



Fecha de presentación: septiembre, 2021

Fecha de aceptación: octubre, 2021

Fecha de publicación: noviembre, 2021

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DE PROFESIONALES DE LA SALUD ANTE COVID-19

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF HEALTH PROFESSIONALS TO COVID-19

Idolina Bernal González¹

E-mail: ibernal@docentes.uat.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6292-6173>

Laura Alejandra Ruíz Mezquiti¹

E-mail: laruiz@docentes.uat.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7758-6535>

Jorge Luis Pastrana Zúñiga²

E-mail: drjorgepastrana@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1680-8878>

¹ Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.

² Instituto Mexicano del Seguro Social. México.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Bernal González, I., Ruíz Mezquiti, L. A., & Pastrana Zúñiga, J. L. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204.

RESUMEN

La contingencia sanitaria originada por la COVID 19 ha representado para los profesionales de la salud importantes retos y desafíos respecto al desempeño de su labor debido a las situaciones complejas, los niveles de agotamiento y reacciones emocionales que experimentan frente a esta enfermedad, circunstancias bajo las cuales el compromiso y deber laboral se antepone ante su propia seguridad personal. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar el compromiso organizacional de profesionales de la salud ante la pandemia por COVID-19, puesto que es el personal adscrito a estos centros de trabajo los que mayor grado de vulnerabilidad presentan, impactando su estado psicológico y salud mental. El estudio se aborda bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, mediante la aplicación del cuestionario propuesto por Allen & Meyer. La muestra de participación está conformada por 235 trabajadores del área médica, paramédica y administrativos de una institución de salud pública localizada en Tamaulipas, México. Como principales resultados se determina un alto compromiso organizacional por parte del personal encuestado, lo cual motiva la gestión de buenas prácticas laborales para corresponder a su compromiso con la organización ante las actuales condiciones en que realizan su función.

Palabras clave: Compromiso organizacional, COVID-19, sector salud.

ABSTRACT

The health contingency caused by COVID 19 has represented important challenges and challenges for health professionals in the performance of their work due to the complex situations, levels of exhaustion and emotional reactions they experience in the face of this disease, circumstances under which Work commitment and duty take precedence over their own personal safety. In this sense, the present research aims to analyze the organizational commitment of health professionals in the face of the COVID-19 pandemic, since it is the personnel assigned to these work centers who present the highest degree of vulnerability, impacting their psychological state and mental health. The study is approached under a quantitative approach, descriptive in scope, by applying the questionnaire proposed by Allen and Meyer. The participation sample is made up of 235 workers from the medical, paramedical, and administrative areas of a public health institution located in Tamaulipas, Mexico. The main results are a high organizational commitment on the part of the surveyed personnel, which motivates the management of good labor practices to correspond to their commitment to the organization in the current conditions in which they perform their function.

Keywords: Organizational commitment, COVID-19, health sector.

INTRODUCCIÓN

En diciembre 2019 el escenario de vida de personas y organizaciones a nivel mundial ha sufrido un cambio radical en el ejercicio de sus actividades, puesto que a partir de esta fecha se dio a conocer un brote de neumonía de etiología desconocida, nacida en Wuhan, China (Aragón Nogales, et al., 2020), la cual para la primera semana de enero 2020 fue identificada como un nuevo tipo de coronavirus al que la Organización Mundial de la Salud (2020), nombró como COVID-19, el cual trascendió rápidamente su contagio a otros países, de tal forma que para marzo 2020 se declara a este coronavirus como pandemia por COVID-19, misma que vendría a repercutir significativamente el mercado laboral y economía de las naciones (Açikgöz & Günay, 2020).

Dentro de los sectores productivos y empresariales más afectados ante este confinamiento social, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), identifica principalmente aquellos que, debido a la naturaleza de sus funciones, implican aglomeración o cercanía física, obligándolos a suspender, total o parcialmente, la oferta de sus productos y servicios, afectando así la estabilidad del sector. Algunos ejemplos pronunciados de estos sectores son el servicio de turismo, reparación de bienes, moda, automóviles, hoteles y restaurantes, comercio, minería, servicios empresariales, entre otros.

Para el caso específico de la economía mexicana, los sectores reportados como los más vulnerables a los riesgos financieros son los servicios de hospedaje y restaurantes, la manufactura, el comercio minorista y las actividades empresariales y administrativas (México. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2020). Lo anterior debido a que estas actividades han sido clasificadas por el gobierno mexicano como no esenciales para el funcionamiento fundamental de la economía nacional, situación que los coloca ante graves retos para su supervivencia.

No obstante, es importante señalar que, en contraparte a estas restricciones, existe en el otro lado del contexto una amplia gama de organizaciones que, a pesar de las circunstancias presentes en el entorno, hoy por hoy, llevan a cabo el cumplimiento oportuno de sus funciones puesto que son indispensables sus servicios para cubrir las necesidades de la población. Un claro ejemplo de ello son las instituciones de salud pública que representan el eslabón principal frente a la pandemia por COVID-19, convirtiendo a los profesionales de la salud en el personal con mayor grado de vulnerabilidad, por el alto potencial de contagio que tiene ante esta enfermedad.

