



REFLEXIONES - ENSAYOS

INTERFACE ENTRE COMPROMISO PROFESIONAL Y ORGANIZACIONAL: RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR SALUD

INTERFAZ ENTRE COMPROMETIMENTO PROFISSIONAL E ORGANIZACIONAL: RECURSOS HUMANOS NO SETOR SAÚDE

*Llapa Rodríguez, EO., **Trevizan, MA., ***Shinyashiki Tadeu, G., **Costa Mendes, IA.

*Doutora em Enfermagem. Bolsista da CAPES/CNPq – IEL Nacional. **Enfermeira. Professor Titular da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - Universidade de São Paulo / Centro Colaborador da Organização Mundial da Saúde para o desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, Pesquisador 1A do CNPq. ***Psicólogo. Professor Doutor, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade Ribeirão Preto-Universidade de São Paulo, Brasil.

Palabras clave: Recursos humanos, gestión, organización, profesión, compromiso.

Palavras-chave: Recursos humanos, organização, profissão, comprometimento

RESUMEN

El vínculo que el individuo establece con su organización es sumamente importante. Compromiso organizacional y profesional son focos a ser tratados como constructos multidimensionales, siendo importantes cuando son utilizados en forma conjunta al investigar un mismo objeto de estudio. De naturaleza exploratoria, el objetivo del presente estudio es analizar la relación de los compromisos organizacional y profesional de los trabajadores de la salud. Considerando que este vínculo puede tener importantes consecuencias para una organización que emplea profesionales, el gran vacío creado entre ambos constructos es algo que debe ser evaluado. Entender cómo se relacionan y cómo deben conciliarse estos dos compromisos es de especial importancia para la comprensión de los subsidios que estos puede traer para la organización y para la profesión. Los resultados muestran que estudios sobre compromiso en el trabajo dentro del sector salud son necesarios una vez que contribuyen a la comprensión de actitudes y comportamientos de los actores en el aspecto profesional y organizacional.

RESUMO

O vínculo que o indivíduo desenvolve com a sua organização é sumamente importante. Comprometimento organizacional e comprometimento profissional são focos a serem tratados como construtos multidimensionais, sendo importantes quando utilizados conjuntamente na investigação

de un mismo objeto de estudio. De naturaleza exploratoria, el objetivo del presente estudio es analizar la relación de los compromisos organizacional y profesional de los trabajadores de la salud. Considerando que este vínculo puede tener importantes consecuencias para una organización que emplea profesionales, la gran brecha creada entre ambos constructos es un hecho que debe ser evaluado. Entender cómo se relacionan y cómo deben ser conciliados estos dos compromisos es esencial para la comprensión de los subsidios que ellos aportan para la organización y para la profesión. Los resultados encontrados muestran que los estudios sobre el compromiso en el trabajo en el sector salud son necesarios una vez que contribuyen para el entendimiento de actitudes y comportamientos de los actores frente a la profesión y a la organización.

INTRODUCCIÓN

Durante la transición del siglo XX al siglo XXI, se observó que los activos más importantes de cualquier organización eran las personas. Actualmente, el desafío intelectual busca la innovación y poder comprender el comportamiento del consumidor, lo que ocasiona un enfrentamiento en la diversidad cultural.

Considerando esta transformación de los recursos humanos, uno de los principios fundamentales es el compromiso que el individuo debe poseer para con su organización y profesión.

Lamentablemente, los países en desarrollo de la región Americana todavía no han conseguido de forma efectiva la implementación de este nuevo paradigma.

Específicamente para el sector salud, la crisis evidenciada fue consecuencia de los serios problemas vinculados a los recursos humanos. Para enfrentar esta situación se realizó una consulta, en la región de las Américas, la cual fue estructurada a partir de cinco retos críticos, entre los que destacan: “generar vínculos entre los trabajadores y las organizaciones de salud que permitan el compromiso con la misión institucional, garantizando mejores servicios de salud para toda la población”⁽¹⁾. Con respecto a Brasil, una investigación histórica en salud, durante el periodo 1993–2004, sobre este proceso de descentralización, como devolución, generó la ampliación de autonomía y poder de decisión en los ámbitos estatales y municipales⁽²⁾.

