



# Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia

## Organizational commitment as a successor of the quality of the health sector in Colombia

Edna Elizabeth ALDANA Rivera [1](#); Janery TAFUR Castillo [2](#); Martín LEAL Guerra [3](#)

Recibido: 04/11/2017 • Aprobado: 25/11/2017

### Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

El compromiso organizacional del sector salud ha sido objeto de debate en Colombia estos últimos años, debido a las condiciones laborales impuestas por el nuevo sistema económico globalizado. Este Escenario amerita analizar la dinámica del compromiso de estas instituciones con su cliente interno. Los resultados muestran que los enfermeros mantienen un sentido de compromiso organizacional basado en las preventas, desarrollo profesional y el tipo de contratación. Concluyéndose la necesidad de flexibilizar la relación empresa y empleado en beneficio de los objetivos comunes.

**Palabras-Clave:** Compromiso organizacional, dinámica organizacional, compromiso enfermeros, organizaciones de salud

#### ABSTRACT:

Organizational commitment in health services has been the subject of debate in recent years, influenced by the changes imposed by economic globalization. Scenario that deserves to analyze the dynamics of the organizational commitment of these institutions with their internal client. The results show that nurses maintain a sense of normative commitment based on the capacities of the Organization. Concluded the need to relax the relationship between the company and the employee in relation to the common objectives.

**Keywords:** Organizational commitment, organizational dynamics, commitment nurses, health organizations.

## 1. Introducción

El compromiso organizacional en los servicios de salud ha sido objeto de debate en los últimos años, esto se debe a los cambios que impone la globalización económica a nivel mundial la cual avanza vertiginosamente. esta dinámica hacia la década de los ochenta alcanzó niveles de crecimiento no previstos inicialmente, con ella se busca la integración más estrecha entre los países y los pueblos del mundo moviendo capital de bienes, servicios, agentes culturales, de comunicación y políticos entre otros.

En ese sentido, el afianzamiento de la relación recíproca empleado y empresa ha tomado cada vez mayor importancia dentro del funcionamiento de las organizaciones modernas a tal punto que el alcance de los elementos misionales en este tipo de organizaciones se fundamenta en el compromiso dinamizador de las funciones del cuidado de la salud en el cumplimiento de metas establecidas estratégicamente para la competitividad del sector a nivel nacional. Estas intenciones requieren de un esfuerzo mutuo por parte de los profesionales de la salud ya que tienen que asumir responsabilidades más complejas desde su profesión

para responder a los requerimientos de calidad provistos para el sector en un mercado competitivo.

Las instituciones prestadoras de salud en la ciudad de Barranquilla al igual que otros sectores económicos, según Perez (2012) han experimentado transformaciones en su dinámica estructural la cual se ha venido reflejando en la multifuncionalidad laboral, el exceso de carga de trabajo, la asignación de horarios extendidos, contrataciones laborales a corto plazo, alto índice de rotación y desigualdad salarial, a las que se enfrentan los profesionales de la salud entre estos (médicos, enfermeros y otros), la situación se profundiza al ser comparada con otras regiones del país y de una empresa a otra. Estos cambios estructurales son producto de la disyuntiva generada por las políticas de competitividad a nivel mundial, las cuales las dejan a expensas de nuevas estrategias de flexibilización laboral y la privatización del sector. Lo anterior ha venido afectando directa e indirectamente la relación dual entre organización – empleado, condición que se agrava por la falta de alineamiento entre el logro de objetivos de la organización con los objetivos individuales de su personal.

A esto se le suma la búsqueda afanada de la calidad por el cumplimiento de estándares reglamentarios que se antepone a la relación dual trabajador y empresa, situación que les exige a los empleados mayores esfuerzos en beneficio de la organización, quedándose en muchos casos rezagados en segundo plano sus intereses y objetivos. Estos desafíos se han convertido en el reto actual de las organizaciones modernas que según Goldsman (2012) deberán desarrollar programas de retención para aquellos profesionales, con bajos niveles de fidelidad y con crecientes oportunidades laborales. De ahí el interés de analizar la percepción y actitudes de los profesionales de la salud con relación al compromiso que asumen laboralmente con estas instituciones, de manera que se establezcan estrategias que afiancen la relación entre los actores involucrados en este sector en pos de alcanzar los objetivos en común.

---

## **2. Metodología**

En virtud de la postura epistemológica abordada, se organizó el constructo con el ánimo de llegar a sistematizarlo de manera explicativa según las condiciones internas y externas de los acontecimientos relacionadas con la categoría compromiso organizacional en el sector salud.

En la investigación se analizaron los significados de la realidad social que experimenta el participante en su trabajo, en el caso particular de los profesionales en enfermería, tomando como referente el compromiso asumido con la institución de salud. El enfoque es cualitativo, construido desde el método etnográfico orientada hacia la interpretación de un grupo social específico por medio de la observación de campo de los fenómenos socioculturales y, en un momento dado, por medio de la acción participativa. Cónsono con lo anterior, en la investigación participaron tres profesionales en enfermería que laboraban en diferentes instituciones de salud de tercer y cuarto nivel de atención, empresas ubicadas geográficamente en la Ciudad de Barranquilla, Departamento del Atlántico – Colombia. Como instrumento se utilizó la entrevista semi estructurada compuesta por siete ítems. Complementada con el método de observación no participante para la cual se utilizó una lista de chequeo. Como criterios de inclusión se establecieron: poseer contrato laboral con la organización de salud mayor de cuatro años, cumplir con el rol laboral de enfermera, disposición de participar en la investigación. Los elementos de exclusión fueron estar de permiso laboral y vacaciones. La investigación abordó las categorías de compromiso organizacional afectiva, de continuidad y normativa propuestas en el modelo de Meyer y Allen (1997). Los resultados obtenidos se procesaron, contrastaron con la teoría para posteriormente hacer la triangulación y teorización de la información obtenida.

