

REFLEXIÓN CONCEPTUAL SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL EN EL SECTOR SALUD

Eliana Ofelia LLapa-Rodríguez¹

Maria Auxiliadora Trevizan²

Gilberto Tadeu Shinyashiki³

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

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

REFLEXÕES CONCEITUAIS SOBRE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E PROFSSIONAL NO SETOR SAÚDE

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

¹ Enfermera, Doctoranda en Enfermería, e-mail: eliestom@eerp.usp.br; ² Enfermera, Profesor Titular, e-mail: trevizan@eerp.usp.br. Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto, de la Universidad de São Paulo, Centro Colaborador de la OMS para el Desarrollo de la Investigación en Enfermería, Brasil; ³ Psicólogo, Profesor Doctor de la Facultad de Economía, Administración y Contabilidad de Ribeirão Preto, Universidad de São Paulo, Brasil, e-mail: gtshinya@usp.br

INTRODUCCIÓN

En el campo de la salud, el rol de los trabajadores ha sido marcado por la racionalidad en el desempeño de sus funciones, exigiendo que estos profesionales cumplan normas y reglamentos. Cuando ocupan cargos de jefatura, estos profesionales adoptan los supuestos de la gerencia clásica. De esta forma sus compromisos con los valores profesionales son perjudicados, pues su atención es focalizada en las expectativas organizacionales.

Los conflictos producto del comportamiento organizacional y profesional han afectado la conducta de los profesionales de la salud. La situación requiere ser cambiada y estos profesionales están buscando modificar su práctica dentro de los contextos organizacionales. De modo general, podemos decir que dentro de las organizaciones de salud, estos cambios por parte de los diversos profesionales se han dado lentamente, configurándose en un momento de transición, de la gerencia convencional para la gerencia contemporánea.

De esta forma, el objetivo de este estudio es presentar conceptos del compromiso organizacional y profesional y sus relaciones con el sector salud.

CONCEPTUALIZANDO COMPROMISO EN LOS FOCOS ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL

La psicología organizacional ha demostrado a lo largo de la historia, la importancia del compromiso en la relación organización/trabajador. Se observa en esta área esfuerzos por definir de forma clara y precisa el compromiso.

A pesar de ello, aún es difícil tener una definición de compromiso, que sea de consenso general y que permita el entendimiento del constructo. En la teoría son encontradas muchas definiciones y formas de medición desarrolladas y usadas en investigaciones sobre la temática, los que serán a continuación descritos.

En la década de los 60, el compromiso fue conceptualizado de dos formas: (a) *cosmopolitan integration* grado en el cual el individuo es activo y se siente parte de los diversos niveles de una organización, especialmente de los nivel más altos, (b) *organizational introjection*, grado en el cual el individuo incorpora una variedad de cualidades y valores organizacionales aprobados⁽¹⁾.

Otros autores⁽²⁾ consideran el compromiso como un mecanismo que produce comportamientos sólidos, que favorecen el involucramiento de las personas con líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para la obtención de sus propósitos. Asimismo, el compromiso⁽³⁾ es comprendido como la totalidad de presiones normativas internalizadas para actuar en un camino que se entrecruza con los intereses organizacionales.

Además de la diversidad de conceptos, algunos artículos⁽⁴⁻⁶⁾ han discutido las explicaciones dadas por investigadores del área, con relación a la comprensión del compromiso organizacional, lo cual refleja la falta de precisión y la redundancia en los conceptos, a pesar de este constructo haber sido variable y extensamente definido, medido e investigado⁽⁵⁾.

De las definiciones sobre compromiso en el trabajo, destacaremos aspectos de aquellas relacionadas con el ambiente organizacional y profesional⁽⁷⁾ "... la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo en una organización específica"; "... la suma de presiones normativas usadas para un individuo trabajar teniendo en mente los objetivos e intereses organizacionales"; "... el vínculo psicológico de una persona con una organización que refleja el grado en que ella internaliza y adopta características o perspectivas de la organización"; "... un estado psicológico que vincula al individuo con la organización"; "... un lazo o vínculo entre el individuo y la organización"; "... la actitud de una persona con respecto a su profesión o vocación"; "... la motivación para trabajar en la vocación escogida".

