



## **XV Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Análisis organizacional**

**“Educación, Organizaciones e Instituciones en los Procesos de Transformación Nacionales”**

Homenaje a James G. March

**El compromiso organizacional visto desde una perspectiva construccionista.**

Mesa Temática: 2. Procesos de cambio e innovación en las organizaciones.

Modalidad: Temática

Arturo Vallados Valle

Nacionalidad mexicana

Correo Electrónico: [avallados@prodigy.net.mx](mailto:avallados@prodigy.net.mx)

Teléfono **+521 55 25090084**

Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa

San Rafael Atlixco No. 186, Col. Vicentina, Iztapalapa, 09340, México.

Guanajuato, Gto., México.

23 y 24 de mayo de 2019

## **El compromiso organizacional visto desde una perspectiva construccionista.**

### **Resumen**

El compromiso al interior de las organizaciones siempre ha sido abordado desde una visión determinista y positivista, mediante el uso de la administración como ciencia, aun dentro de la escuela de las relaciones humanas. El objetivo del artículo es presentar un abordaje diferente desde la construcción social, lo que permitirá ampliar el panorama y auxiliarnos a desarrollar nuevas propuestas para acercarnos al problema del compromiso organizacional en el contexto actual, en donde las nuevas generaciones presentan una falta de compromiso con las organizaciones. Es por lo que, primero se realiza un desarrollo teórico del construccionismo social, buscando con ello el poder tomar una postura frente a las diferentes escuelas construccionistas, para, posteriormente, revisar al compromiso organizacional desde la perspectiva construccionista y, con ello, poder presentar una propuesta de acercamiento diferente.

### **Palabras clave**

Construcción social, hecho social, realidad, compromiso organizacional.

## **El compromiso organizacional visto desde una perspectiva construccionista**

Desde las primeras escuelas de la administración hasta la actualidad, el acercamiento que se ha hecho a la organización y a todos sus componentes, para analizarla y comprenderla, siempre ha tenido un carácter determinista y positivista. Ante este hecho, cualquier esfuerzo de estudiar al compromiso organizacional nos lleva, irremediablemente, a presentar planteamientos similares a los de la administración, ya que el compromiso es un componente de la organización. De hecho, al iniciar mis estudios de Doctorado en la UAM, la primera idea que tenía para abordar mi tema de investigación era desarrollar un instrumento y aplicarlo a una base amplia de colaboradores de diversas organizaciones, para, de esa forma, poder obtener resultados que fueran generalizables.

Sin embargo, durante el desarrollo del trabajo de tesis, apareció una postura que resulto interesante para el desarrollo de una propuesta diferente para el estudio del compromiso organizacional. Con los primeros acercamientos hacia el construccionismo social se abrieron las puertas a nuevas formas de investigar el tema. Sin embargo, aun dentro de las escuelas construccionistas, hay diferentes abordajes y planteamientos que pueden resultar contrarios, por lo que, para clarificar la vía que se ha de seguir dentro del estudio, se hará una revisión de diferentes posturas teóricas dentro del propio construccionismo, para que, posteriormente, se pueda llegar a un desarrollo propio que permita realizar el estudio del compromiso organizacional.

## **Construcción social de la realidad o construcción de la realidad social: un debate abierto**

Al comenzar una revisión de los textos referentes al construccionismo social, se puede apreciar que, entre los diferentes teóricos, existen muchas diferencias respecto a lo que es y cómo se conforma. Debido a ello, la primera tarea a realizar es plantear las diferentes escuelas del construccionismo, para que, en un segundo momento, se empiece a esbozar un entendimiento propio del construccionismo social que sirva de herramienta para el estudio del compromiso organizacional.

Dentro de los autores a revisar, se iniciará por el trabajo clásico de Berger y Luckmann (2003), posteriormente se revisará el trabajo de John Searle (1997) y, por último, se abordará el trabajo de Gergen y Gergen (2011).

### **La construcción social de Berger y Luckmann (2003)**

Desde la publicación de su libro en 1966, Berger y Luckman introdujeron al mundo el concepto de construcción social. La idea principal del libro, como su título sugiere, es que la realidad es una construcción social, y que este conocimiento supera con creces al conocimiento científico, debido, principalmente, a que el conocimiento científico es solo una pequeña parte de todo el conocimiento social.

