

COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE ZACATECAS

Yolanda Márquez Hernández¹, MPLO. Juan Carlos Espinoza Sandoval ²y M. en C. Isauro García Alonso³.

Resumen. El presente artículo tuvo como objetivo conocer los niveles de compromiso organizacional en el personal administrativo de un hospital perteneciente a los Servicios de Salud del Estado de Zacatecas. El estudio que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos muestran un equilibrio entre las diferentes dimensiones que componen la variable a estudiar, así como un nivel aceptable de compromiso organizacional en los sujetos estudiados. **Palabras clave.** Compromiso organizacional, personal administrativo, Servicios de Salud del Estado de Zacatecas.

Introducción

Uno de los problemas fundamentales dentro de una organización, es lograr el compromiso de sus colaboradores para que los esfuerzos converjan en una sola línea, trazada para lograr los objetivos de la misma, en este sentido lograrlo significa ganancias financieras y/o productivas según sea el caso, tal situación debe ser prioridad para la institución.

En muchas ocasiones un trabajador puede estar satisfecho con su trabajo debido a que éste le brinda un bienestar económico, una posición social, una oportunidad de desarrollo, pero esto no quiere decir que se sienta comprometido con su trabajo, es importante para los Servicios de Salud como para cualquier empresa, identificar el nivel de compromiso organizacional, en este caso los empleados administrativos quienes representan la minoría de la plantilla total de trabajadores de los SSZ, siendo consideradas prioritarias para la atención a los usuarios la rama médica y paramédica, que se refiere a un médico y a una enfermera respectivamente para atender a un paciente.

En 2009, Soberanes y de la Fuente, realizan un análisis donde resaltan la importancia del clima y el compromiso organizacional, como dos conceptos que se entrelazan y promueven la ventaja competitiva en el entorno de las organizaciones, donde llegan a la conclusión que las empresas deben implementar un clima organizacional favorable, para que, de esta forma, el personal asuma el compromiso organizacional.

Ruiz de Alba (2013), en su artículo titulado El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno, realizó una investigación empírica en el sector hotelero español, donde encuentra que los factores que más se relacionan con el compromiso organizacional son: la comunicación interna, el interés de la dirección, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia.

Bört, Romero y Díaz (2014) realizaron un estudio comparativo llamado Compromiso organizacional entre obreros: un estudio entre cuatro organizaciones bolivarianas, donde participaron: 170 obreros de una fábrica donde se manufacturan joyas de exportación, 149 cajeros y personal de plataforma de servicio al cliente de dos agencias financieras y 105 empleados de un hotel de 4 estrellas. Entre los principales hallazgos se encontró que el puesto específico despierta o inhibe respuestas de compromisos particulares, el tipo de trabajo y el puesto si hacen la diferencia. El tipo de organización, el puesto específico que se ocupa y la relevancia del trabajo que se realiza, si importa a tiempo de promover o no el compromiso con la organización.

El compromiso tiene que ver con la identificación con los valores y objetivos de la empresa y muchas veces, distan de ser compatibles con los del propio trabajador.

Para Arias (1998) el compromiso organizacional “se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución”, es algo más que un simple contrato de trabajo, es hacer propios los objetivos de la organización.

Spector (2002) aborda el compromiso organizacional como una variable de actitud en el contexto laboral, y guarda una estrecha relación con la satisfacción, se concibe como el vínculo del empleado con la organización.

El compromiso organizacional es un término que se ha utilizado de formas muy diversas, de inicio, Allport en 1943 lo define como “el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, auto - respeto, autonomía y autoimagen” (citado en Sancerni, Peiró, González-Roma & Meliá 2010).

En general la literatura habla de tres tipos de compromiso organizacional los cuáles se basan en diferentes constructos teóricos. Desde la “Teoría del intercambio social”, se sugiere que es resultado de una transacción

¹ Yolanda Márquez Hernández. Alumna egresada de la licenciatura en psicología de la unidad académica de psicología de la Universidad Autónoma de Zacatecas. mumenes1910@hotmail.com

² Juan Carlos Espinoza Sandoval. Maestro de tiempo completo adscrito a la unidad académica de psicología de la Universidad Autónoma de Zacatecas. mplo.juancarlos@gmail.com

³ Isauro García Alonso. Maestro de tiempo completo y coordinador de investigación y posgrado de la unidad académica de psicología de la Universidad Autónoma de Zacatecas. isauro.g@uaz.edu.mx

entre contribuciones del empleado por beneficios e incentivos que recibe de su empresa. Becker (1960) lo definió como “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (citado en Betanzos, Andrade & Paz, 2006).

Más recientemente en 1993, Spector (2002), publica que Meyer, Allen y Smith, se concentraron en tres variables: Afectivo, De continuidad y Normativo.

El compromiso afectivo ocurre cuando el empleado tiene el deseo de permanecer en la organización, se identifica y por lo tanto el vínculo es emocional.

El compromiso de continuidad, surge cuando el personal debe permanecer en la organización debido a que necesita los beneficios que este le brinda: salario, seguridad, etc.

El compromiso normativo, se da cuando el personal piensa que debe permanecer con la organización en virtud de que ello es lo correcto.

Entonces el compromiso organizacional se asocia con algunas variables del entorno de trabajo, incluyendo los alcances del puesto, la ambigüedad de roles y el conflicto de roles, así como los conflictos trabajo-familia.

También se relaciona con el ausentismo y la rotación, casi con la misma magnitud correlativa que la satisfacción laboral. (Spector, 2002).

Rodríguez (2013), menciona que para lograr incentivar el compromiso de los colaboradores es fundamental socializar sobre todo con los “de nuevo ingreso”.

Desde la teoría del vínculo afectivo, el compromiso se define como una actitud que expresa la relación emocional entre el colaborador y la institución, de modo que las personas muy comprometidas desean continuar en la misma, al tiempo que se identifican e implican con los valores y metas organizacionales (Buchanan 1974).

Otorgar a la plantilla total de personal un papel activo, traerá beneficios para la institución porque aportará un mayor valor a la misma, la empresa obtendrá dos tipos de ganancia: directa e indirecta: El beneficio directo será un aumento en el rendimiento organizacional y el beneficio indirecto que se relaciona con la imagen social que los mismos colaboradores transmiten de su empresa.

Descripción del método

La presente es una investigación de tipo descriptivo, que se realizó con los trabajadores del área Administrativa de un Hospital perteneciente a los Servicios de Salud en el Estado de Zacatecas.

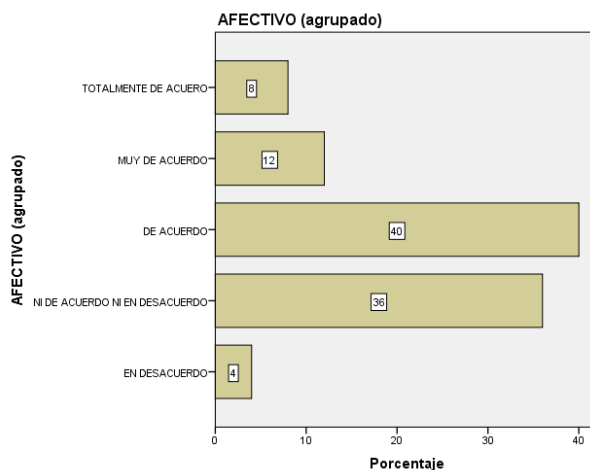
Los trabajadores encuestados fueron 50 hombres y mujeres administrativos de un hospital perteneciente a los Servicios de Salud del Estado de Zacatecas y fueron elegidos de manera probabilística, bajo un sistema aleatorio sistemático.

Dentro de esta definición se medirán los tres componentes del compromiso: compromiso afectivo, de continuidad y el normativo.

El cuestionario que será utilizado para la medición del Compromiso Organizacional, fue construido por Meyer & Allen (1991), que tiene por objetivo medir los tres tipos de compromiso: afectivo, de continuación y normativo, es una escala tipo Likert conformada por 18 reactivos, cada uno con cinco posibles respuestas que van desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”.

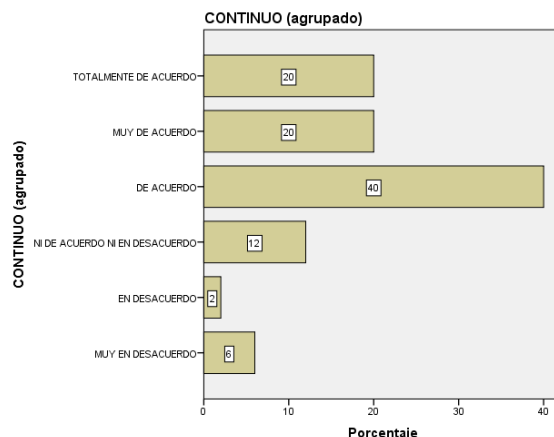
Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS versión 20.0 para clasificar y analizar los datos que resulten de la aplicación de las encuestas en la dependencia.

Resultados



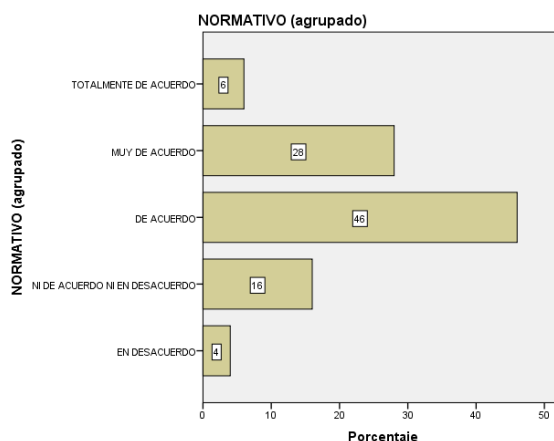
Grafica 1. Compromiso afectivo. Elaboración de los autores.

En relación al compromiso afectivo (grafica 1) se encontró que el 40% de los trabajadores se encuentra comprometido afectivamente con la organización, el 12 % muy de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo. Y el 36 % manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.



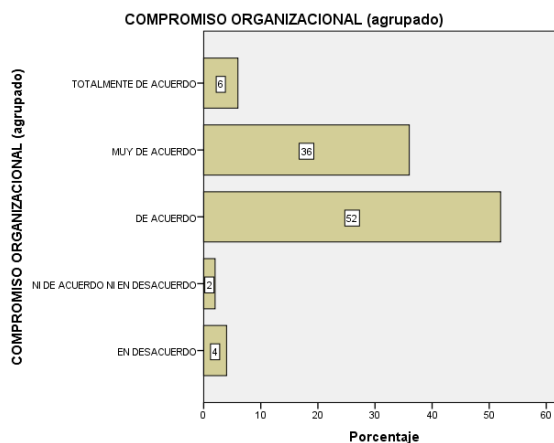
Grafica 2. Compromiso continuo. Elaboración de los autores.

La grafica 2 nos muestra que el 40% de los trabajadores encuestados manifiesta compromiso continuo hacia la organización mientras que muy de acuerdo y totalmente de acuerdo reflejan 20% respectivamente. En la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo se obtuvo un 12% de compromiso continuo.



Grafica 3. Compromiso Normativo. Elaboración de los autores.

En cuanto al compromiso normativo (grafica 3), el 46 % está de acuerdo con este criterio, el muy de acuerdo se ve representado por el 28% y el 6% por el totalmente de acuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo manifestó el 16%.



Grafica 4. Compromiso Organizacional. Elaboración por los autores.

El 52 % manifiesta estar de acuerdo con el compromiso organizacional (grafica 4), el 36% muy de acuerdo y el 6% totalmente de acuerdo. En la categoría correspondiente a, en desacuerdo, se vio representado por un 4%.

Conclusiones

Los resultados obtenidos reflejan un equilibrio entre los diferentes tipos de compromiso, lo que también se refleja en el compromiso organizacional hacia toda la organización.

El compromiso afectivo que hace referencia al deseo de los trabajadores por permanecer en la organización vinculado a las emociones de estos. Lo que habla del hecho de que trabajar para los servicios de salud en el área administrativa es significativo.

Por otro lado, hablar de compromiso de continuidad, es referirse a conceptos como salario, seguridad laboral, prestaciones, etc. En este caso los resultados fueron contundentes, los diferentes beneficios y/o prestaciones que ofrecen las organizaciones, ya sean estas de ley o contractuales, son herramientas que promueven la permanencia de los trabajadores.

En cuanto a la permanencia del personal por considerar que es lo correcto, que es el aspecto que considera el compromiso normativo. Se puede observar que predomina la idea de mantenerse en el trabajo por "obligación".

La percepción del compromiso organizacional que tienen los empleados, refleja altos índices de compromiso hacia la organización.

Las tres dimensiones que complementan el compromiso organizacional, para este ejercicio se ve reflejado de manera positiva ya que en las tres áreas predominaron los resultados positivos, lo cual habla de un equilibrio positivo de los empleados hacia la organización.

Tampoco se debe descartar el factor cultural que caracteriza a la organización y la imagen que esta refleja hacia afuera. Hablar de los Servicios de Salud del Estado de Zacatecas como una opción de empleo es hablar de seguridad laboral e ingreso económico estable. Lo que conlleva a valorar el trabajo que se tiene en el momento, en comparación con altos índices de desempleo y los bajos salarios en el mercado.

Tomando en cuenta lo mencionado con anterioridad esto obliga a quedarse al trabajador en un lugar donde quizás las relaciones interpersonales, la supervisión, el trabajo en equipo no sean del todo agradables.

Por último, es necesario promover estrategias al interior de las organizaciones que ayuden a elevar los índices de compromiso organizacional, existe la hipótesis que a mayor compromiso organizacional mayor productividad.

REFERENCIAS

- Arias, G.F. (1998). Administración de Recursos Humanos, México. Trillas.
- Betanzos, D.N., Paz, R.F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de psicología, vol. 3 número 2, Servicio de publicaciones de la Universidad de Murcia (España) ISSN edición web (www.um.es/analeps) : 1695-2294.
- Böhrt, R., Romero, C., & Díaz, F. (agosto, 2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivarianas. *Ajayu*.
- Buchanan, B. (1974). Buildinf organization commitment. The socialization of managers in workers organizations. *Administrative Science. Quarterly*. 19, 533-546.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J., (1991) "A three component conceptualization of organizational commitment" *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 6-89. Recuperado de C:/Users/jesus/Downloads/Dialnet-EvolucionEnElEstudioYMedidaDelCompromisoOrganizati-2734826.pdf
- Rodríguez, F.A., (2013). Psicología del Trabajo, España: Pirámide.
- Ruiz de Alba R. J.L. (junio, 2013). El compromiso organizacional; un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*. (1), 67-86.
- Sancerni, M.D., Peiró, J.M., González-Roma, V., Meliá, J.L., El compromiso con el trabajo en la transición de la escuela al mundo laboral. *Revista de Psicología Social, SSSN-e 1579-3680 Vol. 4, Número 3, 1989 p.248*.
- Soberanes, L., & De la Fuente A. (julio, 2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127.
- Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y práctica*, México. El Manual Moderno.