En el Brasil, un estudio sobre el estado del arte acerca del compromiso⁽⁸⁾ presentó avances y la importancia del tópico. Los autores resaltan el trabajo de Bastos presentado en el 16º Encuentro de la Asociación Nacional de Investigación en Administración (EnANPAD) como una investigación que tuvo gran repercusión entre investigadores del área. Estos avances de Bastos permitieron la construcción de los patrones del compromiso⁽⁹⁾: *los duplos comprometidos*, aquellos individuos comprometidos tanto con la carrera como con la organización; *los sin compromiso duplamente*, aquellos que no muestra compromiso con la organización/profesión; *los unilateralmente comprometidos con la organización*; y *los unilateralmente comprometidos con la profesión*.

Patrones de gran repercusión entre académicos del área en el Brasil.

Investigadores internacionales muestran la importancia del tema⁽¹⁰⁾ al iniciar estudios dirigidos hacia focos multidimensionales, siendo considerados los más adecuados para entender el compromiso⁽⁴⁾.

Otro foco importante es el compromiso profesional. Siendo necesario realizar una diferencia entre los conceptos carrera, profesión y ocupación por ser utilizados en la definición de compromiso profesional. *Ocupación/vocación* "describe el dominio o circunscribe un conjunto de conocimientos y habilidades relacionados a la producción de un bien o prestación de un servicio". *Profesión* se refiere a un conjunto de características que pueden variar de una ocupación para otra, es decir, alto involucramiento, sentimiento de identidad, autonomía y alta adhesión con los objetivos y valores profesionales. *Carrera*, abarca tanto a las ocupaciones como profesiones y considera una secuencia de trabajos relacionados a un campo determinado⁽⁹⁾.

El compromiso con la profesión⁽⁷⁾ "es la actitud de una persona con respecto a su profesión o vocación" y es una "...motivación para trabajar en la vocación escogida".

En este sentido, el compromiso organizacional ha sido tema de gran interés en las investigaciones sobre comportamiento humano en las organizaciones; pues el compromiso profesional es una nueva línea de investigación que está creciendo entre investigadores del área^(7,9-13).

El modelo de los tres componentes – afectivo, instrumental y normativo –⁽¹⁴⁾, el compromiso profesional y organizacional están referidos al involucramiento del individuo con su profesión y su organización. Un individuo *comprometido afectivamente* es aquel que esta vinculado emocionalmente con su profesión y con su organización; *comprometido normativamente* es aquel que siente la obligación de permanecer en su profesión y en la organización; y, finalmente el *comprometido instrumentalmente* es aquel cuyo involucramiento está relacionado o asociado al costo de dejar su profesión y organización.

De esta forma, el perfil del individuo comprometido afectiva, instrumental y normativamente es aquel empleado que desea, que necesita y que siente que es obligado a permanecer en la profesión y en la organización.

Existen evidencias de que el involucramiento en el trabajo, el compromiso organizacional y la satisfacción del trabajador están posiblemente relacionadas con el compromiso profesional⁽¹¹⁾. El autor incentiva el estudio y análisis de variables situacionales (motivación financiera, adaptabilidad, proceso de *feedback* y autonomía) y variables individuales (trabajo extra), para una mejor amplitud y comprensión de la temática.

En fin, según las definiciones dadas, el compromiso resume sentimientos de involucramiento, lealtad y vínculo, tanto para la organización como para con la profesión.

COMPROMISO COMO UNA VARIABLE MULTIDIMENSIONAL

La naturaleza del compromiso con la organización ha sido enfocada a través de dos corrientes, la actitudinal y la comportamental^(5,7,14) o denominada de afectiva e instrumental⁽⁹⁾.

Compromiso actitudinal se refiere a la identificación del individuo con las metas organizacionales y el esfuerzo por trabajar visando el bien de la organización. Compromiso comportamental es considerado como un beneficio de atributo, referido a las ganancias asociadas cuando el individuo permanece en la organización^(5,7,9,14).

