

Artículo original

Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2)

Peña-Robles L.(1); Martínez-Melendres B.(2); Méndez-Magaña A.C.(3)

(1) Licenciada en Enfermería. Enfermera Especialista en Cuidados Intensivos adscrita al Hospital de Gineco-Ostetricia UMAE en el área de Unidad de Cuidados Intensivos Adultos; (2) Licenciada en Enfermería. Doctora en Ciencias de la Salud Pública. Departamento de enfermería para la atención, desarrollo y prevención de la salud comunitaria, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara; (3) Médico no familiar epidemiólogo adscrita a la Unidad de Medicina Familiar No. 51 del I.M.S.S.

Resumen

La actual investigación es para determinar el compromiso organizacional y la actitud laboral del personal de salud en Jalisco, México, de las diferentes Instituciones que prestan servicios de salud como también identificar si hay relación entre las variables sociodemográficas. El estudio es de diseño transversal descriptivo, no experimental. Del cual aplicaremos un instrumento de medición de los autores Meyer y Allen (1991), que fue validado a través de juicio de expertos, la fiabilidad del instrumento se verificó con un Alfa de Cron Bach de 0.824 para el compromiso organizacional y se usará el Cuestionario de actitud laboral (Moraga-Padilla ME, Arias-Guzmán MJ & Rosada-Chajon PJ, 2013): Los resultados se reflejarán de acuerdo a lo obtenido sobre determinar el compromiso organizacional y la actitud laboral del personal de salud. Discusión. El compromiso organizacional y la actitud laboral van encaminados juntos por lo que siempre estar atentos a lo que el trabajador requiere y como se encuentra en su entusiasmo y su felicidad, así como su percepción y permanencia de estar en la organización, al verificar que estén comprometidos externa e internamente dentro de la organización nos permitirá saber el grado de compromiso en el que ellos se encuentra.

Palabras Clave: Compromiso organizacional, actitud laboral, asertividad, habilidad como la comunicación.

Summary

The current research is to determine the organizational commitment and work attitude of health personnel in Jalisco, Mexico, of the different Institutions that provide health services, as well as to identify if there is a relationship between sociodemographic variables. The study is of a descriptive cross-sectional design, not experimental. Of which we will apply a measurement instrument of the authors Meyer and Allen (1991), which was validated through expert judgment, the reliability of the instrument was verified with a Cron Bach Alpha of 0.824 for organizational commitment and the Questionnaire of work attitude (Moraga-Padilla ME, Arias-Guzman MJ & Rosada-Chajon PJ, 2013): The results will be reflected according to what was obtained on determining the organizational commitment and work attitude of health personnel. Discussion. The organizational commitment and the work attitude go together so always be attentive to what the worker requires and how he is in his enthusiasm and happiness as well as his perception and permanence of being in the organization, when verifying that they are externally committed and internally within the organization will allow us to know the degree of commitment in which they are.

Key Work: Organizational commitment, work attitude, assertiveness, ability like communication.

Introducción

Los cambios que han estado surgiendo en la práctica del servicio de salud nos dan el interés de investigar el compromiso, las percepciones y actitudes de los profesionales de la salud de cualquier categoría

dentro de una institución donde están brindando sus servicios en cualquier área de salud, llevando acabo los objetivos de las organizaciones que se dedican a esta noble causa.

La pandemia de SARS-CoV-2 (COVID-19) ha dejado estragos importantes en las áreas de salud sobre todo en el personal operativo de las mismas donde ha tenido un impacto importante en ellos que son los que enfrentan directamente los casos de COVID-19. (Verschoore. 2020).

Hoy en día en las organizaciones se ve la rotación continua de jefes de áreas y cambio de encargados gerenciales que están siendo afectados por los cambios constantes que están padeciendo ante la situación de pandemia por lo que está generando molestias y roles profesionales entre el personal de salud, como en algunos casos el ausentismo, las licencias, dichos permisos hacen que disminuya la productividad, se afecte la actitud y el compromiso organizacional del personal que labora en ellas, afectando poder llegar a los objetivos y metas de la organización.

