

EL COMPROMISO LABORAL: DISCURSOS EN LA ORGANIZACIÓN

María Claudia Peralta Gómez*, Ana María Santofimio**,
Viviana Segura**

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los discursos alrededor del constructo “compromiso laboral” en una empresa de telecomunicaciones. Se entrevistó a directivos y empleados pertenecientes a la organización: un grupo con menos de dieciocho meses de antigüedad en la empresa y otro con más de tres años. Se empleó el método cualitativo de Análisis del Discurso y la entrevista en profundidad, como instrumento que permitió recoger la información pertinente. Las entrevistas se codificaron en categorías para su posterior interpretación a través del Análisis del Discurso, según Potter y Wetherel, teniendo en cuenta la identificación

Fecha recibido: 5 de febrero de 2007
Fecha aceptación: 20 de abril de 2007

* Psicóloga. Master en Psicología Social Comunitaria. Docente Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana. Candidata a Doctorado en Psicología social, Universidad Autónoma de Barcelona.

Correspondencia: Avenida 19 N° 131-04 apto 401. Bogotá Colombia. *claudia.peralta@unisabana.edu.co*

** Auxiliares de investigación, Universidad de La Sabana.

de patrones de construcción y variabilidad así como la emergencia de repertorios interpretativos. Se retomaron seis repertorios interpretativos alrededor del compromiso laboral; de éstos se desprende que los discursos asociados con este concepto se encuentran estrechamente relacionados con la productividad de los trabajadores, con el control asociado a no criticar ni cuestionar y, por último, el ser percibido como no comprometido se convierte en amenaza que pone en riesgo su propia estabilidad laboral.

Palabras claves: Compromiso laboral, análisis del discurso, cambios en el trabajo.



Abstract

This research analyzes the discourse about “labor commitment” in a company of telecommunications. Members that belong to the organization were interviewed: two of operative level, two of tactical level and two of directive level, three of them with an experience in the company less than 18 months, and the other three with an experience over 3 years. For the recollected data, the qualitative method of discourse analysis, and interviewing were used, like instruments that allowed collecting pertinent information. The interviews were codified in categories for their later interpretation with the discourse analysis by Potter and Wetherel, considering the identification of construction patterns and variability as well as emergency of interpretative repertoires. Six repertoires were taken around the labor commitment, these, as its clear from the analysis of the data the discourse associated with this concept, are related closely with the productivity of the workers, with the control that pretends that personnel do not criticize or question. At last, it is known that a worker who has no commitment is exposed to and threat, putting its labor stability in risk.

Key words: Labor commitment, discourse analysis, job changes.

INTRODUCCIÓN

Colombia enfrenta profundas transformaciones en las relaciones laborales debidas a la aplicación, por más de una década, de políticas neoliberales. Situación que ubica el fenómeno del trabajo en un contexto de crisis política, económica y social, que se expresa en altos índices de desempleo, bajos salarios, declive del empleo asalariado, aumento del trabajo familiar no remunerado, del temporal y del parcial.

Así, la desocupación promedio en América Latina es de 10%, y en Colombia en marzo de 2006 la desocupación nacional fue de 11.3%. A pesar de que este índice ha disminuido en los últimos años, el trabajo de menor calidad o subempleo se mantiene en el 30.3%, y 58.8% de la población ocupada trabaja en el sector informal, según un estudio realizado por el Departamento Nacional de Estadística (*El Tiempo*, 2006).

En este orden de ideas, se han incrementado las presiones competitivas a nivel laboral, la naturaleza del trabajo se enfoca al corto plazo y a situaciones menos predecibles; los empleados permanecen corto tiempo en sus puestos de trabajo y no se les ofrecen garantías ni seguridad en el empleo ni desarrollo de carrera.

Para la Psicología Organizacional es motivo de preocupación la situación que enfrentan los trabajadores colombianos en este contexto, dominado por criterios de efectividad y eficiencia; situación que genera percepción de inseguridad frente a la permanencia en el empleo, a posibilidades futuras y a la propia supervivencia; al mismo tiempo que se les exigen altos grados de compromiso con la organización.

En la literatura científica, el modelo de compromiso laboral enfatiza la perspectiva del largo plazo, con grandes oportunidades de promoción y altos niveles de seguridad para los empleados, sin embargo, los cambios en el trabajo ilustran la necesidad de enfocarse en las experiencias y compromisos de los empleados y los discursos que este concepto adquiere en la cotidianidad laboral (Millward & Brewerton, 2001). Por lo tanto, se propone la pregunta respecto a los discursos que construyen los directivos y empleados de una organización con relación al compromiso laboral.

Como referente teórico para el estudio del compromiso laboral se parte del enfoque socioconstruccionista, el cual procura una visión comprensiva de la realidad y postula el lenguaje como constituyente de la acción social. El socioconstruccionismo (Gergen, 1996) propone el paso de una Psicología moderna occidental, predominante en el siglo XX, a una Psicología postmoderna y postoccidental. En la visión de la postmodernidad, la Psicología da un giro de la racionalidad individual a la comunal, en la cual el individuo se encuentra inmerso y precedido por un sistema y una forma de vida cultural. Se entiende el lenguaje como acción, como sistema en sí mismo, que precede y sobrevive al individuo. El lenguaje es inherente al intercambio humano, a la acción cultural. Según Wittgenstein (citado por Gergen, 1996), el lenguaje adquiere significado al interior de formas organizadas de interacción, en la acción. Así, hacer ciencia no es reflejar la realidad sino participar activamente dentro de la cultura.

En razón a que nada existe sin un texto discursivo, en el lenguaje debemos centrar la reflexión psicológica, para así desplegar su proceso constructivo. Las narraciones no transmiten o reflejan verdades, al contrario, se construye la verdad a partir de los diferentes discursos dentro de un contexto. Por esto, las prácticas definen conceptos (Johnson & Cassell, 2001).

Estimar las formas existentes de discurso consiste en evaluar las pausas de vida cultural (Gergen, 1996). Estudiar los discursos acerca del compromiso laboral permite dar cuenta de procesos culturales y de prácticas al interior de la organización empresarial.

Abordar la producción discursiva de la realidad, cuyo estudio desde la psicología social y del trabajo interesa especialmente, requiere incluir las condiciones objetivas y materiales, así como los efectos que ellas tienen en la vida de las personas, por ser inherentes a las producciones simbólicas. De igual forma, la pregunta por los discursos acerca del compromiso y sus prácticas culturales resulta pertinente en un momento en que las condiciones laborales generan conflictos.

El compromiso laboral no se puede estudiar en una organización particular sin tener en cuenta los factores contextuales y discursivos

que están permeando a las empresas colombianas. Por eso, resulta importante abordar factores como la Globalización, el Neoliberalismo y los cambios en el significado del trabajo, así como el concepto de cultura organizacional.

