

REFLEXÕES CONCEITUAIS SOBRE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E PROFISSIONAL NO SETOR SAÚDE

Eliana Ofelia LLapa-Rodríguez¹

Maria Auxiliadora Trevizan²

Gilberto Tadeu Shinyashiki³

Os profissionais de saúde, no cotidiano, ao exercerem suas funções enfrentam dualidade de sistemas, ou seja, o sistema profissional e o sistema organizacional, cada qual com seus valores, princípios e expectativas distintos. O objetivo dos autores é apresentar conceitos de comprometimento organizacional e profissional e suas relações no contexto do setor saúde. Considera-se que o comprometimento organizacional e o profissional não são incompatíveis, sendo, portanto, conciliáveis na dinâmica organizacional. Alerta-se, também, para o desenvolvimento do comprometimento afetivo dos trabalhadores pelas conseqüências positivas para a organização e profissão.

DESCRITORES: recursos humanos em saúde; organização e administração

CONCEPTUAL REFLECTIONS ABOUT ORGANIZATIONAL AND PROFESSIONAL COMMITMENT IN THE HEALTH SECTOR

In the daily exercise of their functions, health professionals face a duality of systems, that is, the professional system and the organizational system, each of which has its own distinct values, principles and expectations. The authors aim to present organizational and professional commitment concepts and their relations in the context of the health sector. They consider that organizational and professional commitment are not incompatible, but can be reconciled in the organizational dynamics, and alert about the development of affective commitment in workers, due to the positive consequences for the organization and the profession.

DESCRIPTORS: health manpower; organization and administration

REFLEXIÓN CONCEPTUAL SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL EN EL SECTOR SALUD

Dentro de su cotidiano, los profesionales de salud al ejecutar sus funciones enfrentan una dualidad de sistemas, es decir, el sistema profesional y el sistema organizacional, cada uno con sus valores, principios y expectativas distintos. El objetivo de los autores es presentar conceptos de compromiso organizacional y profesional y sus relaciones en el contexto del área de la salud. Consideran, que el compromiso organizacional y profesional no son incompatibles siendo, por tanto, conciliables dentro de la dinámica organizacional. Alertan para el desenvolvimiento de compromiso afectivo en trabajadores por las consecuencias positivas en la organización y profesión.

DESCRIPTORES: recursos humanos en salud; organización y administración

¹ Enfermeira, Doutoranda em Enfermagem, e-mail: elianaofelia@gmail.com; ² Enfermeira, Professor Titular, e-mail: trevizan@eerp.usp.br. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Brasil; ³ Psicólogo, Professor Doutor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Brasil, e-mail: gtshinya@usp.br

INTRODUÇÃO

No campo da saúde, o papel dos trabalhadores tem sido marcado pela racionalidade no desempenho de suas ações, exigindo que esses profissionais cumpram normas e regulamentos. Quando ocupam cargos de chefia estes profissionais adotam os pressupostos da gerência clássica. Assim, seus compromissos com os valores profissionais ficam prejudicados, uma vez que suas atenções são focalizadas nas expectativas organizacionais.

Os conflitos decorrentes do comprometimento organizacional e profissional têm afetado a conduta dos profissionais da saúde. A situação precisa ser mudada e estes profissionais estão buscando modificar a sua prática nos contextos organizacionais. De modo geral, podemos dizer que, nas organizações de saúde, essa mudança por parte dos diversos profissionais tem se dado lentamente, configurando-se em momento de transição do gerenciamento convencional para o contemporâneo.

Assim sendo, o objetivo deste estudo é apresentar conceitos de comprometimento organizacional e profissional e suas relações no setor saúde.

CONCEITUANDO COMPROMETIMENTO NOS FOCOS ORGANIZACIONAL E PROFISSIONAL

A psicologia organizacional tem mostrado ao longo do tempo a importância do comprometimento na relação organização/trabalhador. Observa-se nesta área esforços para definir de forma clara e precisa o comprometimento.

Ainda é difícil ter uma definição de comprometimento que seja de consenso geral, e que permita um entendimento do construto. Na literatura são encontradas muitas definições e formas de mensuração desenvolvidas e usadas em pesquisas sobre a temática, a continuação descritos.

Na década de 60, o comprometimento é conceituado de duas formas: (a) *cosmopolitan integration*, grau no qual o indivíduo é ativo e se sente parte dos variados níveis de uma organização, especialmente dos níveis mais altos, (b) *organizational introjection*, grau no qual o indivíduo incorpora uma variedade de qualidades e valores organizacionais aprovados⁽¹⁾.