En la literatura que se ha analizado encontramos que el compromiso organizacional puede considerarse como el grado de identificación del empleado con la empresa, y así tener actitud, compromiso, deseo, participación, lealtad con la organización, así como también ser activo y estar en constante crecimiento dentro de la misma.

Por lo que esto nos da entender que se apropian de la visión, misión y valores de la organización. Sentirse propios de ella y poder lograr las metas que se establecen en la misma los conduce a lograr la excelencia de su labor con satisfacción.

Para Llapa, Trevizan y Mendes, El impacto de las transformaciones sociales obliga a los trabajadores a pasar por procesos de socialización, como una forma de enfrentar los constantes cambios en su carrera, donde los profesionales de la salud en lo cotidiano de su labor, asumen actividades más complejas relacionadas con su profesión y organización, y que a su vez enfrentan las diferencias que hay en cada sistema de salud y más hoy en día que es un flujo de cambios constantes por la pandemia Covid19.

Los conflictos producto del compromiso organizacional y profesional han afectado la conducta de los profesionales, que en el panorama vivido están buscando modificar su práctica en los contextos organizacionales, pero a la vez los profesionales de salud tienen conflictos internos donde asumen su compromiso con la profesión, por lo que genera estrés continuo y cambio de actitudes en el personal de salud y ante la organización.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad, conlleva tener una organización pura, donde los

trabajadores contribuyen en el logro de las metas para obtener resultados positivos dentro de las instituciones al ejercer su profesión.

Para Torres y Díaz (2012) el compromiso organizacional, tiene un núcleo en la psique del individuo, en la manera de cómo se comporta, como actúa, donde refieren que su mundo psicoafectivo se relaciona estrechamente con un compromiso, y que en una organización el empleado posee una escala de valores que se puede ver afectada por entornos negativos en el aspecto afectivo, y si no se percibe a tiempo por parte de la empresa puede surgir algún problema y se verá afectada la organización. Según Torres (2011) asumen actitudes asertivas, con el objeto de crear entusiasmo en cada trabajador que es parte de la organización con una orientación a la excelencia, con objetivos de ser competitivos y no competidores, para así ir obteniendo productividad de calidad, donde el ser humano es la pieza central para que todo funcione.

Para definir el contexto asertivo en la organización se puede decir que, es algo que da ventaja a ciertos individuos de otros que no lo son, pero refiriéndonos en lo particular no solo se trata de uno mismo si no de ver por los demás, no perjudicar a otro. El hecho de poder saber decir que sí o que no en el momento adecuado es una habilidad que no muchos pueden aprender, por ello se habla de que la experiencia laboral es importante para adquirir la confianza y poder enfrentar retos laborales, y tener una formación adecuada para laborar.

Considerando que el compromiso del trabajador que se desarrolla y ejerce su saber en un contexto extremadamente complejo y dinámico como es en el área de la salud, se adapta o apega a los propósitos de aproximar al personal de salud con las organizaciones para lograr las metas y los objetivos de la misma. Teniendo en cuenta que están expuestas a situaciones de estrés día a día, y pueden responder de diferente forma dependiendo la personalidad, forma de pensar, cultura, hábitos, etc. Pero hay conductas aprendidas que forman parte de la personalidad y facilitan la comunicación entre los humanos y que responden a inciertas situaciones: negatividad, asertividad o compromiso.

Desarrollo

A raíz de estos acontecimientos esta investigación se basa en determinar el compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud.



