la motivación que permite mejorar los resultados organizacionales.

4.1 Necesidades básicas

Como antecedentes de las teorías motivacionales se mencionarán los conceptos por cuales se comenzó a hablar de motivación. Uno de los más relevantes y estudiados por parte de diferentes disciplinas como la psicología y la administración son las *necesidades humanas*, ya que a partir del surgimiento de estas en el sujeto, se desarrollan acciones o conductas que permitan establecer un equilibrio dentro de este.

Maslow (1991) divide las necesidades humanas en 5 categorías, a partir de las cuales se construye una jerarquía de las necesidades básicas. La base de la pirámide está compuesta por las necesidades fisiológicas, estas como punto de partida de la teoría de la motivación las cuales se fundamentan en los esfuerzos automáticos de cuerpo por la supervivencia del organismo y son netamente biológicas, hambre, sed, respiración, etc. En un segundo nivel están las necesidades de seguridad, que aparecen una vez las primeras estén satisfechas, estas sugieren una vivencia de estabilidad y protección. En la tercera escala de la pirámide se encuentran las necesidades de el sentido de pertenencia y de amor

estas proponen el dar y recibir afecto como fundamental para la supervivencia, aquel requerimiento de sentirse reconocido en su alrededor por medio de las relaciones sociales y personales, las cuales proveen al individuo de afecto. Estas necesidades conllevan al siguiente nivel de la pirámide, las necesidades de estima, las cuales buscan que el sujeto se sienta conforme con sí mismo y se valore como tal (auto respeto y autoestima). Por último las necesidades de autorrealización son la cúspide de la pirámide, estas incentivan al ser humano a potenciar sus capacidades cada día más y actuar para lo que individualmente esté capacitado.

Por otro lado McClelland (1989) especifica las necesidades humanas para explicar la conducta del individuo en el ámbito organizacional. Clasifica las necesidades en 3 categorías: de logro, de afiliación y de poder.

La necesidad de logro tiene que ver con aquel deseo de sobrepasar los estándares en cuanto a normas y actividades a los que se enfrentan diariamente. En el ámbito organizacional, las personas que tienen alta necesidad de logro requieren de una retroalimentación casi inmediata, pues desean saber ansiosamente el resultado de la labor realizada. Una vez se retroalimenta al sujeto se desencadenan acciones, si el resultado es positivo, esta persona aumentará su autoestima y reforzará su confianza en sí mismo, por el contrario, si los resultados son negativos (o no esperados), el sujeto pretenderá enfrentar nuevas situaciones para mejorar el logro de sus metas (McClelland, 1989).

La necesidad de afiliación es similar al tercer nivel propuesto por Maslow. Sin embargo, McClelland (1989) lleva al campo organizacional la afiliación, explicando que las personas con alta demanda de afiliación, no son las más acertadas en áreas que impliquen tomar decisiones importantes, pues constantemente tienen una preocupación por agradar a los demás, lo cual los lleva a tener más relaciones de cooperación.

La última de las necesidades de McClelland (1989) es la necesidad de poder, la cual resalta la necesidad de tener influencia sobre los otros y así tener el control y el poder ante ciertas situaciones, lo que permite en el campo organizacional fomentar el progreso de sus compañeros y empleados. Un líder en la organización se caracterizara por tener alta necesidad de poder, lo que implica mejor dirección y capacidad de mando y baja necesidad de afiliación, lo que da lugar a una mejor toma de decisiones.

Por último, la teoría de Herzberg argumenta que existen dos factores determinantes de la motivación en el ámbito laboral que está directamente relacionada con la satisfacción laboral, los factores se dividen en: higiene, que hace referencia a factores externos al trabajo que cumplen una función de mantenimiento o higiene, pues contribuyen a erradicar la intranquilidad de los trabajadores en torno a algunos problemas que no motivan directamente la realización de dicho trabajo, no contribuyen a elevar el nivel de esfuerzo de las personas, los ejemplos claros de estos factores son: la relación con los compañeros o jefes, las condiciones del trabajo, el salario, entre otros. Los factores motivadores resultan de la relación directa entre el sujeto y el trabajo, es decir están implícitos en las labores diarias y su contenido, por ejemplo el reconocimiento, las responsabilidades y el logro, es decir si los altos mandos de una organización desean motivar a los miembros de la organización deben trabajar mejorando factores directamente asociados a la labor, haciéndolo menos rutinario, desafiante y buscando que prevalezcan factores como la autonomía y la responsabilidad (Peiró. 2009).

4.2 Motivación

Por otro lado, autores como Pinder (1998) definen la motivación, como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro del ser de una persona y van más allá del sujeto para iniciar el comportamiento relacionado con el trabajo, y determinar su forma, dirección, intensidad y duración. El centro del proceso de motivación es la creación de las metas u objetivos, ya sean propuestas por la misma persona o por

otra (s). Las metas derivan de necesidades humanas, valores personales, eficacia, etc.

Peiró (2009) se remite al texto de Campbell y Pritchard (1976), quienes argumentan que hay tres aspectos que determinan la motivación. El primero de ellos habla acerca de la decisión de trabajar para la consecución de una acción de una forma determinada que implica focalizar nuestro esfuerzo a causa de una elección propia; en segundo lugar hablan acerca de la elección del nivel de esfuerzo que se invierte en dicha acción, la cual implica también cierta intensidad que puede variar de acuerdo a cómo se realice la actividad; por último es la duración o persistencia que se emplea en la realización de esfuerzos en pro de la tarea es determinada por la motivación.

Citando a Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Peiró menciona que en cuanto a la motivación hay una división teórica que comprende las teorías clásicas y las teorías modernas. Las teorías clásicas de la motivación se dividen en 2 categorías: las centradas en el contenido y las centradas en el proceso.

La primera de ellas se enfoca en qué impulsa a las personas a actuar de determinada manera para lograr satisfacer ciertas necesidades o lograr algunas recompensas. Las teorías clásicas están centradas en el “qué”, o sea las de contenido, incluye las de autores como la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, las necesidades de McClelland y la teoría de los dos factores de Herzberg.

Las teorías centradas en el proceso se concentran en estudiar el “cómo” se llega a cumplir determinada acción:

Interesa no qué factores son los que motivan a la persona, sino cómo tiene lugar la conducta motivada, el proceso total de la conducta motivada. Trata de responder a preguntas como ¿Por qué actuamos en una determinada dirección y no en otra?, ¿Por qué ponemos un determinado nivel de esfuerzo

y no otro?, ¿Cuánto tiempo vamos a ser capaces de persistir en una determinada acción, o dicho de otra forma, que factores son los responsables de que persistamos o no en determinadas acciones?, etc. (Peiró, 2009,pp. 4-6).

Las teorías de proceso se encargan de explicar la acción motivadora. Las principales teorías que se incluyen son: 1) la expectativa-valencia, el esfuerzo depende de dos factores determinantes, la expectativa de que el refuerzo nos va a permitir conseguir los resultados esperados y la valencia que determina el valor que conllevan los resultados; 2) la teoría de la equidad, se basa en dos conceptos básicos: la comparación social y la disonancia cognitiva; 3) la teoría del refuerzo “un refuerzo es cualquier consecuencia que sigue a una conducta y aumenta la probabilidad de que dicha conducta se repita en un futuro”- como es el caso del condicionamiento operante- , y 4) la teoría del establecimiento de metas, la cual explica que el esfuerzo está determinado de acuerdo a los objetivos o metas que se trazan las personas frente a una determinada tarea (Peiró, 2009, pp. 4-15).

4.3 Compromiso

Por su parte, el compromiso es una fuerza que se une al individuo para un curso de acción relevante de un objetivo particular (Meyer y Herscovitch, 2001, p. 301). El compromiso tiene diferentes formas y puede ser enfocado a diferentes objetivos, es decir, dicho comportamiento puede estar dirigido al lugar de trabajo, a la organización, la ocupación, el supervisor, el equipo de trabajo, etc. (Meyer, et al; 2010).

Según Toro (2010,(p. 285)“el compromiso es un constructo que hace referencia a la buena disposición del empleado o trabajador hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa”.