El término “globalización” comenzó a popularizarse a partir de los años sesenta al reconocerse el acercamiento entre las diferentes naciones a través de las transformaciones comunicacionales y tecnológicas, para conformar una comunidad mundial (Fazio, 2000). La globalización, como proceso de integración entre diferentes sectores de la sociedad, ha generado la caída de barreras aduaneras, la formación de bloques económicos, el incremento en la velocidad de las comunicaciones, los cambios tecnológicos y el flujo de capitales internacionales (Bass, 1999).

Al mismo tiempo, la globalización ha dado origen a un mundo único, injusto y antagonico que ha producido desigualdades, desequilibrios y, en general, crecimiento de los países fuertes e industrializados dejando de lado a los países de la periferia. Por estas razones, se cuestionan los beneficios de la globalización y se propone un mayor compromiso social de la misma, entendiendo que el bienestar es diferente para cada cultura, y crear oportunidades para que cada país pueda definir y acceder a su propio bienestar (Cortina, 1998; Santos, 1998; Sen, 2002).

Unido al concepto de globalización se halla el de neoliberalismo. Concepto construido a partir de los postulados económicos liberales de Adam Smith, que señalan que los individuos actúan primariamente por su propio interés, estableciendo un orden natural en el mundo que regula los procesos de intercambio y de competencia. El neoliberalismo busca el funcionamiento flexible del mercado, eliminando los obstáculos para la libre competencia y resalta la teoría del libre cambio y la concepción del mundo como mercado, en donde todos compiten en condiciones de igualdad y según sus posibilidades (Parra, 1996).

Los postulados neoliberales que circulan en los espacios laborales se pueden resumir en individualismo: los trabajadores buscan sus propios intereses y dejan de lado el actor social, el cual sólo es reconocido en términos de utilidad y de funcionalidad dentro de un sistema capitalista;

la homogeneización: pretende igualar a todos los individuos dentro del mismo esquema; la globalización: como ya se explicó, pretende extender las relaciones sociales y económicas a nivel mundial; la competitividad: busca el éxito de manera individual, olvidando las relaciones de pertenencia a un sistema social complejo, a una cultura y a unos valores, y que las personas se construyen en relación; y, por último, la privatización: aspecto que pretende reconstruir lo económico, convirtiendo toda institución social en una empresa donde los derechos de los ciudadanos se transforman en productos del mercado (Rodríguez y col., 2000).

Actualmente y frente a estos postulados neoliberales se cuestionan las ventajas del mercado, pues el impulso de la competencia personal se ha dejado llevar por el poder de los monopolios internacionales en el dominio de los mercados, las privatizaciones han posibilitado grandes conglomerados, no se ha garantizado el crecimiento ni la estabilidad económica y los efectos sociales de aumento de la pobreza han sido significativos.

Así, el discurso económico cobra vigencia en la valoración de la productividad y del capital y se manifiesta en cambios en las relaciones laborales y en las prácticas culturales de las empresas. Cambios que se manifiestan en:

- Conversión de la clase obrera en simple fuerza de trabajo, debido, entre otras cosas, a la flexibilización y precarización laboral y salarial, vista en el incremento de contratos de trabajo a término fijo o temporales y, por lo tanto, en la disminución de los trabajos a término indefinido (Santos, 1998).
- Concepción de “falso trabajo independiente”: las personas realizan su trabajo sin ninguna seguridad; se generaliza la subcontratación de la mano de obra y el trabajo a domicilio; y se feminiza la mano de obra laboral por la que se paga menores salarios. Se genera así el síndrome de la inseguridad y de la competencia y, por lo tanto, la neutralización política de los trabajadores (Antunes, 2000).
- Incremento del número de asalariados en el sector servicios, lo que no implica mayor desarrollo de los países, porque no va asociado con

el desarrollo de la productividad, debido a que este sector no tiene capital autónomo (Santos, 1998).

- Se apela a los principios comunitarios de solidaridad, participación y autogobierno para transferir los servicios de seguridad social a las empresas privadas. Por esta razón se ha generado una clase de trabajadores más heterogénea, más diversa y compleja, con dificultad para lograr identidad, en la cual el capital afecta la relación social por la naturaleza implícita de las relaciones capital-trabajo (Antunes, 2000).

En el ámbito de las organizaciones, éstas se transforman y se enfocan en pocos niveles gerenciales y en compañías más pequeñas. Se establecen acuerdos laborales con énfasis en ventajas competitivas, orientados al mercado y a la flexibilidad; se produce movilidad ocupacional y redefinición de relaciones laborales: trabajos a término fijo, de medio tiempo y subcontratación, y cambios en el contrato psicológico: de contratos basados en seguridad y lealtad, a contratos basados en desarrollo y oportunidades (Blanch, 2003; Roe & Van den Berg, 2003).

Asociado a estos discursos dominantes se han producido cambios en los conceptos y en los significados acerca del trabajo. La categoría “trabajo” es entendida como concepto multidimensional, complejo y desafiante, abordado desde diferentes posiciones teóricas y disciplinares.

Medá (1995) entiende el trabajo por como el desempeño de múltiples actividades en un ambiente y tiempo determinados, que conlleva diferentes percepciones del ser humano, a nivel individual y social.

Desde una visión cognitiva, el significado del trabajo se entiende como el conjunto de creencias, valores y actitudes de las personas hacia el trabajo; se aprende con las experiencias y durante el proceso de socialización, experiencias que varían según las situaciones específicas del contexto laboral y organizacional (Silla, Gracia & Peiró, 2005).

En la mentalidad moderna industrial, el trabajo es entendido como fenómeno cultural y como factor clave de la experiencia humana. Tam-

bién como medio para satisfacer necesidades materiales y como patrón regulador del intercambio de bienes y servicios. Así, en su dimensión económica, el trabajo forma parte importante del proceso productivo en el que se proveen bienes y servicios que contribuyen al crecimiento de la sociedad y en el que el individuo, en la medida en que cuente con un trabajo, pasa a formar parte del sistema, realizando su labor a cambio de un salario o remuneración que le permite satisfacer sus necesidades. Así entendido, el trabajo cumple la función de proveedor de bienes y servicios y posibilita el mantenimiento y la supervivencia de las personas y las familias. Cumple una función económica primordial, en que se generan percepciones de utilidad y participación en la sociedad (Álvaro, 1992; Blanch, 2003).

En este sentido, el trabajo en el mundo actual es considerado como un proceso de carácter productivo y creativo, en el que el ser humano hace uso de técnicas, herramientas, instrumentos e informaciones para obtener y producir bienes, productos y servicios. A cambio de esta actividad recibe recompensas que pueden ser tanto materiales como psicológicas y sociales (Peiró & Prieto, 1996).

Sin embargo, en la realidad cotidiana del trabajador colombiano, y como respuesta a los cambios en el contexto laboral, por las razones explicadas, así como por las variaciones demográficas, las organizaciones colombianas, grandes o pequeñas, han experimentado cambios y sus relaciones han sido afectadas, por lo cual han modificado los discursos acerca del compromiso laboral asociándolo al aspecto productivo del trabajador.