Cabe destacar que esta situación preocupa a los trabajadores de los centros de trabajo sanitarios, puesto que a pesar de que reconocen a la salud como un derecho fundamental que las instituciones hospitalarias deben salvaguardar, ofreciendo atención médica oportuna, asequible y de calidad, también están informados que frente al actual estado de emergencia, el sector salud ha presentado una evidente carencia de recursos para cumplir satisfactoriamente con este cometido, contexto que origina escenarios de incertidumbre respecto a su seguridad y protección (Frare & Beuren, 2020).

Dicho en otras palabras, es deber del personal de salud brindar atención efectiva a los derechohabientes enfermos y colaborar en la contención de la pandemia, pero por otra parte, es también importante velar por el cuidado de su seguridad laboral a fin de evitar contagiarse en el proceso o caer en estados emocionales que comprometan su salud, ya que estudios científicos han declarado que gran parte de los profesionales de la salud presentan problemas de estrés, ansiedad y depresión debido al miedo personal de contraer el virus COVID-19 o transmitirlo a su familia (Dabholkar, et al., 2020; Lozano Vargas, 2020).

Bajo este contexto, el sistema de salud presenta importantes retos respecto al cuidado y protección de sus trabajadores, principalmente en México donde el número del personal de salud que ha contraído esta enfermedad se encuentra dentro de los primeros lugares a nivel mundial, contagios que pudieran agudizarse en el avance de esta pandemia, debido a que al continuar este confinamiento, los recursos de salud serán cada vez más escasos elevando los riesgos de exposición para los trabajadores del sector.

Dadas estas condiciones, los profesionales de la salud se enfrentan a la importante decisión de dar la atención requerida a los enfermos por COVID-19 bajo deficientes medidas de protección o, por el contrario, limitar o evadir el cumplimiento de sus funciones debido al riesgo latente de formar parte de las estadísticas de casos positivos, lo cual pone en disyuntiva sus niveles de productividad y compromiso hacia su trabajo y la institución. Por lo anterior, surge el interés de la presente investigación que tiene como objetivo analizar el compromiso organizacional de profesionales de la salud ante la pandemia por COVID-19, puesto que como ya se ha comentado, son estos "héroes sin capa" los que están en la primera fila de lucha contra este coronavirus y, aunque hacen todo lo posible por cumplir con su labor, las condiciones brindadas por el sector son insuficientes, lo que puede intervenir en su desempeño y compromiso organizacional.

Cabe señalar que por definición el compromiso organizacional refiere al estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y la decisión de permanecer en ella o no (Allen & Meyer, 1990). Al respecto, Ebraze, et al. (2019), comentan que el compromiso organizacional se traduce en la lealtad del empleado derivado de la aceptación que el individuo tiene de los objetivos establecidos por su centro de trabajo, deseando participar activamente en ellos. En complemento, Araque Jaimes, et al. (2017), establecen que el compromiso organizacional refiere al grado de participación e involucramiento que los trabajadores tienen con los objetivos, metas y valores de la organización por la identificación personal que tienen con los mismos.

En definitiva, se puede decir que el compromiso organizacional alude al vínculo que una persona siente hacia la organización donde labora, esforzándose por alcanzar los resultados esperados, al mismo tiempo que comparte la filosofía y valores institucionales. Por tanto, expertos en el tema (Al-dalahmeh, et al., 2018) afirman que analizar el compromiso organizacional es factor fundamental para el logro de un adecuado desempeño del personal debido a que estimula la productividad y disposición de los trabajadores, principalmente en momentos de crisis e incertidumbre, tal como sucede en el actual escenario de contingencia sanitaria.

Autores como Benziane (2017), refuerzan esta línea de pensamiento al sostener que la positividad del compromiso organizacional eleva el desempeño de los empleados en términos de calidad, conocimiento y aceptación de carga del trabajo asignado. De igual forma, Marchalina, et al. (2020), argumentan que el compromiso contribuye a la sostenibilidad de la organización puesto que, mediante el involucramiento y disposición del personal para participar en los procesos de gestión, toda organización podrá alcanzar los resultados esperados.

De aquí la trascendencia de estudio del compromiso organizacional para las instituciones públicas de salud, ya que analizar este factor en el contexto actual podría conducir a la implementación de buenas prácticas laborales que coadyuven a fortalecer la disposición y entrega de los profesionales de la salud, puesto que de su contribución dependerá la calidad de la atención brindada al paciente, principalmente en estos tiempos donde la escasez de recursos humanos pone en encrucijada el eficaz funcionamiento del sector (Al-Haroon & Al-Qahtani, 2020).

Es decir, ante los presentes desafíos que experimenta el sistema de salud, el compromiso organizacional de sus trabajadores viene a representar un aliado importante para dar cumplimiento eficiente al deber institucional, por

lo que se sugiere plantear estudios bajo esta línea de investigación, a fin de obtener información de utilidad para la toma de decisiones correspondientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo de esta investigación, la metodología del estudio se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo (Martín, et al., 2006; Hernández de León & Coello González, 2012), puesto que se recurre a la aplicación del cuestionario propuesto por Allen & Meyer (1990), a fin de determinar con precisión las opiniones que los encuestados manifiestan respecto a la variable de compromiso organizacional.