Outros autores⁽²⁾ consideram o comprometimento como um mecanismo que produz comportamentos sólidos, que favorece o engajamento das pessoas em linhas consistentes de atividades que elas mesmas elegeram para a obtenção dos seus propósitos. Ainda o comprometimento⁽³⁾ é entendido como a totalidade de pressões normativas internalizadas para atuar no caminho que converge com os interesses organizacionais.

Além da diversidade de conceitos, alguns artigos⁽⁴⁻⁶⁾ têm questionado as explicitações dadas por pesquisadores da área no entendimento do comprometimento organizacional, o que reflete a falta de precisão e redundância nos conceitos, apesar desse construto ter sido variável e extensivamente definido, medido e pesquisado⁽⁵⁾.

Das definições sobre comprometimento no trabalho, destacaremos aspectos daquelas relacionadas ao ambiente organizacional e profissional⁽⁷⁾: "... a força relativa da identificação e envolvimento de um indivíduo em uma organização específica"; "... a soma das pressões normativas usadas para um indivíduo agir com vistas aos objetivos e interesses organizacionais"; "...a ligação psicológica de uma pessoa com uma organização que reflete o grau que ela internaliza e adota características ou perspectivas da organização"; "... um estado psicológico que liga o indivíduo à organização"; "... um laço ou ligação entre o indivíduo e a organização"; "... a atitude de uma pessoa em relação à sua profissão ou vocação"; "... a motivação para trabalhar na vocação escolhida".

No Brasil, um estudo sobre o estado da arte do comprometimento⁽⁸⁾ apresentou avanços e a importância do tópico. As autores ressaltam o trabalho de Bastos apresentado no 16º Encontro da Associação Nacional de Pesquisa em Administração (EnANPAD) como uma pesquisa que teve grande repercussão entre pesquisadores da área. Estes avanços de Bastos na área, permitiram a construção dos padrões de comprometimento⁽⁹⁾: os *duplos comprometidos*, aqueles indivíduos comprometidos tanto com a carreira como com a organização; os *duplos descomprometidos*, aqueles descomprometidos com a organização/profissão; os *unilateralmente comprometidos com a organização*; e os *unilateralmente comprometidos com a profissão*. Padrões de grande repercussão entre acadêmicos da área no Brasil.

Pesquisadores internacionais mostram a importância do tema⁽¹⁰⁾ ao empreender estudos mais voltados para focos multidimensionais, sendo considerados os mais adequados para entender o comprometimento⁽⁴⁾.

Outro foco importante é o comprometimento profissional. Sendo necessário realizar uma diferença entre os conceitos carreira, profissão e ocupação por serem utilizados na definição de comprometimento profissional. *Ocupação/vocação* "descrevem o domínio ou circunscrevem um conjunto de conhecimentos e habilidades relativos à produção de um bem ou prestação de um serviço". *Profissão* se refere a um conjunto de características que podem variar de uma ocupação para outra, ou seja, alto envolvimento, sentimento de identidade, autonomia e alta adesão aos objetivos e valores profissionais. *Carreira* abrange tanto ocupações como profissões e considera uma seqüência de trabalhos relacionados a um campo determinado⁽⁹⁾.

O comprometimento com a profissão⁽⁷⁾ "é a atitude de uma pessoa em relação a sua profissão ou vocação" e "...motivação para trabalhar na vocação escolhida".

Nesse sentido, o comprometimento organizacional tem sido tema de grande interesse nas pesquisas sobre comportamento humano nas organizações; já o comprometimento profissional é uma nova linha de pesquisa que está crescendo entre pesquisadores da área^(7,9-13).

No modelo dos três componentes - afetivo, instrumental e normativo⁽¹⁴⁾, - o comprometimento profissional e o comprometimento organizacional referem-se, respectivamente, ao envolvimento do indivíduo com sua profissão e com sua organização. Um indivíduo *comprometido afetivamente* é aquele que está engajado emocionalmente com a sua profissão e com sua organização; *comprometido normativamente* é aquele que sente a obrigação de permanecer na sua profissão e na organização; e, finalmente o *comprometido instrumentalmente* é aquele cujo envolvimento estaria relacionado ou associado a custos se deixar a sua profissão e organização.

Assim, o perfil do indivíduo comprometido afetiva, instrumental e normativamente é daquele empregado que deseja, que precisa e que sente que é obrigado a permanecer na profissão e na organização.