Se podría pensar que en consideración a estas nuevas relaciones laborales se hace necesario reexaminar el concepto de compromiso desde otra perspectiva, en la que se ponga en escena un orden simbólico, desde el cual se crean espacios para la construcción de cultura. En este orden simbólico, el estudio de la cultura organizacional se constituye en una forma de acercamiento a las empresas, que no se reduce a lo tecnológico o lo formal, sino que se amplía a las unidades lingüísticas compartidas y a los discursos que se construyen en ella.

La Cultura organizacional es entendida como el espacio de construcción de sentidos en el que se comparten valores, relaciones, discursos, formas de apropiación de lo físico, y que mediatiza la construcción intersubjetiva de identidades de manera múltiple, variada y en constante fluctuación (Peralta, 2004). La cultura organizacional se reconoce como fragmentada, lo cual da cabida a la multiplicidad y a los conflictos (Martín, en Hatch, 1997).

De esta manera, en el contexto específico de la cultura organizacional, atravesada por los contextos macro y socioeconómicos descritos, se estudia el compromiso laboral como discurso en la empresa.

El concepto de “compromiso laboral” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Alvarez de Mon et al., 2001).

Harter, Schmidt y Hayes (2002) consideran que el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción se relaciona, a su vez, con compromiso organizacional y con la rotación del personal (Porter, Steers, Modway & Boulian, 1974).

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso laboral está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente. El *compromiso afectivo* se refiere a la asociación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea. El *compromiso de seguimiento* o *de continuidad* se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los empleados permanecen porque consideran que necesitan el empleo. Finalmente, el *compromiso normativo* se asocia con el sentimiento de obligación, debido a lo cual los empleados sienten que deben permanecer en la organización. Los autores sugieren que los individuos pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables.

En el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante (Cáceres, 2000).

Harter, Schmidt y Hayes (2002) agregan que con relación al compromiso laboral se requiere entender las percepciones del empleado sobre sí mismo, su trabajo y su organización. Sin embargo, añaden, esta comprensión es demasiado general para ser aplicada fácilmente en la práctica porque existe una distancia entre ella y las experiencias del día a día de los trabajadores en su situación de trabajo; entonces proponen abordarla de manera más cotidiana.

En las conceptualizaciones estudiadas por Harter, Schmidt y Hayes (2002) se señala que el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse.

Así entendido, el concepto de compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, debido al interés por entender qué retiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; así mismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros (Conway, 2004).

En este estudio se entiende el concepto de compromiso laboral como una construcción social; como acuerdos que se realizan para interpretar la realidad en las organizaciones empresariales, así como explicaciones de hechos que se construyen a partir de una variedad de recursos lingüísticos preexistentes. La idea de creación implica una selección activa, es decir que algunos recursos son incluidos y otros se omiten. La noción de construcción señala que las versiones de los conceptos tienen consecuencias reales importantes (Potter & Wetherell, 1987, citados por Gaitán, 1994).

El compromiso laboral, como constructo, se elabora en espacios relacionales, en los que se tiene en cuenta el contexto, la historia y su construcción a partir del lenguaje como acción que crea y recrea prácticas culturales.

De esta manera, el compromiso laboral es entendido como construcción social; construcción que según Marín (2001) señala la interrelación permanente entre las prácticas laborales que promueven, limitan o impiden las estructuras objetivas de poder y las configuraciones simbólicas que de ella hacen los actores sociales.

En este trabajo se aborda el compromiso laboral en una organización específica, como discursos que se construyen dentro de un contexto cultural y como formas de conocer las pautas y prácticas culturales. Se estudia desde tres componentes discursivos: la identificación, entendida como apropiación de objetivos y valores de la organización; el involucramiento o inmersión psicológica en las actividades del propio trabajo; y la lealtad o expresión de unión y afecto hacia la organización (Alvarez de Mon et al., 2001).

En este orden de ideas, el compromiso organizacional se analiza desde diferentes perspectivas, y ha llegado a ser un acuerdo lingüístico que se da en contextos mundiales que permean las organizaciones, las concepciones de trabajo y de trabajador y la cultura de las empresas.

Justamente por esto resulta interesante investigar acerca de los repertorios y los discursos que se construyen en la organización empresarial con relación al compromiso laboral y sus implicaciones en las prácticas laborales.

MÉTODO

Este trabajo se realizó con base en la investigación cualitativa, con objeto de aproximarnos globalmente a las situaciones sociales, explorarlas y entenderlas de manera inductiva, a partir de las informaciones que suministraron las personas.

Para el análisis de la información se utilizó el Análisis del Discurso, que se enfoca en el estudio de intercambios lingüísticos y permite rescatar la construcción de realidades y conocimientos en los diferentes ámbitos sociales, como acciones discursivas. Los pasos del análisis del discurso se resumen en: preguntas de investigación, selección de la muestra, recolección de registros, entrevistas, transcripción, codificación, análisis, validación, informe y aplicación (Potter & Wetherel, 1996).

Técnica de recolección de información

Como instrumento útil para indagar un problema y comprenderlo tal como es conceptualizado por los sujetos, se utilizó la entrevista cualitativa en profundidad, basada en categorías de análisis definidas como soporte al guión de la entrevista. Así, para dar cabida a los aspectos más relevantes y comunes a los discursos de la empresa con relación al compromiso organizacional, se definieron las categorías de Identificación, Involucramiento y Lealtad, referidas al compromiso laboral.

Participantes

Se seleccionó a seis personas pertenecientes a una empresa de telecomunicaciones: Dos de nivel jerárquico directivo en la organización, dos de nivel estratégico y dos de nivel táctico. Tres de ellas con menos de dieciocho meses de antigüedad en la empresa y tres con más de tres años. Todas con contrato laboral a término indefinido.

En el análisis del discurso, el éxito de una investigación no depende del tamaño de la muestra, debido a que el interés no es el de generalizar, sino comprender un determinado fenómeno dentro de un contexto específico. El éxito de la investigación depende del impacto de los resultados en la población objeto de estudio.

Procedimiento

Una vez establecidos y explicados los objetivos en la organización empresarial, se realizaron las entrevistas a profundidad. La información obtenida fue grabada, previo consentimiento de los participantes. Los

relatos obtenidos en las entrevistas fueron transcritos en su totalidad, de manera que se facilitó su codificación y análisis. La información obtenida se organizó en matrices que permitieron vislumbrar categorías emergentes en el relato, es decir, repertorios interpretativos: nuevas formas de clasificación de la información según los resultados obtenidos y según su persistencia para el análisis.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Aunque no existe un método específico para realizar el análisis del discurso, es posible identificar fases que permiten construir interpretaciones de manera que la información cobre sentido dentro del contexto general del trabajo. La primera fase consiste en identificar patrones de información. Estos patrones pueden ser de dos clases: de variabilidad, es decir, diferencias o contradicciones encontradas en el contenido de las entrevistas, o de consistencia, en referencia a la identificación de características o aspectos compartidos en los diferentes relatos. La segunda fase del análisis se concentra en la dimensión funcional y constructiva del discurso. Esta fase permite elaborar hipótesis acerca de la función que cumplen ciertos repertorios interpretativos, su origen y la forma como han sido construidos, e identificando evidencias lingüísticas presentes en la organización empresarial. El análisis del discurso se interesa en los detalles de los pasajes del discurso, aun en lo fragmentado y contradictorio y en lo que está dicho o escrito (Potter & Wetherell, 1987).