En este sentido, es importante señalar que de acuerdo con la tipología propuesta por Allen & Meyer (1990) para el análisis del compromiso organizacional, la presente investigación toma de referente las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. La primera de ellas, compromiso afectivo, que hace referencia al vínculo emocional que experimentan los trabajadores hacia su organización, estimulando el deseo de querer participar activamente en las actividades establecidas debido a la aceptación que tiene de los objetivos y valores organizacionales (Dabir & Azarpira, 2017; Ávila Vila & Pascual Faura, 2020).

El compromiso de continuidad, por otra parte, es generado cuando el empleado no desea separarse de la organización por el costo que le implicaría dejarla, debido a los beneficios que ha logrado acumular durante su estancia en la institución (e.g. antigüedad, ahorros, jubilación, experiencia), los cuales desaparecerían al separarse de ella por ir en busca de un nuevo trabajo (Dabir & Azarpira, 2017; Ebraze, et al., 2019; Ávila Vila & Pascual Faura, 2020).

En tanto que el compromiso normativo tiene su esencia en la obligación moral del individuo respecto a la lealtad que debe tener hacia su organización. Más allá de desear permanecer en su trabajo por el compromiso emocional forjado con la institución, el empleado permanece en ella porque cree que es lo correcto y que tiene la responsabilidad ética de continuar en su puesto de trabajo (Dabir & Azarpira, 2017; Ávila Vila & Pascual Faura, 2020).

De ahí que el cuestionario se conformó de tres secciones principales: 1) sección de datos generales a través de la cual se describe el perfil de los encuestados; 2) valoración del compromiso organizacional, conformada por 24 reactivos, distribuidos equitativamente entre las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; 3) Sección integrada por

dos preguntas abiertas que refieren a la percepción de los encuestados respecto a si existe o no compromiso por parte de sus compañeros de trabajo y la mención de algunas recomendaciones que, desde su punto de vista, contribuirían a elevar el compromiso organizacional hacia su institución.

Para la recolección de los datos, el cuestionario fue diseñado en formato online y distribuido al personal adscrito a la institución pública de salud participante, localizada en el estado de Tamaulipas, México. Como resultado de esta estrategia de recolección fue posible conformar una muestra de 235 encuestados, quienes de manera voluntaria accedieron a responder el instrumento y participar en la presente investigación.

Con los datos recopilados se logró integrar la base de datos y se procedió a realizar los análisis estadísticos correspondientes con la ayuda del software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). En primera instancia, se menciona el uso de estadística descriptiva, principalmente la tendencia de respuestas, a fin de determinar las características del personal de salud participante, conforme los datos siguientes: puesto/cargo que ocupan, tipo de contratación, antigüedad en la organización, estado civil, edad, sexo y nivel de escolaridad (sección I del cuestionario).

Posteriormente, para la sección II del cuestionario, integrada por los 24 ítems que evalúan el compromiso organizacional, se recurrió al análisis factorial con la finalidad de comprobar que el instrumento de medición garantizará una correcta valoración de la variable de estudio, logrando validar la conformación de las tres dimensiones analizadas al cumplir los reactivos con una carga factorial superior a .40, eliminándose sólo el ítem 17 por integrarse de manera única en un cuarto factor no identificado (Tabla 1). Cabe destacar que esta validez de constructo se vigorizó con el análisis de fiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach al reportar un índice de ,914 para la escala global.

Tabla 1. Análisis de componentes principales.

Ítem	Dimensiones		
	CA	CC	CN
1. Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera laboral en esta institución	.676		
2. Disfruto hablando de mi institución con personas ajenas a ella	.681		
3. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran míos	.704		
4. Creo que difícilmente podría volverme tan apegado a otra institución como a esta	.592		
5. Me siento como "parte de la familia" en esta institución	.816		
6. Me siento "apegado emocionalmente" a esta institución	.808		
7. Esta institución tiene una gran cantidad de significado personal para mí	.741		
8. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia esta institución	.736		
9. Me preocupa lo que pueda pasar si renuncio a esta institución sin tener otro trabajo en fila		.680	
10. Sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora mismo, incluso si quisiera		.703	
11. Demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera dejar esta institución ahora		.822	
12. Sería muy costoso para mí dejar esta institución ahora		.794	
13. En este momento, permanecer en esta institución es tanto una necesidad como un deseo		.700	
14. Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización		.693	
15. Si quisiera dejar esta institución, una de las consecuencias sería la escasez de alternativas disponibles para encontrar un nuevo trabajo		.796	
16. Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que dejarla requeriría un sacrificio personal considerable; otra organización puede no igualar los beneficios generales que tengo aquí		.689	
18. Creo que una persona debe ser siempre leal a su institución			.624
19. Saltar de una institución a otra me parece poco ético			.737
20. Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que creo que la lealtad es importante y, por lo tanto, siento la obligación moral de permanecer			.784

21. Si recibiera otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no sentiría que fuera correcto dejar mi institución			.499
22. Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una institución			.764
23. Las cosas mejoraron en los días en que las personas permanecían en una organización durante la mayor parte de sus carreras			.617
24. Creo que querer ser un 'hombre de compañía' o 'mujer de compañía' es algo sensato			.449
Estadísticos Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin .906 Chi- cuadrado aproximado 2952.686 gl 276 Sig. .000	Varianza explicada 59%		

CA= compromiso afectivo; CC= compromiso de continuidad; CN= compromiso de continuidad.

Método de extracción: análisis de componentes principales

Método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos del SPSS.