Según Salvador (2005)), el compromiso es una variable que conjuga la eficiencia, productividad y efectividad (citado por Rodríguez, Zarco y González, 2009), debido al amplio contexto de este término, es importante destacar una de las definiciones que más se acerca al contexto organizacional actual, se argumenta que Porter y Lawer (1965) entienden compromiso como la cantidad de esfuerzos realizados por voluntad propia en pro de cuidar y defender su permanencia en una determinada institución, adaptarse a ella y a su cultura organizacional.

Teniendo en cuenta que el término compromiso tiene multiplicidad de definiciones y acercamientos, debemos resaltar que todas señalan la vinculación entre el sujeto y la organización a la que pertenece como un aspecto fundamental y transversal a las diferentes teorías.

Según Landy y Conte (2005) citando a Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) el compromiso organizacional contiene tres elementos indispensables: el primero de ellos es la aceptación y confianza en los valores organizacionales por parte del individuo, en segundo lugar el esfuerzo entregado voluntariamente para contribuir en pro de las metas de la organización, y por último, el deseo genuino de perdurar en la organización.

Procederemos a explorar más a fondo lo que según Nuñez, y colegas (2010), para Meyer y Allen significa el compromiso, definiéndolo como: “Un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”. Meyer y Allen (1991) propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

Con el propósito de entender el compromiso, describiremos en qué consiste cada componente. El compromiso afectivo, se identifica cuando los lazos emocionales que las personas crean con la organización surgen en el cumplimiento de sus necesidades (entendiendo estas como psicológicas esencialmente), lo cual contribuye a que estas personas gocen de estabilidad en la organización. En el compromiso de continuación las personas se toman el tiempo para evaluar su

inversión en cuanto a tiempo y esfuerzo en la organización, determinando así cuáles serían sus pérdidas o consecuencias financieras, físicas o psicológicas en caso de abandonar la misma, y cuáles serían sus probabilidades de encontrar un nuevo empleo. Esto manifiesta una perspectiva calculadora por parte del sujeto. Por su parte el compromiso normativo es donde se encuentra el deber, es el compromiso de lealtad que se construye con la empresa. En muchas ocasiones se basa en las prestaciones que la organización brinda, como el pago de matrículas estudiantiles, facilidades de transporte, etc. (Vandenberghe, et al., 2007).

Meyer, Allen y Smith (1993) integran los tres tipos de compromiso en el compromiso organizacional, sin embargo argumentan que los individuos pueden comprometerse con alguna ocupación específica, introduciendo el concepto de compromiso ocupacional, el cual adopta los tres tipos de compromiso como fundamento (Landy y Conte. 2005).

Becker (1992) por su parte identificó diferentes tipos de compromiso: con la organización, con la alta gerencia, con el supervisor, con el grupo de trabajo, con la ocupación (citado por Toro, 2010, p. 288).

4.4 Relación entre motivación y compromiso

Johnson, Chang y Yang, (2010, p.228)¹ citan a O'Reilly_y Chatman (1986) la definición del compromiso se basa en un fenómeno de la motivación donde se encuentran procesos auto-reguladores del sujeto como la identificación, la internalización, y la complacencia, definidas como:

¹Texto original en inglés traducido por las autoras de este documento. Internalization: Adopting the values and goals of another person or group and acting according to them because the values and goals have been integrated into the self. These actions are mostly self-determined. Identification: Acting in ways that are consistent with another person's or social group's expectations because the actions are seen as constructive. These actions are mostly self-determined. Compliance Acting in order to satisfy external constraints (e.g., acquiring rewards, avoiding punishment). These actions are not self-determined. (Johnson, Chang & Yang 2010. P.228)

Internalización: adoptar los valores y las metas de otra persona o equipo y actuar de acuerdo a esto (s) pues los valores y las metas se han integrado en el sí mismo. Estas acciones son principalmente auto-determinadas.

Identificación: actuar de manera consistente a las expectativas de otra persona o grupo social ya que las acciones son vistas de manera constructiva. Estas acciones son principalmente auto- determinadas.

Conformidad a la tarea: actuar con el fin de satisfacer limitaciones externas (ej. Adquirir recompensas, evitar castigos). Estas acciones no son auto- determinadas.

La identificación y la internalización son dos conceptos diferentes, sin embargo están altamente relacionados debido a su naturaleza de autodeterminación. Cuando esta autodeterminación es alta en los sujetos estos desarrollan un mayor nivel de esfuerzo al logro de sus objetivos y por tanto se encuentran intrínsecamente motivados.

La identificación y la internalización, según Johnson y colegas (2010), preceden específicamente al compromiso afectivo, ya que la identificación refleja el deseo de afiliación de los sujetos, lo que conlleva a que estos alienen su propia identidad con el grupo al que pertenecen. De este modo, pasarían a tener comportamientos de acuerdo a las expectativas del grupo, y así sus méritos serían aceptados.

La relación entre motivación y compromiso se explica desde la teoría de Meyer y Allen, quienes proponen una comparación entre motivación y compromiso, donde argumentan que los dos términos son descritos como fuerzas que tienen implicaciones en el comportamiento. La motivación es un concepto más amplio que el compromiso, siendo este último un componente del primero. Sin embargo, los dos términos son fundamentales para predecir e influenciar y comprender el comportamiento del empleado en la organización (Meyer, Becker y Vandenberghe, 2010).

Las teorías motivacionales y de compromiso han aportado infinidad de conceptos, relaciones e investigaciones a ciertas teorías integradoras (compromiso y motivación del empleado: análisis conceptual y modelo integrador²), donde la motivación y el compromiso están incluidos como variables antecesoras, consecuentes y mediadoras en teorías organizacionales. Entre ellas se encuentran las teorías del rendimiento y la satisfacción de necesidades del sujeto, que se explicarán posteriormente.

A nivel conceptual se encuentran diferencias significativas entre los términos. La motivación está más ligada a la ejecución de la tarea y predomina en la teoría de fijación de metas. El compromiso tiene sus orígenes en la sociología y la psicología social y predomina en el comportamiento organizacional como variable importante en cuanto a la actuación en el puesto de trabajo (Meyer, et al., 2010).

4.5 Efectos del compromiso

Según Toro (1990), los conocimientos, las habilidades y la motivación que tienen los sujetos en las organizaciones, determinan de manera elocuente e inmediata el desempeño ocupacional. Se entiende por desempeño:

Una acción (o conjunto de acciones) de una persona, dirigida a la obtención de un resultado específico (o conjunto de resultados), que tienen lugar en un momento particular y está condicionada por un conjunto de factores que conforman su contexto (p. 30).

En este sentido, la motivación jugaría un papel importante en el desempeño laboral, ya que sirve de impulso para poner en marcha acciones del sujeto para el

²parte de dos modelos, el de Locke, que tiene como objeto de estudio el proceso de motivación en el trabajo y el modelo del compromiso en el lugar de trabajo creado por J.P Meyer y L. Herscovitch.

cumplimiento de objetivos dentro de la organización a la que pertenece. Lo que finalmente se verá reflejado en los resultados obtenidos en la empresa.

El efecto del compromiso en la organización, se muestra en la investigación desarrollada por Lee y Peccei (2007), quienes argumentan que el compromiso afectivo es un indicador fundamental para la integración del sujeto con su organización, lo cual traería efectos positivos que contrarrestan fenómenos negativos organizacionales, como el ausentarse voluntariamente de la empresa, abandonar el puesto de trabajo, accidentes laborales provocados, entre otros.

Según estos mismos autores, el compromiso del empleado se fortalece a medida que percibe cierto reconocimiento por parte de la organización (valoración de su trabajo y preocupación por su bienestar). Una vez el empleado nota esta actitud por parte de la organización, el individuo siente cierta “obligación” hacia la compañía, así se incrementa su compromiso y lealtad hacia la misma. En este sentido existe un vínculo entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional que percibe el empleado.

Se nota entonces una relación recíproca entre el compromiso del sujeto y la organización, ya que esta podría incrementar el compromiso (en este caso afectivo) de sus empleados y estos a su vez beneficiarían la organización.

4.6 Grupo de trabajo

Se observa que la relación entre compromiso afectivo y el equipo de trabajo, según Toro “se refiere a la disposición a trabajar en equipo, a la adhesión y cumplimiento de patrones colectivos de actuación en la empresa y en el trabajo” (Toro, 2010, p.288)

Según Robbins(1999) “un grupo se define como dos o más individuos que interactúan y son interdependientes y que se han juntado para lograr objetivos particulares. Los grupos pueden ser formales o informales” (Robbins, 1999, p.240).