Existem evidências de que o envolvimento no trabalho, o comprometimento organizacional e a satisfação do trabalhador estão possivelmente relacionados com o comprometimento com a profissão⁽¹¹⁾. O autor incentiva o estudo e análise de variáveis situacionais (motivação financeira, adaptabilidade, processo de feedback e autonomia) e variáveis individuais (trabalho extra), para uma melhor amplitude e compreensão da temática.

Enfim, segundo as definições dadas comprometimento resume sentimentos de envolvimento, lealdade e vínculo, tanto para com a organização como para com a profissão.

COMPROMETIMENTO COMO UMA VARIÁVEL MULTIDIMENSIONAL

A natureza do comprometimento com a organização tem sido abordada, através de duas correntes, a atitudinal e a comportamental^(5,7,14), ou denominado de afetivo e instrumental⁽⁹⁾.

Comprometimento atitudinal se refere à identificação do indivíduo com as metas organizacionais e seu esforço para trabalhar visando o bem da organização. Comprometimento comportamental é considerado como um benefício atribucional referido a ganhos associados à manutenção do indivíduo na organização^(5,7,9,14).

Tomando em consideração a taxonomia do apego ao trabalho, se destaca e se reconhece a existência de múltiplos aspectos que podem criar vínculos nos trabalhadores⁽⁹⁾. Sendo assim, podemos afirmar que não existe um único vínculo na relação empregado/empregador. Sendo o comprometimento um foco multidimensional, possui diversas variáveis que o influenciam e causam impacto em uma e/ou em outra dimensão^(9-10,15).

O modelo dos três componentes do comprometimento apresenta as relações existentes entre três tipos de comprometimento (afetivo, instrumental/contínuo e normativo) e as variáveis consideradas como antecedentes, correlatas e conseqüentes⁽¹⁴⁾, que influenciam marcadamente na rotatividade, comportamento no trabalho, desempenho, absenteísmo e cidadania do trabalhador.

A metanálise sobre variáveis antecedentes, correlatas e conseqüentes do comprometimento organizacional, apontou vinte e seis variáveis para as primeiras classificadas como antecedentes,

destacando as características pessoais, características do trabalho, relação grupo/líder e características organizacionais; oito variáveis como conseqüentes, ressaltando o grupo das variáveis relacionadas ao desempenho no trabalho; e quatorze como correlatas, sendo variáveis como motivação e satisfação no trabalho⁽¹⁰⁾.

No setor saúde, ao se estudar as relações entre satisfação e estresse em profissionais da área que trabalham em instituições correcionais, foi identificada a influência do salário e da autonomia na satisfação dos profissionais; verificou-se também que variáveis como pressão organizacional, apoio organizacional e envolvimento organizacional são fontes de estresse para os sujeitos estudados⁽¹⁶⁾.

Um outro modelo estudado é o causal de rotatividade entre enfermeiros hospitalares⁽¹⁷⁾. A rotatividade é afetada por quatro determinantes: oportunidade, satisfação no trabalho, intenção de permanecer e treinamento, ou seja, quanto maior for a oportunidade no trabalho, satisfação e treinamento, maiores serão as possibilidades destes profissionais permanecerem na instituição e, conseqüentemente, será reduzida a sua rotatividade nas unidades hospitalares.

Posteriormente ao modelo dos três componentes do comprometimento, foi apresentada a estrutura de quatro dimensões⁽¹²⁾ para o comprometimento profissional, expansão da estrutura das três dimensões do comprometimento organizacional. Baseado em estudos anteriores o autor considera que o comprometimento instrumental, ou contínuo, deve ser operacionalizado em duas dimensões separadas: o comprometimento por custos acumulados e o comprometimento associado às limitadas alternativas ocupacionais. O autor incentiva para a utilização deste novo modelo nesta linha de pesquisa, integrando outros focos (por exemplo trabalho, organizações e ocupações) e outras bases (por exemplo; afetiva, normativa, custos acumulados e limite de alternativas) para o enriquecimento do conhecimento e sua aplicabilidade nas organizações.

Como podemos observar, os modelos abordados apresentam similaridades e diferenças quanto os tipos e focos de comprometimento e as variáveis antecedentes, correlatas e conseqüentes.

RELAÇÕES ENTRE O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E PROFISSIONAL

O vínculo que o indivíduo desenvolve com a sua organização é sumamente importante. Portanto, instituições devem considerar novas estratégias em relação a comprometimento para o alcance dos objetivos organizacionais.

O sucesso ou fracasso da implantação de estratégias dependerá muito do envolvimento das pessoas e da liderança do gestor. Nesse sentido, pesquisas sobre comprometimento organizacional e profissional tentam desvendar novos focos e bases destes dois construtos.

Sendo assim, comprometimento organizacional e profissional, quando tratados como construtos multidimensionais, são importantes ao se combinarem na exploração de um mesmo objeto de estudo⁽⁹⁾.

Estudiosos da área mencionam⁽¹⁸⁾ que a relação conciliação-conflito entre os focos organização/profissão pode ser mediada pelo nível em que a profissão é compatível com a vocação pessoal, assim como, pelo nível em que o indivíduo encontra suporte para a sua realização profissional.

Asseverações foram encontradas⁽¹⁹⁾ alertando que tanto altos como baixos níveis de comprometimento são prejudiciais para o indivíduo e para a organização, e que os moderados níveis seriam os que mais se ajustariam, balanceando assim a satisfação das necessidades individuais com as das organizações.

O sistema de valores adotado nas instituições focaliza de forma diferente esses aspectos. Para os aparelhos formadores de profissionais seu sistema de valores é baseado na autonomia profissional e, principalmente, no código de ética estabelecido, em divergência com o sistema de valores das instituições empregadoras, que é baseado na autoridade hierárquica, no controle, nos regulamentos e normas que estabelecem as regras básicas para o trânsito dos membros dentro das instituições.

Contudo, o comprometimento organizacional e o comprometimento profissional não são necessariamente incompatíveis⁽¹³⁾; não existiriam conflitos entre estes se as expectativas e objetivos profissionais dos indivíduos fossem ao encontro das organizações para as quais trabalham.

Pesquisadores da área consideram que o comprometimento profissional pode ser mais

positivo⁽⁹⁾, asseverando que por possuir um conjunto específico de tarefas pode desencadear um alto nível de comprometimento e, portanto, pode envolver o indivíduo com maior intensidade para o alcance dos objetivos propostos.

Uma clássica classificação do comprometimento⁽²⁰⁾ identificou indivíduos cosmopolitas, como pessoas com baixa lealdade à organização e alto comprometimento com a profissão, e localistas, como pessoas com alto comprometimento com a organização e baixo com a profissão.

A taxonomia com quatro padrões menciona que indivíduo cosmopolita – localista, apresenta alto comprometimento com a profissão e alta lealdade com a organização; cosmopolita, demonstra alto comprometimento com a profissão e baixa lealdade com a organização; localista, expressa alta lealdade com a organização e baixa com a profissão; e, nem cosmopolita nem localista, apresenta baixo comprometimento com ambos os focos⁽¹⁸⁾.

Na Enfermagem⁽²¹⁾ também foram encontrados os quatro padrões de comprometimento, os quais foram relacionados com a situação de desemprego de enfermeiros.

Em suma, estudos elucidam a importância de estudar o comprometimento organizacional para evitar a rotatividade e a intenção de deixar a organização. Também concordamos com autores^(10,13,14,18,22-23) quando consideram que o comprometimento profissional pode ser um construto importante para viabilizar caminhos que expliquem condutas e atitudes dos empregados nas organizações.

Assim, o impacto que o comprometimento organizacional e o comprometimento profissional têm para as organizações de saúde é, pois, fundamental no efetivo desempenho dos profissionais no cumprimento dos objetivos e metas organizacionais.

Ainda considerando o contexto dos trabalhadores do setor saúde, "está em curso um chamamento para ação imediata que dê conta de responder à crise e valorizar, investir e conferir poder

aos recursos humanos da área da saúde. Esse movimento requer ampla participação e envolvimento no seu planejamento e ações estratégicas"⁽²⁴⁾. A efetiva interação entre a academia e os serviços de saúde, conduz o ensino para a realidade das ações profissionais em organizações de saúde, possibilitando atitudes vinculadas aos princípios de equidade, universalidade de atendimento e integralidade das ações⁽²⁵⁾.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observam-se no cotidiano que as organizações precisam ser eficientes e eficazes para o alcance dos propósitos e objetivos institucionais.

O bom desempenho das equipes de trabalho e o impacto dos resultados dependerão muito das suas competências e do envolvimento das pessoas na sua organização e profissão. Deve-se favorecer e estimular o desenvolvimento do comprometimento afetivo nos indivíduos pelas conseqüências positivas para a organização e profissão. O empregado com comprometimento afetivo se torna um ativo valioso e singular para o sucesso da organização.

Concluimos, finalmente, que tanto o comprometimento organizacional como o profissional não são incompatíveis; contudo, a existência de conflitos é provocada pela divergência em relação a metas e expectativas entre os dois tipos. Cabe, então, às organizações formadoras de profissionais e organizações de saúde considerar a situação e os benefícios que podem ser gerados com o comprometimento do indivíduo no seu trabalho, causando impacto positivo nos clientes interno e externo.

Na nossa compreensão, os comprometimentos organizacional e profissional são fundamentais para o desenvolvimento dessas atitudes.

REFERÊNCIAS

1. Goulder H P. Dimensions of organizational commitment. *Adm Sci Q* 1960; 4: 468-90.
2. Becker H S. Notes on the concept of commitment. *Am J Sociol* 1960; 66(1): 32-40.
3. Wiener Y. Commitment in organizations : a normative view. *Acad Manage Rev* 1982; 7(3):418-28.

4. Meyer JP, Allen NJ. "Testing the Side-bet theory" of Organizational Commitment: Some methodological Considerations. *Appl Psychol* 1984; 69: 372-8.
5. Reichers A. A review and reconceptualization of organizational commitment. *Acad Manage Rev* 1985; 10(3): 465-76.

6. Van Scotter JR. Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction and affective commitment. *Hum Resource Manage Rev* 2000; 10(1): 79-95.
7. Scheible ACF. Comprometimento no trabalho : um estudo de caso de suas relações com desempenho e práticas de gestão. [dissertação]. Salvador (BA): Escola de administração/UFB; 2004.
8. Medeiros CAF, Alburquerque LG, Siqueira M, Marques GM. Comprometimento Organizacional: o Estado da Arte da Pesquisa no Brasil. In: EnANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração 2002, Setembro 22-25; Salvador: Bahia; 2002.
9. Bastos AVB. Comprometimento no trabalho : a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato. [Dissertação]. Brasília (DF): Instituto de Psicologia/UFB; 1994.
10. Mathieu JE, Zajac DM. A review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational commitment. *Psychol Bull* 1990 September; 180(2): 171-94
11. Goulet LR, Singh P. Career commitment : a reexamination and an extension. *Vocat Behav* 2002; 61:73-91.
12. Blau J. Testing for a four- dimensional structure of occupational commitment. *Occup Org Psychol* 2003; 76:469-88.
13. Wallace JE. Professional and organizational commitment : compatible or incompatible. *Vocat Behav* 1993;42:333-49.
14. Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations : extension and test of a three-components conceptualization. *Appl Psychol* 1993; 78(4):538-51.
15. Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, continuance and normative commitment to the organization : a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Vocat Behav* 2002; 61: 20-52.
16. Flanagan NA, Flanagan J. An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Res Health* 2002;25:282-94.
17. Price JL, Mueller CW. A causal model of turnover for nurses. *Acad Manage J* 1981; 24(3):543-65.
18. Bastos AVB. Padrões de comprometimento com a profissão e a organização: o impacto de fatores pessoais e da natureza do trabalho. *Rev Adm outubro/dezembro* 2000; 35(4):127.
19. Randall D. Commitment and the organization : the organization man revisited. *Acad Manag Rev* 1987; 12(3):460-71.
20. Gouldner, A.W. Cosmopolitans and locals: toward an analysis of latent social roles-I. *Admin Sci Q* 1957; 2: 281-306.
21. Costa TM. Comprometimento da enfermeira com a organização hospitalar e com a carreira : um estudo de caso em uma organização hospitalar. [Dissertação]. Salvador (BA): Escola de Enfermagem /UFB; 1998.
22. Blau G. On assessing the construct validity of two dimensional constructs occupational commitment and occupational entrenchment. *Hum Resource Manage Rev* 2001; 11: 279-98.
23. Arford P, Zone-Smith L. Organizational commitment to professional practice model. *Nurs Admin* 2005; 35(10): 467-72.
24. Mendes IAC, Marziale MHP. Década de Recursos Humanos em saúde: 2006-2015. *Rev Latino-am Enfermagem janeiro-fevereiro* 2006; 14(1):1-2.
25. Mendes IAC, Marziale MHP. Sistema de saúde em busca de excelência: os recursos humanos em foco. *Rev Latino-am Enfermagem maio-junho* 2006; 14(3): 303-4.