Una vez validada la estructura subyacente de la variable de compromiso organizacional (Tabla 1), el siguiente paso consistió en valorar las puntuaciones otorgadas a cada uno de los ítems contenidos en la sección II del cuestionario, utilizando para tal cometido el uso de la estadística descriptiva y la determinación de medias, tanto a nivel global del constructo como por cada una de las dimensiones resultantes del análisis factorial.

En cuanto al análisis correspondiente a la sección III del cuestionario (preguntas abiertas), cabe resaltar que se llevó a cabo un análisis de contenido que permitió identificar palabras clave sobre las recomendaciones que los empleados sugieren para elevar su compromiso organizacional, así mismo, a través de este análisis se logró determinar la opinión que tienen los encuestados respecto al compromiso manifestado por los compañeros de trabajo hacia la institución.

Finalmente, como aporte a la investigación, se realizó el análisis de varianza (ANOVA) para identificar si existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de compromiso organizacional de los encuestados, según las variables sociodemográficas contempladas en la sección I del cuestionario.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con las variables sociodemográficas incluidas en la sección I del cuestionario se logró identificar que, de los 235 profesionales de la salud participantes en esta investigación, el 56% corresponde a personal del área médica, 15% están adscritos a áreas paramédicas y 29% son empleados que ocupan puestos administrativos. Respecto al tipo de contratación sobresale el personal sindicalizado o de base (54%), mientras que el 46% restante está representado por quienes mantienen una relación laboral mediante contrato determinado, eventual o de confianza.

Para la antigüedad en la organización, la tendencia de respuestas reporta en mayor porcentaje (42%) al personal de salud que tiene menos de cinco años de trabajar para su actual institución, seguido de un 26% con una antigüedad de más de 15 años, en tanto que un 20% dice contar con una antigüedad de entre seis y diez años en su trabajo y 12% se ubica entre 11 y 15 años de antigüedad en la organización.

Por otra parte, en lo que refiere a datos personales de los encuestados, 66% son de sexo femenino (34% masculino), con edades equitativamente distribuidas entre los rangos de edad de 26 a 33 años (30%), de 34 a 41 años (28%), de 42 a 49 años (22%) y de 50 años en adelante (20%). El nivel de escolaridad predominante es licenciatura (53%), en tanto que el 38% cuenta con estudios de posgrado y sólo 9% tiene una escolaridad de nivel medio superior. Finalmente, se menciona que en la mayoría del personal (56%) se encuentran casados, 32% son solteros y 12% declara ser divorciado o viudo.

Conforme a estos datos, en apartado subsecuente de esta sección de resultados, se realizará el análisis de varianza (ANOVA) a fin de conocer si hay diferencias estadísticamente significativas en la valoración del compromiso organizacional según las características previamente descritas de los encuestados.

Al analizar el compromiso organizacional que profesionales de la salud tiene hacia su institución en tiempos de pandemia por el virus COVID-19, se determinó a través de la estadística descriptiva que la tendencia de respuestas otorgadas a los ítems evaluados estuvo representada principalmente por la opción 4 dentro de una escala de respuestas tipo Likert de cinco puntos, donde 1=totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo, lo cual se traduce en opiniones de aceptación respecto a los enunciados que integran en lo general la variable de compromiso organizacional.

Es decir, de acuerdo con los datos estadísticos, en promedio el 39% de los participantes dice estar comprometido con la organización, seguido de un 22% que afirma estar totalmente de acuerdo con el compromiso organizacional hacia su centro laboral, representado estos dos porcentajes un promedio del 61% de positividad dentro de la escala de respuesta.

Como es de observar estos resultados evidencian que, a pesar de las adversidades presentes en el sector público de salud, la dedicación y esmero del personal adscrito a este tipo de organizaciones sigue estando presente en la calidad de la atención brindada al paciente y el desempeño de su función, puesto que los datos obtenidos en este estudio así lo demuestran, mismos que se confirman con los puntajes específicos de las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo que se detallan a continuación.

Compromiso afectivo es la dimensión que logró alcanzar las puntuaciones más altas en cuanto a opiniones favorables refiere, puesto que obtuvo una media de 3.74 y desviación típica de .78502, puntaje muy cercano a la categoría 4 en la escala de respuestas, lo cual evidencia que la mayoría del personal de salud encuestado en esta investigación, disfruta trabajar en su institución, se siente apegado emocionalmente hacia ella y estaría feliz de pasar el resto de su carrera profesional laborando en su actual centro de trabajo, aun a pesar de las dificultades que enfrentan en estos momentos o pudieran enfrentar durante su estancia laboral (Figura 1).

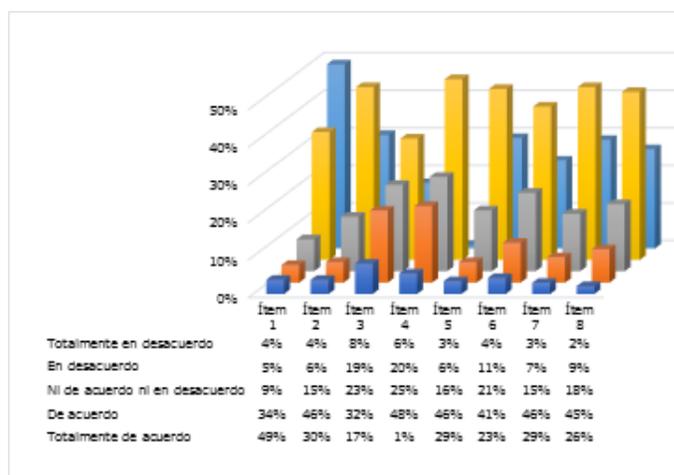


Figura 1. Frecuencias de respuestas para la dimensión compromiso afectivo.

