

Estado del contrato psicológico en el proceso de transformación organizacional

Sor Liliana Agudelo Vertel

Martha Inés Rojas Agudelo

Martha Lucia Restrepo Gallego

Nota de autor

Esta investigación fue realizada por Sor Liliana Agudelo Vertel, Martha Inés Rojas Agudelo, Martha Lucia Restrepo Gallego, estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria Luis Amigó sede Medellín.

Fundación Universitaria Luis Amigó

Calzado Piezok¹

¹ Empresa del sector comercial que fabrica calzado para dama.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo valorar cuál es el estado del contrato psicológico en los procesos de transformación, en lo que concierne a todo el diligenciamiento de contratación laboral en el lineamiento formal y legal, que comienza a implementar una empresa de calzado de la ciudad de Medellín. Para dar cumplimiento a este objetivo se planteó una investigación cualitativa de tipo exploratorio, la información que se obtuvo en primer momento fue a través de una revisión bibliográfica de investigaciones previas sobre el tema el contrato psicológico en las organizaciones y posteriormente los datos obtenidos de parte de los empleados de la organización por medio de las entrevistas y el grupo focal. Los resultados permitieron identificar que el estado del contrato psicológico se encuentra afectado por varios factores que tienen que ver con algunas características y efectos que se evidenciaron en la relación laboral, y el incumplimiento de expectativas.

Palabras claves: Contrato Psicológico, características y efectos del contrato psicológico, expectativas.

Abstract

This research aimed to assess what is the State of psychological contract in the process of transformation, with regard to all the processing of labour recruitment in the formal and legal guidelines, which begins to implement a Medellín shoe company. To comply with this objective a qualitative exploratory research was raised, information that was obtained in first place was through a literature review of previous research on the subject of the psychological contract in organizations and later data obtained on the part of the employees of the organization by means of interviews and the focus group. The results allowed to identify the State of the psychological contract is affected by several factors that have to do with some features and effects that were apparent in the employment relationship, and failure to comply with expectations.

Key words: psychological contract, characteristics and effects of the psychological contract, expectations.

Introducción

El siguiente proyecto de investigación nace del trabajo de grado para obtener el título de psicólogas en la FUNLAM. Con esta investigación se pretende dar respuesta a la pregunta planteada: ¿Cuál es el estado del contrato psicológico en el proceso de transformación de una empresa de Calzado de la ciudad de Medellín que se mantuvo por años en la informalidad? Cuyo objetivo primordial se enfocó en valorar cuál es el estado del contrato psicológico en el proceso de transformación de la empresa de calzado, por medio de un acercamiento de manera directa con la población involucrada del cual se desprenden tres objetivos específicos mencionados así: El primero que consiste en identificar qué características y efectos pueden

surgir en el contrato psicológico con respecto al proceso de transformación de la empresa de lo informal a lo formal (ilegal-legal). En el segundo; identificar las expectativas laborales de los empleados de la empresa de calzado con respecto al contrato psicológico, en ese proceso de formalización dentro del marco legal y el tercero analizar los resultados obtenidos con los instrumentos utilizados como son la entrevista individual, y el grupo focal.

Al comienzo de toda relación laboral se crean unas expectativas mutuas sobre cómo debe ser la relación, a esto le vamos denominar contrato psicológico y lo que a su vez se le denomina con el concepto de creencias de los implicados acerca de lo que la organización debe proveerle al empleado y lo que a su vez el empleado debe retribuir a la organización.

Para Vesga (2007) Rousseau (1989), citada por Rousseau (2000), define el contrato psicológico como "una creencia individual en las obligaciones mutuas entre una persona y otra parte, como su empleador. Esta creencia se basa en la percepción de un intercambio de promesas hechas (por ejemplo, empleo u oportunidades de carrera) en las cuales las partes están implicadas".

El contrato psicológico puede ser o expectativas o creencias, y es lo que precisamente esta investigación nos permite denominar cual es el estado en medio de los cambios que la empresa va ir adoptando en el proceso de transformación y que cumplimiento van teniendo.