Los grupos formales son definidos por una estructura organizacional, estos grupos cuentan con asignaciones preestablecidas para realizar la tarea requerida, toda acción va dirigida hacia una meta en común, la organizacional. Por su parte los grupos informales son asociaciones que no se encuentran estructuradas ni determinadas por una organización. Estos se crean debido a esa necesidad de contacto social que se da dentro del grupo de trabajo, son formaciones naturales que se generan en estos ambientes laborales. Según Robbins(1999, p. 240) “Es posible subclasificar a los grupos como grupos de mando, de tarea, de interés o de amistad. Los grupos de mando están dictados por la organización formal, mientras que los grupos de interés y amistad son alianzas informales”.

Debido a que la investigación se desarrollará en un grupo investigativo perteneciente a una universidad de la ciudad de Medellín, se trabajaría, según las características mencionadas anteriormente con un grupo formal, sin embargo los grupos formales podrían ser grupos de mando y grupos de tarea (Robbins, 1999). Los primeros se crean de acuerdo con el organigrama de la organización y se compone de un jefe y sus subordinados, mientras que los grupos de tarea están igualmente determinados por la organización pero estos se componen de los trabajadores que se encargan de una tarea determinada, sus fronteras están limitadas dentro de la organización a su superior inmediato. “Es de notarse que todos los grupos de mando son también grupos tarea, pero debido a que estos últimos pueden cruzar a lo largo de la organización, lo contrario no necesariamente es verdad” (Robbins, 1999, p.240).

4.7 Equipo de trabajo

Sin embargo existe también el concepto de equipo de trabajo que aunque podría ser muy similar al grupo tiene características que lo diferencian de este. Entendemos *Equipo* de trabajo como una acción conjunta de varias personas para la realización de determinada función a través del esfuerzo coordinado. Su meta es cumplir colectivamente con un objetivo particular, la responsabilidad individual y a la vez mutua permiten desarrollar habilidades complementarias (Robbins, 1999).

A partir de la diferenciación entre grupos y equipos de trabajo se pretende trabajar con equipos de trabajo específicamente, ya que hay una sinergia y una cooperación propia entre los miembros, y tienen relación unos con otros ya que comparten actividades y objetivos comunes.

|

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación partirá desde el paradigma constructivista, es decir por medio de la creación y construcción propia de herramientas que permitan la comprensión del problema a abordar, “entre sujeto y objeto de conocimiento existe una relación dinámica y no estática. El sujeto es activo frente a lo real e interpreta la relación proveniente del entorno” (Granel y Salvador, 1994, p.2).

El estudio se apoyará en el método de análisis de contenido, este análisis se utiliza para cuantificar el contenido de cualquier texto, se usa para estudiar la transcripción de discursos, usualmente la manera de proceder de este análisis es sencilla, lógica y relativa (Descombe, 2010).

5.1 Tipo de estudio

El enfoque de la investigación será mixto lo cual se refiere a que “dentro de una misma investigación, se aplica primero un enfoque y después el otro, de forma casi independiente, y en cada etapa se siguen las técnicas correspondientes a cada enfoque” (Hernandez-Sampieri, Collado y Baptista. 2003. P.20), es decir existe una combinación entre el enfoque cuantitativo y cualitativo. Es importante aclarar que el enfoque cualitativo será predominante en el análisis de la información recogida durante esta investigación.

Respecto a la utilidad de investigación cualitativa, Galeano propone que:

Puede ser útil para familiarizarse con un contexto, unos actores y unas situaciones antes de proceder “en serio” a los procesos de muestreo y aplicación de instrumentos de medición [...] la metodología cualitativa consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos: es un modo

de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales (2004, p. 16)

Respecto a la diferencia entre la investigación cuantitativa y cualitativa se entiende que la primera de estas busca el control y la estandarización de variables que permiten llevar a cabo estudios de medición, mientras que la segunda permite la interpretación de fenómenos sociales en su contexto, Galeano (2011) argumenta que:

Las dimensiones cuantitativas permiten establecer indicadores, índices, proyecciones, caracterizar variables que son básicas para el diagnóstico y la sustentación de políticas sociales. Las dimensiones cualitativas aportan a la comprensión de razones, lógicas, racionalidades, visiones, modos de ser y de comportarse que llenan el dato de contenido y permiten, desde los múltiples actores sociales, conocer la diversidad y la heterogeneidad social (p. 25).

A propósito del enfoque mixto y su importancia, Galeano (2011) cita a Restrepo (1993), Diez (1993), Batista (1993), Bonilla y Rodríguez (1997), quienes plantean que aunque los enfoques cualitativos y cuantitativos tienen distintas perspectivas de la realidad se complementan, permitiendo así un estudio más completo del contexto a investigar.

En palabras de Hernández-Sampieri, Collado y Baptista (2010), el enfoque cuantitativo mide fenómenos, utiliza estadísticos, pruebas de hipótesis y hace un análisis de causa-efecto; por otro lado el enfoque cualitativo explora los fenómenos a profundidad, se lleva a cabo en ambientes naturales, se extraen significados de los datos y no se fundamenta en la estadística. El primero es deductivo y el segundo inductivo.

La investigación será un estudio transversal, puesto que su alcance será delimitado por un estudio de observación y descripción temporal en un equipo de trabajo limitado (el longitudinal investiga situaciones a través del tiempo, es decir a mediano y largo plazo). Por medio de las encuestas transversales se adquiere información de poblaciones específicas susceptibles de ser estudiadas, a través de las mismas se obtienen datos de personas no estandarizados es decir no se tienen en cuenta variables que pertenezcan al ambiente de la población a estudiar. (Hernández y Velasco-Mondragón, 2000)

5.2 Muestra y procedimiento

Como participantes de esta investigación se eligió a un equipo de trabajo investigativo perteneciente a una universidad de la ciudad de Medellín.

Se hará un muestreo no probabilístico por conveniencia. El muestreo es el diseño de la muestra y “parte del perfil y la composición de los grupos o informantes que intervienen en la situación que se estudia [...] la selección de situaciones, eventos, lugares, casos, actores y momentos que serán abordados en la investigación” (Galeano, 2004, p. 34). El muestreo no probabilístico específicamente por conveniencia tiene dos características: la primera de ellas es la elección del campo de acción que facilite la obtención de la información deseada. En segundo lugar esa elección permitirá que el investigador se relacione con mayor facilidad dentro del campo elegido y tendrá una visión amplia de la realidad que se busca investigar. El investigador tendrá entonces a su disposición todo lo que necesita para llevar a cabo su intervención.

5.3 Instrumentos de recolección

Como técnica de recolección de información se realizarán entrevistas semi-estructuradas para analizar los datos arrojados por el instrumento cuantitativo que medirá el compromiso afectivo organizacional. Técnicas que serán aplicadas a los colaboradores de un equipo de trabajo investigativo de una universidad de la ciudad de Medellín.

Según Hernández-Sampieri, Collado y Baptista (2010) las entrevistas semi-estructuradas:

Se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido) (Hernández-Sampieri, Collado & Baptista, 2010, p. 418).

Como apoyo cuantitativo se utilizará un instrumento que mide el compromiso en sus tres dimensiones mediante la escala de Likert y permite conocer si efectivamente los integrantes del equipo de trabajo se encuentran comprometidos con el equipo mediante hallazgos durante la análisis de resultados (ver Anexo 1).

5.4 Plan de análisis

El método utilizado para el análisis de la información será la triangulación. Esta estrategia le aportará confiabilidad y validez a los datos obtenidos durante la investigación. La estrategia elegida posibilitara una evaluación para verificar la

consistencia de los resultados de dicha investigación, por medio de la contrastación y la confrontación de las lógicas propias de esta exploración.

En cuanto a las funciones de base de la triangulación se, Ruiz (2012, p. 331) argumenta que:

La primera de ellas proviene del enriquecimiento (validez interna) que una investigación recibe cuando, a la recogida inicial de datos y a su posterior interpretación, se aplican diferentes técnicas, se adopta una distinta perspectiva o se le añaden diferentes datos. La segunda de ellas procede del aumento de confiabilidad (validez externa) que dicha interpretación experimenta, cuando las afirmaciones del investigador vienen corroboradas por las de otro colega o por la contrastación empírica con otra serie similar de datos.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En las diferentes definiciones de compromiso encontramos variables que tienen relación directa e implícita con el compromiso afectivo con el equipo de trabajo, decidimos entonces desarrollar una guía para entrevistas semi-estructuradas que dieran cuenta de este estado de compromiso en los miembros del equipo estudiado (ver anexo). Estas categorías son: disposición para trabajar en equipo, adhesión al equipo de trabajo, reconocimiento por parte del equipo, apoyo por parte del equipo, integración del sujeto con el equipo y sentido de pertenencia. Iniciaremos la discusión de resultados por estas categorías.