En específico, a través de los datos estadísticos se logró identificar que en promedio el 68% de los profesionales de la salud dice estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el compromiso afectivo que tiene hacia su organización (42% y 26%, respectivamente), mientras que un 14% ubicó sus respuestas en opciones que reflejan desacuerdo respecto a este vínculo emocional y 18% no logró definir con claridad el afecto que actualmente siente hacia la institución donde laboran, por lo que a partir de estos datos se interpreta que a pesar de los riesgos y alta vulnerabilidad de contagio, la mayoría de los profesionales de la salud siente un fuerte apego emocional hacia la organización, condición que favorece los lazos afectivos entre este y la institución, sin importar las adversidades presentes.

En lo que refiere al compromiso de continuidad, los valores alcanzados reflejan en mayoría de porcentaje opiniones afirmativas por parte del personal encuestado (Figura 2), esto debido a que se obtuvo una media de 3.70 para esta dimensión, con desviación típica entre los datos de .83627, posición enfocada también hacia categorías favorables dentro de la escala de respuestas.

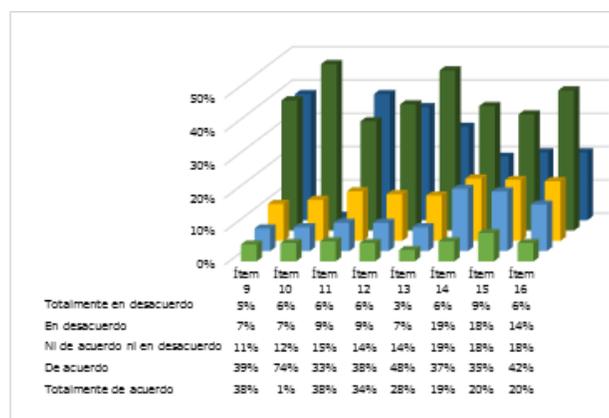


Figura 2. Frecuencias de respuestas para la dimensión compromiso de continuidad.

Particularmente se identificó que en promedio el 43% de las respuestas corresponden a la opción donde los participantes dicen estar de acuerdo con los reactivos del compromiso de continuidad, seguido del 25% que señalan estar totalmente de acuerdo con estos enunciados, representando ambos porcentajes el 68% de opiniones positivas, al igual que el componente de compromiso afectivo.

Por último, para la dimensión de compromiso normativo, los resultados obtenidos arrojan un valor promedio de 3.34 con una desviación típica de .75751, representando este puntaje la evaluación más baja con relación a las tres dimensiones analizadas. Particularmente, se determinó un promedio del 47% de respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo), seguido de un importante promedio del 30% de encuestados que muestran indecisión ante los planteamientos presentados (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 23% restante dice no estar de acuerdo con los enunciados que agrupa esta dimensión (Figura 3).

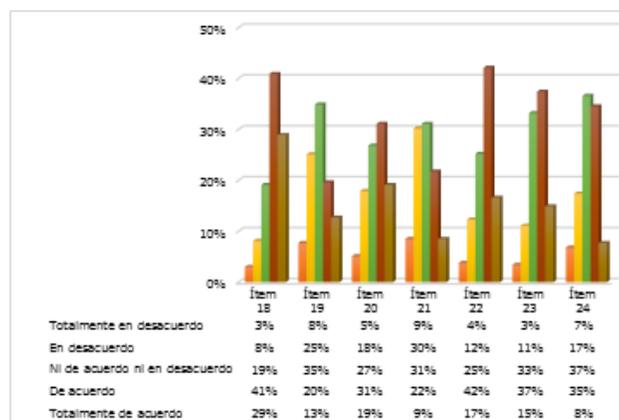


Figura 3. Frecuencias de respuestas para la dimensión compromiso normativo.

Lo anterior concluye, de acuerdo con los datos observados, que la estancia de los profesionales de la salud en su actual centro de trabajo se debe principalmente a la decisión del querer o tener que estar en la organización por el apego y/o beneficios que obtienen, más allá de sentir un deber moral que los haga permanecer en ella.

En definitiva, al analizar en conjunto los resultados obtenidos para el compromiso afectivo, de continuidad y normativo se evidencia estadísticamente un alto compromiso organizacional por parte de los profesionales de la salud ante la pandemia por COVID-19, más por convicción que por obligación, según lo manifestado en la tendencia de respuestas.

Para confirmar esta aseveración, cabe recordar que se incorporaron dos preguntas abiertas en la sección III del cuestionario, a fin de recopilar información respecto a la percepción que los propios encuestados tienen del compromiso organizacional hacia su institución, así como la descripción de algunas recomendaciones que, desde su particular punto de vista, coadyuvarían a fortalecer este vínculo entre estos y la organización frente al existente escenario de alta incertidumbre y complejidad.