Repertorios interpretativos

A través de las diferentes entrevistas, y después de analizar la información, se pudieron identificar seis repertorios interpretativos referentes al “compromiso”. Repertorios que permiten comprender el significado del concepto para los trabajadores y para la empresa.

1. Compromiso como lealtad de los trabajadores hacia la organización.

Surge la lealtad como característica que debe sobresalir en los trabajadores como demostración de su compromiso. Al respecto señalaron: “*Compromiso*

para mí significa lealtad"; *"Es importante para mí como gerente tener colaboradores, colegas y jefes leales y para mí ser leal..."*; *"sí, totalmente. Creo que si uno está trabajando para una empresa debe ser totalmente leal"*; *"El día en que yo no me sienta capaz de ser leal a la compañía ese día renuncio"*; *"Yo pienso que si uno no está identificado con eso no podría trabajar acá"*.

- a) Es evidente que tanto las personas como la organización se construyen y se identifican como leales, aspecto necesario para formar parte de la compañía. Este repertorio está fuertemente arraigado en la empresa, pero son las afirmaciones de los directivos las que más enfatizan en el mismo: *"Como una no puede ser medianamente nada, tú no puedes ser medianamente leal, o tú eres leal o no eres leal"*; *"Por ejemplo, un error de operación es manejable, pero un error en lealtad, honestidad o que yo, como empleado, por perezoso no hice o saque información y la suministre a otra parte; esas cosas son imperdonables"*.
- b) Las personas perciben la lealtad como una fuerte exigencia de cumplimiento, por parte de la empresa, dentro de parámetros claramente definidos: *"Tú ya sabes que hay parámetros establecidos y que de una u otra forma los tienes que cumplir..."*; *"Y son valores que son fáciles de cumplir; no te están pidiendo nada difícil sino es como mucho respeto y honestidad, es chévere"*.
- c) Así mismo, la lealtad se percibe como facilitadora del trabajo en equipo: *"Porque en la medida en que sean leales, primero a la compañía, ¿no?, puede generar mayor confianza y sinergia para trabajar en equipo"*. Este repertorio construye personas que muestran interés, dedicación, buena voluntad, actitud de servicio y buena disposición para realizar su trabajo, cumpliendo una función en el logro de los objetivos de la organización: *"El primer significado de la palabra compromiso es el trabajo en equipo. Tú no puedes esperar a hacer tus cosas y salir tú adelante sin que el resto de personas que hacen lo mismo que tú logren también el objetivo principal"*.
- d) A su vez, el compromiso como lealtad está asociado con representar a la compañía, hablar bien de ella, ser transparentes en el manejo de la información y al realizar negocios y no criticar las decisiones de los

directivos: *“Yo he visto personas que les preguntan por la compañía y dicen: no, eso no sirve; yo tengo que ser leal a la compañía, y si yo pienso que mi compañía está fallando, yo tengo que hacerlo saber a nivel interno para que lo cambie. Uno no puede criticar, porque no estaría éticamente correcto”*. De esta manera, la función que parece ejercer este repertorio de lealtad en la compañía es también la de mantener la imagen corporativa: *“Enfatizo en algo muy importante que es la venta en la compañía; ésta es una empresa que se mueve por la colocación de unidades y el comercio, y se debe ser transparente en la venta con el cliente, en la información que se le da al cliente”*.

- e) Al mismo tiempo, el compromiso como lealtad puede estar entendiéndose como no criticar, ni cuestionar y obedecer a sus superiores: *“Yo pienso que mientras la gente no tenga esa piedrita en el zapato es capaz de hablar y de mantener la lealtad, cierta lealtad; yo me imagino que la lealtad que uno espera hacia la empresa y hacia uno como jefe, como colega o como compañera”*. En la medida en que las personas no manifiestan inconformidad en la empresa, y se les brinda confianza, son capaces de conservar su lealtad; Por otra parte, la lealtad se constituye en un valor con una función de control, influye en que los trabajadores no cuestionen, no critiquen y obedezcan.
- f) El compromiso también es entendido como el cumplimiento del código de ética: *“Acogiéndose al código de ética y de ahí desarrollando sus actividades, o sea, eso para mí es un compromiso”*; *“... que yo efectivamente cumpla con mis deberes, mis responsabilidades, bajo los parámetros que me define el código de ética de la empresa”*; *“...con la ética, la honestidad, con querer siempre la satisfacción mutua, o sea, los clientes y la de la empresa”*.

Para ser un buen trabajador es necesario que la persona cumpla con este requisito. Este repertorio está muy ligado con el repertorio de compromiso como lealtad: *“Total, para mí la lealtad y la ética es básica; sin eso puede ser el empleado superestrella, aunque sin eso no sé cómo lo podría hacer, pero pues ni habría nada”*.

El código de ética propende por un comportamiento coherente dentro y fuera de la empresa: *“Obviamente, puede haber una persona*

que tenga un excelente comportamiento en la empresa, ah, pero afuera..., pues se debe ser transparente en todo sentido”.

- g) Los trabajadores construyen este repertorio de lealtad en situaciones en que se sienten contentos y trabajando a gusto: *“Si me siento a gusto, voy con los objetivos de la compañía y le estoy siendo leal a la compañía”.*

La función que cumple este repertorio interpretativo es apoyar un desempeño ético y responsable de la compañía y de las personas que en ella laboran, al mismo tiempo que se usa como control de las actividades que se desarrollan en la misma, en razón a que se vincula con parámetros claramente establecidos.

2. Compromiso como eficiencia

- a) Una persona demuestra estar comprometida cuando produce resultados concretos y contribuye al progreso de la organización: *“Y que los resultados sean los que la compañía espera y sirvan para su posicionamiento”;* *“...Con los resultados, con los resultados que cada uno entrega en su gestión”.* En esta medida, este repertorio se asocia con mayores exigencias en el cumplimiento de las funciones y de los resultados. *“Hacer las tareas que me designen bien, no sólo quedarme con lo que me toca hacer sino hacer más de lo que pueda...”;* *“Aportar ideas que puedan ayudar a mejorar los procesos, la proyección ante los clientes, todo lo que nos pueda ayudar a avanzar; no sólo limitarme a mis tareas, sino lo que pueda ver que se pueda mejorar también”.*
- b) También suele considerarse comprometido a aquel que participa y propone nuevas ideas o proyectos: *“Me gusta siempre estar en todos los proyectos y mirar cómo se pueden organizar y mejorar”.* Es la persona que siempre está dispuesta a dar lo mejor de sí, a hacer las cosas siempre bien y a realizar su trabajo con verdadero interés: *“Yo estoy aquí porque soy así, yo estoy aquí porque me gusta hacer mis cosas bien, porque le pongo interés a mi trabajo”.*

Por lo tanto, a mayores realizaciones para cumplir las metas propuestas por la organización, más se evalúa su nivel de compromiso.