Pero ¿Cómo es que comienzan este análisis? Lo primero que realizan es un análisis de la vida cotidiana, empleando el análisis fenomenológico, ya que este tipo de aná-

lisis “es un freno contra todas las hipótesis causales o genéticas” (Berger y Luckmann, 2003, p. 35). En la tabla 1 se exponen los argumentos que hacen los autores respecto a la realidad de la vida cotidiana.

**Tabla 1**  
*Características de la realidad de la vida cotidiana*

---

***La realidad de la vida cotidiana...***

---

1. Parte del sentido común, el cual encierra innumerables interpretaciones de la precientíficas y cuasi-científicas sobre la realidad cotidiana, a la que da por establecida.
  2. Se presenta como la realidad por excelencia.
  3. Es aprehendida como una realidad ordenada.
  4. Se organiza en el aquí (cuerpo) y el ahora (presente).
  5. Se presenta como un mundo intersubjetivo.
  6. Se da por establecida como realidad, no requiere verificación.
  7. Cuando aparece un problema, busca integrarlo dentro de lo que no es problemático.
  8. Otras realidades aparecen como zonas limitadas de conocimiento.
  9. El mundo de la vida cotidiana esta estructurado tanto en espacio como en tiempo.
  10. La estructura temporal de la vida cotidiana es coercitiva.
- 

Elaboración propia con información de Berger y Luckmann (2003, pp. 36-44).

Para Berger y Luckmann (2003), el lenguaje juega un papel importante en el análisis de la integración de la realidad cotidiana. Mediante la interacción “cara a cara” con el otro, permite el desarrollo de la objetivación, es decir, permite a los interlocutores entender, de la misma forma, al mundo que los rodea. Mediante la elaboración de signos, agrupados en sistemas, permiten el desarrollo del lenguaje como “el sistema de signos más importante de la sociedad humana” (Berger y Luckmann, 2003, p. 53). Si bien, el lenguaje surge de esta interacción, tiene la capacidad de trascender, es decir, “tiende puentes entre diferentes zonas de la realidad de la vida cotidiana y las integra en un todo significativo” (Berger y Luckmann, 2003, p. 56).

Otros conceptos que desarrollan los autores son la institucionalización y la legitimación. El primero de ellos tiene que ver con el hecho de que la actividad humana está sujeta a la habituación, que es el primer paso para la institucionalización, la cual “aparece cada vez que se da una tipificación recíproca de acciones habitualizadas por tipos de actores” (Berger y Luckmann, 2003, p. 74), en otras palabras, las instituciones establecen tanto la acción a realizar como la persona (actor) que debe de realizarla.

De acuerdo con Berger y Luckmann (2003, p. 80), este mundo institucional se experimenta como realidad objetiva, ajena a los individuos, ya que existía antes de que cualquiera de nosotros naciera, y seguirá existiendo después de nuestra muerte. Por su parte, la legitimación es la que permite que las instituciones tengan sentido para todos los participantes, y la que permite que los individuos le den un significado subjetivo, dando con ello la validez necesaria a la institución.

Con estos conceptos, Berger y Luckmann (2003) sentaron las bases del constructivismo social.

### **La construcción social de Searle (1997)**

John Rogers Searle parte de una idea muy similar a la de Berger y Luckmann. Al inicio de su libro *La construcción de la realidad social*, intenta dilucidar la diferencia entre lo que él llama hechos brutos y hechos institucionales. “Los hechos brutos existen con independencia de las instituciones humanas; los hechos institucionales solo pueden existir dentro de las instituciones humanas.” (Searle, 1997, p. 46), y que mediante estos hechos institucionales construimos una realidad social. Para poder establecer su origen, plantea que “la realidad social es creada por nosotros para nuestros propósitos, y nos parece tan inteligible como los propósitos mismos” (Searle, 1997, p. 24)

Para darle sentido a la realidad social, Searle (1997) menciona que se requieren de tres elementos fundamentales: la asignación de función, la intencionalidad colectiva y las reglas constitutivas. Al hablar de la asignación de función, menciona que el ser humano tiene una facilidad natural para imponer a los objetos, tanto naturales como creados, funciones asignadas, por ejemplo, el asignar a un río la función de regar las tierras de cultivo, o al asignar al azadón la función de cortar el trigo cuando es tiempo de cosecha, en otras palabras, “las funciones nunca son intrínsecas sino relativas al observador” (Searle, 1997, p. 33). ¿Por qué es importante hacer notar esto? La importancia radica en el hecho de que esta asignación de funciones es el

primer paso de la creación de los hechos sociales, ya que al asignar funciones a objetos u otros fenómenos, los asignamos según los propios intereses.