La VII Reunión Regional con Observatorios de Recursos Humanos en Salud, realizada en Toronto en 2005, estableció que el periodo 2006 – 2015 sería dedicado a “Una Década de Recursos Humanos en Salud”. De acuerdo con esta resolución, la adopción de políticas y programas debe, entre otros retos, promover la interacción entre la enseñanza y el servicio de salud, para que las personas en formación asimilen valores, actitudes y competencias, como parte del modelo de atención universal fundamentado en la calidad y en la equidad⁽³⁾. Se entiende que está implícito, en esta medida, el compromiso de los trabajadores de salud.

Se resalta que, más que un plan para este decenio, la llamada a la acción de Toronto es una invitación para que esfuerzos fundamentados conquisten el desarrollo, la formación y la valoración de los recursos humanos en salud⁽⁴⁾.

De esta forma, está implícita la necesidad del compromiso por parte de estos trabajadores

CONCEPTUANDO LOS COMPROMISOS ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL

Al analizar el tópico compromiso dentro de la temática de comportamiento organizacional, fueron encontrados estudios resaltantes, los cuales son imprescindibles para comprender

este constructo ⁽⁵⁻¹⁰⁾. La psicología organizacional ha mostrado, desde hace tiempo, la importancia del compromiso en la relación organización/trabajador.

Mientras tanto, es difícil obtener una definición de compromiso que sea de consenso general y que permita una mayor comprensión del constructo.

Compromiso puede ser considerado como: (a) **comopolitan integration**, grado en el cual un individuo es activo y se siente parte de los diversos niveles de una organización, especialmente los niveles más altos, (b) **organizational introjection**, grado en el cual un individuo incorpora una variedad de cualidades y valores organizacionales aprobados⁽⁵⁾.

Otro concepto de compromiso es percibido como un mecanismo que produce comportamientos sólidos, entendiéndose como el hecho de que las personas se entrelacen a líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para conseguir sus propósitos⁽⁶⁾.

Compromiso es también entendido como la totalidad de presiones normativas internalizadas para ir hacia un camino que converge con los intereses organizacionales, lo que fue denominado como compromiso normativo-instrumental⁽⁷⁾.

Diversos autores⁽¹¹⁻¹⁵⁾ criticaron las explicaciones dadas por estudiosos sobre el compromiso organizacional, lo que refleja la falta de precisión y redundancia en los conceptos, a pesar de haber sido este constructo variable y extensamente definido, medido e investigado⁽¹³⁾.

A continuación se presentan algunas definiciones sobre los compromisos organizacional y profesional ⁽¹⁶⁾, "...la fuerza relacionada con la identificación e involucramiento del individuo en una organización específica"; "... el vínculo psicológico de una persona con una organización, lo que refleja el grado en el cual ella interioriza 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 elegida".

MODELOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL

El Modelo de los tres componentes de Meyer y Allen compone las bases afectiva, instrumental y normativa. Se considera que el compromiso profesional y el compromiso organizacional se refieren al involucramiento del individuo con su profesión y con su organización. Un individuo **comprometido afectivamente** es aquel que está entrelazado emocionalmente con su profesión y con su organización; **comprometido normativamente**, aquel que siente la obligación de permanecer con su profesión y organización; finalmente, el **comprometido instrumentalmente** es aquel cuyo involucramiento está relacionado o asociado a costos si dejara su profesión y organización^(9,17).

El modelo de los tres componentes considera el perfil del individuo comprometido, organizacional y profesionalmente, como aquel empleado que quiere, que necesita y que siente que es obligado a permanecer en la profesión y organización^(9,17).