Se utilizará el modelo de los tres componentes del compromiso organizacional y profesional que son enfoques teóricos:

<p>Enfoque afectivo Mowday, Steers y Porter (1979)</p>	<p>1. Nos hace mención que el compromiso es Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización y de la profesión.</p> <p>2. Buena voluntad para ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y de la profesión</p> <p>3. Un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización y de la profesión</p> <p>Donde es defino la fuerza relativa de una identificación individual e implicación con una organización afectiva en particular. Esta es la faceta actitudinal (afectiva) del compromiso.</p>
<p>Enfoque Instrumental Davenport (2001)</p>	<p>Conocido también como Side bet, nos hace mención que el compromiso es la disposición de estar comprometido en líneas consistentes de actividad.</p> <p>Es considerado programático y no actitudinal.</p> <p>Es aquel que se caracteriza por que el empleado ve los costos de no permanecer en la organización y puede repercutir en su vida diaria al grado que pueden ser muy elevados y no poder los llevar.</p>
<p>Enfoque normativo Wiener Y. (1982)</p>	<p>Nos hace mención que el compromiso es la totalidad de presiones normativas internalizadas para trabajador de acuerdo con los objetivos e interés de la organización, donde el trabajador cree que es correcto y moral hacerlo, porque este tiene control con el desempeño laboral de cada trabajador.</p>

Nos basaremos en el para poder llevar acabo la raíz de nuestro instrumento al igual que en el lado de la actitud laboral manejaremos su teoría de componentes básicos por Hellriegel y Slocum (2004).

<p>Actitud Laboral</p>	<p>1. Componente Afectivo. La afectividad como componente de la actitud es una función psíquica especial, un conjunto de emociones, estado de ánimo, sentimientos que impregnan los actos humanos a los que dan vida y color, por lo que incide en el comportamiento el cómo pensamos, la conducta, y de sentimientos de amor, ira, sufrimiento por lo que el ser humano contribuye a orientar la conducta hacia determinados objetivos influyendo en toda su personalidad. Por lo que consideran Hellriegel y Slocum (2009) los sentimientos, sensibilidades, disposición de ánimo y emociones sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto.</p> <p>2. Para Robbins y Col (2005) la afectividad se caracteriza por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El predominio de la reacción afectiva sobre la percepción y el pensamiento. 2. La inhibición de las funciones conscientes. 3. Dirigir el pensamiento, las tendencias y el querer hacia objetivos determinados. 4. Oscilar entre dos polos: lo agradable de lo desagradable. <p>1. Componente cognitivo.: para Kinicki y Kreintner (2003:111) es todo conocimiento, opinión o creencia acerca del entorno, uno mismo o el comportamiento personal. Ellos también opinan que los que se va aprender con lo que ya se sabe es de memorización y mientras aprendes algo nuevo recordaras lo pasado.</p> <p>2. Para Alcover, Martínez Rodríguez y Martínez (2004:213) es un medio de interacción con el entorno que a la vez que lo construyen es construida por él.</p> <p>3. Algo importante de este componente es la capacidad para construir en su mente una realidad que trasciende la vivencia particular y actual, imaginando como escenarios futuros, situados no vividas, en teorías o sistemas que procesa el pensamiento.</p> <p>1. Componente Conductual. Este reúne diversos elementos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los valores percibidos por el trabajador asociados a dejarla y con la obligación de permanecer en la misma.</p> <p>2. Para Weiten (2006:663) este abarca "las predisposiciones a actuar en cierta forma ante el objeto. Nos refiere que la organización debe tratar de adaptarse a los trabajadores diferentes para conseguir las metas establecidas, donde forman gerentes que sean el ejemplo a seguir para los trabajadores ya que el recurso humano es el principal determinante para hacer logros en la organización.</p> <p>3. Para Robbins (2004:71) es el que remite a la intención de conducirse de cierta manera con alguien o algo. Donde especifican que el desarrollo de una comunicación afectiva e interactiva, la utilización de técnicas de desarrollo del pensamiento crítico y creativo, identificar las fortalezas y debilidades del grupo y la evaluación cualitativa del individuo durante el proceso.</p>
-------------------------------	---

De la cual varia el enfoque por cada autor, pero todos llegando al acuerdo de que la actitud depende de sentimientos y percepciones por lo que el comportamiento será como el individuo se encuentre en ese momento.

Por eso algo en lo que se hace énfasis es que el recurso humano es importante, su motivación y el estar al pendiente de su sentir hace que funcione la organización, por eso Robbins y Judge (2009) nos hacen mención que los gerentes de hoy que comprenden que el éxito de cualquier esfuerzo por mejorar la calidad y la productividad deben incluir a sus empleados. Esto no solo dará beneficios positivos si no podrá haber cambios y mayor participación de los trabajadores dando como resultado el llegar a cumplir los objetivos y metas de la organización.