En cuanto a la intencionalidad colectiva, menciona que “el elemento crucial en la intencionalidad colectiva es un sentido del hacer (...) algo juntos, y la intencionalidad individual que cada una de las personas tiene *deriva* de la intencionalidad colectiva que todos comparten” (Searle, 1997, p. 42). A esta intencionalidad colectiva la denomina hecho social, y dentro de estos hechos sociales hay una subclase que ha denominado hecho institucional, que para existan, requieren del tercer elemento, las reglas constitutivas.

Para poder entender las reglas constitutivas, habrá de diferenciarlas de las reglas regulativas. Las reglas regulativas establecen parámetros de acción para ciertas actividades que existían antes de la aparición de la regla, como, por ejemplo, el hecho de que se deba de conducir por la derecha del camino, que apareció después de la conducción. Pero existen otras reglas que no solo regulan la actividad, sino que, de hecho, establecen la posibilidad de que esa actividad se pueda realizar, como las reglas de cualquier juego de mesa.

La intención de Searle (1997) en este punto es poder establecer la forma en cómo son creados los hechos institucionales a partir del uso de estos tres conceptos. Aunque antes de poder empezar, primero se tiene que establecer algunos de los rasgos con los que cuenta la realidad social. Los cuales se listan a continuación.

1. Autorreferencialidad de muchos conceptos generales, entendiendo por esto que, “para que un tipo de cosa pueda satisfacer la definición, ..., debe ser



creído, o usado o visto como si satisficiera la definición.” (Searle, 1997, p. 50). En otras palabras, y empleando el mismo ejemplo que usa Searle (1997), para que un billete satisfaga la definición de dinero, debe de ser usado por todos, visto por todos y creído por todos como dinero. En el momento en que nadie emplea el billete como dinero, deja de servir como tal y se convierte en un pedazo de papel impreso sin valor.

2. Uso de expresiones performativas en la creación de hechos institucionales. Como menciona Searle (1997), estas expresiones performativas, que denomina *declaraciones*, permiten que, por el simple hecho de ser expresadas, pueden, en la mayoría de los casos, crear hechos institucionales.
3. Primacía lógica de los hechos brutos sobre los hechos institucionales. Para que un hecho institucional pueda existir, debe haber un hecho bruto en el cual se pueda sustentar.
4. Relaciones sistemáticas entre los hechos institucionales. Se entiende que los hechos institucionales no pueden existir de forma aislada. Para poder comprenderlos se debe de establecer que presentan relación con otros hechos, y estas relaciones se dan dentro de un sistema dado.
5. La primacía de los actos sociales sobre los objetos sociales, de los procesos sobre los productos. En palabras del autor, “los objetos sociales están siempre ... constituidos por hechos sociales; y en cierto sentido, *el objeto no es sino la posibilidad continuada de la actividad.*” (Searle, 1997, p. 54)
6. El componente lingüístico de muchos hechos institucionales. Resulta difícil de negar que para que el hecho institucional exista, es necesario que exista

algún sistema de representación lingüístico. Si no hay lenguaje, no puede haber representación de esos hechos, y sin esta representación, el hecho no existe.

Entonces, Searle (1997) vuelve a poner de manifiesto la importancia que el lenguaje tiene para la construcción de los hechos sociales en general, y de los hechos institucionales en particular. Así pues, la realidad socialmente construida está encuadrada en sistemas relacionales de hechos institucionales, y para poder entender estos sistemas, necesitamos del lenguaje en su más amplio espectro.