- c) Igualmente, el compromiso se asocia al trabajo de calidad y sin errores: *“El compromiso no es cumplir un horario y unos parámetros sino hacer las cosas tan bien que no se tengan que hacer nuevamente después, eso es el compromiso para mí”*. De esta manera, se hace visible que la idea de compromiso como eficiencia se encuentra interiorizada en los empleados y en los directivos de forma similar: *“Que finalmente se ejecuten las funciones que uno les asigna; digamos, la responsabilidad de uno es delegar funciones que vayan encaminadas hacia el logro de los objetivos de la compañía”*; es decir, producir resultados.
- d) Al analizar los datos se encuentran referencias al compromiso como una disposición o actitud de servicio ante las distintas situaciones del ambiente laboral: *“Estar pendiente de todas las labores que tengo que cumplir”*; *“Trato de estar muy pendiente no sólo de mi trabajo sino también de mis compañeros, de mi grupo como tal”*; *“Compromiso es estar al cien por ciento con alguien o con algo y realizar lo necesario para que eso se dé”*. Es decir, para estas personas, alguien comprometido es aquel que sabe dónde y cuándo colaborar, y se muestra dispuesto a aportar cuando sea necesario.
- e) El compromiso como eficiencia genera mecanismos de control entre jefes, trabajadores y compañeros en relación con el cumplimiento de metas, tareas asignadas y objetivos propuestos. Para un directivo, el compromiso es: *“Que finalmente se ejecuten las funciones que uno les asigna; digamos, la responsabilidad de uno es delegar funciones que vayan encaminadas hacia el logro de los objetivos de la compañía”*.

Con relación al compromiso, se puede evaluar quiénes están comprometidos con la organización y quiénes no: *“Yo sé que las personas saben quiénes están comprometidos y quiénes no tienen la capacidad para comprometerse”*.

Por esto, el compromiso asociado a los resultados genera el temor de ser calificado como poco comprometido con la empresa, pues se asocia a no ser eficiente, razón por la cual este repertorio se construye como mecanismo de control y autocontrol.

3. Compromiso como tiempo invertido en el trabajo

“Cuando yo empecé en tesorería y la operación era muy grande y mi trabajo era muy pesado, yo me quedaba hasta las 11, 12 de la noche, y no porque mi jefe me lo pidiera sino porque yo sabía que había cosas que se debían hacer y era mi primer trabajo y oportunidad para hacer algo diferente”; “Me parece que hice bastante en ese cargo, aprendí muchísimo, tuve que trasnochar porque toda eso era manual”; “Así toque trabajar más, no importa; hacer lo mejor que uno pueda para que la empresa pueda salir adelante”.

Según esto, el factor tiempo resulta de gran importancia para determinar el grado de compromiso de las personas. Lo contradictorio del asunto es que los directivos explican que el hecho de trabajar más horas de las comúnmente establecidas no es responsabilidad de la organización sino de cada quien, como consecuencia de su organización y distribución del tiempo: *“Yo creo que la organización no ha generado que nosotros trabajemos más, yo pienso que nosotros por falta de planeación, ese tipo de cosas así, entonces yo pienso que eso es parte de nosotros y no de la organización”; “...entonces por eso te digo, si nosotros dejamos que lo importante se vuelva urgente estamos sobados”.*

Este patrón de variabilidad da cabida a la función del repertorio asociar el tiempo extra de los trabajadores con decisiones de ellos y no de la empresa; esto evita cuestionar el exceso de trabajo, o plantearse la necesidad de contratar más personal: *“...Pues a veces, obviamente, si es un sábado o un fin de semana o un puente que ellos tienen algo que hacer, como todos programamos, pues genera un poco de choque al principio, pero por eso te digo, primero les explico el motivo de por qué hay que hacerlo {trabajar} para que ellos entiendan”.*

El compromiso como dedicación en tiempo es un repertorio interiorizado en las personas de la empresa que no cuestionan las excesivas jornadas de trabajo.

4. Compromiso como agradecimiento

Otra forma de entender el compromiso es como gratitud, en respuesta a las oportunidades de aprendizaje y crecimiento que ofrece la organización,

o por el simple hecho de haber sido seleccionados para trabajar en la empresa: *“Entonces es también adquirir el compromiso, y si la empresa te da la oportunidad de trabajar aquí y de aprender cosas nuevas, tratemos nosotros como empleados de dar lo mejor, así toque que(sic) trabajar más no importa, hacer lo mejor que uno pueda para que la empresa pueda salir adelante”; “Y diga, oiga, me están dando tantas cosas que yo, todos los beneficios que estoy teniendo a través de la empresa, pues yo también tengo que adquirir un compromiso y hacer las cosas mejor”*.

Las personas se construyen en el agradecimiento. La función que cumple este repertorio es la realización de su trabajo sin mayor cuestionamiento y demostrando su gratitud a la organización: *“Personalmente he crecido muchísimo. Cómo no voy a estar comprometido con la compañía”*.

Las directivas esperan valoración de las oportunidades dadas. Al respecto una de ellas manifestó: *“Yo creo que hay muchas actividades, desafortunadamente no todo el mundo las valora, pero yo creo que hay muchas actividades que nos ayudan a generar más compromiso, que si no las tuviéramos estoy segura de que harían mucha falta”*. La organización está esperando que sus empleados den lo mejor de sí mismos y al mismo tiempo se muestren agradecidos.

5. Compromiso como expectativa de reconocimiento

- a) La mayoría de los trabajadores manifestaron que sus jefes no les reconocen el buen desempeño y, en cambio, sí se manifiestan negativamente ante los errores: *“Reconocimiento y motivación, porque uno muchas veces sabe que en otros departamentos dan un bono, reconocimiento al que mejor sirvió al cliente, algo así. En el mío sí nos felicitan pero no hay un reconocimiento más personalizado”; “Cuando tú la embarras te dicen: ‘ab, usted la embarró en esto, tatata’, pero cuando tú haces las cosas bien no te dicen: ‘oiga, pues chévere tal, esto’. Entonces sería bueno que no sólo nos dijeran las cosas malas sino también las cosas buenas”*.

Según algunos trabajadores, ellos nunca han recibido un reconocimiento por parte de su jefe: *“Muchas veces la compañía no te dice: tú estás comprometido con la compañía o qué bien estás haciendo tus cosas o*

sigue así; de la compañía, de mi parte, nunca lo he sentido". Así mismo, los directivos afirman la importancia que tiene este reconocimiento para sus empleados: *"Velar por lo que se está haciendo; porque cada quien sienta que sus esfuerzos son reconocidos"*.