Una de las cosas que tenemos en claro es que el reto actual de las organizaciones a nivel gerencial de la mano con los directivos es que se debe llevar una buena relación con el recurso humano donde es justificable crear herramientas útiles que nos ayuden a identificar las problemáticas pero bien también como se encuentran y cuál es el compromiso que tienen sobre la organización tener este tipo de herramientas nos ayuda a ver que nuestros trabajadores estén vinculados con nuestros objetivos y metas esto con el fin de poder cumplir con lo establecido.

Asegurar la lealtad y poder colaborar en nuevas estrategias, y mejorar continuamente son parte del recurso humano y sintiéndose parte de la organización trataran de ser mejores y ser siempre positivos.

Lograr que la organización tenga conocimiento de lo que piensa y sienten los trabajadores nos ayuda poder crear o incentivar comportamientos que repercuten en ellos mejorando el compromiso y la actitud laboral.

Material y métodos

• Diseño de Estudio

Transversal descriptivo

• Universo de Estudio

Personal de Salud que labora en el estado de Jalisco.

• Tamaño de la Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra se consideraron los resultados reportados en Lima, Perú (Tuesta-Pilco, LJ & Vertiz-Osores, JJ, 2020), en donde refieren que el compromiso organizacional del personal de salud fue medio en 75.4% de la población estudiada. Se consideró un nivel de confianza de 95% y una potencia de 80%, con lo cual se obtuvo una muestra de 285 personas.

La fórmula utilizada para el cálculo de proporciones y es la siguiente:

$$n = deff \times \frac{N\hat{p}\hat{q}}{\frac{d^2}{1.96^2}(N-1) + \hat{p}\hat{q}}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

deff = efecto del diseño

N = población total

\hat{p} = proporción estimada

$\hat{q} = 1 - \hat{p}$

d = Nivel absoluto de precisión

Criterios de selección

• Criterios de Inclusión

Personal de Salud activo, que reside en el estado de Jalisco, adscritos a una institución de salud pública o privada, de cualquier categoría.

• Criterios de Exclusión

Personal de Salud con licencia por cualquier causa, que resida fuera del estado de Jalisco o que no deseen participar en el estudio.

• Criterios de Eliminación

Cuestionarios incompletos.

Recolección de datos

Se elaboró un instrumento de medición de recolección de la información con la aplicación previa de una prueba piloto para valorar si existiera alguna pregunta u otro elemento de la cédula que no se comprenda o entienda correctamente. La cédula puede ser consultada en el anexo 1. Una vez establecida la cédula de recolección ésta se desarrolló usando Google Docs. (Google Forms, s.f.). Esto permitió disponibilidad y fácil acceso a la heterogeneidad de los profesionales de la salud, así como la aleatorización de los mismos; ya que según Liao (2017) y Ritter, Lorig, Laurent & Matthews (2004), las encuestas en línea son comparables a aquellas encuestas que se aplican por el método clásico. Inclusive permite la confidencialidad y anonimato de los datos sensibles de los participantes.

Análisis Estadístico

Los datos se obtendrán de la plataforma de Google Forms y se analizarán en el programa estadístico IBM SPSS. Para el análisis estadístico descriptivo calcularán frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar.

Discusión

Aun no se cuenta con resultados ya que la prueba necesita cumplir con el número de encuestas que se estableció para tener una validez de lo realizado. Sin embargo, en la prueba piloto que se generaron 20 encuestas a lazar en expertos para ver si había errores de entendimiento nos arrojó que hay falta de confianza entre los trabajadores y que la mayoría están solo por motivación económica por lo que nos deja ver que

las organizaciones no se comprometen al cuidado y al saber de las percepciones del individuo por lo que se necesita la confiabilidad de todos ellos.