### **La construcción social de Gergen y Gergen (2011)**

Gergen y Gergen (2011) parten de la siguiente afirmación:

La idea fundamental de la construcción social parece bastante sencilla, pero es a la vez profunda: todo lo que consideramos real ha sido construido socialmente. O lo que es más radical, *nada* es real hasta que la gente se pone de acuerdo en lo que es. (p. 13)

La diferencia con la propuesta de Searle (1997) inmediatamente salta a la vista, para Gergen y Gergen (2011) los hechos brutos, como tal, no existen. Toda la realidad se construye a través del establecimiento de la comunicación con el otro. Por lo tanto, para Gergen y Gergen (2011), el lenguaje y su importancia en la construc-

ción social toman un lugar primordial. Para los autores, no existe nada como la Verdad o lo Correcto<sup>1</sup>, dependen de la tradición o del contexto en el cual surgen y están inmersos. De igual forma, y contraponiéndose a Searle (1997), mencionan que:

Hemos aprendido que los hechos son “material duro”, declaraciones de evidencia empírica: son objetivos y no sesgados por los deseos, la política, la religión u otros factores. En contraste con esto, aprendemos también que los valores son “material blando”: son subjetivos, sin ninguna base sólida y representan, sencillamente, la esfera privada de una persona. Todos tenemos que aceptar los hechos, pero cada uno esta en su derecho de tener sus propios valores. *El construccionismo social desafía esta distinción tan antigua.*  
(Gergen y Gergen, 2011, p. 21)

Con esta idea, lo que buscan los autores es demostrar que, al describir los hechos, tanto sociales como naturales, estos no están exentos de cierta valoración, la cual es dada por la persona que realiza la descripción. Resulta más claro en los hechos sociales que en los naturales, sin embargo, toda descripción de un hecho natural se da en el marco de un cuerpo teórico, dentro de una tradición específica, por lo que cualquier análisis de datos o reflexión que se haga del mismo fenómeno natural fuera de esta tradición, o es suprimida o se vuelve irrelevante.

El punto de partida del análisis de Gergen y Gergen (2011) sobre la construcción social tiene que ver con la idea de que estamos inmersos en un mundo construido

---

<sup>1</sup> Al escribirlo con mayúsculas hacen la distinción de que, dentro de una tradición o contexto dado, pueden existir una verdad o lo correcto, pero fuera del mismo, pudieran no existir, por lo que no hay verdad que sea valida para todos las tradiciones o contextos posibles.

dentro de cierta escala de valores, el cual nos fue dado cuando niños. Pero a medida que se toma conciencia, uno puede preguntarse si esta forma de construir el mundo es la única, o si acaso existe otra forma de poder entender el mundo. Lo interesante de este pensamiento crítico es que, mediante él, las personas pueden empezar a tomar en cuenta otras alternativas de aproximación, y que le permitirán construir una nueva realidad.

Anteriormente se había puesto de manifiesto la importancia del lenguaje en la construcción social. De acuerdo con la tradición actual que impera en la sociedad, el individuo es lo más importante para la sociedad, sin embargo, esta tradición comenzó a tomar fuerza más o menos desde hace tres siglos (ver Gergen y Gergen, 2011, p. 35). Pero entonces ¿Cómo se puede pasar de una tradición individualista a una a una tradición del yo relacional? Mediante la creación de significados. Estos significados que, al ser compartidos, crean una realidad para los participantes. Los autores plantean una serie de pasos para entender la construcción de significados compartidos (Gergen y Gergen, 2011, pp. 37-40):

1. Una expresión verbal individual no posee significado en si misma. En otras palabras, el mensaje no es mensaje si el otro no lo escucha.
2. El potencial del significado requiere de una acción suplementaria para adquirir sentido. Solo si la otra persona comprende la expresión y responde en consecuencia, la expresión inicial adquiere un significado. Es decir, el significado no surge de lo individual, sino a partir de la relación entre las partes.

3. La propia acción suplementaria requiere, a su vez, un suplemento. Al brindar respuesta, para que esta tenga significado, nuevamente requiere de un complemento del interlocutor.
4. Las tradiciones nos dan las posibilidades del significado, pero no lo determinan. Aunque la relación se da en el contexto de una tradición en particular, cada construcción de significado se vuelve en algo que es único, independiente de la tradición de la que surge.

