

XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

Una aproximación al cumplimiento del contrato psicológico en el Hospital Municipal de Urgencias.

Luján, Pablo y Mazzini, Carla.

Cita:

Luján, Pablo y Mazzini, Carla (2008). *Una aproximación al cumplimiento del contrato psicológico en el Hospital Municipal de Urgencias. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-032/252>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/efue/aoG>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

UNA APROXIMACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EL HOSPITAL MUNICIPAL DE URGENCIAS

Luján, Pablo; Mazzini, Carla
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba.
Argentina

RESUMEN

Basándose en la noción teórica de contrato psicológico como conjunto de expectativas, promesas y obligaciones recíprocas se formuló como tema de este trabajo una aproximación al cumplimiento del contrato psicológico en una organización de salud pública. Se utilizan indicadores para estudiar el mismo como la estabilidad laboral, posibilidades de formación y carrera profesional, remuneración económica y si la organización brinda un trabajo interesante. La muestra es de 38 personas y se opta por un enfoque cualitativo. Los resultados indican que los miembros de la organización tienen expectativas de estabilidad laboral, identificación profunda con las tareas y obtienen de la organización un trabajo estimulante que permite la formación profesional.

Palabras clave

Contrato Psicológico cumplimiento identificación organizacional
Organización pública

ABSTRACT

AN APPROXIMATION TO PSYCHOLOGICAL CONTRACT FULFILLMENT AT THE HOSPITAL MUNICIPAL DE URGENCIAS
This study is based on the notion that understands psychological contract as a group of expectations, promises and reciprocal obligations, we work on the subject of an approximation to psychological contract fulfillment at a public health organization. To study this, we used indicators such as work stability, occupational and career training possibilities, salary and interesting work. The results indicate that the members of the organization have work stability expectations, deep structure identification with the tasks and obtain an stimulating work that allows occupational training.

Key words

Psychological contract Fulfillment Identification

INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El presente trabajo está basado en la experiencia realizada entre los meses de Julio de 2007 y Febrero de 2008 en el Hospital Municipal de Urgencias[i] de la ciudad de Córdoba.

El quehacer del psicólogo dentro de las organizaciones puede ser pensado tanto en los múltiples niveles de relaciones que se generan y establecen entre los sujetos pertenecientes a una organización, como en el vínculo o mutua relación entre ellos y la misma. Desde su rol, es posible pensar al psicólogo enfocando su mirada en que las organizaciones cumplan con sus objetivos y aspiraciones 'a través' y 'junto a' las personas, y que éstas, al mismo tiempo, satisfagan sus expectativas con el apoyo del entorno en el que se desarrollan.

El concepto de Contrato Psicológico permite dar cuenta de la compleja trama que vincula la subjetividad de las personas con las prácticas organizacionales. En este sentido, se considera que el indagar, compartir y gestionar el contrato psicológico colabora a los fines de promover un clima laboral propicio para la salud -psíquica y física- de los trabajadores, como así también

al éxito de las organizaciones (Schilkruyt y Vinocur, 2007). Desde ésta perspectiva, la noción del Contrato Psicológico adquiere notable importancia en una de las principales tareas del psicólogo en tanto instaurador y/o facilitador del diálogo, que desde su escucha contribuye a 'hacer conciente lo inconciente', en la medida que permite la explicitación y promueve la comunicación de las expectativas que forman parte del contrato psicológico de los miembros de una organización.

El Contrato Psicológico refiere a un sistema de creencias que un individuo y su empleador sostienen en relación a sus acuerdos de intercambio laboral (Rousseau, 1995). Estas creencias están formadas por factores de pre- empleo (como valores, motivaciones), experiencias en situación de trabajo (como prácticas de socialización) y el contexto societal general (como ciertas normas). Los contratos psicológicos son entonces "esquemas formados por factores multinivel" (Dabos y Rousseau, 2004, Pág. 53), los cuales afectan la creación de significado acerca de las promesas y compromisos que tanto empleados como empleadores realizan unos sobre otros. Mucho del valor que los contratos psicológicos tienen, se basa en su capacidad para reducir la inseguridad y anticiparse a futuros intercambios, ayudando tanto a los individuos como a las organizaciones a satisfacer sus necesidades.