- b) La expectativa de reconocimiento también es interpretada por los trabajadores como la posibilidad de ser tenidos en cuenta ante oportunidades de ascenso dentro de la empresa y que la ésta los tenga en cuenta para la promoción antes de contratar personal externo: *"La idea es que se fijen en darnos oportunidades, no sólo que te dejen en tu puesto y ya"*; *"La idea es que se fijen que si uno tiene, digamos, cualidades específicas, lo ayuden a uno a escalar y a hacer carrera profesional y no sólo dejarlo en el puesto"*.

Según los trabajadores, sería de gran importancia que la empresa se fijara en ellos para promoverlos, con el fin de que sus habilidades y capacidades sigan creciendo dentro de la empresa: *"Es chévere que los jefes se fijen en eso y que antes de buscar una persona para una vacante afuera, busquen en la gente que está dentro, que le enseñen a uno, que lo capaciten bien y que tengan un buen trato con uno"*.

No obtener la promoción interna genera interés por buscar oportunidades en otras empresas: *"Yo creo que ya conseguí muchísimo en esta compañía, no es que sea conformista; obviamente tú te das cuenta que llega un momento es que de pronto llegar más arriba es más complicado, y me pasa en este momento eso"*; *"En otra compañía creo que las posibilidades de ocupar un cargo más alto es más alto, pero acá, creo que es muy difícil"*. O emplear sus conocimientos en una empresa de su propiedad: *"Pues yo quiero ser algún día la dueña y señora de una empresa de servicios, pues con todos los principios que he aprendido aquí en la organización poderlo transmitir a las personas que van a trabajar conmigo"*.

También surge la variabilidad cuando se expresa que la empresa sí tiene en cuenta a los trabajadores para las vacantes que se han presentado dentro de ésta: *"Yo entré, entré de auxiliar y una compañera se fue y yo entré a la oficina de mi jefe y le dije: 'Marcela, yo quiero ser analista'. Y ella me dijo que listo: 'pásate, porque tú tienes"*

las capacidades'. Yo le había demostrado que era pila, juiciosa, y me dio la oportunidad. Me siento bien y he recibido buenos comentarios de mis jefes".

Para los empleados es importante poder escender dentro de la empresa, ocupar mejores cargos y demostrar sus capacidades. Así como ellos creen demostrar su compromiso, esperan que la organización los tenga en cuenta.

- c) Al mismo tiempo, algunos trabajadores consideran que es reconocimiento el simple hecho de permitirles tener trabajo: *"La verdad, yo siento que parte de ese reconocimiento es estar dentro de la compañía después de seis años"; "Yo sé que si estoy acá es porque el reconocimiento que me han dado es un incentivo a: 'Oiga, está haciendo las cosas bien, la compañía lo necesita'"*. De esta misma forma se manifestó uno de los directivos: *"El reconocimiento es esa posición que ellos han logrado dentro de la organización"*.
- d) En este repertorio se recogen las afirmaciones de los directivos en relación con las demostraciones del compromiso de la empresa con sus empleados, para lo cual señalan diferentes actividades que se programan y propuestas para el mejoramiento de los trabajadores: *"Se les brinda la oportunidad de participar en diferentes cosas. Nosotros hemos tomado algunas tareas de otras áreas que revisten gran importancia para la organización y es como parte de ese reconocimiento"*.

Para uno de los directivos el compromiso laboral es: *"Una buena guía, una buena dirección, tener objetivos muy claros, tener estabilidad, ser constantes; no sólo para ellos como empleados, sino en los objetivos que existen, porque cambian constantemente; y tener definitivamente apoyo y reconocimiento"*.

Otra de las manifestaciones de parte de la empresa hacia los trabajadores es la organización de actividades de integración. Esto se plantea como: *"La compañía se ha preocupado mucho en temas como la gimnasia. Yo personalmente confieso que era escéptica en el tema; pero son diez minutos dos veces a la semana en que la gente hace la gimnasia, hay un compartir y relajamiento entre todo el estrés que se maneja en las*

labores diarias". Con lo anterior, tanto la empresa como el trabajo son significados como estresantes, lo cual se trata de solucionar con acciones de mejoramiento, sin cuestionar el ambiente de trabajo.

Por último, en la empresa se emprenden otras actividades para mejorar el desempeño laboral y la integración: *"Entonces son cosas que ayudan para que la gente se vaya acercando, integrando para que haya más compañerismo, en ese sentido. Yo pienso que estas cosas ayudan y contribuyen a que haya un mejor ambiente"*.

6. Compromiso como expectativa de un trato más humano

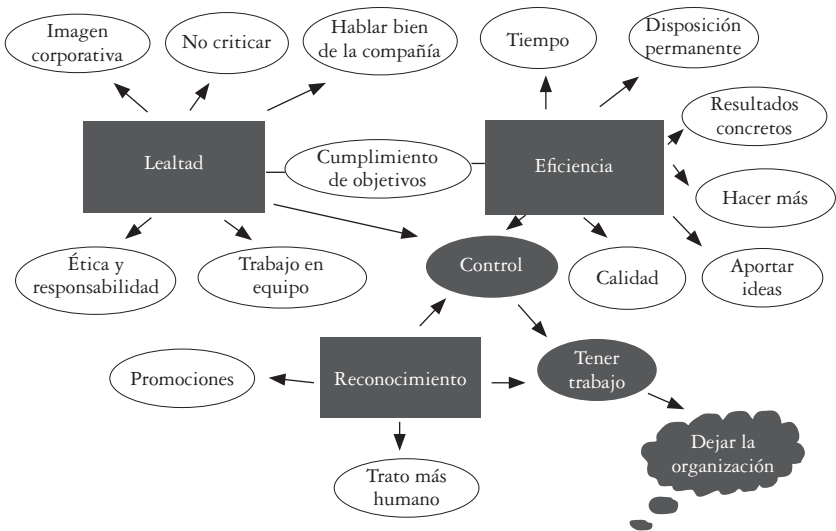
- a) Los empleados esperan ser tenidos en cuenta como personas íntegras, es decir que se valoren sus situaciones personales y profesionales: *"Mostrar o dar como una seguridad a todos los trabajadores no solamente económicamente sino personalmente, ayudarnos a crecer"*. Hacen referencia a la necesidad de poder compartir sus inconvenientes, ya sean personales o laborales, lo que afecta el grado de compromiso laboral: *"De pronto un poco más de compromiso de ellos con nosotros, estar más pendientes de lo que uno hace, de si uno está contento, si hay algún problema, si alguien tiene algún problema, algún empleado, primero preguntarles: 'Oiga, mire, qué pasa', o sea, mirar un poco más la parte personal y no la parte laboral, porque de pronto la parte personal puede afectar mucho en el trabajo que uno está desempeñando"*.
- b) Así mismo, manifiestan que aunque la empresa en algunas ocasiones realiza actividades extralaborales, ellos necesitan momentos de integración y de relajación frente a la tensión laboral. Por ejemplo: *"Que se sigan haciendo campeonatos, el club de los niños, reuniones de fin de año, que no se hacen desde hace dos años y, por ejemplo, esto era excelente porque abí se conocía la gente y se compartía un rato"*. Parece ser que la empresa exige compromiso de parte de los empleados pero olvida las necesidades personales de éstos.