Tomando en consideración la taxonomía del apego en el trabajo, se destaca y reconoce la existencia del múltiples aspectos que pueden crear vínculos entre los trabajadores⁽⁹⁾. De esta forma, podemos afirmar que no existe un único vínculo en la relación empleado/empleador. Siendo el compromiso un foco multidimensional posee diversas variables que influyen y causan impacto en una y/o en otra dimensión^(9-10,15).

El modelo de los tres componentes del compromiso presenta las relaciones existentes entre tres tipos de compromiso (afectivo, instrumental/continuo y normativo) y las variables consideradas como antecedentes, correlatas y consecuentes⁽¹⁴⁾, que influyen marcadamente en la rotación, comportamiento en el trabajo, desempeño, ausentismo y ciudadanía del trabajador.

La metanálisis sobre las variables antecedentes, correlatas y consecuentes del compromiso organizacional, mostraron veintiseis variables, siendo las primeras clasificadas como

antecedentes, destacando las características personales, características de trabajo, relación grupo/líder y características organizacionales; ocho variables como consecuentes, resaltando el grupo de las variables relacionadas con el desempeño en el trabajo; y catorce como correlatas, siendo variables como motivación y satisfacción en el trabajo⁽¹⁰⁾.

En el sector salud, al estudiar las relaciones entre satisfacción y estrés entre profesionales del área que trabajan en instituciones correccionales, fue identificada la influencia del salario y la autonomía para la satisfacción de los profesionales; se verificó al mismo tiempo que variables como presión organizacional, apoyo organizacional e involucramiento organizacional son fuentes de estrés para los sujetos estudiados⁽¹⁶⁾.

Otro modelo estudiado es el de causalidad para la rotación, entre enfermero de hospitales⁽¹⁷⁾. La rotación es afectada por cuatro determinantes: oportunidad, satisfacción en el trabajo, intención de permanecer y entrenamiento, es decir, cuanto mayor sea la oportunidad en el trabajo, la satisfacción y el entrenamiento, mayores serán las posibilidades de estos profesionales permanecer en la institución, en consecuencia se reducirá la rotación en los servicios hospitalarios.

Posterior al modelo de los tres componente para el compromiso, fue presentada la estructura de las cuatro dimensiones⁽¹²⁾ para el compromiso profesional, expansión de la estructura en las tres dimensiones del compromiso organizacional. Basado en estudios anteriores, el autor considera que el compromiso instrumental o continuo, debe ser operacionalizado en dos dimensiones separadas: el compromiso por costos acumulados y el compromiso asociado a las limitadas alternativas ocupacionales. El autor incentiva a utilizar este nuevo modelo, integrando otros focos (por ejemplo trabajo, organizaciones y ocupaciones) y otras bases (por ejemplo; afectiva, normativa, costos acumulativos y límite de alternativas) para enriquecer el conocimiento y su aplicabilidad en las organizaciones.

Como podemos observar, los modelos enfocados son similares, presentando diferencias con relación a los tipos y focos del compromiso y en cuanto a las variables antecedentes correlatas y consecuentes.

RELACIONES ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL

El vínculo que el individuo desarrolla con su organización es sumamente importante. Por lo tanto, las instituciones deben considerar nuevas estrategias con respecto al compromiso, para alcanzar los objetivos organizacionales.

El éxito o fracaso de la implantación de estrategias dependerá mucho del involucramiento de las personas y del liderazgo del gestor. En este sentido, investigaciones sobre compromiso organizacional y profesional intentan mostrar nuevos focos y bases sobre estos dos constructos.

Siendo así, el compromiso organizacional y profesional, cuando son tratados como constructos multidimensionales son importantes al combinarse para explorar un mismo objeto de estudio⁽⁹⁾.

Estudiosos del área mencionan⁽¹⁸⁾ que la relación conciliación-conflicto entre los focos organización/profesión puede ser mediada por el nivel en que la profesión sea compatible con la vocación personal, así como, por el nivel en que el individuo encuentra apoyo para su realización profesional.

Afirmaciones encontradas⁽¹⁹⁾ alertan que tanto altos como bajos niveles de compromiso son perjudiciales para el individuo y para la organización, y que los moderados niveles serian los que más se adaptarían, balanceando de esta forma la satisfacción de las necesidades individuales con las organizacionales.