Una amplia revisión sobre el compromiso fue presentada en el 16 Encuentro de la Asociación Nacional de Investigación en Administración (EnANPAD) realizado en Canela, Rio Grande do Sul - Brasil en 1992, mencionando una serie de sugerencias con respecto a las investigaciones en el área⁽¹⁸⁾. Posterior a esta revisión, el mismo autor presentó los

patrones del compromiso⁽¹⁹⁾: los **duplos comprometidos**, aquellos individuos comprometidos tanto con la carrera como con la organización; los **doblemente sin compromiso**, aquellos sin compromiso con la organización/profesión; los **unilateralmente comprometidos con la organización**; y los **unilateralmente comprometidos con la profesión**. En Brasil, estos patrones tuvieron una gran repercusión entre investigadores del área.

Gran interés se dio al compromiso organizacional. A pesar de ello, el compromiso profesional ha representado una nueva línea de investigación en crecimiento entre los estudiosos del área ^(16,19-22).

Investigadores internacionales ⁽²³⁾ mostraron que el compromiso debe ser comprendido como un constructo multidimensional para ser mejor entendido^(11, 24).

De esta forma, se mostrarán resultados de investigaciones que correlacionaron diversas variables que influyen en el compromiso y provocan impacto en las tres dimensiones estudiadas ^(19,23,25).

El modelo de los tres componentes presenta las relaciones existentes entre los tres tipos de compromiso (afectivo, instrumental/continuo y normativo) y las variables consideradas como antecedentes, de correlación y de consecuencia⁽⁹⁾, las cuales influyen fuertemente en la rotación, el comportamiento en el trabajo, el desempeño, el ausentismo y en el ejercicio de la ciudadanía del trabajador.

Un *meta análisis* que enfocó las variables antecedentes, de correlación y de consecuencia sobre el compromiso organizacional, encontró 26 variables clasificadas como antecedentes, destacando entre ellas las características personales, característica del trabajo, relación grupo/líder y características organizacionales; ocho variables de consecuencia, destacando aquellas relacionadas con el desempeño en el trabajo; y 14 de correlación, entre ellas la motivación y la satisfacción en el trabajo⁽²³⁾.

Al estudiarse las relaciones entre satisfacción y estrés entre profesionales de salud que trabajan en instituciones correccionales, se identificó la influencia del sueldo y la autonomía en la satisfacción de los profesionales. También fue verificado que variables como presión organizacional, apoyo organizacional e involucramiento organizacional son fuentes de estrés para los sujetos en estudio⁽²⁶⁾.

Otro modelo estudiado es el causal de rotación en enfermeros de hospitales. El estudio menciona que la rotación es afectada por cuatro determinantes: oportunidad, satisfacción en el trabajo, intención de permanecer y entrenamiento, es decir, cuanto mayor es la oportunidad de trabajo, satisfacción y entrenamiento, mayores serán las posibilidades de estos profesionales de permanecer en la institución. Por lo tanto, su rotación será reducida en estos servicios hospitalarios ⁽²⁷⁾.

Posteriormente al modelo de los tres componentes para el compromiso, fue presentada la estructura de las cuatro dimensiones ⁽²¹⁾ para el compromiso profesional, la cual fue una expansión de la estructura de las tres dimensiones (se recomienda revisar el modelo de los tres componentes del compromiso de Meyer y Allen (1991), utilizado para ambos tipos de compromiso, organizacional y profesional).

Basándose en estudios anteriores, el autor considera que el compromiso instrumental o continuo debe ser operacionalizado en dos dimensiones separadas: compromiso por costos acumulados y compromiso asociado a limitadas alternativas ocupacionales.

INTERFAZ ENTRE AMBOS COMPROMISOS

El vínculo que el individuo establece con su organización y profesión es de suma importancia. En consecuencia, instituciones organizacionales y profesionales deben considerar nuevas estrategias con respecto al compromiso de sus integrantes, para alcanzar sus objetivos organizacionales y profesionales.

El éxito o fracaso en la implantación de estrategias dependerá mucho de su involucramiento y del vínculo de las personas, así como de su liderazgo y comunicación con el gestor. En este sentido, investigaciones relacionando los compromisos organizacional y profesional están siendo ejecutadas, con el objetivo de ampliar la comprensión a través del desarrollo de nuevos focos y bases.