Siguiendo en esa misma línea nos apoyamos de varias investigaciones y referentes históricos que aportaron valiosísima información para dar pie a la investigación.

Saldarriaga 2013, en su trabajo de doctorado, con el tema Evaluación del contrato Psicológico, o del acuerdo sin palabras, plantea que: el origen del concepto contrato psicológico, puede ubicarse En el texto de Argyris en 1960, (Coyle-Shapiro & Kessler, 2000; Alcover, 2002; Tena 2002; Guest, 2004; Sutton y Griffin, 2004; Shalk y Roe, 2007; Cable,

2008) en su obra “Understanding Organizational Behavior”. Para describir las condiciones que caracterizaban las relaciones entre los empleados y los capataces dice que

La principal función de este contrato de trabajo psicológico se encontraba en que si los capataces o supervisores garantizaban y respetaban las normas de la cultura informal de los trabajadores (referidas fundamentalmente a la utilización de unos métodos relajados de supervisión, la percepción de unos salarios adecuados y la garantía de un trabajo seguro) se mantenía una alta productividad y un menor número de huelgas. (Alcover, 2002, p.37)

Para Tena (2002) Schein define al contrato psicológico como:

“un conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y [...] otros miembros de esa misma organización”. La organización y sus miembros tienen no solo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte en la relación laboral. (Schein, 1980, pag.22)

Siguiendo con Tena, hay otro autor que le da otra definición al contrato psicológico como “el producto en gran parte implícito y tácito de expectativas mutuas que frecuentemente antecede a las relaciones de trabajo” (Levinson, 1962).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, esta investigación se vuelve importante debido a que no solo enriquece, sino que da fuerza para que otros se interesen a indagar por este tema, del cual poco se habla en la actualidad. El sector organizacional en general puede servirse de datos teóricos mencionados en el ejercicio, debido a que se da lugar a nuevos interrogantes, y nuevos conocimientos que facilitaran la importancia que tiene el contrato psicológico y como es la dinámica que se puede dar entre el empleado y empleador con todos sus componentes.

Metodología

Diseño de la investigación

Se plantea una investigación de corte cualitativa con un enfoque fenomenológico, de tipo exploratorio, este diseño se convierte en una alternativa que permite interpretar y comprender e identificar los diferentes fenómenos sociales y da la posibilidad de obtener información del objeto de estudio y describir las vivencias de los individuos, para así poder valorar cuál es el estado del contrato psicológico en el proceso de transformación de una empresa de calzado de lo informal a lo formal (legal).

Características de los participantes

La investigación se realiza en una empresa del sector del calzado de tipo familiar, que comienza a trabajar en la formalización de la organización, cuenta con 10 empleados y para la toma de la muestra se entrevistó a tres participantes (3), un hombre y dos (2) mujeres cuyas edades van desde 35 a 40 años que laboran en el área de producción.

Técnica de recolección de datos

Entrevista semiestructurada: con un número de seis (6) preguntas inicialmente, tipo abiertas de aspecto relacional, y a medida que se profundizando se añadían otras, dando a entender a los participantes la intencionalidad de estas.

Grupo Focal: se realizó a partir de la entrevista semiestructurada, dándole privilegio al diálogo con los participantes donde nos dan entender su forma de pensar, sentir con respecto al proceso de transformación de la empresa.

Análisis de los datos

Se desarrolló a partir de cuatro instantes:

- categorización: se le da clasificación a toda la información dándole la categoría correspondiente a partir del análisis, el cual permite identificar y darles claridad a los datos obtenidos en todo el proceso.

- Estructuración: se realizó en un cuadro, el cual se le dio el nombre de “Operacionalización categorial”. Este se realizó por medio de las categorías y subcategorías.

- Contrastación: se realizó por medio de la integración de aquellos resultados que se encontraron en la investigación con el contenido bibliográfico rastreado al inicio de la investigación citadas en el marco teórico. Aquí se unifica el trabajo de campo durante la investigación con todos los hallazgos de estudios que se hicieron previamente.