El sistema de valores adoptado en las instituciones focaliza de forma diferente estos aspectos. Para las instituciones formadoras de profesionales su sistema de valores es basado en la autonomía profesional y, principalmente, en el código de ética establecido; en contraste con el sistema de valores de las instituciones empleadoras, el cual es basado en la autoridad jerárquica, en el control, en los reglamentos y en las normas que establecen las reglas básicas para el transito de los miembros dentro de las instituciones.

Así, el compromiso organizacional y el compromiso profesional no son necesariamente incompatibles⁽¹³⁾; no existirían conflictos entre ellos si las expectativas y objetivos profesionales de los individuos estuvieran de acuerdo con los de la organización para las cuales trabajan.

Investigadores del área consideran que el compromiso profesional puede ser bastante

positivo⁽⁹⁾, afirmando que por poseer un conjunto específico de tareas puede desencadenar un alto nivel de compromiso y, por lo tanto, puede involucrar al individuo con mayor intensidad para alcanzar los objetivos propuestos.

Una clásica clasificación de compromiso⁽²⁰⁾ identificó individuos cosmopolitas, como personas con baja lealtad frente a la organización y alto compromiso con la profesión, y localistas, como personas con alto compromiso con la organización y bajo con la profesión.

La taxonomía con cuatro patrones menciona que el individuo cosmopolita – localista, presenta un alto compromiso con la profesión y alta lealtad con la organización; el cosmopolita, demuestra alto compromiso con la profesión y baja lealtad con la organización; el localista, expresa alta lealtad con la organización y baja con la profesión; y aquel ni cosmopolita ni localista, que tiene bajo compromiso en ambos focos⁽¹⁸⁾.

En enfermería⁽²¹⁾ fueron también encontrados los cuatro patrones de compromiso, los cuales fueron relacionados con la situación de desempleo entre enfermeros.

En resumen, estudios indican la importancia de estudiar el compromiso organizacional para evitar rotación y la intención de dejar la organización. Estamos de acuerdo con autores^(10,13,14,18,22-23) cuando consideran que el compromiso profesional puede ser un constructo importante que puede viabilizar caminos para explicar conductas y actitudes de los empleados en las organizaciones.

De esta forma, el impacto que el compromiso organizacional y el compromiso profesional tiene para las organizaciones de salud, es fundamental para un efectivo desempeño de los profesionales en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Considerando aún el contexto de los trabajadores del sector salud, "esta en curso un llamamiento para la acción inmediata que responda

a la crisis y valore, invierta y brinde poder a los recursos humanos del área de la salud. Este movimiento requiere de una amplia participación e involucramiento en la planificación y acciones estratégicas"⁽²⁴⁾. La interacción efectiva entre universidad y servicios de salud, conduce a la enseñanza para las reales acciones profesionales en organizaciones de salud, generando actitudes vinculadas a los principios de equidad, universalidad en la atención e integralidad de las acciones⁽²⁵⁾.

CONSIDERACIONES FINALES

Observase en el cotidiano, que las organizaciones requieren ser eficientes y eficaces para alcanzar los propósitos y objetivos institucionales.

El buen desempeño de los equipos de trabajo y el impacto de los resultados dependerá de sus competencias y del involucramiento de las personas en su organización y profesión. Se debe favorecer y estimular el desarrollo del compromiso afectivo en los individuos, debido a sus consecuencias positivas tanto para las organizaciones como la profesión. El empleado con compromiso afectivo se vuelve un activo valioso y singular para el éxito de la organización.

Concluimos que tanto el compromiso organizacional como profesional no son incompatibles; a pesar de ello, la existencia de conflictos es provocado por la divergencia en relación a las metas y expectativas entre ambos. Por lo tanto, las organizaciones formadoras de profesionales y organizaciones de salud deben considerar esta situación y los beneficios que pueden ser generados con el compromiso del individuo en su trabajo, causando un impacto positivo en los clientes internos y externos.

Por lo tanto, los compromisos organizacional y profesional son fundamentales para el desarrollo de estas actitudes.

REFERENCIAS

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 an 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.