### **2.1. Marco Teórico**

La información teórica se presenta de manera descriptiva y secuencial teniéndose en cuenta la variable compromiso organizacional para su desarrollo de manera que se contextualice a la dinámica del sector salud en Colombia. inicialmente se contextualiza la evolución del concepto de comportamiento organizacional desde la postura de diferentes autores, se determinan los antecedentes sobre su estudio, así como las dimensiones y factores tratados en su dinámica de aplicación.

#### **Conceptualización teórica del Compromiso organizacional**

El tema de Compromiso Organizacional, ha sido tratado por diferentes autores entre ellos Steers (1977) quien lo considera como "... la fuerza relativa de identificación y de participación de un empleado en la organización, además de la manera cómo se identifica con ella. Años más tarde Meyer y Allen (1990), definen el concepto como un estado psicológico que es propio de las relaciones de los empleados con la organización, y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembros o no de la misma. Fundamentado en los autores anteriormente descritos Colquitt, LePine, Wesson en el (2007), complementan la definición de compromiso organizacional considerándola como el deseo por parte de un

trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Es así como coincidentemente la postura de los autores al definir el término de compromiso organizacional muestran como éste ejerce influencia en el hecho de que un trabajador permanezca en el trabajo (retención) o bien, se retire (rotación).

De igual forma Kruse (2013) al retomar el concepto de compromiso lo relaciona con un sentimiento que hace que un empleado orgulloso de su empresa piense menos en buscar otras oportunidades laborales y le sea más fácil recomendarle la organización a un amigo. Evidenciándose con esto no solo el afianzamiento del proceso de retención de personal, sino también la atracción del mismo hacia la empresa, producto de una adecuada y fortalecida imagen corporativa.

Teniendo en cuenta las ventajas que genera el compromiso al interior de las organizaciones, Chiang, et al. (2010) y Sorenson (2013) opinan que el CO es un esfuerzo que las organizaciones deberán desarrollar a largo plazo, especificando a su vez que esto se logra aumentando la participación de los trabajadores, alentando la comunicación jerárquica en doble vía entre jefes y empleados y por último fomentando el reconocimiento de sus esfuerzos. Esta posición tomada por Chiang y Sorenson coincide con lo expuesto por Frías (2014), quien muestra como una organización puede ser sostenible, siempre y cuando el compromiso vaya de arriba hacia abajo y tenga un constante seguimiento por parte de los altos directivos. Esta postura tomada por los autores antes mencionados deja claro que el compromiso organizacional se promueve desde los altos niveles jerárquicos. Complementando lo expuesto Frías menciona cinco componentes significativos del compromiso de las personas: 1) focalizar el compromiso, 2) busca del bienestar, 3) informar al equipo, 4) velar por un trato equitativo y finalmente, 5) fomentar la participación. En cuanto al componente informar al equipo, el autor señala que por lo general, los empleados no comprometidos se quejan de que no tienen una idea clara de la dirección de sus empresas, por lo que resulta clave que los líderes de la organización identifiquen sus objetivos estratégicos y aspiraciones de forma que sus equipos se animen a cumplirlos. Estos componentes fomentan el clima organizacional que Cardona, Ramirez y Pardo (2016) consideran como condicionantes del compromiso en el individuo.

### **Antecedentes del Compromiso Organizacional**

Los estudios sobre Compromiso Organizacional (CO) según Betanzos y Paz (2011) se remontan a los años 60, en Estados Unidos cuando Becker más exactamente en 1960 definió el concepto como el vínculo que establece el individuo con su organización producto de las inversiones realizadas por las mismas en el tiempo. Pero no fue sino hasta los 70 cuando la temática toma mayor interés por su componente interdisciplinario, lo que hace más complejo su estudio. Es así como entre la década de los 70 y finales de los 90 debido al supuesto que el CO afecta los resultados de las empresas, el tema toma otra connotación y con ello incrementa su estudio.

La definición más comúnmente citada de compromiso organizacional en los numerosos trabajos que se publicaron en los 70, corresponden a los autores: Lyman Porter, Richard Steers, Richard Mowday y Paul Boulian (1974) quienes a la par de (Porter et al., 1974:604) definieron el CO como "la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo respecto de una organización en particular". Al igual los mismos consideraron que el compromiso se determina al menos por tres factores: I) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, II) la disposición para invertir un considerable esfuerzo en apoyo de la organización y III) un definitivo deseo de permanecer como miembro de la organización. Significa según Trofimov, Bondar, Trofimova, Miliutina y Riachych (2017) que mientras más empleados de la organización se sientan involucrados en el trabajo, más nivel de compromiso organizacional tienen.

Años más tarde Steers (1977), retoma el concepto basado en un estudio realizado a 382 empleados de un hospital y 119 científicos e ingenieros, donde trató de explicar las principales influencias y resultados del CO. Dicho estudio le permitió concluir que el compromiso está más relacionado con las experiencias en el trabajo que con las características personales o con las características del trabajo. Basado en estas premisas, (Mowday, Steers y Porter, 1979) diseñan el instrumento de recolección más utilizado para medir el compromiso organizacional denominado el Organizational Commitment Questionnaire (OCQ).

Continuando con el estudio sobre el tema, Mathieu y Zajac (1990) definen dos tipos de compromiso: el intencional y el actitudinal. El compromiso intencional es el resultado de las negociaciones entre el sujeto y la empresa en cuanto a beneficios extras o inversiones de tiempo. El compromiso actitudinal se resume en la disposición que el sujeto ha construido hacia la empresa. Complementando lo expuesto por los autores anteriores, Meyer y Allen (1991) definen el CO como el proceso mediante el cual las metas de la organización y las metas individuales se integran. Basados en esta premisa los autores diseñan un instrumento alternativo al CO incluyendo una nueva sub-escala denominada normativa, con esta nueva propuesta se presentan las tres dimensiones a valorar del modelo de Meyer y Allen (1996). Autores tomados como referencia para los resultados de esta investigación.

Ramirez (2011) señala cómo otros autores han tratado el tema y lo han plasmado en instrumentos de recolección de datos entre ellos: O'Reilly, Chatman y Caldwell (1990), con su instrumento de apego

psicológico (psychological attachment instrument); Cooky Wall (1980) y Balfour y Wechsler (1996) con sus respectivos cuestionarios sobre compromiso organizacional. A pesar de la cantidad de estudios realizados sobre el compromiso organizacional y los esfuerzos de los autores por construir instrumentos que lo valoren, la mayoría se han llevado a cabo en países desarrollados, por lo que su progreso en Latinoamérica aun sigue siendo incipiente.

Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan según (Meyer y Allen, 1997) tres tipos de variables: las organizacionales en ella se destacan la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos; entre las personales señalan la edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación; y por ultimo las del entorno que incluye las oportunidades laborales.

Ademas de todos estos factores mencionados, otro aspecto intrínseco del concepto CO, se relaciona con algunas características personales que han sido propuestas como antecedentes del compromiso y que según Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010) son, la autoestima, el locus de control, la autoeficacia, el afrontamiento, la motivación y el grado de desarrollo psicológico. Al igual los autores proponen que de la interacción entre estas, y otras condiciones de similar orden, con el contexto de trabajo, se derivan percepciones y juicios que tienen potencial para determinar los distintos tipos y niveles de compromiso que puede desarrollar una persona con su organización.

Muy de la mano con el anterior autor, Eslami et al (2012) señala que existen otras variables personales como edad, género, estado civil, estatus del cargo, salario y educación en las que se ha encontrado una relación significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones.

Estudios psicológicos realizados sobre el CO basado en lo expuesto por Meyer y Allen han propuesto otras variables organizacionales relacionadas con el mismo tales como, el clima laboral, la satisfacción de vida, la cultura organizacional (Wallece, Hunt y Richards, 1999), el estilo de liderazgo (Anwar y Norulkamar, 2012), el desempeño productivo (Tayo y Adeyemi, 2012) y el espíritu emprendedor (Danes y Joyoung, 2013). Todas estas variables de alguna manera inciden en diferentes niveles de la dinámica del compromiso empresarial, ya que estas a su vez se relacionan con las personales de los empleados.

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional según Meyer , Allen y Smith (1991) es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y la organización; por esta razón se requiere de la integración de diferentes enfoques para su estudio, según las autoras el compromiso se divide en tres componentes que son: compromiso afectivo, compromiso de continuación, compromiso normativo.

La primera dimensión nace de la teoría del vinculo afectivo, la cual se expresa a través de la identificación con los objetivos y valores de la organización, el esfuerzo por alcanzar las metas y objetivos propuestos por la misma y el deseo y satisfacción de ser parte de la organización. De la misma manera tomando como referente la "teoría del intercambio social" surge la dimensión continuidad la cual se fundamenta en que el compromiso organizacional puede ser visto como la contribución que hace el empleado en relación a los beneficios recibidos por la organización. La dimensión normativa se origina desde la perspectiva de la atribución, ésta se presenta como una obligación moral debido al compromiso voluntario, explicito e irrevocable que concerta el empleado con la organización.

De igual forma Betanzos y Paz (2007) señalan tres dimensiones del CO en las cuales se relacionan con la parte afectiva entre el trabajador y la organización: dimensión cognitiva (percepciones, conocimientos y creencias personales); dimensión emocional (ligazón psicológica con la organización y lazos emocionales) y; dimensión comportamental (manifestación del compromiso y su confirmación por medio verbal o escrito). La integración de estas dimensiones genera un impacto bilateral ya que favorece la estabilidad laboral de los empleados, dándole acceso a prestaciones, jubilación, beneficios sociales, reconocimiento, desarrollo de habilidades, estatus, entre otros. Pero a la vez beneficia a la empresa, en el cumplimiento de las metas, valores y cultura organizacional, además de la reducción del ausentismo y la baja rotación del personal.

Tomando como referente el modelo de Meyer y Allen (1991) de las dimensiones afectiva, de continuidad y normativa se desarrollaron estas perspectivas desde diferentes escritores. según las autoras el *compromiso afectivo*, refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización. Las personas con un componente afectivo elevado se muestran deseosas de hacer esfuerzos adicionales en su desempeño. Esta misma dimensión es complementada por Winter y Jackson,( 2006) Y por Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007), quienes relacionaron esta dimensión con la capacidad del sujeto de sentirse emocionalmente seguro al pensar que la empresa es responsable y se preocupa por sus expectativas. A su vez, este tipo de compromiso se evidencia en los sentimientos de pertenencia y de apego que tiene el individuo hacia la empresa que lo hace permanecer en ella (Littlewood, 2009). Entonces en este sentido, según Toro ( 2012)

niveles bajos de compromiso afectivo se pueden manifestar en mínima intención de permanecer, poca participación en la vida de la organización, baja disposición al esfuerzo adicional y ausencia de conductas de ciudadanía organizacional.

Mientras tanto que la dimensión de compromiso continuo hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual (Arias, 2001).

El compromiso de continuidad según Meyer y Allen (1997) hace referencia a los beneficios y costos financieros que un trabajador perdería al retirarse de una organización, algunas frases que representan esta dimensión son: "uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo", "demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa", entre otras. Es por esto que Arciniega, (2002) establece dos escalas a evaluar del compromiso de continuidad una la percepción de alternativas y la otra el sacrificio personal.

La tercera dimensión se relaciona con el compromiso normativo por el cual el empleado está unido a la organización por sentimientos de obligación y deber; Allen y Meyer (1990) y Littlewood, (2009), pues esos efectos son los que motivan a comportarse apropiadamente, el hacer lo que es correcto para la organización. Al igual basado en esta definición Betanzos y Paz (2007) proponen que el compromiso normativo se divida en dos dimensiones, por una parte la obligación moral desarrollada en el trabajador por haber recibido beneficios de la organización (conducta de lealtad). Por la otra, el desarrollo del compromiso como una característica personal del trabajador, que involucra creencias y valores que lo llevan a actuar responsablemente ante los compromisos adquiridos (conducta responsable).

Las investigaciones sobre compromiso organizacional también se han enfocado en establecer diferentes formas de entender este fenómeno organizacional. Así, Toro (2002) propone varias dimensiones del compromiso que han sido evaluadas en Colombia a través de algunos instrumentos psicométricos desarrollados en el país: compromiso con la tarea, relacionado con el interés por el contenido de la tarea asignada, compromiso con el grupo de trabajo o trabajo en equipo, compromiso con la autoridad organizacional, este se relaciona con el respeto a personas investidas de autoridad, compromiso con los objetivos y metas institucionales hace referencia a actuar coherente con los objetivos, valores, planes y estrategias de la organización y compromiso con la organización es la disposición favorable a experimentar interés hacia el trabajo y hacia la empresa, que mueve a la persona a dar apoyo, a realizar esfuerzo adicional y a dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades.

### **Factores del compromiso organizacional**

El compromiso con la organización según Amoros (2007) va más allá de la lealtad, e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, puesto que representa una actitud más amplia que la satisfacción laboral por que se aplica a toda la institución y no solo al empleo, de ahí que existan diferentes factores algunos con connotación positiva y otros negativos.

Según Gómez (2006) citado por Rios, Telles y Ferrer (2010) hay factores que inciden de manera positiva en el compromiso organizacional como las competencias personales percibidas, consideraciones de líder o el liderazgo como tal. Y con una influencia más alta en el compromiso se encuentra la motivación interna, las implicaciones en el puesto de trabajo, la satisfacción personal global, como también la satisfacción con el propio trabajo, esa predisposición para ser promocionado o con el sistema de supervisión. En continuidad también existen factores negativos incidentes como la ambigüedad del rol, conflictividad del puesto de trabajo y el estrés, entre otros.

Según Meyer y Allen (1997) y Cordoba (2005) los factores que afectan la dimensión afectiva son Características personales: en este apartado ubicaron algunas características propias del trabajador como edad, sexo y antigüedad, Características de tipo organizacional: en cuanto a esta sub-categoría, los autores refieren ante todo a la percepción que inspiran en sus trabajadores, las políticas que la empresa posee, Experiencias dentro de la organización: según estos autores es en este apartado donde se han hallado las correlaciones más fuertes, pues a su consideración a medida que el individuo ve satisfechas sus expectativas y/o necesidades por parte de la organización o gracias a ésta, en la misma medida dicho trabajador se irá sintiendo atado a su organización, por lo que irá desarrollando un alto grado de compromiso de carácter afectivo.

En la dimensión continuidad los factores relevantes están la alternativa y las inversiones; dentro de la categoría alternativa encontramos las percepciones particulares de cada individuo sobre sus destrezas y/o habilidades y la capacidad de transferir estas a la organización. y en la categoría Inversiones, se encontró que el individuo tenderá a valorar el tiempo y dedicación que le ha costado la adquisición de sus destrezas y

habilidades y el costo que le implicaría la posibilidad de trasladarse a otra organización.

Este tercer componente es el llamado normativo, el cual tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, es lo que debe de hacer. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar entre otros.

---

### 3. Resultados

Los resultados se presentan tomando como referencia el modelo de Meyer y Allen

(1997) quienes establecen tres dimensiones la afectiva, de continuidad y normativo para evaluar el compromiso organizacional. Fundamentados en estas dimensiones se encontraron los siguientes hallazgos :

En la dimensión afectiva al entrevistar a los dos profesionales ubicados laboralmente en las instituciones de carácter público, entre las potencialidades encontradas están las relaciones recíprocas y significativas, las cuales conllevan a un clima laboral positivo basado en un liderazgo transformacional que los motiva y los empodera en sus actividades generando posibilidades de crecimiento profesional. Estas respuestas muestran la fortaleza del vínculo emocional y de continuidad que experimentan los enfermeros en las entidades públicas. aspecto que les facilita su identificación con los objetivos y valores de la organización lo que promueve el cumplimiento de metas y por ende su deseo de permanecer en la misma según Meyer Allen y Smith (1991). Paralelamente al analizar los factores inhibitorios del compromiso afectivo de los empleados con relación a la organización solo se presentó el temor a los procesos de calidad impuestos por las normas que rigen al sector. Esto demuestra el poco fortalecimiento del vínculo de atribución que se fomenta en el compromiso normativo como una obligación moral que concerta el empleado de manera voluntaria, explícita e irrevocable con la organización.

Desde los resultados obtenidos a través de la entrevista a los dos profesionales de enfermería se puede decretar que el Compromiso Organizacional en este tipo de organizaciones muestra mayor integralidad de las dimensiones evaluadas tal como lo expone Betanzos y Paz (2007) lo cual genera un impacto bilateral que favorece la estabilidad laboral de los empleados, dándole acceso a prestaciones, jubilación, beneficios sociales, reconocimiento, desarrollo de habilidades, estatus, entre otros. Pero a la vez beneficia a la empresa, en el cumplimiento de las metas, valores y cultura organizacional, además reduce el ausentismo y la baja rotación de personal.

A diferencia ocurrió con las respuestas entregadas por el profesional contratado en la institución privada, quien consideró que las potencialidades del vínculo afectivo se relacionan con los saberes y competencias que se promueven en el quehacer diario y el compromiso social que la institución brinda a sus clientes.

Mostrándose como inhibidor de esta dimensión la percepción que el compromiso se desarrolla de manera unilateral. Viéndose con esto poco reforzado el vínculo entre las partes, en donde se propicie un compromiso intencional que se deje claro sus pretenciones en cuanto a beneficios o inversión de tiempo tal como lo expone Mathieu y Zajac (1990). En el caso específico que nos ocupa hace referencia a los esfuerzos adicionales que se requieren para cumplir los lineamientos de calidad. Al relacionar las respuestas de los entrevistados con las características de las instituciones de salud se pudo detectar que la tendencia de las instituciones públicas está en generar estabilidad laboral a sus empleados viéndose reflejado en el tipo de contratación indefinida que estas entidades le brindan al profesional, lo que propicia las relaciones significativas por la permanencia del profesional en el cargo así como el empoderamiento y crecimiento profesional, aspectos valorados afectivamente por los profesionales fortaleciendo el vínculo emocional empleado - organización. Lo anteriormente expuesto reafirma lo expuesto por Winter y Jackson, (2006) que las personas con un componente afectivo elevado se muestran deseosas de hacer esfuerzos adicionales en su desempeño. A su vez el sujeto se siente seguro al pensar que la organización es responsable y se preocupa por sus expectativas, fortaleciendo con esta percepción los sentimientos de apego y pertinencia que los hace permanecer en ella según Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) y Littlewood, (2009).

Caso opuesto ocurre en el vínculo emocional del profesional contratado en la empresa privada, que a pesar de la posibilidad de aprendizaje y el elemento social que atrae al profesional el sentimiento de individualidad y de compromiso unilateral genera sentimiento de desgaste y desapego con la institución. Analizando esta percepción del profesional con las características de la empresa, en este tipo de organizaciones su compromiso está enfocado al cumplimiento de los procesos de calidad los cuales son a nivel internacional, el cual depende del desarrollo y cumplimiento por parte del empleado a los lineamientos establecidos, disminuyéndose con ello los niveles del vínculo afectivo que, según Toro (2012), se pueden manifestar en la mínima intención de permanecer, la poca participación en la vida de la organización, la baja disposición al esfuerzo adicional y la ausencia de conductas de ciudadanía organizacional.

Con respecto a la dimensión Continuidad los profesionales de las instituciones públicas consideraron que entre los factores potencializadores de este tipo de compromiso está relacionado con la oportunidad de

adquisición de saberes y experiencias profesionales debido al tipo de contrato a término indefinido que manejan estas entidades; adicional a esto las prevendas y apoyos económicos que se propician en ellas. Esto demuestra lo dicho por Meyer y Allen (1997) al relacionar la dimensión continuidad como los beneficios y costos financieros que un trabajador perdería al retirarse de una organización. Los resultados de la percepción del profesional de enfermería en las entidades públicas muestra que el costo sería alto al retirarse de la entidad, de ahí que el empleado orgulloso de su empresa y de lo que le brinda, piense menos en buscar otras oportunidades laborales viéndose afianzado con esto el proceso de retención de personal al interior de estas entidades tal como lo expone en su disertación Kruce (2013). Entre los factores inhibidores se encuentran muy a pesar de las relaciones significativas la particularidad y competitividad en el trabajo lo cual dificulta el trabajo en equipo.

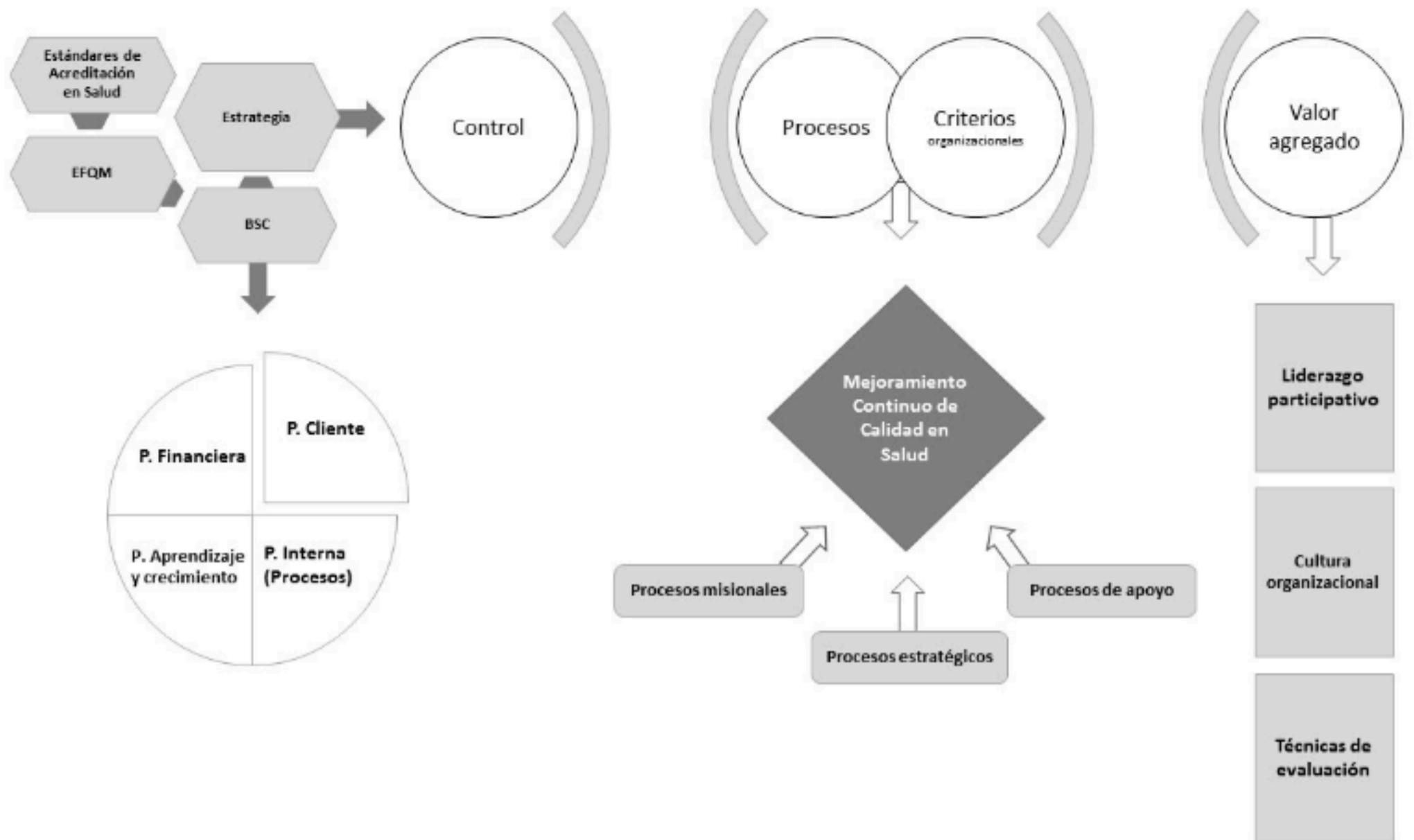
A diferencia de lo expuesto por el profesional de la entidad privada quien consideró que el vínculo de continuidad se fortalece con la posibilidad de crecimiento personal y profesional que se propicia en la organización y el empoderamiento que les permite la toma de decisiones en lo que se relaciona con sus funciones de trabajo. Al igual que en las públicas el componente o variable referente del compromiso sigue siendo de tipo organizacional con un componente normativo, pero menos afectivo. Lo que según Arciniegas (2002) al valorar este compromiso se puede hacer desde la percepción de alternativas u otras oportunidades, lo que muestra la posibilidad de que el profesional este a la espera de conseguir nuevas y mejores oportunidades.

Estas respuestas vistas desde las características de la organización se sustentan en que las instituciones públicas manejan a la par de la competitividad un componente de responsabilidad social que se refleja en el desarrollo social y técnico, así como su cobertura a nivel local y regional.