-Teorización: concluye todo el producto final de la investigación, en la realización de un artículo científico de todo el hallazgo en este.

Consideraciones Éticas

Se usó correctamente el consentimiento informado para la realización de la investigación y cada participante de esta investigación, por medio de un documento privado.

Por lo anterior se deriva que la presente investigación no involucra la a los participantes tanto su salud física y mental, ya que es por voluntad propia que se someten a la realización de dicha investigación.

Resultados

Presentación de los datos

Los resultados obtenidos se concentran en cuatro categorías, bienestar Laboral, dinámica Laboral, remuneración Laboral y transformación Organizacional.

A continuación, se describen algunos componentes específicos a partir de los cuales se buscó obtener con mayor claridad los objetivos.

Acerca de la categoría de bienestar laboral

Esta cobra sentido en tanto que los empleados piensan que es importante contar con el bienestar en el marco de lo legal y que esto además de ser algo a lo que ellos deben tener derecho también permite el equilibrio laboral y hasta el momento en los avances del proceso de transformación esto no se ha dado.

Los empleados piensan que constantemente esto se posterga y que no se podrá acceder a las garantías de bienestar por ahora, por lo tanto hay actitudes de desconfianza.

A continuación, los siguientes textos dan cuenta de ello:

“¡Ah! de la empresa ¡claro! A futuro que tengamos todo, que me den subsidio monetario, que me den todo. Pues tener todo. Tener las garantías que uno debe tener en una empresa, claro eso se espera y sería muy bueno pues estaría (risas) mejor pero ya este año se terminó así. Vamos a ver qué pasa para el entrante. No, jummm a mi familia porque si por ejemplo a mí me dieran el subsidio monetario el niño se beneficiaría con eso, porque igual lo estamos esperando. Risas. Pero bueno ya no se pudo, más adelante será”. (Entrevistada 1)

”No pues la verdad, es que este año era pa, íbamos a empezar con todo. Firmando contrato, con prestaciones, seguro, pero a eso no se llegó” (Entrevistada 1)

“No. No. No, eso aquí no se va a dar. Púes igual a nosotros no nos comentan nada, no nos hablan no nos dicen, si él tiene proyectos los tiene en la mente, a nosotros no nos expone las ideas que tiene, entonces uno hay esta la incertidumbre, uno no sabe si va haber o no”: (Entrevistada 1)

“Sí. Sí, Sí Claro, claro. Sí, es que, es que, pues las cosas deben ser legales por el bien de las dos partes, del empresario y del empleado y del empleador, pues a todos nos gusta que nos traten bien y sean justos. ¿Cierto?”. (Entrevistada 1)

“Sí. Si yo aquí tuviera prestaciones yo aquí me quedo, yo aquí trabajo muy bueno. Claro”. (Entrevistada 1)

“Sí, pero eso no va a pasar. Porque ya pase un año así. Ya... (Entrevistada 1)

Es que uno es queriendo que eso pase, uno lo anhela oiga jum yo lo anhelo porque yo también necesito de la empresa muchas cositas entonces cierto? Pero uno ya han pasado ya varios años y uno ya ve que no. Es que es con el paso del tiempo que uno ve que las cosas no van a suceder, ya el año pasado esperamos todo el año y no pasó nada y este año uno esperar que pase lo mismo y llegar a diciembre y nada pues es un año perdido. Y ya va un mes. Ya va un mes y no entonces,”. (Entrevistado 2)

En la categoría dinámica laboral

En esta se puede evidenciar con gran facilidad que la relación laboral esta mediada por una relación amistosa muy cercana, además hay bastante flexibilidad. También manifiestan permanecer en la empresa por gratitud y fidelidad, estabilidad laboral. Se evidencia en el siguiente texto:

“Responsabilidad y pues... me podría exigir una hora de entrada, una hora de salida y exigir calidad. Eh... de siete a seis y sábados de siete no, no yo sé que entro a las siete y salgo a las seis, si tengo una cita pues yo le digo a él hay tengo una cita, vengo tarde o me tengo que ir más temprano, pues en eso no hay problema, pues hay libertad para uno decidir hacer sus vueltas, pero un horario, pues yo cumplo el horario de entrar a las siete de la mañana y salir a las seis de la tarde que de pronto no hay trabajo, ya se puede uno decidir si se va más temprano, pero no ha pasado hasta el momento no ha pasado”. (Entrevistada 1)

“La estabilidad. Ósea yo estoy acá, pues por agradecimiento, porque igual uno acá tiene la libertad, libertad de si yo tengo que llegar a las ocho puedo llegar a las ocho, si me tengo que ir a las cuatro me tengo que ir a las cuatro y no hay presión. En cambio, en otra parte, si, en otra parte uno va a trabajar y el horario que es eso se tiene que cumplir. Si, que dijeron, vamos a trabajar un domingo de seis a cuatro y uno tiene que salir a las dos, no acá hasta las cuatro, entonces eso es presionarlo a uno. Acá no hay presión, acá se trabaja con mucha libertad y estoy muy contenta, mantengo muy contenta acá, y en esa cuestión de porque no he buscado eh... como te dije agradecimiento, porque yo podría estar en mi casa ganándome seiscientos setecientos mil pesos, pero no quiero dañar el año, porque, a pesar de que no tengo un contrato firmado, tengo la palabra de que me van a dar liquidación en diciembre, entonces irme yo en estos momentos seria dañar eso, ósea ya para que descuadrar el año si puedo terminarlo bien pues queriendo Dios vamos a ver. Risas”. (Entrevistada 1)

Acerca de la categoría remuneración laboral

Hace referencia, a lo importante que es para los empleados de la organización la legalidad dentro de su pago, el cual para ellos se patentiza en lo equilibrado que tiene que ser. Para los empleados es significativo que en el proceso de transformación organizacional se le reconozca todo dentro del marco legal, además de que se les tenga en cuenta las características de los empleados en el desempeño de sus labores, como aptitud, honestidad.

Esto es evidenciado en el siguiente texto:

“¿Qué me gustaría?, Me gustaría pues que, si tiene los cambios, tener las prestaciones, tener el seguro, tener la liquidación en un diciembre, tener la prima, todas esas cosas me gustarían, Y me gustaría también, que el patrón dijera, "Julano" ó "Perano" yo les veo que no tienen la aptitud de que me mejoren el zapato, sino, que tengan una línea que pase entre el dueño del almacén y el, ¿cierto? Tienen esa línea, hay unos trabajadores que pasan de la línea, y aman el trabajo, y tienen amor a lo que hacen, lo hacen con honestidad, no necesitan quitarle nada a nadie, y dentro del bolsillo de lo que ellos ganan, y mirar que todo pueda aumentarle el

poquito al trabajador o a los trabajadores, ¿si me entiende? ¿O ya son puras palabras de político?” (Entrevistado 2)

En la categoría transformación organizacional.

Los empleados piensan en la posibilidad de alcanzar cambios significativos que les permite mejorar su calidad de vida. El contrato laboral, que se vuelve importante para los empleados porque van incluido una serie de acuerdos y compromisos que surgen de las condiciones que nacen con los nuevos cambios, como legalización laboral.

A continuación, se evidencia en los siguientes textos significativos.

“A futuro que tengamos todo, que me den subsidio monetario, que me den todo, pues tener todo, tener las garantías que uno debe tener en una empresa. (Entrevistada 1)

“Sería muy bueno, o sea que pues... uno entra a una empresa con esa ilusión de uno tener todo porque es que eso le genera a uno tranquilidad a futuro, porque si yo, ósea... es como uno tener las garantías de que va a estar bien, porque no es lo mismo uno trabajar con esas garantías a trabajar sin ellas.” (Entrevistado 2)

“Cuando la empresa se legalice, eso significa que el patrón pone unas condiciones que monetariamente y, y para bienestar lo estaba esperando, pero igual ya debe haber un horario, ya debe haber un nivel de producción que hay cumplir, entonces mientras no sea formal se hacen las cosas muy informal, pues como como”. (Entrevistada 3)

“Me gustaría pues que, si tiene los cambios, tener las prestaciones, tener el seguro, tener la liquidación en un diciembre, tener la prima, todas esas cosas me gustaría.” (Entrevistado 2)

Discusión y conclusiones

El análisis de los datos lo constituyen varios momentos: uno hace referencia al estado del contrato psicológico, el segundo a las características y efectos del contrato psicológico, y por último que expectativas laborales se evidencian en la relación laboral en los procesos de formalización de la organización.

Para Vauro (2013) según Guest y Conway, (2002) Estado de contrato psicológico lo refiere no solo a la valoración de si hay cumplimiento de las promesas y obligaciones contenidas en el contrato psicológico han sido cumplidas, sino también la evaluación de si ellas son justas y promueven confianza.

Por otro lado, definimos el contrato laboral; para Vesga, (2007) según el código sustantivo de trabajo (CST) colombiano, "contrato de trabajo es aquél por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración" (CST, Art. 22). En ese sentido, el contrato compromete a las partes en el cumplimiento de deberes establecidos por las mismas y condiciona los derechos que se reciben en la dinámica de trabajo.

Para determinar el estado del contrato psicológico de la empresa investigada tuvimos en cuenta los conceptos anteriores, si bien, la mayoría de los empleados están acostumbrados al trabajo informal. El proceso de transformación cambia su percepción acerca de este y reelaboran a partir de los nuevos conocimientos organizacionales una nueva idea en el cual construyen un nuevo concepto de empleo, que además constituye una forma de trabajo que debe ir regulada por las normas de tipo jurídico, caracterizado por la consecución de un contrato laboral y que debe ir en sincronía con el concepto de contrato psicológico este último porque ya se forman ideas con respecto al bienestar laboral.

Siguiendo con Vesga, según (Rousseau,2000) que dice que el contrato psicológico es un continuo contractual transaccional relacional a lo que cita también a Shein (1982) que dice que el contrato psicológico cambia según las necesidades individuales y organizacionales, siendo este dinámico debe negociarse continuamente.

Por lo que cabe decir que el estado del contrato psicológico de la organización investigada se encuentra actualmente mediado por la labor al empleado y el pago de salario del empleador, pero de igual forma teniendo en cuenta que los dos son diferentes. En el proceso de transformación, se puede destacar que la permanencia actualmente de los empleados se debe solo a la necesidad de que sea retribuida la labor, pero de igual forma algunos coinciden que es por agradecimiento, para otros, cuenta la estabilidad por lo menos les proveen empleo,

las garantías de bienestar, por todo esto ellos esperan en la organización, la legalización laboral.

Dando continuidad a la segunda parte, la cual hace referencia a las características y efectos del contrato psicológico: las características que se evidencian en el contrato psicológico de la organización surgen de la dinámica laboral al interior de la empresa y que tiene que ver con la informalidad de la misma, en tanto que es duradero, los empleados permanecen por agradecimiento, hay flexibilidad en todos los sentidos, se pacta la durabilidad de este en cuestiones de afectividad, por lo tanto hay buena disposición, y responsabilidad por voluntad propia según las características obtenidas del estudio se puede hablar de un contrato relacional.

Tena (2002) lo menciona cuando dice que el intercambio relacional favorece el establecimiento de lazos afectivos y la emergencia de tendencias de afiliación. Son flexibles y los términos de estos contratos, que son subjetivos les falta especificidad, y son comprendidos por las partes.

Por otro lado, haciendo referencia a los efectos que se pudieron identificar en la investigación hace referencia a los efectos de ruptura en el cual se da desconfianza, y deserción laboral.