6.1 Análisis de las encuestas

La encuesta está diseñada en una escala de Likert, donde la puntuación más alta arroja un mayor grado de compromiso (5) y la puntuación más baja (1) arroja un mínimo de compromiso, excepto las preguntas reversadas, donde la puntuación más baja indica mayor grado de compromiso y la más alta el mínimo nivel de este. En primer lugar, para poder aplicar las entrevistas semi-estructuradas debíamos estar seguros si los miembros del equipo efectivamente estaban comprometidos, para analizar su compromiso afectivo e identificar las manifestaciones que darían cuenta de este. Se encuentran los siguientes resultados representados en la tabla N° 1.

Tabla N° 1

	Fa	%
Totalmente de acuerdo	94	25%
De acuerdo	139	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	18%
En desacuerdo	46	12%
Totalmente en desacuerdo	35	9%
TOTAL	383	100%

Esta tabla explica el nivel del compromiso en general, allí según la explicación anterior el 25% estaría totalmente comprometido, el 36 % estaría comprometido, el 18% estaría y no comprometido, el 12 % no estaría comprometido y el 9 % estaría totalmente no comprometido. Sin embargo en la encuesta hay 7 preguntas revertidas, por lo tanto hay 35 (7*5) opciones de respuesta que podría ser el mínimo valor (igual a la Fa de totalmente en desacuerdo) por lo que el 9 % significa estar totalmente comprometido. En conclusión el 34 % del grupo está totalmente comprometido y el 36 % está comprometido. En este orden de ideas se puede proceder con las entrevistas semi- estructuradas ya que el 70% tiene compromiso.

En cuanto al compromiso afectivo tenemos la tabla N° 2 que da cuenta de un 22 % totalmente comprometido, un 31% comprometido, un 12 % comprometido y no comprometido, un 16% no comprometido y un 19 % totalmente no comprometido. Sin embargo de las 7 preguntas reversadas, 3 pertenecen al compromiso afectivo, por lo que hay 15 opciones de respuesta de mínimo valor pertenecientes al totalmente comprometido, así un 33% estaría totalmente comprometido y un 31% comprometido. Sería entonces un 64% de compromiso afectivo. Lo que significa que el equipo de trabajo podría estar un 64% comprometido afectivamente y el 6% restante serían compromisos de carácter normativo o de continuidad.

Tabla N° 2

	Fa	%
Totalmente de acuerdo	33	22%
De acuerdo	45	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	12%
En desacuerdo	23	16%
Totalmente en desacuerdo	28	19%
TOTAL	147	100%

Como apoyo a las entrevistas semi-estructuradas como método de validación de información se decide aplicar la encuesta que indaga sobre el compromiso en el equipo de trabajo a los miembros de éste, a través de ellas logramos observar que efectivamente los miembros del equipo se sienten comprometidos con este, lo que nos permitió investigar sobre las manifestaciones del compromiso afectivo y las variables que lo rodean. Además estas encuestas contrastan a la perfección con las entrevistas semi-estructuradas, ya que muestran coherencia con los resultados obtenidos

6.2 Disposición para trabajar en equipo.

La primera variable que define el compromiso afectivo con el equipo de trabajo es la disposición a trabajar en equipo. Según Toro (2010, p. 285) “el compromiso es un constructo que hace referencia a la buena disposición del empleado o trabajador hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa”.

De acuerdo a las entrevistas realizadas esta disposición se nota en la puntualidad y asistencia de sus miembros para asistir a las reuniones periódicas. Según el entrevistado 4 se denota en:

“la asistencia puntual de cada uno de los miembros cada quince días, teniendo en cuenta que no es un compromiso escrito sino verbal, muestra de eso es que desde hace diez años el grupo viene realizando las reuniones de manera absolutamente juiciosa cada quince o veinte días. La asistencia y los

trabajos que hemos realizado a lo largo de los diez años es lo que demuestra esto”.

Fernández, Zarco y González (2009) argumentan que a través de varias investigaciones se puede dar cuenta de que el compromiso organizacional es un buen indicador de la rotación y la puntualidad por parte de los individuos que forman parte de la organización, en este caso el equipo de trabajo. Además está demostrado que los individuos comprometido con las organizaciones son quienes poseen altos niveles de desempeño y productividad y niveles de absentismo muy bajos (Toro, 2009). Es por esto que el entrevistado 1 menciona que el equipo lleva más de 10 años de existencia y que el índice de absentismo es muy bajo, pues muchos de los integrantes asisten allí desde que el equipo se fundó, al igual que cuando alguno no puede asistir, los miembros sienten que hay que justificar la ausencia hacia los demás integrantes. Tras lo mencionado anteriormente por el entrevistado 1 con relación al bajo índice de absentismo, nace una nueva categoría emergente la cual se enfoca en el apoyo que brindan los integrantes del equipo a sus compañeros en su vida académica por fuera del equipo de investigación (Apoyo social colectivo). Es decir al interior de este equipo tienen muy claro que una de sus prioridades es aportar al desarrollo académico de sus integrantes por lo cual velan por su desarrollo dentro y fuera del equipo.

6.2.1 Categoría emergente: Apoyo social colectivo

La cita anterior nos permite saber que el apoyo del equipo no sólo recae en labores netamente académicas sino que desarrollan y realizan aportes a los trabajos propios de los demás, lo que llaman como “deseo de colaborar” con proyectos ajenos, positiva y negativamente buscando la excelencia académica del equipo y sus miembros, según el entrevistado 2 las características de una persona dispuesta recaen en las siguientes actitudes:

“los otros se comprometen a leer, a estar pendientes del proyecto, hacemos reuniones extra para mirar ese proyecto, se analiza el documento, las fuentes

que estamos investigando y todo, entonces es un compromiso también con el trabajo del otro que lo hacen como si fuera de uno y lo mismo hace uno con los trabajos de los compañeros”.

Este apartado se relaciona con el concepto de *apoyo social colectivo*, éste es el proceso de acompañamiento que realizan los miembros de un equipo de trabajo entre sí para aportar no solo a su crecimiento laboral, sino también personal. Eisenberg et al., 1986; Hutchinson, 1997; Kottke & Shratinski, 1988; LittlerBishop, Seiden-Feller, & Opaluch, 1982 manifiestan que Por apoyo social se entiende un amplio abanico de recursos que las personas perciben como procedentes de su entorno social y que muestran una influencia decididamente favorable sobre el bienestar personal en múltiples procesos psicosociales (citado por Topa Cantisano, Gabriela; Moriano León, Juan Antonio; Morales Domínguez, J. Francisco, 2008); es decir, se preocupan por el bienestar integral de la persona brindándole herramientas que permitan el desarrollo de metas individuales y así aportar a su realización personal; están dispuestos a contribuir en ese desarrollo, no solo en sus horarios de trabajo, sino también en sus tiempos libres, sin necesidad de alguna remuneración que vaya más allá del crecimiento personal y académico de sus compañeros, y por tanto del equipo de trabajo. Es importante aclarar que esta categoría emergente se encuentra estrechamente relacionada con la variable por la cual indagamos en las entrevistas Apoyo por parte del equipo, que esté relacionada no significa que sean sinónimos pues el Apoyo social colectivo se enfoca más en el acompañamiento que brindan los miembros del equipo en los proyectos académicos que impactan la vida personal de sus compañeros, mientras que la variable Apoyo por parte del equipo se refiere al reconocimiento de la labor que se manifiestan los integrantes del equipo entre sí por sus logros. Por su parte el Reconocimiento por parte del equipo que es otra de las variables a tratar, se enfoca en reconocer las aptitudes y cualidades del sujeto en sí y la percepción que cada persona tiene sobre el reconocimiento hacia ella por parte de su equipo.

Nace aquí una nueva categoría emergente, donde se demuestra que más allá de lo académico y lo formal las actividades de apoyo se brindan desinteresadamente propendiendo por el bienestar y desarrollo del otro (Comportamiento ciudadano organizacional).