Y poder decir que se cuenta con resultados de esta investigación sería hasta el cierre de la obtención de las encuestas que son 300 o más para poder llegar a una conclusión correcta de la determinación de compromiso organizacional y actitud laboral y poder decir cómo nos encontramos en el estado de Jalisco y en diferentes instituciones de salud, haciendo filtros con variables sociodemográficas y verificar desde género hasta el rublo de antigüedad laboral.

Contacto: E.E.I. Lizbeth Peña Robles

Hospital de Gineco-obstetricia UMAE Unidad de Cuidados Intensivos Adultos.

Correo electrónico: liz_hada@yahoo.com.mx

Referencias bibliográficas

1. Daft, Richard. (2004), Administración. (6ta Edición) México. Thomson Editores.
2. Kinicki Ángelo y Kreitner Robert (2003), Comportamiento Organizacional. (1era. Edición). México, McGraw-Hill.
3. Robbins, Stephen (2004). Comportamiento Organizacional. (10ma. Edición). México. Pearson
4. Lenin J. Torres Silva y Joscelym T. Díaz Ferrer/ Formación Gerencial, Año 11 N° 1, Mayo (2012). COMPROMISO ORGANIZACIONAL: ACTITUD LABORAL ASERTIVA PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES
5. Dubrin, Andrew (2003) Empowerment y su relación con el Compromiso Organizacional McGraw Hill. Barcelona España.
6. Hellriegel, Don y Slocum, John, W (2004). Comportamiento Humano. (10ma. Edición). México. Thomson.
7. Weiten, Wayner (2006). Psicología Temas y Variaciones. (6ta Edición) México. Thomson.
8. Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004) Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid, España. McGraw-Hill/interamericana de España S.A.U.
9. Meyer y Parfyonova (2010). Compromiso normativo en el lugar de trabajo: un análisis teórico y la re-conceptualización. Revista de gestión de recursos humanos, 20 (4), 283-294 DOI:10.1016/j.hrmr.2009.09.001
10. Meyer, J.P; Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1 (1), 61- 89.
11. MEYER, J. P. & ALLEN, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. Thousand Oaks, CA: Sage.
12. Luis M. Arciniega. (2006) What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? Revista de Psicología Social, 21 (1), pp. 35 - 50
13. Omar, A. y Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. Enseñanza e Investigación en Psicología, 13 (2), 353-372.
14. Veronica Ramirez Sanchez; Fabiola de Jesus Mapen Franco (2019) Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. Año IV. Vol IV. N°8. Julio - Diciembre 2019.
15. FERNANDES, M. S. A fungão do enfermeiro nos anos 90: replica de um estudo. 2000.134 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2000.
16. GOULDER, H. P. Dimensions of organizational commitment. Administrative science quarterly, v. 4, p. 468-490, 1960.
17. DEMO, G. Comprometimento no trabalho: uma síntese do estado da arte e uma revisão da produção nacional. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, Florianópolis, v.3, n. 2, p. 185-213, Jul./Dez.2003.
18. MOWDAY ,R. T; STEERS, R.M; PORTER, L. W. (1979) The measurement of organizational commitment. Journal of vocational behavior, San Diego, v.14, p.224-247, 1979.
19. DAVENPORT, T.O. O Capital Humano: o que é e porque as pessoas investem nele. Sao Paulo. Nobel 2001. 248 p.
20. Llapa-Rodríguez, EO, **Trevizan, MA, ***Shinyashiki, TG, **Mendes Costa, IA. COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE SALUD. Servicio de Publicaciones- Universidad de Murcia.ISSN 1695-6141
21. Wiener Y. Commitment in organizations: a normative view. Acad Manage Rev 1982 7(3):418-428.
22. Betanzos Díaz N, Paz Rodríguez F. Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. A Psicol. 2007;2:207-215 [En línea] <http://revistas.um.es/analesps/article/view/22411/21691> [Consultado 02/05/2011]