Recomendaciones del personal de salud para mejorar su compromiso organizacional

Enseguida se describe el análisis de contenido realizado para las preguntas abiertas incorporadas en la sección tres del cuestionario, las cuales plantean de manera textual: 1) ¿Considera que sus compañeros de trabajo manifiestan un compromiso organizacional hacia esta institución? Sí/No ¿Por qué?; 2) ¿Qué recomendaría para mejorar el compromiso organizacional hacia esta institución?

Es importante comentar que estas preguntas fueron incorporadas con la finalidad de obtener una visión más detallada de lo que el personal de salud percibe en su centro de trabajo bajo las presentes circunstancias ocasionadas por la pandemia del COVID-19.

Al respecto, se logró identificar respecto al primer cuestionamiento que el 57% de los encuestados dice que sí existe compromiso organizacional por parte de sus compañeros de trabajo, 37% señala que no y 6% menciona que sólo en algunos de los empleados se manifiesta esta actitud hacia la organización. A manera de ejemplo, en la Tabla 2, se mencionan algunas razones por las cuales los participantes en esta investigación concedieron estas respuestas a dicho planteamiento.

Tabla 2. Compromiso organizacional hacia la institución.

Respuesta, sí	Respuesta, no	Respuesta, algunos
<p>E11: "Porque muchas de las veces nosotros mismos solucionamos contratiempos que nos impiden realizar nuestro trabajo y lo hacemos por el beneficio del paciente"</p> <p>E27: "Por la dedicación y esmero con sus puestos"</p> <p>E41: "Porque tratamos de mejorar la imagen de la empresa mejorando la consulta"</p> <p>E72: "Porque de su desempeño depende gran parte de su sustento familiar"</p> <p>E115: "Porque es personal responsable, dedicado, empático"</p> <p>E136: "La mayoría somos profesionales sabemos trabajar en equipo"</p> <p>E166: "Todos trabajamos por un mismo objetivo"</p> <p>E195: "Porque a pesar de no contar con suficientes insumos tratan de sacar todo adelante"</p> <p>E234: "Si, ya que muchos han entregado su vida en esta organización"</p>	<p>E2: "No les interesa porque no hay motivación económica ni académica"</p> <p>E14: "No hacen lo necesario para que todo funcione de la manera correcta... falta actitud de servicio"</p> <p>E39: "Por falta de sentido de pertenencia y agradecimiento"</p> <p>E70: "Por su manera de conducirse con el servicio al paciente"</p> <p>E76: "Hay demasiada presión y estrés laboral"</p> <p>E80: "Por falta de empatía hacia compañeros y comunidad en general"</p> <p>E119: "Porque hay mucha desigualdad en el trato"</p> <p>E122: "Porque la institución no se preocupa por su personal"</p> <p>E135: "Algunos carecen de valores institucionales"</p> <p>E146: "No ya no hay responsabilidad ni respeto a lo que se hace"</p>	<p>E38: "A veces, depende del panorama"</p> <p>E107: "Hay demasiada inconformidad por cómo se ha manejado las cosas administrativas y al personal en esta pandemia"</p> <p>E113: "Alguno si, otros no, no terminan de involucrarse"</p> <p>E147: "En la atención que brindan y en la constante formación se manifiesta"</p>

E= Encuestado

Fuente: Respuestas textuales dadas por los encuestados.

Como es de hacer notar, de acuerdo con las opiniones de los participantes, existe un gran reconocimiento a la labor y compromiso que los profesionales de la salud demuestran hacia la organización donde laboran, por la dedicación, profesionalismo y entrega a su trabajo. Sin embargo, también se observan prácticas no favorables que inciden en el quehacer de estos trabajadores y debilitan su compromiso organizacional, por ejemplo, la falta de responsabilidad, ausencia de valores, débil sentido de pertenencia, baja empatía, entre otros aspectos manifestados en la Tabla 2, los cuales son referente importante a los porcentajes de indecisión y desacuerdo expresados en el análisis cuantitativo realizado previamente en el presente estudio.

Por tanto, a fin de atender estas áreas de oportunidad, se solicitó a los encuestados dieran su opinión respecto a las recomendaciones que creen ayudarían a mejorar su compromiso organizacional y el de los compañeros de trabajo, destacando términos clave como capacitación, equipamiento, equidad, prestaciones, estímulos, trato digno, entre otros conceptos que se muestran en la nube de palabras presentada en la Figura 4 y que además son abordados de manera textual en la Tabla 3 como muestra representativa de las sugerencias hechas por los propios encuestados, sugerencias que pudieran representar el punto de partida para gestionar mejores condiciones laborales por parte de las autoridades del sector sanitario, ello con la finalidad de coadyuvar al bienestar físico y emocional de los profesionales de la salud, elevando así su nivel de compromiso con la organización.



Figura 4. Recomendaciones para mejorar el compromiso organizacional.

Tabla 3. Recomendaciones para mejorar el compromiso organizacional.