DISCUSIÓN

A partir de los repertorios interpretativos se identificaron tres discursos

acerca del compromiso laboral en la empresa: los discursos se encuentran estrechamente relacionados con la lealtad, la eficiencia y el reconocimiento (ver gráfico).

Respecto a la lealtad, en general, la mayoría de los trabajadores se muestra dispuestos a involucrarse en el proyecto de la empresa y cumplir los compromisos que ésta les demanda. La lealtad se encuentra estrechamente relacionada con cuidar la imagen corporativa, hablar bien de la compañía, involucrarse y cumplir con los objetivos, seguir las indicaciones del código de ética y responsabilidad de la empresa y trabajar en equipo. Todo esto es visto como lealtad y, por ende, compromiso.



Discursos acerca del compromiso

En la empresa se entiende el compromiso laboral como no criticar y no cuestionar; es decir, en la medida en que las personas no manifiesten su inconformidad frente a situaciones de la empresa aparecen como más comprometidas. De esta manera, se asume un compromiso basado en la sumisión y en el temor de perder el trabajo, lo que se identifica como lealtad con la organización. Es decir, la lealtad como valor enunciado en esta organización cumple una función de control para la empresa y para sus miembros, como exigencia de cumplimiento de los deberes, sin opción de crítica y para mantener su puesto de trabajo.

En este sentido, se enuncia el riesgo de ser señaladas como personas no comprometidas; este temor les lleva a asumir una actitud sumisa y de obediencia, sin cuestionar las exigencias de los directivos. Meyer y col. (1991), al definir la dimensión del compromiso de permanencia, basado en la percepción por parte de los individuos de los costos que puede implicar dejar la organización, proponen que una persona permanece en la organización y se compromete por necesidad. Esto, sumado a los cambios y transformaciones que ha sufrido el concepto de trabajo, conduce a pensar en la asociación del discurso de compromiso laboral con el temor.

Con relación a la eficiencia, la empresa espera que los empleados manifiesten compromiso cumpliendo con las tareas y funciones asignadas, mostrando resultados y productividad; que los trabajadores participen en las diferentes actividades programadas para su desarrollo y crecimiento.

El compromiso como eficiencia es asociado con la obtención de resultados concretos, mostrar disposición permanente hacia todas las exigencias de la organización; así mismo, se asocia con una visión de aportar siempre más: en ideas, calidad en el trabajo y desempeño.

Este discurso se encuentra fuertemente asociado a la creencia acerca del tiempo; se considera que una persona se haya comprometida en la medida en que disponga de todo el tiempo que requiera la entidad, sin cuestionar. Esta visión de compromiso como eficiencia asociado al tiempo que se dedica a la organización se encuentra fuertemente interiorizada en las personas que participaron en esta investigación.

En general, los empresarios mejoran las condiciones de los trabajadores con miras a comprometer al trabajador en el proyecto de la empresa. Se integra al empleado para fortalecer relaciones de compromiso con el empresario y con los objetivos de la organización, de manera que la persona se convierta en un individuo responsable, atento a la producción y puntual (López, 1999).

Esta visión de eficiencia y de productividad de los trabajadores, con el control asociado a no criticar ni cuestionar y, por último, el ser percibido

como no comprometido se convierte en amenaza que pone en riesgo la estabilidad laboral de las personas en la organización.

El tercer discurso que aparece en los repertorios interpretativos es el de reconocimiento. Se encuentra la expectativa de los trabajadores por ser tenidos en cuenta como personas y para poder ascender, lo que no es prioritario para la organización, pues su principal interés se enfoca en los resultados y en la eficiencia.

En general, en las organizaciones no se analizan los méritos para alcanzar ascensos. Por el contrario, las actitudes que demuestren los trabajadores resultan muy importantes. Tanto el halago, la adulación, la complicidad y otro tipo de actitudes asociadas a la lealtad, cercanía y amistad al jefe se convierten en puntos a favor para lograr un ascenso; como factores unidos a la experiencia y al conocimiento (Barrero, 2000).

Las personas esperan de la organización reconocimiento explícito de su contribución a los objetivos de la misma, así como un trato más humano en el que puedan percibir que son vistas como personas integrales, con necesidades y deseos, al mismo tiempo que manifiestan no obtener tal reconocimiento.

Igualmente, compromiso asociado al agradecimiento, señalado tanto por trabajadores como por directivos. Agradecimiento por contar con un puesto de trabajo, en las difíciles situaciones que se vivencian frente a los cambios laborales y frente a los beneficios que ofrece la empresa.

Dentro de las ideologías dominantes de competencia económica y de alta productividad, así como de las nuevas formas de contratación laboral, son pocas las empresas que ofrecen estabilidad laboral. Los trabajadores se muestran agradecidos al contar con un puesto de trabajo, y de esta manera aceptan la concepción de compromiso que se les exige, sin cuestionarla, a pesar de no ser tenidos en cuenta por la misma organización.

Por último, para las personas de esta empresa resulta claro que no sentirse comprometidas o ser evaluadas como no comprometidas por parte de sus superiores implicaría abandonar la organización. En este sentido, se

propone que el discurso organizacional referente al compromiso cumple una función de control muy poderosa, al mismo tiempo que implica sumisión y sometimiento a las directrices empresariales, frente a la que se espera no ejercer ninguna crítica y acatar con total disposición lo que les propongan.

En conclusión, se encuentran relaciones de tipo paternalista en la organización, en las que el empresario, dentro de un marco de industria protegida y de una frágil garantía del Estado por defender los derechos sociales de los trabajadores, brinda a un reducido grupo de trabajadores la posibilidad de hacer carrera interna. De esta forma, la lealtad, la antigüedad, el conocimiento de procesos son tenidos en cuenta para poder acceder a una carrera laboral en la empresa, pero siempre en medio de una visión autoritaria del empresario, de quien dependen las decisiones (López, 1999).

Se habla al mismo tiempo de empresa interesada por el trabajador y con poco reconocimiento para éste. Interesada por la familiaridad y cercanía con la que favorece a algunos cercanos; injusta, cuando otorga ventajas y beneficios a algunos pero desconoce los méritos y las posibilidades de otros, que prefieren pensar en su desarrollo profesional afuera por no tener oportunidades. A quienes se considera menos cercanos o leales a la empresa se les tilda de poco comprometidos con la organización y se les tiende a excluir.