Así, cuando los trabajadores y los empleadores acuerdan sobre los términos de un contrato, los futuros intercambios se desarrollan a partir de acciones predecibles para cada una de las partes, facilitando la coordinación y una buena performance (Dabos y Rousseau, 2004).

Tales acuerdos se hacen manifiestos en el grado y nivel de mutualidad y reciprocidad dentro del cual un contrato se desenvuelve. Esta reciprocidad tiene lugar cuando ambas partes de la relación contractual acuerdan en sus interpretaciones de las promesas y compromisos que cada cual ha hecho y aceptado. Las diferencias de interpretaciones y las percepciones distintas sobre los intercambios, dan lugar a un desencuentro de creencias que lleva a la vivencia de ruptura o de violación del contrato psicológico, experiencia que ha sido conceptualizada como el fracaso en el cumplimiento de las expectativas, obligaciones y promesas recíprocas (Robinson y Morrison, 1995; Robinson, 1996).

La ruptura y la violación son la contracara del Cumplimiento (Fulfillment) del contrato psicológico (Gracia, Silla, Peiro y Fortes-Ferreira, 2006; Robinson, 1996; Dabos y Rousseau, 2004), y el Cumplimiento ha sido ampliamente investigado y se lo ha relacionado con una importante cantidad de variables comportamentales y organizacionales, como lo son la satisfacción en el trabajo (Gakovic Tetrick, 2003), el compromiso organizacional y la conducta de ciudadanía organizacional (Coyle-Shapiro y Kessler, 2000), el agotamiento emocional (Gakovic y Tetrick, 2003), el ausentismo (Johnson y O'Leary-Kelly, 2003) el abandono de la organización (Robinson, 1996), y la salud psicológica (Gracia, Silla, Peiró y Fortes-Ferreira, 2006).

Dentro de la literatura consultada nos encontramos que la mayor parte de las investigaciones sobre Contrato Psicológico han sido efectuadas en Organizaciones del sector privado, siendo que en el sector público la investigación no es abundante (Willems, Janvier y Henderickx, 2004); por ello nos resultó interesante llevar a cabo este trabajo dentro de una organización de Salud Pública; la revisión de antecedentes indica que los contratos psicológicos tienen características diferentes en este tipo de organizaciones; tales diferencias consisten en que los trabajadores del sector público poseen expectativas de relación a largo plazo y esperan una calidad distinta en el trato, es decir, tienen la expectativa de un trato más personalizado por parte de sus pares y de la organización.

METODOLOGÍA

Los dispositivos metodológicos implementados para realizar este trabajo de sistematización fueron: observación no participante, entrevistas a informantes clave, entrevistas grupales y talleres de reflexión. Permitiendo acceder a un conjunto de datos de distintos servicios y sectores (médicos, psicólogos, trabajadores

sociales, como así también a miembros del área administrativa), referidos al Cumplimiento del Contrato Psicológico. La elección de estos dispositivos estuvo motivada por lo estipulado en el convenio firmado con el hospital, como así también por el acceso brindado por los referentes institucionales de la práctica, a partir de quienes pudimos concertar las entrevistas. Los datos proporcionados por las mismas, han sido analizados teniendo en cuenta un enfoque psico-social y cualitativo

PARTICIPANTES

El presente trabajo ha contado con una muestra conformada por 38 sujetos, 37 pertenecientes a la Planta Permanente del HMU, y 1 No Permanente Contratado, todos ellos con más de cinco años de antigüedad dentro de la organización. De estos participantes, 18 formaron parte del dispositivo de entrevistas semi dirigidas (14 de manera individual y 4 en forma grupal) y los 20 sujetos restantes fueron participantes del taller que se llevó a cabo para el Servicio de Enfermería.

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

1) La expectativa de "ser" de planta permanente:

La estabilidad laboral

Las observaciones y reflexiones teóricas realizadas dentro del hospital nos permitieron comprender que la organización posee un sistema de comunicación de expectativas, promesas y obligaciones, principalmente implícitas e informales, que funcionan a la manera de "si a mis compañeros les pasó, es probable que a mi también". Este sistema "satelital" de comunicación de expectativas puede ser tanto el ámbito universitario, como las familias u otro tipo de vínculos externos a la organización. El Hospital, se resguarda de realizar la promesa de "estabilidad laboral", sin embargo los miembros de la organización saben que una vez que son parte de la Planta Permanente, entran en la categoría de inhechables.

La mayoría de los miembros entrevistados trabajaron desde que eran estudiantes, luego pasaron a ser contratados, algunos siguieron en la organización trabajando ad honorem, y pasado un tiempo llegaron a ser miembros de Planta Permanente. Por lo tanto, existe un esfuerzo y una lucha para formar parte de esta organización y obtener no solo el beneficio de la estabilidad laboral, sino también de la pertenencia a una organización que les brinda Identidad y permite la construcción continua de subjetividad entre sus miembros.

2) "Ser" y "estar" en la organización:

La identificación a las tareas y a la organización

Existe una diferencia entre "estar" en una organización y "ser" parte de una organización, y es la diferencia que hemos podido encontrar conceptualmente entre "identificación situada" e "identificación de estructura profunda". La primera dura el tiempo que dura una relación laboral y no acarrea cambios profundos en el esquema yoico; la segunda, tiene lugar cuando el ejercicio de los roles y funciones continuados dentro de una organización dan lugar a cambios profundos en la estructura general del yo. Los miembros del Hospital nos hablaban de la identidad y pertenencia que este les otorga, de como lo viven como "su segundo hogar", de que en otras organizaciones no se sienten "ellos mismos". Esto ha sido observado y escuchado en los entrevistados, y nos resultó un fuerte indicador de identificación organizacional de estructura profunda. A nuestro entender, esta es otra de las razones, además de la estabilidad, por la cual los miembros poseen la expectativa de pertenecer a esta organización a pesar del contexto adverso en el que están inmersos. Sabemos que tienen que convivir en un contexto turbulento, complejo y ambiguo, ya que deben tratar a pacientes accidentados, muchos de los cuales consumen sustancias de abuso.

3) La metáfora de la adrenalina:

actuar en situación de emergencia

El Hospital Municipal de Urgencias está especializado en emergentología, es decir que atiende pacientes politraumatizados graves. Esto requiere de un conjunto de competencias que son únicas de esta organización y las diferencia de otras. Deben trabajar en tareas que requieren resolver situaciones complejas

en periodos muy cortos de tiempo, siendo que resolverlas adecuadamente puede implicar la vida de un ser humano. Los miembros hablan de "los primeros diez minutos de platino", para hacer referencia a que en esos primeros minutos, si no se resuelve una situación adecuadamente, tiene secuelas indelebles. Esta tarea primaria, requiere de ciertas competencias en sus miembros, y nos parece que tiñe la cultura entera de la organización. Los miembros nos hablan de la "adrenalina" que sienten al ejercer su tarea, de que esta adrenalina es como una droga y de que cuando ejercen en otras organizaciones donde no hay emergentología, se sienten aburridos. Este término, la adrenalina, nos parece una metáfora que representa exactamente la cultura de la organización, y las sensaciones que tienen los miembros al ejercer su profesión allí.

4) Posibles indicadores de Ruptura del Contrato:

Permanecer a pesar de...

Hemos podido observar algunos indicadores de ruptura del contrato psicológico en algunos sectores del Hospital, principalmente ligados al incumplimiento de promesas y expectativas de desarrollo de carrera en profesionales no-médicos. También pudo observarse alguna tendencia de ruptura en la remuneración económica en miembros contratados y que no son de planta permanente de la organización. Existen indicadores de que la dimensión justicia del contrato psicológico se encuentra dañada, principalmente por cierta hegemonía desde el sector médico. Sin embargo, estas observaciones necesitan completarse con más investigación, ya que no se ha podido indagar profundamente en el sector médico.

Nuestras conclusiones concuerdan con las investigaciones consultadas. En primer lugar, los miembros del HMU poseen contratos psicológicos fuertes, con altas expectativas de estabilidad y calidad en el trato, lo cual concuerda con las investigaciones sobre contrato psicológico en el sector público (Willems, Janvier y Henderickx, 2004). En segundo lugar, los altos niveles de identificación organizacional observados coinciden con la literatura relacionada a la identificación en los equipos de emergencias, ya que el trabajo en contextos de emergencias requiere de un alto grado de cohesión grupal y de identificación profunda (Bañuelos, Morales Domínguez y Palací Descals, 2006). Por último, hemos podido observar cierto nivel importante de reciprocidad entre los miembros y la organización, ya que esta última les brinda estabilidad, pertenencia (posibilidades de identificación) y posibilidades formativas, siendo que los trabajadores responden con motivación, compromiso e identificación profunda con las tareas; tal reciprocidad, concuerda con la literatura referida al cumplimiento del contrato psicológico y como el encuentro de creencias entre los empleados y la organización, da lugar a conductas de mutualidad y reciprocidad en el trato (Dabos y Rousseau, 2004).

NOTA

[i] El HMU es una organización de Salud, denominado como establecimiento Tipo 1, de alta complejidad; referente no solo municipal, provincial, sino supra-regional, destinado a la atención de la salud en situaciones de emergencias. Según la definición en el sitio Web de la Municipalidad, "se especializa en la atención del trauma y de enfermedades que ponen en riesgo la vida de las personas." señalando que "...el servicio puede ser requerido por quien sufra accidentes de tránsito, deportivos, heridas de arma de fuego, por arma blanca, intoxicados, violencia callejera, violencia del hogar, asfixias, hemorragias, etc." Esta organización pertenece al corredor sanitario de la municipalidad de Córdoba, por lo tanto, está regida por las normativas que se establecen en el Estatuto Municipal (Ordenanza N° 7244, vigente desde el año 1999 en la ciudad de Córdoba), también conocido como Digesto Municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGUERA ARGILAGA, M.T (2004) Métodos de Investigación en Psicología. Metodología Cualitativa. Material de circulación interna de la Cátedra de Metodología de la Investigación Psicológica. Universidad Nacional de Córdoba. Año 2004.

BAÑUELOS, A.L., MORALES DOMÍNGUEZ, F. y PALACÍ DESCALS, F. (2006) Identidad y Compromiso en equipos de intervención en emergencias. *Psicothema* 2006. Vol.18, Número 3, Págs. 407-412. España.

DABOS G.E y ROUSSEAU, D. (2004) Mutuality and Reciprocity in the Psychological Contracts of Employees and Employers. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 89, Número 1, Págs. 52-72.

GAKOVIC, A. y TETRICK, L.E (2003) Psychological Contract Breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*. Vol.18. Págs. 235-246.

GRACIA, F.J.; SILLA, I.; PEIRÓ, J.M.; FORTES-FERREIRA, L. (2006) El Estado del contrato Psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema* 2006. Vol. 18 número 2 pp. 256-262, recuperado en www.psicothema.com el día 28/6 2007.

LANFRANCHI, C.; LUJÁN, P.E.; MAZZINI, C. y BARRIONUEVO, M.E (2008) Una aproximación al Cumplimiento del Contrato Psicológico en el Hospital Municipal de Urgencias: Posibles Implicancias para la Formación. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Psicología. Banco de tesis

ROBINSON, S.L y MORRISON, E.W (1995) Psychological Contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 16, Págs. 289-298.

ROBINSON, S.L (1996) Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 41 Págs. 574-599.

ROUSSEAU, DENISE (1995) Psychological Contract in organizations: Understanding, written and unwritten agreements. SAGE Publications. EEUU.

RIKETTA, M. VAN DICK, R. y ROUSSEAU, D. (2006) Organizational identification in the short and the long run. Employee attachment in the short and long run: Antecedents and consequences of situated and deep-structure identification. En prensa, a ser publicado en *Zeitschrift fuer Personalpsychologie*.

SUARZO, M.M; TURNEY, W.H; MAI-DALTON, M.M. (2005) The role of perceived violation in determining employees' Reactions to psychological contract breach. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. Vol. 12 Número 1.

SCHILKRUT, V.; VINOCCUR, P. (2007) Contrato psicológico: el desafío ético del psicólogo laboral. Ficha de Cátedra. Psicología del Trabajo. Cátedra II. 2º Cuatrimestre. Universidad Nacional de Buenos Aires. Argentina. http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/724_trabajo2/material_catedra/el_contrato_psicologico.pdf