De esta forma, compromisos organizacional y profesional, considerados como constructos multidimensionales, son de gran importancia al combinarse para explorar un mismo objeto de estudio⁽²⁸⁾ y para explicar la existencia de conflictos dentro de los ambientes profesionales y organizacionales.

La relación conciliación-conflicto entre los focos organizacional/profesional⁽²⁹⁾ puede ser mediada por el nivel en que la profesión es compatible con la vocación personal, así como por el nivel en que el individuo encuentra apoyo para conseguir su realización profesional.

Afirmaciones encontradas en estudios⁽⁸⁾ muestran que tanto altos como bajos niveles de compromiso son perjudiciales para el individuo y para la organización, considerando que los niveles moderados serían los que más se adaptan, equilibrando de esta forma la satisfacción de las necesidades individuales y el alcance de los objetivos organizacionales.

Instituciones enfocan de forma diferente el sistema de valores. Así, los órganos formadores de profesionales adoptan el sistema de valores basado en la autonomía profesional y principalmente en el código de ética y deontología. Por otro lado, el sistema de valores de las instituciones empleadoras es basado en la autoridad jerárquica, en el control, en los reglamentos y en las normas que establecen las reglas básicas para los miembros que forman parte de las organizaciones

No obstante, los compromisos organizacionales y profesionales no son necesariamente incompatibles. Se puede considerar que no existirían conflictos entre ambos si las expectativas y objetivos profesionales de los individuos estuvieran de acuerdo con las expectativas y objetivos de la organización para la cual trabajan⁽²²⁾.

Investigadores afirman que el compromiso profesional puede ser bastante positivo⁽¹⁹⁾ pues, considerando que posee un conjunto específico de tareas, estas desencadenan en el trabajador un alto nivel de compromiso, que trae como consecuencia la predisposición a involucrarse con el alcance de los objetivos propuestos.

Resultados de investigaciones dan a conocer de forma sustancial la importancia de estudiar el compromiso, teniendo en consideración el disminuir conflictos como rotación y la intención de dejar la organización. De acuerdo con varios autores^(22,29-31), el compromiso profesional

es un constructo fundamental cuya finalidad es viabilizar caminos que expliquen conductas y actitudes de los empleados en las organizaciones.

El impacto que el compromiso organizacional y el compromiso profesional tienen para las organizaciones de salud es esencial para el desempeño del trabajador durante la ejecución de sus acciones, así como para el alcance de los objetivos y metas organizacionales y profesionales.

CONSIDERACIONES FINALES

Partiendo del supuesto de que el compromiso es fundamental para la introducción del trabajador en la profesión y organización, la conciliación de ambos compromisos en el cotidiano de las organizaciones favorece la obtención de los propósitos y objetivos institucionales, lo que trae como consecuencia eficiencia y eficacia de los trabajadores.

El desempeño de los equipos de trabajo y el impacto de los resultados dependen mucho de sus competencias específicas, de la comunicación y del involucramiento de las personas en la organización y profesión. Es de importancia pensar en el compromiso de los profesionales como una forma de contribuir para la identificación de sus roles, lo que implica también en su motivación, interés e involucramiento.

Es esencial favorecer y estimular en los individuos el desarrollo del compromiso afectivo, debido a las consecuencias positivas para la organización y profesión. El empleado con compromiso afectivo se vuelve un activo valioso y singular para el éxito de la organización.

Se reafirma que los compromisos organizacional y profesional no son incompatibles. La existencia de desarmonía provocada por los conflictos en relación a las metas y expectativas organizacionales y profesionales son un hecho que debe ser evaluado constantemente.