En lo normativo los profesionales de las entidades públicas muestran que cuentan con contratos consecuentes los cuales son de alto cumplimiento, al igual que los lineamientos de calidad que soportan la continuidad del trabajador. Esta dinámica promueve que el vínculo del profesional se limite a lo dispuesto en el contrato laboral. Es así como el compromiso normativo en las entidades públicas según la percepción del profesional de enfermería se da como parte de una obligación moral desarrollada por haber recibido beneficios de la organización (conducta de lealtad), viéndose esto último desde la teoría como una de las divisiones normativas expuestas por Betanzos y Paz, (2007). Entre los inhibidores de esta dimensión están las largas jornadas de trabajo las cuales se dan como producto de un compromiso normativo anticipado. (Ver figura 1.)

#### **Figura No. 1**

Dinámicas potenciales e inhibidoras del compromiso organizacional en Instituciones de Salud Barranquilla, Colombia.



Fuente: Elaboración propia. Aldana-Rivera 2017

En la entidad privada lo normativo se centra en los lineamientos de calidad convirtiéndose las relaciones de las partes exclusivamente laborales. Los resultados antes expuestos de la dimensión normativa en las entidades privadas son referentes de la importancia de los procesos de calidad que se les exige a estas entidades para su permanencia en el mercado y más la de éste estudio que compite a nivel internacional. De igual forma se pudo encontrar relaciones entre las dimensiones estudiadas, en el caso de las entidades de carácter público se detecta un fuerte vínculo afectivo que se refuerza con aspectos normativos relacionados con la contratación la cual es de tipo indefinido. Aspecto que afianza los lazos entre el empleado y la organización generándose con esto relaciones significativas dadas por la posibilidad que tiene el empleado de continuidad, sumado a esto las prevendas y apoyos económicos que por inherencia promueven este tipo de entidades .

El compromiso del profesional en la entidad privada se presenta como referente de compromiso normativo mostrándose claramente que el vínculo se mantiene por lo establecido en el contrato laboral que este asume con la empresa. Observándose que la dinámica de la dimensión afectiva y de continuidad dependen del crecimiento profesional y el compromiso social que promueve la empresa desde su objeto social. Con esto se reafirma lo expuesto por Steers (1977) quien muestra cómo el compromiso depende de la identificación y participación que tiene el empleado con la organización, y este es el caso del profesional en la entidad privada, quien muestra afectividad al identificarse con el componente social que maneja la entidad. A su vez el profesional de la salud percibe los lineamientos de calidad como un componente normativo que beneficia unilateralmente a la empresa, afectando el vínculo afectivo de este con la misma.

## 4. Conclusiones

De acuerdo con lo expuesto por los entrevistados en las entidades tanto públicas como privadas, el compromiso del profesional de enfermería en estas empresas está más relacionado a las variables de tipo organizacional mencionadas por (Meyer y Allen, 1997); entre estas se destacan la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, la comunicación, el grado de participación en la organización, los beneficios y apoyos extralegales y los estilos de liderazgo de los directivos como componentes decisivos para mantener el compromiso. Promoviéndose básicamente diferencias en la fuente de compromiso, en el caso de las públicas, el compromiso se valora por el componente de continuidad reflejado en la contratación y en los beneficios brindados por parte de la organización los cuales le proporciona crecimiento y seguridad al profesional, siendo esto consecuente con lo propuesto por la dimensión normativa al brindarle contratos

indefinidos y prevendas económicas, componente que genera en los profesionales relaciones laborales significativas con un mayor compromiso afectivo manifestado hacia la entidad mediante conductas de ciudadanía, valores, liderazgo y crecimiento personal .

A diferencia del compromiso del profesional de enfermería de la entidad privada en donde su fuente de compromiso es claramente normativo, ya que la relación es exclusivamente laboral, propiciándose una entrega total de saberes, competencias, uso de su tiempo con esfuerzos adicionales provocando un componente de sobrecarga laboral que conlleva a su vez a un bajo nivel de compromiso en la dimensión de continuidad y afectiva, entonces el profesional valora esa posibilidad de emigrar en busca de nuevas oportunidades laborales, que se refleja en las organizaciones de salud en una alta rotación laboral. De ahí la necesidad de establecer una dinámica del compromiso en sus diferentes dimensiones, que se flexibilice en busca de objetivos comunes para los involucrados.

---

## Referencias bibliográficas

ADDAE, Helena, PARBOTEEAH, Praveen y VELINOR, Nickler (2008). Role stressors and organizational commitment: public sector employment in St Lucia. *International Journal of Manpower* 29 (6): 567-582.

ALLEN, Natalia y MEYER, John. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal Of Occupational Psychology*, Mar 63(1), 1-18. Estados Unidos.

AMOROS, Eduardo. (2007). "Comportamiento Organizacional", Escuela de Economía, Perú, p. 73

ANWAR, Farooq y NORULKAMAR, Ungku (2012). Mediating role of organizational commitment among leadership and employee outcomes, and empirical evidence from telecom sector Processing International Seminar on Industrial Engineering and Management, 2 .pp. 116-161

ARCINIEGA, Luis. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.

ARIAS, Fernando. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200.

BETANZOS, Norma., PAZ, Francisco. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.

BETANZOS, Norma y PAZ, F ( 2011). Compromiso Organizacional en profesionales de la salud. Revisión Bibliográfica. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* ; Vol 19 (1) Pp. 35-41

CARDONA Diego; RAMIREZ, Carlos y PARDO Alexis (2016). Satisfacción laboral, Desempeño e Innovación: Estudio de caso en una empresa de la Región del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*. Vol.37 No 34. P 28.

CHIANG, Maria; MARTIN, Maria y NUÑEZ, Antonio (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6

COLQUITT, Jasson., LEPINE, Jeffery., WESSON, Michael (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.

CORDOBA, Carmen ( 2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal ( ETT). Tesis de la universidad Católica Andrés Bello .

DANES, Sharony JUYOUNG, Jang ( 2013). Copreneurial identity development during new venture creation *Journal of Family Business Management*, 3, pp. 45-61.

EDEL, Ruben., GARCÍA, Arturo. y CASIANO, Rocio. (2007). Clima y compromiso organizacional. Veracruz, México: Universidad Veracruzana, Facultad de pedagogía.

ESLAMI, Javad., GHARAKHANI, Davood (2012): Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology* Vol 2, N°2. Recuperado de [http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2\\_12.pdf](http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf)

FRIAS, Pamela ( 2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y . Tesis de maestría Universidad de Chile .  
Santiago [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

GOLDSMAN, Javier (2012): ¿Qué pasa por la mente de nuestros empleados? Navegando las nuevas reglas del compromiso laboral en el XV jornada de actualización de recursos humanos- UCEMA . Disponible en <http://www.ucema.edu.ar/conferencias/download/2012/06.05Goldsman.pdf>

KRUSE, Kevin, (2013, 14 de Julio): How do you measure engagement. *Revista Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014>

- LITTLEWOOD, Hernan. (2009). Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos. Universidad Nacional Autónoma de México. Tesis doctoral inédita.
- MALDONADO, Sonia; GUILLEN, Ana, y CARRANZA, Rafael. (2012). "El Compromiso Organizacional del Personal Docente y Administrativo de una Universidad Pública." *Revista Internacional Administración y Finanzas*. Volumen 5. Número 4. pp 135-142.
- MATHIEU, John. E. y ZAJAC, Dennis. (1990) "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment". *Psychological Bulletin*, No. 108: 171-194
- MEYER, John y ALLEN, Norma (1991) "A three component conceptualization of organizational commitment" *Human Resource Management Review*. No. 1 pp. 61-89.
- MEYER, John y ALLEN, Norma. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- MOWDAY, Richard, STEERS, Richard, y PORTER, Lyman. (1979). "The measurement of organizational commitment". *Journal of Vocational Behavior*. No. 14. pp. 224 - 247
- PEREZ, Diana . (2012). *Prácticas de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva - Huila en el período 2009 - 2010*. Tesis de Maestría universidad de Manizales.
- PORTER, Lyman ; STEERS, Richard ; MOWDAY, Richard y BOULIAN, Paul. (1974). "Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians". *Journal of Applied Psychology*. No. 59. pp. 603-609.
- STEERS, Richard. (1977). "Antecedents and outcomes of organizational commitment". *Administrative Science Quarterly*. March, Vol. 22 pp. 46-56.
- RAMIREZ, Edgar (2011). *La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México*. Tesis Doctoral universidad Autónoma de Madrid.
- RIOS, Martha, TELLEZ, María y FERRER, Julian (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Revista Contaduría y Administración* No 231.
- SORENSEN, Susan (2013, 1 de Agosto): Engaging Employees After the Honeymoon Period. Recuperado de [http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndication](http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication)
- TAYO, El y ADEYEMI, Adenilly (2012). Job involvement & organizational commitment as determinants of job performance among educational resource centre personal *European Journal of Globalization and Development Research*, 5 , pp. 301-313.
- TORO, Fernando. (2012). *Gestión humana y el compromiso laboral*. Conferencia trimestral. CINCEL S.A.S. Medellín- Colombia.
- TORO, Fernando., LONDOÑO, María., SANÍN, Alejandro. y VALENCIA, Monica. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 No 2, pp. 95-137.
- TORO, Fernando. (2002). Análisis del compromiso organizacional en empresas colombianas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 21 No1, pp. 14-17.
- TROFIMOV Andrii; BONDAR, Iuliia ; TROFIMOVA, Daria; MILIUTINA, Kateryna; RIABCHYCH, Iaroslav (2017). Organizational commitment factors: role of employee work engagement. *Revista Espacios* Vol.38 No 24. P.18.
- WALLECE, J; HUNT, J y RICHARDS, C. (1999). The relationships between organizational culture organizational climate and managerial values. *International Public Sector Managerial*, 12 (1999), pp. 548-564.
- WINTER, Richar. y BRENT. Jackson (2006). State of the psychological contract: manager and employee perspectives within an Australian credit union. *Employee Relations* 28 (5): 421-434.

---

Proyecto Doctoral: «Contrato Psicológico como herramienta potencializadora del compromiso organizacional en empresas del sector salud»

1. PhD. Ciencias Gerenciales Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Email: [ealdana@unisimonbolivar.edu.co](mailto:ealdana@unisimonbolivar.edu.co) <http://orcid.org/0000-0002-0265-7298>
2. PhD. Ciencias de la Educación Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Email: [jtafur1@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jtafur1@unisimonbolivar.edu.co) <http://orcid.org/0000-0002-5808-5495>
3. PhD. Ciencias Gerenciales Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente investigador CICAG. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela. Email: [lealguerra@hotmail.com](mailto:lealguerra@hotmail.com)

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]