Por lo que, dados los argumentos expuestos, la idea de la construcción social depende, en gran medida, del entendimiento de que la tradición individual no es suficiente para experimentar la realidad. Se necesita del otro para poder establecer dicha realidad. De manera similar, las representaciones mentales, que en esencia son individuales, pasan por un proceso equiparable. A final de cuentas, cuando se tiene un dialogo con uno mismo, lo que en realidad sucede es que una parte juega como “yo” mientras que la otra, reflejo de nuestra tradición, ejerce como el otro.

Hasta este punto, Gergen y Gergen (2011) han planteado los supuestos básicos de la construcción social, aunque su intención va más allá, lo que buscan es mostrar, de forma práctica, como el construccionismo social ha cambiado las formas de la práctica profesional. En particular se hace referencia a la practica organizacional, y dentro de ella a la importancia del estudio del liderazgo relacional y del cambio organizacional.

En cuanto al primero, si abordamos el estudio del liderazgo de la forma tradicional, lo primero que se viene a la mente es el hecho de que el líder es una persona con ciertas características que le confieren su estatus. Sin embargo, y de acuerdo con

Gergen y Gergen (2011, p. 60), esta visión del liderazgo presenta una falla, y es el hecho de que, para que alguien sea un líder, debe de contar con seguidores, en otras palabras, con otras personas con las cuales pueda construir significados comunes. El líder no es una sola persona, sino que, dependiendo de las necesidades del grupo, y según la construcción de sus propios significados, en un momento dado se le puede extender el liderazgo a uno y otro miembro del mismo grupo, por lo que el liderazgo se convierte en algo relacional, mas que impuesto a alguien.

En cuanto al segundo, el cambio organizacional, la idea ha evolucionado de una mera imposición de este al hecho de que, “cuanto mayor es la participación de los miembros del grupo en la exploración del núcleo positivo del sistema humano, mejor, mas profundo y mas duradero es el proceso de cambio” (Gergen y Gergen, 2011, p. 63). Este desarrollo del cambio organizacional se ha dado desde lo que se denomina la investigación apreciativa, la cual consiste en buscar solucionar los problemas de la organización a partir de poder reconocer, de manera grupal, el núcleo positivo de la organización, en vez de centrarse en los problemas.

Ahora bien, no solo en la práctica profesional se ha dado este cambio construccionista, también en los métodos de investigación social. En los últimos años han surgido nuevas metodologías dedicadas a abordar los estudios sociales desde perspectivas novedosas, entre los cuales mencionan 4: el estudio narrativo, el análisis del discurso, la etnografía y la investigación-acción. En la siguiente tabla se muestran las aportaciones específicas del construccionismo social a cada uno de los métodos de investigación.

**Tabla 2**

*Aportes del construccionismo social a los métodos de investigación social.*

<b>Método</b>	<b>Aporte</b>
Estudio Narrativo	En lugar de ser el investigador quien dé cuenta de las historias de las personas que observa, les permite expresarse con su propia voz, de tal forma que le permite al investigador entender la vida desde el punto de vista del observado.
Análisis del Discurso	La idea detrás del análisis es el darse cuenta de cuales son, y cómo establecen estos discursos, nuestras pautas de vida. El objetivo último al darse cuenta de cuales son estos discursos es la liberación.
Etnografía	Mientras que la idea original es que el investigador describa a las personas observadas según su punto de vista, la aproximación propuesta por el construccionismo tiene que ver con el darle a las personas estudiadas la oportunidad de explicarse ellas mismas, ya sea mediante la colaboración directa con ellas (etnografía colaborativa), o mediante el informe propio de las personas en su situación de vida (auto etnografía).
Investigación-Acción	La idea de que la investigación, o los resultados que de esta emanan, no son universales ha llevado a los investigadores a considerar que la investigación no debiera de ser empleada para predecir el futuro, sino que se puede emplear para crear un futuro, brindando nuevas oportunidades a las personas.

Elaboración propia con información de Gergen y Gergen (2011, pp. 90-101)

Como se puede apreciar, los aportes que hacen Gergen y Gergen (2011) al estudio de las ciencias sociales desde la construcción social nos brinda nuevas oportunidades de entender los fenómenos organizacionales, tomando en cuenta que, como se

comento desde el inicio del presente trabajo, todos los esfuerzos que han surgido desde la administración han sido, desde este punto de vista, incompletos.