Respuestas textuales
<p>E2: "Mayor apoyo al trabajador y basificación permanente"</p> <p>E7: "Que los jefes directivos vean por los insumos faltantes, equipo para personal de enfermería en esta pandemia"</p> <p>E25: "Más responsabilidad, ética y compromiso personal por parte de los trabajadores y que la respuesta de la institución hacia el trabajador sea mutua"</p> <p>E36: "Mejorar el equipamiento de las unidades"</p> <p>E41: "Mejor trato por parte del área administrativa hacia el personal"</p> <p>E49: "Mejor sueldo"</p> <p>E58: "Motivarlos para que se comprometan más con la institución"</p> <p>E65: "Incentivos, reconocimiento, interés de ambas partes, respeto y cumplimiento de los beneficios sean internos o externos"</p> <p>E77: "Capacitación constante"</p> <p>E80: "Actitud y compañerismo"</p> <p>E109: "Cursos para mejorar el sentido de pertenencia hacia la institución, motivación hacia el personal"</p> <p>E130: "Hacerlos sentir que la institución es tu segunda casa y fomentar valores de lealtad y amor a la institución"</p> <p>E160: "Mejorar ambiente laboral, estímulos económicos por parte de la empresa"</p> <p>E178: "Que el personal asista a cursos de capacitación como carácter obligatorio para que pueda mejorar la calidad del servicio en el trabajo"</p> <p>E221: "El trato digno al personal y hacer valer sus derechos. Un sueldo adecuado a las funciones que realizamos"</p> <p>E228: "Tener, valores, cumplir siempre con los horarios establecidos, trabajar en equipo"</p>

E= Encuestado

Fuente: Respuestas textuales dadas por los encuestados.

Ahora bien, con la finalidad de dar atención a las recomendaciones expuestas por el personal encuestado (Tabla 3), el siguiente paso consistió en realizar un análisis de varianza (ANOVA) a fin de comparar la media de las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo con el perfil sociodemográfico de los encuestados, ello con el objetivo de determinar si existen diferencias significativas entre las opiniones de los participantes y a partir de ello, generar estrategias específicas hacia los grupos de interés por parte de los tomadores de decisión correspondientes.

Bajo este contexto, se identificó que de acuerdo con los rangos de edad existen diferencias estadísticamente significativas respecto a los valores que otorga los profesionales de la salud a las dimensiones de compromiso organizacional ($P=.003$ para compromiso afectivo, $P=.003$ para compromiso de continuidad y $P=.002$ para compromiso normativo). Específicamente se encontró que las personas mayores de 50 años expresan un mayor compromiso afectivo ($\bar{x} 4.01$) y normativo ($\bar{x} 3.57$) hacia su organización, mientras que el compromiso de continuidad fue mejor valorado por los trabajadores que tienen entre 34 y 41 años ($\bar{x} 3.88$), encontrándose en el otro extremo a los empleados con edad menor a los 33 años quienes puntuaron con valores más bajos estas tres dimensiones.

De igual forma, se determinaron diferencias significativas con relación al sexo de los encuestados y el compromiso afectivo ($P=.036$) y de continuidad ($P=.025$), puesto que fueron las mujeres quienes mejor calificaron estas dimensiones ($\bar{x} 3.82$ y 3.79 , respectivamente). Es decir, se identificó que la intensidad del compromiso por parte del personal femenino es mayor al de los trabajadores hombres.

Otras de las variables sociodemográficas que presentó diferencias de opinión estadísticamente significativas fue el estado civil de los participantes, pero únicamente con la dimensión de compromiso normativo ($P=.017$). En este caso fue el personal soltero quien menor puntuación otorgó a los ítems valorados para esta dimensión ($\bar{x} 3.12$), en comparación con las personas que se encuentran casados, viudas o divorciadas ($\bar{x} 3.49$, 3.85 y 3.40 , respectivamente). En este sentido, se deduce que el compromiso manifestado por el personal soltero se debe a que no poseen responsabilidades familiares que estimule el compromiso normativo hacia la organización valorando, por tanto, con bajos puntajes los ítems de esta dimensión.

Es importante comentar que, ante estas diferencias estadísticamente significativas respecto a la edad, el sexo y el estado civil de los encuestados se sugiere sean gestionadas prácticas laborales que mejoren la relación entre estos profesionales de la salud y su organización de adscripción con la finalidad de elevar los niveles de compromiso y por ende su desempeño laboral en tiempos de pandemia por COVID-19.

En lo que respecta a las variables sociodemográficas de escolaridad, puesto/cargo, tipo de contratación y antigüedad en la organización cabe señalar que no se establecieron diferencias estadísticamente significativas, puesto que los encuestados valoran con puntuaciones similares su compromiso hacia la organización donde laboran.

CONCLUSIONES

El compromiso organizacional ha demostrado teórica y empíricamente ser una variable de análisis para aquellas organizaciones que desean alcanzar un desempeño superior y aunque resulta ser un tema no nuevo en el área de conocimiento, su estudio sigue siendo una constante en la gestión del capital humano. Por lo anterior, abordar esta línea de investigación en el actual escenario de incertidumbre y alto impacto que la pandemia por COVID-19 ha ocasionado en la población y sectores productivos, representa una importante área de oportunidad para los gestores de decisión, puesto que permite generar estrategias organizacionales enfocadas hacia los grupos de interés.

En este sentido, el presente estudio planteó como objetivo de investigación analizar el compromiso organizacional de profesionales de la salud ante la contingencia por COVID-19, bajo la premisa de que las instituciones de salud pública es uno de los principales sectores afectados por esta enfermedad. Bajo este contexto se concluye que, de acuerdo con la información recabada en esta investigación, el personal encuestado manifestó en mayoría de opinión, tener un alto compromiso laboral hacia su centro de trabajo, a pesar de la crisis y deficiencias de recursos que ha presentado el sistema de salud nacional.