23. Morrow PC. Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Acad Manage Rev.* 1983; 8: 486-500
24. Cohen A. An examination of the relationship between commitments and culture among five cultural groups of Israeli teachers. *J Cross Cult Psychol.* 2007;38(1): 34-49 [En línea] <http://poli.haifa.ac.il/~acohen/docs/48.pdf> [Consultado 02/05/2011]
25. Cohen A. Organizational commitment and turnover: A meta-analysis. *Acad Manage J.* 1993; 36(5):1140-1157 [En línea] <http://poli.haifa.ac.il/~acohen/docs/13.pdf> [Consultado 02/05/2011]
26. JW, Price JL, Mueller CW. Assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment in South Korea. *J Appl Psychol.* 1997;82(6):961-973.
27. Bazzoli GJ, Dynan L, Burns LR, Yap C. Two decades of organizational change in health care: what have we learned? *Med Care Res Rev.* 2004;61(3):247-331.
28. Soto Trujillo Celina Arcelia. LA FACILITACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE EL DESARROLLO HUMANO AL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. *Investig. desarro.* [Internet]. 2019 Dec [cited 2020 Sep 09]; 27(2): 57-84.
29. Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
30. Valle Flórez, M. Ma. (2003). Comunicación y relaciones de trabajo. *Anagramas: Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 1(2), 81-90.
31. Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F. y Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.
32. TIMM, P. (1986). *Managerial Communication: a finger on the pulse.* Prentice Hall: Englewood Cliffs.
33. Verschoore, Jorge Renato. (2020). A Coordinación de esfuerzos colectivos para enfrentar a pandemia do novo coronavirus: un estudio de caso sobre o hackathon hack for Brasil | covid-19. *READ. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 26(2), 238-264. Epub September 04, 2020.
34. HOJA DE SP. Los médicos denuncian miedo y angustia con el avance de la pandemia Covid-19. 27/03/2020. <https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2020/03/medicos-relatam-medo-e-angustia-com-avanco-da-pandemia-de-covid-19.shtml>.
35. Becker, T. E. y Billings, R. S. (1993). Profiles of commitment: an empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 177-190.
36. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
37. Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 70(136), 123-160.
38. Cañas Betancur, Dora Cristina y Hernández Sánchez, Jacqueline. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis y Saber*, 10 (24), 143-165.
39. Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*, (13), 52-62.
40. Rondón, José Eduardo, Cardozo, Irania, & Lacasella, Rosa. (2018). Influencia de la depresión, los estilos de comunicación y la adhesión al tratamiento sobre los niveles de glucosa en personas con diabetes. *Acta Colombiana de Psicología*, 21(2), 39-67
41. García-Arista Alejandra, Reyes-Lagunes L. Isabel. Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente-médico. *Acta de investigación psicol [revista en la Internet].* 2017 [citado 2020 Sep. 10]; 7(3): 2793-2801
42. Fanny y Álvarez de Fernández, Teresita (2005). LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL. *Negotium*, 1 (2), 32-48. [Fecha de Consulta 10 de septiembre de 2020].
43. Ritter P, Lorig K, Laurent D, Matthews K. Internet versus mailed questionnaires: a randomized comparison. *J Med Internet Res.* 2004 Sep 15;6(3):e29. doi: 10.2196/jmir.6.3.e29. PMID: 15471755; PMCID: PMC1550608.
44. Moraga-Padilla ME, Arias-Guzmán MJ & Rosada-Chajon PJ, (2013). Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos. *Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la asunción.*
45. LEY GENERAL DE SALUD. México.
46. REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. México.
47. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. México.
48. 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.
49. STEERS, Richard. (1977). "Antecedents and outcomes of organizational commitment". *Administrative Science Quarterly*. March, Vol. 22 pp. 46-56.
50. 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.
51. 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 Autonoma de Madrid.
52. 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.
53. Lenin J. Torres Silva* Joscelym T. Díaz Ferrer. Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Formación Gerencial*, Año 11 N° 1, Mayo (2012). ISSN 1690-074X.
54. Díaz Barrios, Jazmín (2003) El compromiso de la gerencia con los procesos de cambio organizacional. *Revista venezolana de ciencias sociales*, julio-diciembre. Volumen 7, numero 002. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. (UNERMB) Venezuela.