### **Conclusiones sobre la construcción social**

Para concluir el presente apartado, quisiera traer a colación el título de este. Hay un debate abierto respecto a si es una construcción social de la realidad o una construcción de la realidad social. Ambas hacen referencia a que la realidad es construida socialmente, sin embargo, a mi parecer, cuando se habla de la construcción de la realidad social se hace referencia al hecho de que la realidad existe fuera del individuo, y que mediante el proceso de reflexión y de relación con los otros, es interiorizada; mientras que cuando hablamos de construcción social de la realidad, es solo mediante la relación con los otros que podemos apropiarnos de esta realidad.

Hay cosas que se pueden rescatar de todos los autores revisados y que pueden llevar al desarrollo de una teoría más robusta sobre el construccionismo social. Por ejemplo, de Berger y Luckmann (2003) se retoma la idea de que el conocimiento científico solo es una pequeña parte de todo el conocimiento, por lo que toma vital importancia el tratar de entender la forma en cómo se construye, y como es entendida la realidad de la vida cotidiana para cada uno de los individuos, sobre todo si lo podemos ver dentro de una organización. De Searle (1997) y a diferencia de lo que plantean Gergen y Gergen (2011), considero importante la distinción entre hechos duros y hechos sociales. Como Searle (1997) propone, no se puede negar la existencia de estos hechos, ya que, aun sin el uso del lenguaje, podríamos ver un



relámpago tocar tierra, aunque no supiéramos que es. Por otra parte, la idea que más atrae de Searle (1997) es la del hecho institucional, la cual puede ayudar a entender, de forma totalmente diferente, al compromiso organizacional. Por su parte, Gergen y Gergen (2011) brindan muchas perspectivas de estudio de los fenómenos sociales a través del construccionismo, mediante el empleo de metodologías diferentes que provean nuevos puntos de vista mas cercanos a lo que llamamos “la realidad organizacional”. El poder salir del área de confort y experimentar dichas metodologías es la parte más atrayente de estos autores.

## **El compromiso organizacional**

Cuando se ha investigado al compromiso organizacional, siempre se ha hecho con una intencionalidad bastante clara, al tener colaboradores comprometidos con la organización se reducen costos, se incrementa la productividad y se tienen colaboradores felices. Sin embargo, el estudio del compromiso organizacional siempre se ha abordado desde la administración, con un enfoque positivista y determinista. Eso lo podemos observar desde las definiciones que se presentan en la literatura, principalmente en libros de administración y comportamiento organizacional, de corte administrativo. Varios autores (Kinicki y Kreitner, 2003; Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2009; Robbins y Judge, 2009; Meyer, Becker y Vandenberghe (citado por Macey y Schneider, 2008), 2004; Macey y Schneider, 2008; Meyer y Allen (citado por Miroshnik, 2013), 1984) concuerdan en que son varias las características del compromiso organizacional, a saber: la identificación entre el empleado y la organización, es decir, comparten entre ellos creencias y valores; el hecho de que el empleado comparte, y adopta como propios, los objetivos de la organización; la lealtad del empleado a la organización; y que una vez establecida esta relación entre empleado y organización, no habrá un abandono voluntario por parte del empleado.

Según Meyer y Allen (1991), aunque existen múltiples definiciones de compromiso organizacional, por lo general, todas reflejan alguno de los siguientes temas, “El apego afectivo a la organización, los costos percibidos asociados con dejar la organización, y la obligación de permanecer con la organización” (63-64). A partir de estos tres temas generales, Ruiz de Alba (2013) retoma el trabajo realizado por

González y Guillén (2008) para explicar los tres niveles de compromiso propuestos a continuación.

- Compromiso de continuidad: Es el primer nivel de compromiso, y que tiene que ver con la dimensión de costo beneficio del colaborador, es decir, de acuerdo con Ruiz de Alba (2013, p.72), el trabajador evalúa su situación basándose en un pensamiento pragmático de que es lo que gana o pierde si decide permanecer en la organización. La frase que representa este nivel de compromiso es la siguiente: el trabajador *tiene* que estar en la organización. En este sentido, el compromiso de un colaborador que acaba de ingresar a la organización esta en este nivel.
- Compromiso afectivo: Es el segundo nivel y tiene que ver con la aparición de afectos positivos como la lealtad o la pertenencia (Ruiz de Alba, 2013, p. 72). La frase representativa cambia radicalmente: el trabajador ya no solo *tiene* que estar, sino que ahora él *quiere* estar en la organización. Este nivel de compromiso se da en los colaboradores llevan cierto tiempo en la organización.
- Compromiso normativo: es el tercer nivel, y el más profundo, el cual se genera debido a la obligación que siente el empleado para con la organización. La frase pasa del tengo y del quiero a decir que, ahora *debo* estar en la organización, y este compromiso surge por la sensación de que el colaborador está “en deuda” con la organización por todo lo que ha recibido de parte de ella. Como es el nivel de mayor profundidad, se considera que ya existe una identificación con los objetivos de la organización (Ruiz de Alba, 2013, p. 72).

Algo que llama la atención al revisar la literatura, sobre todo en inglés, es el hecho de que se emplean dos palabras que hacen referencia al compromiso, y son Engagement y Commitment<sup>2</sup>, sin embargo, en español se emplea la palabra compromiso, de forma indistinta, para establecer la relación entre organización y colaborador. Aparentemente, engagement y commitment se presentan como sinónimos, sin embargo, existe una diferencia, “el compromiso (commitment) organizacional también difiere del compromiso (engagement) en que se refiere a la actitud y apego de una persona hacia su organización, mientras que podría argumentarse que el compromiso (engagement) no es meramente una actitud” (Saks: 2006. Citado por Kular et al,2008:4). En un sentido mas amplio, el engagement podría considerarse como un componente del commitment, pero no al revés.

---

<sup>2</sup> Casi siempre las encontramos como Employee engagement y organizational commitment.

## **Una visión construccionista del compromiso organizacional**

Tomando en cuenta las definiciones de compromiso organizacional y el contexto en el cual se da, en este apartado se busca realizar una propuesta de abordaje del estudio y entendimiento del compromiso organizacional mediante el construccionismo social.

Lo primero que se podría decir es que el compromiso organizacional puede ser considerado como un hecho institucional, en el sentido en el que éste compromiso solo puede darse dentro del sistema de relaciones al interior de las organizaciones (para que exista el compromiso debe de existir la relación de trabajo entre colaborador y organización, es decir, la institucionalización del trabajo, la institucionalización de la remuneración, existen acuerdos en cuanto a horarios, lugar de trabajo, material de trabajo, etc.).

Como hecho institucional, si no social, el compromiso organizacional genera una realidad común entre los actores de la organización, ya que todos están inmersos en la misma relación con la organización y con ellos mismos. Creando acuerdos y formas de trabajo que apoyen y ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos, mismos que, por ser también institucionales, son compartidos, o debieran ser compartidos, por todos los miembros de la organización.

La realidad organizacional es única para esa organización y sus miembros, no puede ser generalizada a otras organizaciones que sean similares, ya sea por ta-

maño o por giro. Esa es una característica que compartiría con los estudios organizacionales, y es por lo que, dentro del propio doctorado en estudios organizacionales, el método de investigación es el estudio de caso.

Del mismo modo, el uso de estas metodologías constructivistas, como las etnografías, el análisis del discurso, o la investigación acción, han dado a los estudios organizacionales herramientas de análisis más amplias para mejorar el entendimiento de las organizaciones, sus procesos, sus discursos, sus simbolismos, sus formas de control, formas de gobierno, etc.

Es por ello que es necesario, para todos los estudiosos de las organizaciones, considerar al construccionismo social no como una teoría más de la construcción del objeto de investigación, sino como parte importante del fundamento de cualquier investigación organizacional.

## **Conclusiones**

El construccionismo social surge como una necesidad de re-construir el mundo y la realidad que rodea a los seres humanos. La generación de nuevos conocimientos a partir de estas consideraciones nos permite entender, con una visión mas cercana a “la realidad”, los fenómenos sociales que estudiamos dentro de las organizaciones, desde el establecimiento de políticas, la gobernanza, hasta los discursos y los símbolos generados al interior de estas. Esta aproximación es posible debido a que los investigadores han adoptado roles más activos en la investigación. Ya no se observa a la organización como un ente que se puede medir y controlar, sino como el conjunto de personas con realidades diferentes, que convergen en un momento y lugar específico para crear una realidad organizacional que es válida para todos los miembros de la organización.

Como se mencionó anteriormente, los aportes de construccionismo al estudio de las organizaciones pueden ser bastos y muy variados, desde abordajes teóricos incluyentes hasta el uso de metodologías mas adecuadas. Con esto no se quiere decir que las aproximaciones positivistas o deterministas queden totalmente fuera, por el contrario, estas aproximaciones pueden aportar información valiosa que, al ser analizada bajo esta perspectiva construccionista, les permitan a los investigadores establecer diálogos entre diferentes perspectivas y, de esa manera, ampliar el conocimiento organizacional.

En el inicio de mi investigación doctoral, el primer abordaje que iba a emplear para estudiar al compromiso organizacional, dada mi experiencia de la tesis de maestría,

era de corte positivista. La idea era simple, buscar cual o cuales serían los componentes de mi variable dependiente y de la variable independiente, operacionalizar dichas variables, realizar un instrumento de medición, aplicarlo, establecer correlaciones y presentar resultados. Todo esto cambio al acercarme al construccionismo social, de tal forma que, el estudio del compromiso organizacional se convirtió en el entender cómo se da este hecho social, pero sobre todo, como es vivido por personas diferentes al interior de la organización, y tal vez, de esa forma, poder entender la diferencia que existe entre el compromiso experimentado por miembros de diferentes generaciones (entendiendo que dentro de las organizaciones conviven personas pertenecientes tanto a la generación X, nacidos entre 1960 y 1980, y la generación Y, nacidos entre 1980 y el año 2000). El poder entender como diferentes generaciones viven el compromiso dará luz a la resolución del problema de rotación de personal dentro estas.

Dado el carácter ecléctico de los estudios organizacionales, el construccionismo social es una llave que abre las puertas de nuevas relaciones entre diferentes áreas del conocimiento para entender a las organizaciones. Así es más fácil incluir aspectos sociológicos, antropológicos, culturales, psicológicos, etc., ya que no los consideramos la Verdad, sino que dicha verdad solo tiene sentido dentro de este contexto organizacional, y entre más contextos podamos sumar, entonces podremos tener un mayor entendimiento de una organización en específico, ya que, como se comentó antes, lo que se puede aprender de una organización solo es valido para esta, y no se pueden extrapolar resultados a otras organizaciones.



Algo que nos deja claro el construccionismo social es que las generalizaciones no son posibles, dado que los contextos en los cuales se desarrollan son diferentes. Sin embargo, lo que podemos investigar es la forma en cómo surgen las instituciones dentro de las organizaciones y, de esta forma, poder comparar instituciones y contextos organizacionales. Es por ello que el estudio de las instituciones y su origen puede resultar enriquecedor para el tema. La pregunta que queda en el aire es la siguiente: ¿Podría ser el compromiso organizacional un hecho institucional? Y en caso de que así fuera, ¿por ser institucional, se podría inculcar a los miembros de la organización?

## Lista de referencias

- Berger, Peter y Thomas Luckmann. 2003. La construcción social de la realidad. Decimoctava reimpresión. Amorrortu Editores. Buenos Aires, Argentina.
- Gergen, Kenneth y Mary Gergen. 2011. Reflexiones sobre la construcción social. Paidós. Madrid, España.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2009) Organizations: behavior, structure, processes (13th. Edition). Singapore: Mc Graw Hill.
- Kiniki, A. y Kreitner, R. (2003) Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas. México: Mc Graw Hill.
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E. y Truss K. (2008) Employee Engagement: A Literature Review. Working paper Series No. 19. Kingston Business School.
- Macey William y Benjamin Schneider (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3–30. Society for Industrial and Organizational Psychology.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, (1), 61–89.
- Miroshnik, V. (2013). *Organizational Culture and Commitment. Transmission in Multinationals*. Palgrave Macmillan.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) Comportamiento organizacional (13a. Edición). México: Pearson Educación.

El compromiso organizacional

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de Estudios Empresariales. No. 1, 67

- 86

Searle, John. 1997. La construcción de la realidad social. Paidós. Barcelona, España.