No obstante, es de reconocer también que, aunque en menor incidencia, se identificaron áreas de oportunidad que resulta conveniente mencionar a fin de dar respuesta oportuna a estas particularidades. Por ejemplo, se identificó que ante los riesgos y daños a la salud mental que el COVID-19 está ocasionando en los profesionales de la salud, el compromiso de estos empleados puede verse mermado afectado de tal forma su estancia laboral en el centro de trabajo, ello debido a que un porcentaje importante de participantes dicen no estar de acuerdo con el compromiso normativo hacia su trabajo, siendo algunos de los aspectos destacados por los propios encuestados la falta de estímulos, deficiente equipamiento e infraestructura, insuficiente capacitación, carentes condiciones laborales, falta de apoyo y ausencia de motivación, entre otros.

De aquí la recomendación para que los directivos de la institución analizada efectúen estrategias de gestión que

favorezcan la práctica laboral de los profesionales de la salud ante la contingencia por el coronavirus, puesto que existe el riesgo de que los empleados, una vez superado este estado de emergencia, consideren la opción de buscar nuevas ofertas laborales, ello con base a las estadísticas de los últimos años respecto a la rotación del personal de salud, las cuales se han convertido en una preocupación para el sector por el constante aumento en cifras de este indicador.

Así mismo se sugiere implementar líneas de acción que elevan el compromiso organizacional principalmente en aquellos trabajadores menores a los 33 años, de sexo masculino y de estado civil soltero, puesto que a través del análisis de varianza ANOVA se determinó que este grupo de personas otorgó las puntuaciones más bajas respecto al compromiso organizacional manifestado hacia su institución, por lo cual se debe enfocar la atención por parte de la alta dirección hacia este grupo de trabajadores, principalmente en estos momentos de contingencia sanitaria donde el recurso humano es factor clave para el buen desempeño de la institución.

En definitiva, los hallazgos presentados en esta investigación invitan a los diferentes actores del sistema sanitario a seguir fortaleciendo los lazos afectivos y de apoyo que se brinda a los profesionales de la salud, puesto que para todo individuo es primordial sentirse parte de la familia institucional, a fin de elevar la empatía, el desempeño y principalmente fortificar el estado emocional que esta pandemia ha afectado en el personal de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Açikgöz, Ö., & Günay, A. (2020). The early impact of the Covid-19 pandemic on the global and Turkish economy. *Turkish Journal of Medical Sciences, 50(1)*, 520-526.
- Al-dalahmeh, M., Masa'deh, R., Abu Khalaf, R. K., & Obeidat, B. Y. (2018). The effect of employee engagement on organizational performance via the mediating role of job satisfaction: The case of IT employees in Jordanian banking sector. *Modern Applied Science, 12(6)*, 17-43.
- Al-Haroon, H. I., & Al-Qahtani, M. F. (2020). Assessment of organizational commitment among nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare, 13*, 519-526.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 63(1)*, 1-18.

- Aragón Nogales, R., Vargas Almanza, I. & Miranda Novales, M. G. (2020). COVID-19 por SARS-CoV-2: la nueva emergencia de salud. *Revista Mexicana de Pediatría*, 86(6), 213-218.
- Araque Jaimes, D. L., Sánchez Estepa, J. M., & Uribe, A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101.
- Ávila Vila, S., & Pascual Faura, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. segunda época*, 1(2020), 201-226.
- Benziene, R. (2017). The role of organisational commitment in the improvement of employees' performance at a business companies an empirical study at Sonelgaz Company-Distribution Directorate Rifi-Béchar. *Al Bashaer Economic Journal*, 3(3), 254-270.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. Informe Especial N° 4*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45734-sectores-empresas-frente-al-covid-19-emergencia-reactivacion>
- Dabholkar, Y. G., Sagane, B. A., Dabholkar, T. Y., & Divity, S. (2020). COVID19 infection in health care professionals: risks, work-safety and psychological issues. *Indian Journal Otolaryngology Head & Neck Surgery*, 72(2), 1-7.
- Dabir, A. R. & Azarpira, M. (2017). Organizational commitment and its impact on employees' individual interactions. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 2(1), 49-56.
- Ebraze, A., Rabbanikhah, F., Manafi, F. & Moradi, R. (2019). Prediction of organizational commitment based on job satisfaction dimensions among employees of the ministry of health and medical education. *Journal of Health Research*, 4(2), 49-53.
- Frare, A. B., & Beuren, I. M. (2020). Effects of information on job insecurity and work engagement in times of pandemic. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 60(6), 400-412.
- Hernández León, R. A., & Coello González, S. (2012). *El proceso de investigación científica (2 edición)*. Editorial Universitaria.
- Lozano Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuropsiquiatría*, 83(1), 51-56.
- Marchalina, L., Ahmad, H., & Gelaidan, H. M. (2020). Employees' commitment to change: personality traits and organizational culture. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 36(4), 1-16.
- Martín, W. F., López Bastida, E., Castellanos Álvarez, J. A. & Gil Fundora, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Universo Sur.
- México. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2020). *La política social en el contexto de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en México*. <https://www.cemefi.org/servicios/noticias/filantropicas/6118-consulta-la-politica-social-en-el-contexto-de-la-pandemia-por-el-virus-covid-19-en-mexico>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>