El mismo origen de la clase trabajadora, su desprotección como trabajador y ciudadano, y el hecho de que asocie sus condiciones de vida favorables a contar con un puesto estable en la empresa, facilitan el compromiso del trabajador. El compromiso se asocia con el agradecimiento como obligación moral que protege contra la rebeldía frente al resentimiento y la inconformidad frente a las arbitrariedades que los empleados perciben (López, 1999).

Al realizar el análisis de las entrevistas se nota la falta de relatos referentes a grupos, visión de comunidad, valores del compartir, de la solidaridad, de la participación, lo que hace pensar en un compromiso entendido en forma individualista y de competencia. De acuerdo con Rodríguez y col. (2000), se reproduce un modelo de trabajadores que

piensan en sus propios intereses y buscan el éxito individualmente sin tener en cuenta los valores, la pertenencia a un sistema social y cultural complejo y a la construcción relacional del compromiso.

La empresa, en la perspectiva de utilidad y funcionalidad, pretende homogeneizar a los empleados y genera procesos de trabajo fragmentado, trabajadores con poca identidad como clase, con dificultades para construir grupos de referencia, y que se emplean en las condiciones que la empresa propone y exige. Cobra vigencia una tendencia a la individuación de la clase trabajadora, la pérdida de conciencia colectiva en las relaciones laborales y en la cultura de la organización; unidos a la falta de conciencia política y a los altos niveles de desempleo.

En fin, las nuevas formas de organización del trabajo basado en la descentralización del poder de las organizaciones, la flexibilidad y la planeación a corto plazo minan la confianza y los vínculos de las personas en el espacio laboral; se genera aislamiento político de la clase trabajadora y conversión de la clase obrera en simple fuerza de trabajo, todo lo cual trae como consecuencia la aparición de nuevas subclases sociales: desempleo y subempleo, asociado a la percepción de vulnerabilidad, indefensión y exclusión (Antunes, 2000; Blanch, 2003; Cabruja, 2005), y esto, asociado al gran interés de las empresas por lograr el compromiso organizacional, resulta paradójico.

Referencias

- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid: McGraw Hill.
- Alvaro, J.L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Antunes, R. (2000). Metamorfosis en el mundo del trabajo. *Revista Nómadas*, 12, 28-37. Bogotá: Universidad Autónoma.
- Barrero, R. (2000). Género, raza y estrato: Asimetrías en el sector financiero. *Revista Nómadas*, 12, 128- 141. Bogotá: Universidad Autónoma.
- Bass, E. (1999). *La Globalización*. Bogotá: Editorial Voluntad.
- Blanch, J.M. (2003) (Coord.). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.

- Cabruja, T. (editora) (2005). *Psicología: perspectivas deconstruccionista. subjetividad, psicopatología y ciberpsicología*. Barcelona: Editorial UOC.
- Cáceres, P. (2000). *El compromiso organizacional: un concepto actitudinal*. www.psenda.cl/asesorialempresalpaperlab/comp/compromiso.html
- Conway, E. (2004). Relating Career stage to attitudes towards HR practices and commitment: Evidence of interaction effects? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13 (4), 417-446.
- Cortina, A. (1998). *10 Palabras claves en Ciencia Política*. Pamplona: Verbo divino.
- Fazio, H. (2000). Globalización, Relaciones Laborales y Desigualdades. *Revista Nómadas*, 12, 56-63. Bogotá: Universidad Autónoma.
- El Tiempo* (2006, 3 de mayo). La Flexibilización laboral golpea la calidad de la ocupación: OIT. Uno de cada dos empleos es decente. P. 15.
- Gaitán, A. (1994). EL análisis cualitativo del discurso. *II Seminario Nacional de Investigación Cualitativa*. Medellín: Documento mimeografiado.
- Gergen, K. (1996). *Historical dimensions of psychology discourse*. Cambridge University.
- Harter, J., Schmidt, F. & Hayes, T. (2002). Business unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 268-279. APA PsycNet for institutions (2002) by the American Psychological Association.
- Hatch, M. J. (1997). *Organization Theory. Modernist, interpretative symbolic and postmodernist perspectives*. London: Oxford.
- Jonhson, P. & Cassel, C. (2001). Epistemology and work psychology: New agendas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 125-143. Great Britain: The British Psychological Society.
- López, C. M. (1999). Formas de relaciones laborales en Colombia: Diversidad y cambio. En L. G. Arango & C. M. López (Comps.). *Globalización, apertura económica y relaciones industriales en América Latina*. Bogotá: Facultad de Ciencias Humanas, UN. Colección CES.
- Marín, L. (2001). La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objeto de estudio. En *Fundamentos en Humanidades*, 4, pp. 91-100. Argentina: Universidad Nacional de San Luis.
- Medá, D. (1995). *El trabajo: un valor en peligro de extinción*. España: Gedisa.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment: some methodological considerations: *Human resources management review*, 1 (1), 61-89.
- Millward, L.J. & Brewerton, P.M. (2001). Psychological contracts: Employee relations for the twenty first century. In: C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.). *Personnel Psychology and Human Resources Management: a reader for students and practitioners* (pp. 337-437). Chichester. UK: Wiley.

- Parra, I. (1996). *Del Neoliberalismo a la Postmodernidad*. Bogotá: Academia Colombiana de Ciencias Económicas [ACCE].
- Peiro, J.M. & Prieto, J. (1996). *Tratado de la Psicología del trabajo: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Peralta, M.C. (2004). Descripción de la cultura organizacional y los valores de convivencia y responsabilidad social en un call center en Bogotá Colombia. *Revista Psicología desde el Caribe*, 15, pp. 51-73. Barranquilla (Col.): Universidad del Norte.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Modway, R.T. & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59 (5), 603-610.
- Potter, J, Wheterell, M (1987). *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behavior*. London: Sage Publications.
- Potter, J. & Wheterell, M. (1996). El análisis del discurso y la identificación de los repertorios interpretativos. En A. Gordo & J. Linaza. *Psicología, discursos y poder*. Madrid: Aprendizaje Visor.
- Rodríguez, A., Hernández, A., Quiceno, B., Muñoz, D., Montoya, G., Castro, J., García, L., Mesa, M., Rendón, R. & Piedrahíta, S. (2000). *Reflexiones Sociológicas del Neoliberalismo*. Medellín (Col.): Universidad de San Buenaventura.
- Roe, R. & Van den Berg, P. (2003). Selection in Europe: Context, developments and research agenda. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (3), 257-287.
- Santos, B. (1998). *De la mano de Alicia. Lo social y lo público en la postmodernidad*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores - Ediciones Uniandes.
- Sen, A. (2002). Global Inequality and Human Security." Lecture 2, Ishizaka Lectures, Tokyo, February 18, 2002. www.fas.harvard.edu/~acgei/staff_publications.htm. Revisado, julio de 2006.
- Silla, I., Gracia, F.J. & Peiró, J.M. (2005). Diferencias en el contenido del contrato psicológico en función del tipo de contrato y de la gestión empresarial pública o privada. *Revista de Psicología Social*, 20 (1), 61-72.