6.2.2 Categoría emergente: Comportamiento ciudadano organizacional

Hay un elemento fundamental que surge propio de la psicología organizacional que influye de manera directa en el compromiso organizacional y por ende afecta de alguna manera los comportamientos de las personas dentro y fuera del grupo. *El comportamiento Ciudadano Organizacional* es un elemento de gran importancia para este equipo de trabajo, y según la observación y según las opiniones de sus miembros es una manifestación del compromiso con el equipo de trabajo. Con la cita anterior se puede identificar cómo está presente este comportamiento en el equipo de trabajo de este grupo de investigación. El comportamiento ciudadano organizacional es, según Robbins (2004) una conducta no siempre evidente que se sale de las formalidades del grupo, pero que ayuda al desempeño de los empleados, o en este caso de los miembros del equipo; “Las organizaciones exitosas necesitan empleados que hagan más que cumplir sus deberes usuales, que tengan un desempeño que supere lo que se espera. En el dinámico lugar de trabajo actual, donde las tareas se asignan cada vez más a equipos y la flexibilidad es crucial, las organizaciones necesitan empleados que practiquen conductas de “buena ciudadanía, como hacer comentarios constructivos sobre su grupo y la organización, ayudar a los otros miembros del grupo, ofrecerse como voluntarios para actividades que no conciernen al trabajo, evitar conflictos innecesarios...” (Robbins, 2004, P 25). Se pueden observar manifestaciones como: opiniones en proyectos académicos ajenos, críticas constructivas de un trabajo; salidas a tomar el café luego de las reuniones, paseos a pueblos cercanos, aportes a los trabajos de los otros y demás sin importar los conflictos, disgustos u opiniones personales de los otros. Es evidente que los miembros del equipo se alegran y no tienen problema con que uno de los integrantes se destaque por sí solo. Es decir cuando un miembro que pertenece a otra comunidad académica tiene éxito con esta, el

equipo de investigación de historia empresarial se siente orgulloso y glorioso del reconocimiento que tienen sus integrantes en distintos contextos tanto nacionales como internacionales.

Toro (2008) citando a Organ (1988) y Borman (2004) introduce el concepto conductas de ciudadanía organizacional, mencionando que el primero de estos autores (Organ) sugiere que las manifestaciones comportamentales de cada sujeto con la organización son discretas y no remuneradas, por lo tanto no son reconocidas por algún sistema establecido en dicha organización Sin embargo estas conductas contribuyen al desarrollo eficaz del equipo de trabajo. Borman por su parte manifiesta que estas conductas van más allá de la realización de tareas o cumplimiento de objetivos que promuevan el desarrollo del equipo. De esta manera se incentiva la realización de tareas y la consecución de objetivos conscientes, a través de la empatía social y psicológica que brindan sus compañeros por medio de los comportamientos ciudadanos organizacionales.

A través de las conversaciones que sostuvimos con algunos integrantes se puede percibir el orgullo que siente cada uno por los triunfos externos de sus compañeros, además otorgan especial reconocimiento a los miembros fundadores del equipo por apostarle a contribuir con el desarrollo profesional de sus pupilos.

6.3 Adhesión al equipo de trabajo

Procederemos a explorar lo que según Núñez, y colegas (2010), para Meyer y Allen significa el compromiso, definiéndolo como: “Un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”.

En esta definición se ve el concepto de *adhesión* ya que la continuidad de permanecer en la organización es una forma de demostrar que hay conformidad con las ideas, objetivos y valores del equipo de trabajo.

En el discurso de las personas entrevistadas se ven acciones o manifestaciones que permiten percibir el compromiso con el equipo de trabajo, una de estas es que todos han estado en este equipo por mucho tiempo y existe compromiso con intereses colectivos e individuales (por parte de todos) en una relación concreta y responsable. En palabras del entrevistado 3:

“La constante asistencia a las reuniones porque religiosamente nos reunimos cada quince días y casi todos tienen múltiples ocupaciones y sacan el rato para venir eso muestra pues que hay una disposición y un interés por permanecer en el grupo, colaborarnos entre todos y producir para todos. Los lineamientos son dados por la universidad desde lo legal en esos asuntos como de presentación de proyectos y todo el mundo está dispuesto, la finalidad del grupo es estar como todos de acuerdo en lo que estamos, todos nos acatamos como a las reglas”.

Es decir hay cierto apego a seguir asistiendo a las reuniones, hay una constancia, es un compromiso que se cumple cada que se reúnen y el hecho de que sin importar las diferencias se ponen de lado y se responsabilizan del trabajo grupal demuestra que hay una adhesión o vínculo entre los miembros de este equipo de trabajo, los lineamientos o normas del equipo de trabajo son cumplidos por los integrantes del equipo, en el sentido de que quienes conocen la temática de algún proyecto participan de él sin negarse, colaboran entre todos, asisten a las reuniones y demás. Consideramos que es evidente que uno de los aspectos que más interviene en la adhesión que existe en la mayoría de los integrantes hacia este equipo se debe a la labor de integración académica que han realizado sus miembros fundadores, pues estos son ejemplo de solidaridad con el conocimiento en pro del desarrollo de las personas que se esmeran día tras día por hacer historia con el equipo y continuar dejando en alto y reconociendo a la historia empresarial antioqueña.

6.3.1 Categoría emergente: Rotación

La constancia mencionada reiterativamente por los entrevistados nos lleva a analizar la baja o poca rotación dentro del equipo de trabajo, para este decidimos enfocarnos en la teoría de Chiavenato (2004) quien argumenta que “la expresión rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente está definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización”.

Está comprobado que la rotación de personal trae consigo una variedad de aspectos que pueden perturbar la dinámica del equipo, incluso indisponer a sus miembros ya que la alta rotación se percibe como inestabilidad laboral e inconformidad con el equipo de trabajo. Hoy en día las personas valoran más las empresas que se esfuerzan por mantener un índice de rotación bajo ya que se sienten estables emocional, laboral y económicamente, lo que aumentaría el sentido de pertenencia y la motivación en los colaboradores; pues al sentir que sus necesidades son escuchadas por sus líderes estos aceptarían las medidas que se deban de tomar para evitar la rotación como: vacaciones obligatorias no remuneradas, pérdida de beneficios temporalmente, reasignación de labores para abstenerse de contratar personal nuevo por corto tiempo, reducción de presupuesto en temas de formación y desarrollo, entre otros.

Los empleados que suelen conocer su organización y apreciar sentirse escuchados saben que en casos de crisis, para poder garantizar su permanencia en la empresa deben manejar una relación donde en algún momento podrían ceder en sus beneficios laborales en pro de una continuidad y estabilidad laboral.

En este equipo de trabajo, es evidente que uno de los aspectos que contribuye a la baja rotación de sus integrantes es la relación democrática y participativa que se tiene entre sus miembros y su líder, esto es explicado mediante la importancia que se le da a cada una de las necesidades personales de cada una de las personas que integra el equipo. La posibilidad de tener un espacio importante dentro del equipo para realizar y desplegar sus conocimientos, aportes y recibir

retroalimentaciones y críticas constructivas es sin duda alguna uno de los aspectos que más valoran en este equipo de trabajo.

Con respecto a la baja rotación en el equipo de trabajo, el entrevistado 1 afirma que “hay que tener en cuenta que los muchachos que en una época contratábamos: un monitor que muchas veces por inexperiencia o desconocimiento, duraba un solo semestre. Hoy en día hay que tener en cuenta que los muchachos están en promedio un año o año y medio”.

En nuestra conversación con este entrevistado se evidencia que el promedio de estadía de los monitores mencionados se debe sobre todo a su periodo de práctica profesional, en el cual el equipo de investigación reconoce la importancia de la misma y desea otorgarle la oportunidad a este joven de vincularse en el mundo organizacional, esto se menciona a la luz de que los monitores o practicantes son quienes menos tiempo permanecen en el equipo de trabajo, siendo este el único indicador de rotación en el equipo de trabajo, incluso en un amplio rango de tiempo.

6.4 Reconocimiento por parte del equipo

Es evidente que los lazos emocionales se han venido tejiendo a lo largo de los años en este equipo de trabajo, varios de sus integrantes manifiestan sentirse ligados emocionalmente, sin darse cuenta, al equipo de trabajo pues después de tanto tiempo de compartir con una persona es difícil no involucrarse afectivamente a ella. De acuerdo al entrevistado 4 el reconocimiento se manifiesta como:

“una manera de reconocer un trabajo, que de alguna manera ellos conocieron, bien sea por alguno de los miembros del grupo o bien sea por que la comunidad académica permitió que se conociera, el solo hecho de que lo inviten a uno al grupo ya es un reconocimiento y aceptación, yo creo que siempre lo he sentido. El encontrar que si estamos realizando un trabajo (y los compañeros) tienen información que le puede servir a uno, le ayudan a conseguir información, le ayudan con textos que ya hayan leído, le revisan

los textos a uno. Todo en aras de mejorar. Que los logros individuales por fuera de la universidad les hagan felices, eso se nota en las reuniones”.

Según Meyer y Allen (1991) "El compromiso afectivo, se identifica cuando los lazos emocionales que las personas crean con la organización surgen en el cumplimiento de sus necesidades (entendiendo estas como psicológicas esencialmente), lo cual contribuye a que estas personas gocen de estabilidad en la organización."

En cuanto al reconocimiento por parte de los integrantes, hay una prevalencia en cuanto a la admiración o reconocimiento mismo del ámbito académico, sin embargo este es el componente base de este equipo de trabajo.

Aunque se menciona que hay diferencias de personalidad entre los integrantes, hay responsabilización de estas y se apartan para reconocer las cualidades académicas del otro, no se denota un prejuicio hacia o desde los integrantes, lo que mejoraría el ambiente y clima dentro del grupo de trabajo.

Teniendo en cuenta la cita anterior, el entrevistado 4 no solo reconoce la importancia del equipo al cual pertenece sino que percibe por parte de sus compañeros y del ámbito académico en el cual se desenvuelve un reconocimiento hacia el, manifestado en invitaciones académicas, aportes de información y revisión de sus investigaciones. Allí nace una categoría emergente en la cual se habla acerca de cómo perciben los sujetos el reconocimiento hacia ellos mismos.

6.4.1 Categoría emergente: Apoyo Organizacional Percibido

Sin lugar a dudas una de las razones principales de la permanencia en el tiempo de este equipo investigativo se debe a el apoyo que recibe por parte de los directivos de la Universidad donde nació este equipo y sus aliados estratégicos quienes buscan fomentar el conocimiento de la historia empresarial de la ciudad de Medellín. Así mismo cada uno de sus integrantes percibe mediante manifestaciones comportamentales que tanto sus compañeros como la comunidad académica a la cual pertenecen reconocen, apoyan y valoran su labor, su criterio y sus investigaciones académicas logrando un sentimiento de importancia y reconocimiento en el sujeto.

El entrevistado 4 manifiesta que:

“Si pero sabes que desde el principio de hecho cuando me invitaron, siente uno ya que lo están invitando y es una manera de reconocer un trabajo que de alguna manera ellos conocieron bien sea por alguno de los miembros del grupo o bien sea por que la comunidad académica permitió que se conociera, el solo hecho de que lo inviten a uno al grupo ya es un reconocimiento y la aceptación, yo creo que siempre lo he sentido.”

Según Toro (2006) el apoyo social percibido es una variable por medio de la cual los empleados, y en este caso los miembros del equipo interpretan como la organización, en este caso el equipo y la comunidad académica a la que pertenecen valoran el aporte individual y se inquieta por promover el bienestar en el equipo.

6.5 Apoyo Por Parte Del Equipo

El reconocimiento de la labor que se realiza en un equipo de trabajo es fundamental para que todo individuo aumente su sentido de pertenencia, amor y gusto por la labor que desempeña. Las palabras de reconocimiento por parte de los compañeros son aspectos motivacionales de gran importancia pues a falta de estas o de una retroalimentación a conciencia y sin ánimo de herir al otro, el trato entre colegas y el día a día del equipo se ve seriamente afectado.

Según estos Meyer y Allen, el compromiso del empleado se fortalece a medida que percibe cierto reconocimiento por parte de la organización (valoración de su trabajo y preocupación por su bienestar, lo que para Toro es apoyo organizacional percibido). Una vez el empleado nota esta actitud por parte de la organización, el individuo siente cierta “obligación” hacia la compañía, así se incrementa su compromiso y lealtad hacia la misma. Sobre este aspecto el entrevistado 2 argumenta que hay apoyo por parte del equipo ya que:

“Se interesan más por lo que uno está haciendo, entonces cada que uno se encuentra con ellos [te preguntan] cómo vas con esto?, ¿cómo te está yendo?, necesitas ayuda? Ehh... no sé qué. Entonces ahí está como el apoyo y uno al sentirse apoyado en lo que uno está haciendo yo creo que es como la forma de valorar lo que uno está haciendo”.

De igual manera, el hecho de distinguir, identificar y reconocer un miembro del equipo de trabajo por cualidades y habilidades académicas específicas aumenta la importancia que se le da a este sujeto, mejora su autoestima y motivación para integrar este grupo. Así lo menciona el entrevistado 5:

“Esa valoración implica por ejemplo que me busquen es espacios por dentro del grupo o por fuera del grupo para que yo les dé un concepto_sobre algo en particular que ellos están haciendo, entonces esas valoraciones implican no solo que te escuchan allí, sino que te buscan para escuchar un punto de vista, un concepto, un juicio, una valoración fuera del equipo o paralela a las actividades del equipo.... Muestras de valoración o reconocimiento”.

Según Topa, Gabriela, Moriano León, Juan Antonio, Morales Domínguez, José Francisco, & Moreno Romero, Ana (2010), cuándo aumentan las probabilidades de recibir apoyo por parte de una organización, en este caso del equipo de trabajo, es porque entre sus miembros hay un sentido de pertenencia compartido y aceptado, es decir entre los miembros de este equipo de trabajo se crean, se comprenden y se comparten ideas similares sobre el grado de valoración que su equipo les brinda acerca de sus aportes y el grado de cómo la organización a la cual pertenecen se preocupa por ellos. Según estos mismos autores las manifestaciones que conllevan al apoyo por parte del equipo contribuyen a variables importantes como la satisfacción, el rendimiento en el equipo de trabajo y la calidad de las relaciones interpersonales entre los miembros (incluyendo al líder).

A través de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los miembros de este equipo de trabajo, el apoyo por parte del equipo de trabajo contribuye a las variables mencionadas anteriormente, por lo cual contrasta de manera eficaz la teoría y la práctica.

6.6 Integración del Sujeto con el Equipo

Lee y Peccei (2007), citados anteriormente en esta investigación, mencionaron que el compromiso afectivo es una variable bastante importante para la integración del sujeto con la organización, en este caso con el equipo de trabajo. Argumentaron a su vez que la identificación podría contrarrestar efectos negativos como el abandonar el equipo, dejar el puesto de trabajo (en el caso de una organización) y demás.

En la observación se evidencia que la integración en este equipo de trabajo trae efectos positivos que ayudan a mantener un buen clima organizacional y es la muestra perfecta del compromiso. El hecho de pasar todo un día en un paseo académico y disfrutarlo como si fueran de goce manifiesta la afectividad con la cual los integrantes del grupo disfrutan estos espacios. Además de esto tener la costumbre de designar un tiempo luego de las reuniones para compartir un café y discutir temas varios promueve la confianza entre los integrantes, lo que aumenta la integración. Estas manifestaciones sirven de ejemplo para los integrantes que llegan, lo que permite una adaptación más rápida al equipo de trabajo y el aumento del sentido de pertenencia con el equipo de trabajo.

Uno de los entrevistados manifiesta que el equipo ha pasado por dos etapas, la primera de ellas marcada por el inicio del grupo y su conformación por miembros fundadores y la segunda consta de un equipo de trabajo relativamente nuevo debido a que sus miembros fundadores por algunos motivos de fuerza mayor (jubilación, muerte, salida del país) han ido abandonando el equipo. Aunque sus nuevos miembros llevan bastante tiempo y han sido constantes en su participación con el equipo, no hay que

desconocer que las costumbres y tradiciones dentro del equipo han ido cambiando, hay nuevas generaciones, nuevos intereses y diferentes modos de pensar que aunque renuevan el equipo y lo mantienen a través del tiempo, crean subgrupos que podrían afectar la unión en el equipo de trabajo. En palabras del entrevistado 2 con respecto a la integración del equipo de trabajo manifiesta:

“Es que el grupo ha pasado por dos momentos: el primer momento que digamos que éramos un poco más integrados, éramos más allegados, teníamos salidas entonces nos íbamos para un pueblo y compartíamos muchas cosas más ... ahora el grupo está un poco más dividido, por esos grupos que les digo que se han formado entonces hay un grupo hacia un lado y hacia el otro, entonces ya las actividades como de integración no tenemos, tenemos actividades de grupo de investigación, cada 15 días nos encontramos y hacemos las labores que tenemos que hacer, cumplimos con nuestras responsabilidades pero ya no hay ese acercamiento que había antes que salíamos de la reunión y nos íbamos a tomar tinto, ya ahora salen de la reunión y muy poquitos se van a tomar tinto entonces ya es dos momentos que ha pasado el grupo”

Según Rodríguez (2005) la integración es uno de los procesos fundamentales de la relación entre el sujeto y el ambiente que lo rodea. El sujeto debe ser menos complejo y más selectivo en sus acciones para lograr una confluencia entre él y el ambiente en el que se desarrolla. Este mismo autor argumenta que:

“la Integración: evita que la fuerza centrífuga de la diferenciación despedace la organización en sub- organizaciones perdiendo la identidad del sistema organizacional como un todo. Se busca a través de la integración que todos

los subsistemas colaboren entre si y se complementen para cumplir con los fines organizacionales.”

Con esta definición se observa que este equipo de trabajo en particular posee manifestaciones que lo integran como la colaboración entre los miembros y la búsqueda del desarrollo profesional de cada uno. Sin embargo se podría trabajar en evitar un poco la creación e subgrupos que pueden poner en riesgo la consistencia del equipo.

6.7 Sentido de Pertenencia

Según autores citados anteriormente, el compromiso del empleado, en este caso del miembro del equipo se fortalece a medida que percibe cierto reconocimiento por parte de la organización (valoración de su trabajo y preocupación por su bienestar). Una vez los miembros identifican y reconocen estas actitudes por parte del equipo de trabajo, el individuo siente cierta “obligación” hacia la compañía, así se incrementa su compromiso y lealtad hacia la misma. En este sentido existe un vínculo entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional que percibe el empleado; a su vez todas las manifestaciones de apoyo percibidas por los sujetos del equipo de trabajo refuerzan el vínculo y aumentan el deseo de seguir perteneciendo a este equipo, sintiéndose cada vez más orgullosos de sus logros y de formar parte de este. Es decir, la obligación con el equipo de trabajo y el orgullo que sienten sus integrantes de pertenecer a este demuestran el sentido de pertenencia que allí se vive. La calidad académica del equipo, el nivel de sus integrantes y las actividades que realizan son aspectos que incrementan cada vez más este valor por el equipo de trabajo.

Según Dávila De León, C Y Jiménez, G (2014) el sentido de pertenencia explica la relación y vinculación afectiva y psicológica entre el sujeto y la organización. Históricamente el pertenecer a un sistema o grupo social es satisfacer una de las necesidades básicas humanas mencionadas al inicio de

la investigación como por ejemplo la afiliación. Estos mismos autores citando a Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema y Collier (1992):

“identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes; y la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al sistema, es decir, la experiencia de ajustarse o de ser congruente con otras personas, grupos o ambientes a través de características compartidas o complementarias”.

Es claro que aunque aún estos dos constructos (compromiso y sentido de pertenencia) no han sido profundamente investigados todo apunta a que están estrechamente ligados, en el caso de este equipo de investigación de una universidad de la ciudad de Medellín se observa su correlación, lo cual puede aportar a futuros estudios que vinculen estas dos variables. Teóricamente sus significados, alcances y beneficios son similares y aportan al constante vínculo entre los miembros del equipo y su organización como tal.

En cuanto al sentido de pertenencia, y el vínculo que sienten sus integrantes con el equipo al que pertenecen, las personas argumentaron la importancia que tiene para ellas trabajar en equipo y en este en particular, también cómo se sienten de pertenecer al equipo de investigación. Con respecto a esto el entrevistado 3 menciona que “Es indispensable porque tiene que ser en equipo, pues somos una sociedad de individuos pero tenemos que vivir con el otro siempre, y en este trabajo es fundamental la interdisciplinariedad que ayuda a comprender mucho las problemáticas que investigamos”. Sin lugar a dudas en este entorno comprenden y valoran el trabajo en equipo, desarrollar investigaciones constantes y participar en el proyecto personal de un compañero nos indican que el sentido de pertenencia está presente en cada uno de los miembros del equipo. Es claro que el sentido de

pertenencia contribuiría positivamente a la permanencia en el tiempo, constancia y baja rotación de sus integrantes.

7. CONCLUSIONES

Podemos concluir que el compromiso organizacional en sus tres dimensiones es un factor determinante del cual se desprenden diversas variables que enmarcan

teorías de estudio en las organizaciones como la motivación, la satisfacción laboral, el apoyo organizacional, el sentido de pertenencia, la rotación, entre otros.

El compromiso afectivo como tal se puede evidenciar mediante manifestaciones comportamentales que den cuenta de las variables anteriormente mencionadas.

Es claro que hasta ahora el vínculo entre el compromiso afectivo y las variables mencionadas anteriormente carece de evidencia científica y numérica que respalde dicha relación, sin embargo en este proyecto se contrastó teóricamente y se evidencia la correspondencia del compromiso afectivo con las diferentes categorías o variables.

Es importante tener en cuenta las variables estudiadas a lo largo de la investigación, pues sin lugar a dudas cada una tiene un impacto importante en las organizaciones y en los equipos que forman parte de ellas. La disposición para trabajar en equipo, esta fue la variable por la que primero se indago es claro que el individuo que cuenta con la disposición para trabajar en equipo es la persona que trabaja por un bien común y esta dispuesto tanto a recibir retroalimentación por parte de sus compañeros como a dar sus apreciaciones para el crecimiento profesional y personal de sus colegas. La adhesión al equipo de trabajo se refiere entonces a la continuidad y permanencia en la organización, siendo esta una forma de demostrar que hay conformidad con las ideas, objetivos y valores del equipo de trabajo. En este caso quedo claro que los integrantes del equipo de investigación están de acuerdo y quieren dar todo de sí para apoyar el desarrollo exitoso de las ideas y objetivos del equipo. Luego se indago por el reconocimiento que los integrantes de este equipo de investigación sienten por parte de sus compañeros, en esta variable hay una prevalencia en cuanto a la admiración o reconocimiento que perciben los miembros por parte de sus compañeros específicamente dentro del ámbito académico en el cual se desenvuelven. Ese reconocimiento que perciben los integrantes por parte de sus compañeros y de la comunidad académica está estrechamente relacionado con el apoyo por parte del equipo. Es claro que el compromiso del empleado se fortalece a medida que percibe cierto apoyo por parte de la organización que se manifiesta a través del reconocimiento que se puede

percibir a través de la valoración de su trabajo y preocupación por su bienestar. Es claro que todas las variables descritas anteriormente juegan un papel fundamental en la integración de la persona a su equipo de trabajo, pues en la medida en la que estén presentes variables como estas disposición, adhesión, reconocimiento y apoyo con y por parte del equipo de trabajo la integración se dará de manera espontánea y natural. La última variable indaga por el sentido de pertenencia que se desarrolla hacia el equipo de trabajo, es claro entonces que cuando los miembros identifican ciertas actitudes por parte del equipo de trabajo como el reconocimiento y el apoyo, el individuo siente un alto grado obligatoriedad hacia la el equipo, así se incrementa su compromiso y lealtad hacia él. En este sentido existe un vínculo entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional que percibe el empleado; a su vez todas las manifestaciones de apoyo percibidas por los sujetos del equipo de trabajo refuerzan el vínculo y aumentan el deseo de seguir perteneciendo a este equipo, sintiéndose cada vez más orgullosos de sus logros y de formar parte de este reforzando cada vez más su sentido de pertenencia.

Estudiar el compromiso afectivo será de gran utilidad para la organización, pues de esta manera se podrán conocer manifestaciones comportamentales de sus miembros y de esta forma contrarrestar y estudiar los comportamientos no favorables para la organización misma, así mismo reforzar e implementar los beneficiosos que trae consigo contar con miembros y colaboradores más comprometidos afectivamente. Se puede concluir que el compromiso es uno de los grandes aliados de las organizaciones en el siglo XXI, pues de este se dependen variables como las estudiadas a lo largo de esta investigación que tienen un impacto bastante importante en el bienestar y en la productividad de cualquier equipo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson
- DAVILA DE LEON, C y JIMENEZ, G. Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología* [online]. 2014, vol.32, n.2, pp. 271-302. ISSN 0254-9247.
- Descombe, M (2010). *The Good Research Guide*. New York: McGraw Hill.
- Galeano, M. (2011). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín. Fondo editorial Universidad EAFIT
- Gallardo, E & Triadó, X. (2007). Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿Acaso importan las actitudes?. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica*. Tomado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207502>
- Granel, C & Salvador, C. (1994). *De qué hablamos cuando hablamos de constructivismo*. Revista cuadernos de pedagogía. Barcelona
- Hernández, Bernardo, & Velasco-Mondragón, Héctor Eduardo. (2000). Encuestas transversales. *Salud Pública de México*, 42(5), 447-455. Retrieved September 16, 2014, from http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342000000500011&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S0036-36342000000500011.

- Johnson, R; Chang, C & Yang, L. (2010). Commitment and motivation at work: the relevance of employee identity and regulatory focus. *Academy of management review*. Vol 35. Pp 226- 245
- Krieger, M. (2001). *Sociología de las organizaciones, una introducción al comportamiento organizacional*. Buenos Aires. Pearson Education S.A.
- Landy, F &Conte, J. (2005). *Psicología Industrial Introducción a la psicología industrial y organizacional*. Mexico D.F. McGraw Hill/ InteramericanaEditores.
- Lee, J &Peccei, R. (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization- based self-esteem in the context of jon insecurity. *Journal of organizational behavior*. Vol 28. Pp 661-685.
- Maslow, A. 1991. *Motivación y personalidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- McClelland, D. 1989. *Estudio de la motivación humana*. Madrid. NARCEA S.A.
- Meyer, J P., Becker, T E. &Vandenberghe, C. (2010). Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991-1007.
- Molina, H. (2000). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Base de datos scielo. Tomado de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000200002&script=sci_arttext

- Nuñez A; Chiang M; Martin M; Salazar M. (2010) Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad.

- Palomo, M.T. (2000). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid. Esic Editorial.

- Peiró, José María. (2009). Introducción a la psicología del trabajo.

- Robbins, P. S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. Ed Pearson.

- Rodríguez, A; Zarco, V; González, J. M. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Rodríguez Mancilla, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (Vol. 10). Alfaomega. Ediciones Universidad Católica de Chile.

- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Editorial Deusto. Bilbao

- Sampieri, R; Collado, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. McGraw Hill

- Sampieri, R; Collado, C & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F. McGraw Hill

- Topa, G; Moriano, J; Morales, J & Moreno, A. (2010). Identificaciones múltiples y ciudadanía en el trabajo: mediación de las fuentes de apoyo social. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(3), 427-436. Recuperado el 04 de noviembre de 2015, de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000300007&lng=en&tlng=es. .

- Toro, F & Cabrera, H. (1990). *Motivación para el trabajo, conceptos, hechos y evidencias contemporáneos*. Cincel. Medellín

- Topa G; Moriano J; y Morales J. (2008). Identidad Social y Apoyo Percibido en las Organizaciones: Sus Efectos sobre las Conductas de Ciudadanía. *Interamerican Journal of Psychology*, Sin mes, 363-370.

- Toro, F. (1990). *Desempeño y productividad, Contribuciones de la psicología ocupacional*. Cincel. Medellín

- Toro, F. (2010). *Clima Organizacional*. Cincel. Medellín

- Vandenberghe, C; Michon, R; Tremblay, M; Bentein, K; Chebat, J &Fils, J. (2007). An examination of the role of perceived support and employee Commitment in Employee- Customer Encounters. *Journal of applied psychology*. Vol 92. 4. Pp 1177- 1187

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario Compromiso afectivo

Este cuestionario es con el fin de realizar un trabajo investigativo para la Tesis de grado, la cual hace parte de los requisitos de graduación del pregrado en psicología de la Universidad EAFIT. Consiste en un estudio sobre aspectos relacionados con el ámbito psicosocial del trabajo.

Se planea realizar un estudio sobre aspectos psicosociales del trabajo. Se busca estudiar el compromiso de los trabajadores con respecto a la organización y con respecto a su grupo de trabajo: algunos de sus antecedentes y consecuencias.

Las respuestas de los trabajadores **no** serán conocidas de manera individual sino de manera agregada.

Favor responder **rápidamente** y de forma **honest**a los siguientes enunciados, Indique en qué medida está de acuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala para todo el cuestionario. Favor revisar al final del cuestionario que ***todas las preguntas se encuentren resueltas.***

Como en el siguiente ejemplo, para cada enunciado usted deberá señalar **solo una opción**:

En qué medida está usted de acuerdo con la siguiente afirmación:

	Totalmente de acuerdo					
	De acuerdo					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Totalmente en desacuerdo					
1. Las empresas tienen una misión social	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>	5	

En esta sección encontrará una serie de afirmaciones que corresponden a su satisfacción en el trabajo.

	Totalmente de acuerdo					
	De acuerdo					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Totalmente en desacuerdo					
1. En general, estoy satisfecho con mi trabajo	1	2	3	4	5	
2. En términos generales, no me gusta mi trabajo	1	2	3	4	5	

3. En general, me gusta trabajar aquí	1	2	3	4	5
4. Me gusta venir a trabajar a esta organización	1	2	3	4	5

En esta sección encontrará una serie de afirmaciones que corresponden a su satisfacción con el grupo de trabajo.

	Totalmente de acuerdo				
	De acuerdo				
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
	En desacuerdo				
	Totalmente en desacuerdo				
5. Mi grupo de trabajo significa mucho para mí	1	2	3	4	5
6. Realmente siento un sentido de pertenencia hacia mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
7. Me siento orgulloso de ser un miembro de mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
8. No siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
9. No me siento como parte de la familia en mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
10. No me siento emocionalmente apegado a mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
11. No sería moralmente correcto para mí dejar mi grupo de trabajo en este momento	1	2	3	4	5
12. No sería moralmente correcto para mí dejar mi grupo de trabajo en este momento aunque sea una ventaja para mí	1	2	3	4	5
13. Creo que me sentiría culpable si dejo mi grupo de trabajo en este momento.	1	2	3	4	5
14. Siento que debería continuar trabajando para mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
15. Si me ofrecieran un trabajo con otro grupo de trabajo, no sentiría que fuera correcto abandonar mi actual grupo de trabajo	1	2	3	4	5
16. No abandonaría mi grupo de trabajo en este momento porque me siento obligado hacia alguno (os) de sus miembros	1	2	3	4	5
17. El cambio de grupo de trabajo requiere para mí ajustarme a nuevos hábitos para trabajar	1	2	3	4	5
18. El cambio de grupo de trabajo requiere para mí acostumbrarme a una nueva organización del trabajo	1	2	3	4	5

19. Si cambio de grupo de trabajo tendría que volver a adaptarme a nuevas normas correspondientes al nuevo grupo de trabajo	1	2	3	4	5
20. Cambiar de grupo de trabajo requeriría para mí un gran esfuerzo para adaptarme a una nueva manera de trabajar	1	2	3	4	5
21. Cambiar de grupo de trabajo requeriría para mí reorganizar la manera en la que trabajo	1	2	3	4	5
22. Estoy tan acostumbrado a trabajar con mi grupo de trabajo que sería muy difícil cambiar	1	2	3	4	5

¿Reconoce las siguientes acciones como tuyas?

	Totalmente de acuerdo				
	De acuerdo				
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
	En desacuerdo				
	Totalmente en desacuerdo				
23. Estoy dispuesto(a) a utilizar mi tiempo para ayudar los compañeros(as) que tienen problemas laborales	1	2	3	4	5
24. Adapto mi horario de trabajo para reemplazar a los compañeros(as) que deben ausentarse del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
25. Me tomo el tiempo de ayudar a los compañeros(as) que tienen problemas dentro y fuera del trabajo.	1	2	3	4	5
26. Ayudo a mis compañeros(as) con su trabajo	1	2	3	4	5