El tercer momento de este escrito hace referencia a las expectativas generadas por los empleados de calzado dentro del contrato psicológico en función a los procesos de transformación.

El contrato psicológico es entendido por Tena (2002) según Argyris (1960, pag.96) quien lo describe como “las percepciones de ambas partes de la relación laboral, organización e individuo, de las obligaciones implícitas en la relación”.

Por otro lado siguiendo Tena, para Schein (1980, pag.22) es el “conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y {...} otros miembros de esa misma organización” la organización y sus miembros tienen no solo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte en la relación laboral, de igual forma Levinson et al. (1962, pág. 22) lo define como “el producto en gran parte implícito y tácito de expectativas mutuas que frecuentemente anteceden a la relación de trabajo”

Teniendo en cuenta que para Tena los tres autores anteriores coinciden en que el contrato psicológico hace referencia “las expectativas implícitas, mutuas y recíprocas que se dan en una relación laboral y que no forman parte del contrato formal” cabe destacar que los empleados ponen en manifiesto lo que esperan de la empresa y como debe ser esa retribución.

El contrato psicológico para los empleados con los cuales se realizó la investigación, se vuelve una construcción que lleva implícita unas expectativas en las cuales se deben adherir a ella otros componentes que se determinaron importantes para la consecución del equilibrio en la relación laboral para ellos se vuelve fundamental el dar y recibir, dentro de esa relación entre empleado empleador.

Conclusiones

La investigación realizada propuso hacer un estudio exploratorio de la percepción del estado del contrato psicológico en el proceso de transformación de una empresa del sector del calzado que trabaja por la formalización. Para la cual se hizo necesaria utilizar herramientas que dieran cuenta de ello como lo fueron las entrevistas y el grupo focal.

Con lo anterior se busca dar cuenta, que el principal aporte es valorar el estado del contrato psicológico y poder evidenciar que características y efectos surgen, y las expectativas que se pueden formar los empleados con respecto al proceso de transformación.

Como resultado encontramos que la empresa posterga de manera intermitente los procesos de contratación laboral, que tienen que ver con los contratos legales y esto hace que los empleados manifiesten cierta ambivalencias con respecto a la permanencia dentro de la organización puesto que por un lado está el hecho de permanecer allí por agradecimiento, porque encuentran estabilidad, y se maneja la flexibilidad laboral, y por otro lado esta las expectativas que como empleados se empezaron a formar, debido a los cambios organizacionales que se están dando al interior de la empresa.

Se logró evidenciar que el estado del contrato psicológico se encuentra afectado, debido a que hay factores que tienen que ver con el incumplimiento de parte de la empresa, los empleados han empezado a tomar actitudes de desconfianza y por lo tanto han llegado a tomar decisiones en los cuales sus efectos ha sido la deserción laboral. Ellos consideran importantes que en la relación laboral el cumplimiento de algunas promesas y obligaciones de parte de la empresa permite mantener cierta tranquilidad con respecto a la relación empleado empleador.

Por otro lado, se evidencia que a pesar de que los empleados prestan un servicio y por ellos se les da una remuneración, deben haber factores que promueven a que la relación laboral este en constante sincronía.

Referencias

Saldarriaga, L. (2013). Evaluación del contrato Psicológico, o del acuerdo sin palabras. Tesis doctoral, Universidad católica de Argentina. Recuperado de correo electrónico.

Tena, Gloria (2002).El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador.

[http://wzar.unizar.es/acad/fac/eues/REVISTA_AIS/AIS_15\(06\).pdf](http://wzar.unizar.es/acad/fac/eues/REVISTA_AIS/AIS_15(06).pdf)

Vauro, Miriam (2013). El estado del contrato psicológico y su relación con la calidad de vida laboral en profesionales de la salud pública de Chile.

http://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124234/1/DPSA_VauroDesiderioMirianRossana_Tesis.pdf

Vesga, Juan (2007). Contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo.

http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/sociales/perspectivas_psicologia/html/revistas_contenido/revista10/Contenidodelcontrato.pdf