Es responsabilidad de los líderes de las organizaciones formadoras de profesionales y de las organizaciones de salud tener siempre en perspectiva que el compromiso puede ser un indicador de ventajas competitivas sustentables tan ansiadas por organizaciones. En nuestro caso, tales ventajas son bienvenidas, considerando que se trata de personas cuidando de personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rigoli F, Rocha Farmer C, Foster A A. Desafios críticos dos recursos humanos: uma visão regional. Rev.latino-am Enfermagem. 2006;14(1):7-16.
2. Pasche DF, Righi LB, Thomé HI, Stolz Dischkaln E. Paradoxos das políticas de descentralização de saúde no Brasil. Pan American Journal of Public Health. 2006; 20(6): 416-22.
3. Mendes Costa IA, Marziale Palucci MH. Década de Recursos Humanos em Saúde: 2006-2015. Ver. Latino-am Enfermagem. 2006;14(1): 1-2.
- 4 Mendes Costa IA, Marziale Palucci MH. Sistemas de saúde em busca de excelência: os recursos humanos em foco. Rev. Latino-am Enfermagem. 2006; 14(3): 303-4.

5. Goulder HP. Dimensions of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 1960; 4: 468-90.
6. Becker, H S. Notes on the concept of commitment. *The american journal of sociology*, 1960; 66(1): 32-40.
7. Wiener, Y. Commitment in organizations : a normative view. *Academy of management review*, 1982; 7(3):418-28.
8. Randall D. Commitment and the organization : the organization man revisited. *Academy of management review* 1987; 12(3):460-71.
9. Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review* 1991; 1(1):61-89, 1991.
10. Herscovitch L, Meyer JP. Commitment to organizational change: extension of a three components model. *Journal of applied psychology*. 2002; 87(3): 474-487.
11. Meyer JP, Allen N J. " Testing the Side-bet theory" of Organizational Commitmet: Some methodological Considerations." *Journal of Applied Psychology* 1984; 69: 372-78.
12. Bateman T S, Strasser S. A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of management journal* 1984; 27(1):95-112.
13. Reichers A. A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review* 1985; 10(3): 465-76.
14. DeCottis TA, Summers T P. A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human relations* 1987; 40(7): 445-70.
15. Scotter JRV. Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction an affective commitment. *Human resource management review* 2000; 10(1): 79-95.
16. Scheible ACF. Comprometimento no trabalho : um estudo de caso de suas relações com desempenho e práticas de gestão. [dissertação]. Bahia (BA): Escola de administração/UFB; 2004.
17. Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations : extension and test of a three-components conceptualization. *Journal of applied psychology* 1993; 78(4):538-51.
18. Medeiros, CAF, Albuquerque LG, Siqueira M, Marques GM. Comprometimento Organizacional: o Estado da Arte da Pesquisa no Brasil. *EnANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração* 2002, Setembro 22-25; Salvador: Bahia; 2002.
19. 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.
20. Goulet LR, Singh P. Career commitment : a reexamination and an extension. *Journal of vocational behavior* 2002; 61:73-91.

21. Blau J. Testing for a four- dimensional structure of occupational commitment. Journal of occupational and organizacional psychology 2003; 76:469-88.
22. Wallace JE. Professional and organizational commitment : compatible or incompatible. Journal of vocational behavior 1993;42:333-49.
23. Mathieu J E, Zajac DM, A review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational commitment. Psychological Bulletin 1990 setembro; 180(2): 171-94
24. Meyer JP, Allen NJ. " A longitudinal analysis of the early development and consequences of organizational commitment, Canadian Journal of Behavioural Science 1987; 19: 199-215.
25. Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, continuance and normative commitment to the organization : a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. Journal of vocational behavior 2002; 61: 20-52.
26. Flanagan N A, Flanagan J. An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. research in nursing & health 2002;.25:282-94.
27. Price J L, Mueller CW. A causal model of turnover for nurses. Academy of management journal 1981; 24(3):543-65.
28. Bastos Bittencourt AV. Padrões de comprometimento no trabalho : um estudo de caso. Psicologia: teoria e pesquisa 1996; 12(3): 205-17.
29. Bastos Bittencourt AV. Padrões de comprometimento com a profissão e a organização: o impacto de fatores pessoais e da natureza do trabalho. Revista de administração out/dez 2000; 35(4):127.
30. Blau G. On assesing the construct validity of two dimensional constructs occupational commitment and ocupational entrenchment. Human resource management review 2001; 11: 279-98.
31. Arford P, Zone-Smith L. Organizational commitment to profesional practice model. JONA 2005; 35(10): 467-72.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia