

opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Linguística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 34, 2018, Especial N°

18

Revista de Ciencias Humanas y Sociales
ISSN 1012-1537/ ISSNc: 2477-9385
Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

El contrato psicológico substancial de relación mutua y flexible en instituciones de salud¹

Edna Elizabeth Aldana-Rivera², Janery Tafur-Castillo³ y Cristina Seijo Suarez⁴

²Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias de la Salud, Barranquilla, Colombia. ID <https://orcid.org/0000-0002-0265-7298>
ealdana@unisimonbolivar.edu.co

³Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias de la Salud, Barranquilla, Colombia. ID <https://orcid.org/0000-0002-5808-5495>
jtafur1@unisimonbolivar.edu.co

⁴Universidad del Zulia, Comité de ética y Desarrollo Humano en las Organizaciones y Universidad Nacional de Colombia. Docente Investigadora acreditada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología
cristinasejoa@gmail.com

Resumen

Las relaciones empresa trabajador actualmente con expectativa ante exigencias del mercado competitivo. El objetivo fue analizar el contrato psicológico en empresas del sector salud en Barranquilla, Colombia. Enfoque cualitativo, método etnográfico que describió el contrato psicológico establecido por enfermeras en un ambiente empresarial. Se concluye que la dupla organización trabajador posee interacción recíproca, con características como centrada, sistemática, y cobra importancia la transferencia de valor, donde es implícito el admitir como el permitir un desarrollo y trascendencia de las partes, en vía de doble flujo para impactar en procesos productivos de la organización como en la dignificación del ser humano.

Palabras clave: Contrato Psicológico; Relación persona - trabajo, Relación flexible.

¹Investigación realizada en Atlántico – Colombia. (IPS Hospital Niño Jesús, Clínica General del Norte, Hospital Departamental de Sabanalarga). Email Autor: ealdana@unisimonbolivar.edu.co

The substantial psychological contract of mutual and flexible relationship in health institutions

Abstract

Worker-Company relations currently in anticipation of competitive market demands. The objective was to analyze the psychological contract in companies in the health sector in Barranquilla, Colombia. Qualitative approach, ethnographic method that described the stages of the psychological contract established by nurses in a business environment. It is concluded that the group worker organization has a reciprocal interaction, with characteristics such as centered, systematic, and becomes important the transfer of value, Where it is implicit to admit as allowing for the development and transcendence of the parties, In a dual-flow pathway to impact on organizational productive processes such as human dignity.

Keywords: Psychological contract, relation employee - employer, flexible relation.

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente se caracterizan por su dinamismo ante los nuevos retos que designa el mercado, por cuanto el talento humano es fundamental cuando asume su labor con responsabilidad en intercambios positivos con la empresa, en palabras de Marín y Donado, (2015), las organizaciones requieren de las personas para el logro de sus metas y objetivos, y, consecuentemente alcanzar niveles de desarrollo; sin duda, se necesita de estructuras corporativas para ir complementando a sus planes de vida.

Es este sentido, durante los últimos años ha surgido el concepto de contrato psicológico en los escenarios laborales para beneficio de esos fines que persiguen las partes, ampliando esa noción en aquellas relaciones de intercambio que de manera implícita o explícita se facilitan en la relación laboral toda vez que se establecen entre los representantes de la organización y el empleado.

El propósito de la investigación fue analizar el Contrato psicológico en el sector salud.

En este fin, se reflexiona respecto a los procesos de globalización como elemento transformador que ha conllevado a respuestas de empresas del sector salud en entornos competitivos mediante el ofrecimiento de sus servicios y teniendo en cuenta a “Los clientes” (dejaron de llamarse pacientes), como sujetos importantes a quienes van dirigidos la oferta de los bienes. En esta competitividad de mercado y esfera de desarrollo el empleado del sector salud debe corresponder en el eje de relaciones empleado - patrono con un contrato psicológico relacional y transaccional involucrándose en esa dinámica diferente.

Entonces, los vínculos laborales se han dinamizado de manera compleja en el actual contexto frente a cambios cada vez más veloces. Se busca cumplir la misión frente al contexto de por sí complicado pero es ahí donde juega un rol fundamental esa capacidad de relación para el cumplimiento de los fines. Cabe destacar en el complejo ámbito del clima organizacional al contrato psicológico como una disciplina

que surge de las relaciones de trabajo con consecuentes beneficios tanto para el sujeto que trabaja como de la organización, cobrando importancia en los involucrados y fortaleciéndose el ambiente laboral.

En las empresas del sector salud los vínculos laborales se han dinamizado desde tal complejidad ajustadas en justicia, confianza, cumplimiento, expectativas y creencias entre las partes. Ante las actuales tendencias, se requiere de un contrato psicológico con carácter de relación flexible, que muestre mayor liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad profesional. En este orden, la justicia se orienta en el equilibrio del salario devengado por el empleado entre una y otra organización. Desde este punto el contrato transaccional espera por una equidad en el sueldo de los profesionales de enfermería. La Confianza como elemento de relación mutua merece de la esperanza por recibir entre las partes lo pactado desde un inicio del contrato psicológico; Y desde la continuidad de cumplimiento actualmente las organizaciones de salud han cambiado el tiempo de contrato por influencia de las sustituciones en que se ven enfrentadas, derivando en algunos casos en desvinculación y ruptura del contrato psicológico.

Esta investigación se desarrolló mediante el método etnográfico, con informantes clave: Enfermeros pertenecientes a tres instituciones de salud de cuarto nivel de atención. Se aplicó entrevista semiestructurada y observación de campo donde se obtuvo la data.

El análisis de los resultados se fortaleció desde la codificación, categorización, estructuración, contrastación, triangulación y

teorización guiado desde los lineamientos de Corbin y Strauss (2012). Los resultados mostraron un contrato psicológico que viene transformándose gracias a influencias externas y cambios que deben enfrentar las organizaciones para ser competitivas en los mercados nacionales e internacionales donde se ofertan servicios de salud sin fronteras y los pacientes han pasado en el consumo de mercado en ser clientes. Por tanto el talento humano, en este caso los enfermeros igualmente merecen de transformación, que en el sentido de un contrato psicológico flexible se ajusta al movimiento continuo del contrato psicológico relacional y transaccional para ganancia de las partes en esa relación laboral llena de expectativas y creencias como gran soporte entre las partes.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Contrato Psicológico: Conjunto de creencias y expectativas vinculados a compromisos y obligaciones

La globalización como fenómeno mundial avanza vertiginosamente; esta dinámica hacia la década de los ochenta alcanza niveles de crecimiento no previstos; inicialmente buscó una integración más estrecha entre los países y los pueblos del mundo moviendo capital de bienes, servicios, agentes culturales, de comunicación y políticos entre otros. Tal suceso, ha conllevado a una renovada atención de organismos internacionales e intergubernamentales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización

Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En especial la OIT promueve actividades bajo la consigna de “Trabajo Digno” con responsabilidad conjunta comprometiendo tanto a la empresa como al trabajador en los fines, desde una perspectiva del contrato moral por la paz y un nuevo arreglo que haga equitativo los flujos económicos para construir un orden de desarrollo compartido. No obstante, ante los cambios generales como de reestructuración de las organizaciones, la crisis global y al interior los despidos, han conducido a otras formas de contratación como de vinculación del trabajador; en algunos casos afectando la relación empresa trabajador y sus implicaciones psicosociales, especialmente con el contrato psicológico, denotándose tanto inseguridad como ausentismo en el empleado o la reducción de staff y cambios en la contratación (tercerización), desde las empresas.

Ante el contexto laboral, cuando se vincula una persona a una organización, las partes establecen acuerdos sobre las condiciones de relación de trabajo y son explicadas mediante un contrato de carácter jurídico, que es regulado por las normas laborales o comerciales de cada país; pero más allá de esta celebración legal, tanto empleados como empleadores expresan alrededor de esa reciprocidad de trabajo expectativas y creencias desde promesas implícitas referidas frente a las responsabilidades adquiridas.

Este conjunto de respuesta al respecto de la relación es lo que constituye el contrato psicológico (CP). Entonces, el CP se refiere al conjunto de creencias y expectativas acerca de los compromisos y obligaciones percibidas en una relación, más allá de los acuerdos formales manifiestos, por lo que tiene una expresión de acuerdo tácito entre las partes que conforman el trato determinante e importante de la conducta en las organizaciones y las relaciones interpersonales Tena, (2002), entonces se ha visto que ha venido evolucionando el concepto desde su enunciación.

Ante este contexto laboral como de reciprocidad del trabajo se exponen expectativas y creencias sobre promesas implícitas, referidas a las responsabilidades adquiridas en doble vía. En la actualidad el concepto de contrato psicológico según García, (2015), ha evolucionado con el paso del tiempo como también se relacionan los cambios que han sufrido las organizaciones. Se cuenta con una visión más amplia, compleja y realista del tipo de contrato, respecto a perspectivas pasadas que tiene en cuenta los aspectos económicos y los cambios en las relaciones laborales, las cuales, en los últimos años, se caracterizan por ser inestables. Por lo tanto, es menester conocer de manera más profunda el contrato psicológico, puesto que las distintas partes implicadas realizan múltiples interpretaciones que están influenciadas por sus propias percepciones, factores situacionales o experiencias personales.

Al respecto Desiderio, (2013), alude que el contrato psicológico se refiere al conjunto de creencias y expectativas acerca de los

compromisos y obligaciones percibidas en una relación laboral, más allá de los acuerdos formales manifiestos. De manera que este tipo de contrato se fundamenta en un conjunto de promesas –implícitas explícitas y de informaciones que ambas partes intercambian en los primeros momentos de su relación, verbigracia, en los procesos de inducción, entrenamiento básico y aprendizaje de las normas y valores principales de la institución a la que se vinculan.

En tal sentido Pozzi, (2013), refiere que el contrato psicológico hace alusión a las expectativas mutuas que tiene una persona sobre otra dentro de una relación y de cómo esas expectativas cambian e impactan las creencias todo el tiempo, más aún, ante los cambios que vienen sucediendo en cuanto a que la generación “Y” irrumpe con nuevas demandas, expectativas y prioridades; es decir que se tiene en cuenta de lo que sucederá en la relación dual entre el empleado y la organización, de cómo influye o que cambios afectarán la percepción de las partes involucradas puesto que amerita desarrollar nuevas prácticas o replantear las que se tienen con respecto a tendencias.

Sin embargo Böhr, Solares y Romero, (2014), señalan que el contrato se puede catalogar según el grado como sólido o débil. Es sólido cuando el contrato Transaccional está basado en condiciones precisas, materiales y de cumplimientos mandatorios por las partes involucradas que conlleva a cumplimientos de los compromisos adquiridos y de acrecentar con nuevas expectativas.

Por su parte Rousseau, (1989), citada por Palací, (2005), establece que el contrato psicológico es “*un conjunto de creencias individuales en los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre una persona y otra parte*”, se conceptualiza desde la autora como convicciones propias de las partes implicadas en la relación laboral que han sido con antelación pautadas o estipuladas de manera mutua.

La inversión de capital afectivo, como los vínculos emocionales, lealtades y compromisos no son considerados en primera instancia, denotando un involucramiento limitado de los partícipes del trato. Aún más, las cláusulas de este contrato pueden ser modificadas o sustituidas. Una ventaja de la poca cercanía personal de las partes es que la modificación substancial de la terminación del contrato, puede darse sin que se observe gran impacto emocional en los colaboradores Tena, (2002). Los términos de este tipo de contrato resultan claramente comprensibles para una tercera parte.

Además Alcover, (2002), expresa que el contrato psicológico es un fenómeno cognitivo que el individuo desarrolla con su organización y cuyo cumplimiento o incumplimiento se traduce en consecuencias que influyen fundamentalmente en el comportamiento del trabajador o en sus actitudes hacia la organización por lo cual se verán incididas.

En la actualidad, el concepto de contrato psicológico se centra en las creencias individuales y en la interpretación de las promesas comprendidas en toda relación contractual, sin embargo es importante

tener en cuenta los cambios que han surgido debido a los afrontamientos que la organización debe realizar en este siglo XXI, por lo que cobra vida que el contrato psicológico es fundamental para la conducta de ambas partes lo cual indican Alcover, Martínez y Rodríguez, (2014).

Según Dabos y Rousseau, (2004), el CP es “*el sistema de creencias que un individuo y su empleador sostuvieron con respecto a los términos de su intercambio de acuerdos*”. En este conjunto de lo expuesto, los contratos psicológicos entrañan creencias acerca de lo que los empleados creen que tienen derecho a recibir, o deberían recibir, puesto que perciben que su empleador les ha comunicado algún tipo de promesas al respecto, aunque los contratos psicológicos producen ciertas expectativas, no todas emanan promesas percibidas, lo que pueden existir en ausencia de promesas recibidas o de contratos.

En virtud de lo mencionado, el contrato psicológico con las nuevas tendencias globales de tipo mercantil como socio laboral, está permeado por los cambios que ocurren entre las partes, expresado en las fluctuaciones de la empleabilidad, los períodos o ciclos laborales de tiempo corto, la antropomorfización de las organizaciones y las situaciones de incertidumbre que finalmente generan cambios de la percepción con respecto a lo acordado entre las partes, de la reciprocidad, cooperación o de la independencia entre estas dos unidades, asumiendo relaciones interdependientes entre la organización y la persona que trabaja.

Para determinar la categoría de contrato que surge en la relación laboral, es importante reconocer las obligaciones mutuas circunscritas como existentes entre la organización y el empleado. Por tanto emerge un tipo de contrato psicológico ya sea relacional o transaccional, lo cual va a depender de las expectativas recíprocas que surjan entre las partes al comienzo de la relación y establecido a lo largo de un continuo devenir, entonces se describe en:

Contrato Relacional: Para Mc Donald y Makin, (2000) citado por Quijada, (2009), “el contrato psicológico relacional se caracteriza por la lealtad hacia la empresa en lo que respecta a la obligación del empleado, mientras que la organización está obligada a dar estabilidad al trabajador” entonces este tipo de contrato se establece en un convenio expresado en vínculos de lealtad hacia la organización en lo que a deberes del empleado se refiere y la organización debe propenderle al trabajador por un clima laboral estable con la finalidad de lograr en el trabajador intenciones de permanecer en la empresa.

Siguiendo a Tena, (2002) citado por Solares, (2012), el contrato relacional establece: un acuerdo abierto entre las partes, una relación que implica una considerable inversión, cuyas obligaciones sujetas a intercambios monetarios, no monetarios y socio-emocionales, con características de ser más flexibles, más amplios en su alcance; entonces los incentivos para los miembros de la organización incluyen para la formación, desarrollo, planes de carrera. Según los autores Millward y Herriot, (2000), agregan que los elementos centrales del contrato psicológico son su reciprocidad y su naturaleza individual:

cada empleado como empleador perciben sus mutuas obligaciones de manera diferente.

Se manifiesta entonces, que los empleados proveen un contrato de larga duración con un empleador e implícitos están las obligaciones recíprocas de buena fe y flexibilidad para modificar las condiciones. El trabajador no solamente desea llevar a cabo las actividades sino que también se siente obligado basándose en sus percepciones sobre la petición como bajo la presunción de que su acatamiento será recompensado en un futuro. Así mismo, tienen unos más altos niveles de compromiso en la empresa con menos rotación, por lo que se basa en la confianza entre las partes.

Con respecto al Contrato transaccional: Para Mc Donald y Makin, (2000) citado por Quijada, (2009), está caracterizado por obligaciones del empleado que pueden ser catalogadas de carácter económico e incluye la disposición del trabajador a trabajar tiempo extra, a demostrar altos niveles de desempeño, a cambio de remuneración contingente, pero sin que este sienta lealtad hacia la empresa. Sin embargo, ante el contrato psicológico transaccional puede que el empleado se muestre menos leal con la organización, sumado a lo poco dispuesto ante una petición de realizar actividades extraordinarias.

Según la postura de Tena, (2002), este contrato es considerado equivalente con la relación de intercambio económico. Las obligaciones son poco flexibles, los cambios requieren renegociar el

contrato, están representados por específicos intercambios monetarios durante un determinado tiempo. Hay una baja participación e involucramiento de los participantes en términos del capital comprometido, como son los vínculos emocionales, lealtades o compromisos. Aún más, los partícipes del contrato se pueden sustituir.

En continuidad, para Rousseau y Wade - Benzoin, (2006), existen 4 tipos de contratos en función de dos variables: la duración de las relaciones de empleo y las demandas sobre el comportamiento/rendimiento. Para la primera variable el tiempo de contratación puede ser por tiempo definido o ilimitado. Podría destacarse indefinida e ilimitada cuando la organización ha decidido que sea de esta manera porque hay un interés de desarrollar habilidad en el empleado para que la organización genere competitividad, mientras que al contratar por tiempo definido prevalece el que la empresa tenga un comportamiento flexible ante la dificultad de anticiparse a los cambios del entorno y por tanto el compromiso con su empleado es menor.

Prosiguiendo con las demandas sobre el comportamiento/rendimiento, se refiere al grado de concreción con respecto al rendimiento exigido como una condición de empleo; por tanto entre más competitivo es el entorno de la organización, mayor hincapié en la especificidad de los rendimientos y de los criterios exigidos. Y si la competitividad es baja o la estrategia es débil entonces los términos de rendimiento en los contratos de empleo serán escasamente específicos.

El tercer tipo de contrato refiere Rousseau, (2000), como Balanceado, que es un acuerdo de empleo condicionado al éxito económico de la organización, a las oportunidades del empleado de desarrollar ventajas de carrera estratégica. En consecuencia, tanto el empleado como el empleador contribuyen arduamente al aprendizaje como al desarrollo de las partes. La compensación del empleado está basada en su desempeño y su nivel de contribución hacia el éxito en la organización. Se podría decir que los intereses desde el empleador son a través de contactos facilitando desarrollos dentro y fuera de la empresa, con oportunidades de promoción según especialidades.

Desde el contrato Transicional, se basa en un estado cognitivo donde se reflejan las consecuencias de un cambio de transiciones organizacionales que son opuestos a un acuerdo previo de empleo Rousseau, (2000). Se vislumbra la relación real de la empresa con el empleado en confianza, o con predicciones futuras de las relaciones, entre estos los compromisos bilaterales, las exigencias mutuas, consistencias e inconsistencias entre lo pactado, la catalogación de lo que se hace y la representación de la paga o salario.

Actualmente, las creencias y percepciones que experimentan tanto el empleado como la organización, requieren de una mirada más exhaustiva puesto que las nuevas tendencias han afectado estos ambientes de aproximación tanto personales como empresariales, ya sea de manera positiva como negativa y los acercamientos de esta relación dual es cada vez más distante manifestado por persecución de objetivos diferentes en cada uno de ellos, que ha trascendido a

celebración de contratos frecuentes como los transicionales, cargado con un multifuncionalismo laboral, con cargas laborales mayores de ocho horas especialmente en el personal de salud o también con respecto a salarios mostrando desigualdad e incertidumbre en las condiciones de esa relación.

Se podría presumir de conjeturas, ante las nuevas tendencias socioeconómicas, que se conlleva al revelamiento de un desapego bidireccional empleado – empleador, con divorcio entre los objetivos corporativos y los objetivos individuales, se expresan beneficios escritos que posiblemente en la práctica algunos no están presentes o se muestran incompletitudes por fuerzas externas desde aspectos políticos, socio-económicos o desde las condiciones de transacción.

3. METODOLOGÍA

En el estudio se realizó un acercamiento del enfoque cualitativo donde reivindica el abordaje de las realidades subjetiva e intersubjetiva como objetos legítimos de conocimiento científico, como señala Martínez, (2010), la investigación cualitativa tiene como objeto el significado preciso de “las acciones humanas”, las cuales requieren para su interpretación ir más allá de los actos físicos, es buscando desde el actor la intensión, el propósito o meta que persigue, es decir la función que desempeña en la estructura de su personalidad, por lo que se hace necesario el conocer tanto el espacio como las personas y los

actos o actitudes que se desarrollan y lógicamente llevarlos a una explicación y reflexión.

Esta investigación hizo su abordaje desde el método etnográfico, la cual se orientó a describir un grupo de personas que comparten juntos desde su profesión un entorno laboral, permitiendo en este sentido obtener una comprensión más completa y detallada de la expresión y creencias culturales del contrato psicológico según esa integración a la cual pertenecen los empleados. El proceso de la recolección de la información se relacionó con el estado actual con la categoría contrato psicológico, por la cual se presentó en el momento de la recopilación de la información, sin deducir ni confirmar hipótesis.

Siguiendo los postulados de Álvarez – Gayou, (2003), considera que el método etnográfico describe y analiza lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen usualmente; así como los significados que le dan a ese comportamiento realizado bajo circunstancias comunes o especiales, los resultados se presentan de manera que resalten las regularidades que implica un proceso cultural.

Cónsono con lo anterior, esta investigación se constituyó por la descripción de informantes homogéneos, es decir tres enfermeros que laboraban en organizaciones del sector salud de tercer como de cuarto nivel de atención, con establecimiento de contrato psicológico ante la institución de salud, con capacidad de respuesta hacia la empresa siendo profesionales del cuidado de la salud de las personas, ante sus

realidades de contrato y teniendo en cuenta la relevancia de los propósitos de la investigación.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista, (2014), el proceso de selección de informantes continúa a lo largo de toda la investigación, es decir, no se interrumpe puesto que se vale de estrategias diferentes según el tipo de información que se necesita en cada momento. Por tanto, en virtud de la presente investigación cada enfermero informante representa a su vez la organización donde labora; Las empresas se ubican geográficamente en la ciudad de Barranquilla, departamento del Atlántico – Colombia.

Para el proceso de recolección de la información se hizo en el contexto del fenómeno de interés abordando elementos de su interés del contrato psicológico establecido entre las partes: trabajador y empresa. La forma como se recolectaron los datos fue transversal utilizando entrevista semiestructurada en cada uno de los participantes, donde prevaleció una relación directa establecida entre el investigador con su objeto de estudio que en este caso son tres enfermeras de organizaciones de salud de tercer nivel y cuarto nivel de atención respectivamente, con el fin de obtener testimonios orales acerca del contrato psicológico que efectúan con la organización de salud vinculante.

Los datos se obtuvieron en su límite por saturación de elementos. También se usó la observación participante como herramienta de apoyo para sumergirse en la cultura del contrato,

logrando ver desde la perspectiva del otro asumiendo un rol donde el investigador hizo parte del contexto, no se involucró en lo que pasaba, usando un lenguaje natural, modismos necesarios en los diálogos, actitudes sin apariencia, negociando, perfilando el rol dentro del campo, no como miembro activo de la organización sino como estrategia usada para conseguir la “aceptación” del grupo objeto de estudio, para así conseguir la data y con estas informaciones que fueron de interés se prosiguió a una forma de sistematización de datos en las manifestaciones de los sujetos del estudio como de los fenómenos del objeto que se abordó, con un análisis textual que da cuenta del sentido que las personas han construido su vivencia en el trabajo, dentro de unas condiciones contextuales socio-históricas particulares al respecto de ese contrato psicológico que experimentan.

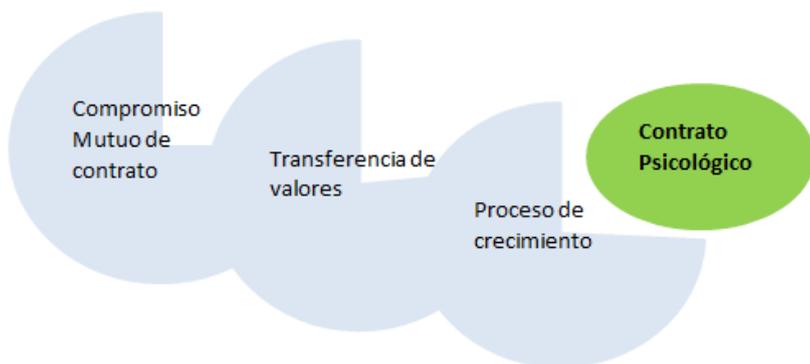
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Desde la intención de valorar los resultados obtenidos en el proceso investigativo, con la aplicación del instrumento para la recolección de la data, se procedió a describir lo manifestado por los informantes (Enfermeras Jefes) seleccionadas; se les aplicó la entrevista semiestructurada en relación a las categorías, subcategorías y unidades de análisis. Después de haber realizado la transcripción de las entrevistas, obtenidos los datos e indagación con referencia a las categorías de estudio se procedió a la categorización, contextualización, estructuración individual y general, a la contrastación, triangulación y finalmente la teorización. En especial

con la categorización axial refleja en este aparte un proceso de establecimiento de vínculo entre las partes. (Ver gráfico 1)

Por lo que se realizó a través de la observación no estructurada en los contextos pertenecientes con organizaciones del sector salud donde laboraban enfermeras que habían establecido un contrato psicológico con la organización y potencializado su vínculo con la institución del sector salud, en función de su quehacer. En la entrevista semiestructurada esta fue apoyada con observaciones directas en el escenario donde de manera habitual se estableció la relación organización-empleado. Que en este sustento Patton, (1990) referenciado por Pelekais, El Kadi, Seijo y Neumann, (2015), los datos se presentan como descripciones detalladas de situaciones, de eventos, conductas observadas y sus manifestaciones.

Gráfico 1. Categoría Contrato Psicológico y su relación en la categorización axial



FUENTE: Aldana 2018

Por tanto se incorporó el criterio de los participantes, sus creencias, sus puntos de vista, sus reflexiones, tal y como fueron expresados por ellos mismos. Desde algunos comentarios extraídos expresaron: “El compromiso recíproco de contrato debe crecer integralmente y en conjunto entre las partes”; “Es más beneficiosos en la relación de contrato recibir esos aportes positivos desde el otro lado pues conduce a una mayor motivación para continuar en este laso de relación” “existen profesionales con desnivelados salarios si se compara de una empresa con el pago de otra entonces no es justo el salario” “los procesos de calidad son cumplimientos asumidos por el trabajador, pero debe haber reciprocidad de la otra parte como dignificación de la persona en su trabajo”

Que para la presentación de los resultados, se expresa a través de información tabulada, ordenada y procesada de manera narrativa persiguiendo el sustento de los propósitos expuestos en esta investigación, presentando entonces las respuestas a las preguntas planteadas desde la entrevista con un desarrollo desde lo inductivo a lo deductivo.

Con base en los fundamentos expuestos, se procedió a realizar la transcripción de la entrevista de los sujetos informantes 1, 2, y 3 con el propósito de identificar palabras clave, nombres, adjetivos, adverbios, frases primarias, que luego se convirtieron en categorías emergentes, asimismo se continuó con el proceso de contrastación, luego la triangulación y finalmente la teorización. A los fines de responder al

propósito general planteado inicialmente que en mención se analizó el contrato psicológico flexible en instituciones del sector salud.

Desde el análisis y reflexión en la estancia de contrastación con base a lo referido de la categoría contrato psicológico desde los informantes, el CP es entendido como:

Informante 1: una relación entre el empleador y el trabajador, por el cual este espera unos beneficios y también un buen ambiente para ejercer su trabajo.

Informante 2: Es el compromiso personal que se tiene con la institución con la que está contratado y la empresa también debe estar comprometida porque de ella depende el buen desempeño a nivel institucional

Informante 3: Son los compromisos que tiene el trabajador con respecto al trabajo que tiene, a sus funciones, como el de encontrar un buen clima laboral, acá se relaciona con los incentivos, horas de trabajo, dignidad del trabajo y clima laboral

En contraste con lo presentado, autores como Rousseau, (1989), describe el CP como aquellas expectativas y creencias tácitas del empleador y el empleado comprometidos en una relación laboral y en complemento Palací, (2005), citando a la autora Rousseau, expresa que el contrato psicológico es el conjunto de creencias individuales en los

términos y condiciones de un acuerdo recíproco entre una persona y otra parte. Y sumando la postura de Millward y Herriot, (2000), agregan que los elementos centrales del contrato psicológico son su reciprocidad y su naturaleza individual: cada empleado como empleador perciben sus mutuas obligaciones de manera diferente.

Así entonces, el contrato psicológico de acuerdo a los sustentos doctrinales se manifiesta en ese vínculo empresa- trabajador constituyendo una dupla recíproca de intercambio que por razones de las nuevas tendencias se ha interferido e individualizado con ciertos distanciamientos entre las partes, más sin embargo, es perenne la creencia de intercambio entre la organización – empleado y deben estar comprometidos en tal relación que es de carácter tácito e implícito, en esta relación recíproca los aportantes se esfuerzan por construir un ambiente laboral aceptable para las partes.

En continuidad, al ampliarse la postura frente a los tipos de contrato desde los informantes mencionan:

Informante 1. *El contrato psicológico relacional lo expresa como la existencia de capacidades de escucha desde la organización, con promoción de actividades en contribución a un ambiente laboral favorable. En la postura del contrato psicológico transaccional explica que hay contrato a término fijo como a término indefinido, que en el contrato se siente bien remunerada y acorde la paga con sus funciones, y este nivel*

salarial supera a otros niveles salariales de otras organizaciones de salud.

Informante 2. *El contrato relacional lo explica como el crecimiento de manera integral en la organización, así como lo que la empresa espera de sus empleados y que debe de ser recíproca esta condición.*

Con respecto al contrato psicológico transaccional refiere que el salario no compensa con todas las funciones a desempeñar en la organización, por tanto no representa los esfuerzos del trabajador, consecuentemente esto conlleva a la interferencia en las metas económicas, personales, emocionales y profesionales.

Informante 3. *Para el Contrato psicológico relacional lo aborda como aquella oportunidad de crecimiento, como también lo que la organización espera de sus empleados, desarrollándose un proceso de intercambio en reciprocidad.*

Para el contrato transaccional con equidad de salario tanto en el sector público como privado. En la organización existe contratación a término indefinido y para algunos empleados su contrato es por prestación de servicio a término definido.

Desde el soporte de los investigadores como Mc Donald y Makin, (2000) citado por Quijada, (2009), el contrato psicológico

relacional se caracteriza por la lealtad hacia la empresa en lo que respecta a la obligación del empleado mientras que la organización está obligada a dar estabilidad al trabajador, por tanto se establece en vínculos de lealtad hacia la organización y en lo que a deberes del empleado se refiere la organización propende porque al trabajador se le ofrezca un clima laboral estable, para que su propósito en él sea la permanencia en la empresa.

Desde la postura de Tena, (2002), citado por Simón, (2009), el contrato relacional establece un acuerdo abierto entre las partes, una relación que implica una considerable inversión, cuyas obligaciones son sujetas a intercambios monetarios, no monetarios y socio-emocionales, con características de ser más flexibles, más amplios en su alcance. Los incentivos para los miembros de la organización incluyen formación, desarrollo, planes de carrera.

Desde lo transaccional para Donald y Makin, (2000), citado por Quijada, (2009), el contrato psicológico transaccional está caracterizado por obligaciones del empleado que pueden ser catalogadas de carácter económico, disponibilidad del trabajador por tiempos extra, con características como un desempeño alto a cambio de remuneración contingente, pero sin que este sienta lealtad hacia la empresa. Puede el empleado mostrar poca disposición ante una petición de realizar actividades extraordinarias.

En consecuencia existe una manifestación de confianza entre las partes, donde la organización se esfuerza por proporcionar un ambiente

laboral equilibrado, conducente de respuestas positivas por parte del trabajador al realizar sus funciones y en donde se ha establecido entre las partes una relación abierta. Para el contrato psicológico relacional significa un intercambio de valor desde lo que se hace en la organización y en respuesta a ello la organización le retribuye económicamente y entonces tal contrato es equivalente con la remuneración salarial.

Ante esta disertación emergen categorías axiales o emergentes pilares para la investigación, la primera identificada como **compromiso mutuo de contrato**, el cual responde a la interacción recíproca empleado – organización que permite comprometer en el contrato a las partes para que estas de manera mutua crezcan integralmente juntas, logrando niveles altos de compromiso, expresado en la distribución de funciones e interacciones de estos dos, con ofrecimiento de intercambios, motivaciones, apertura de ambientes laborales positivos para la dupla, recibir aportes de tiempo, como del desarrollo de las actividades propias al ejercer el trabajo como desde las entidades a las que se pertenece. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Categorización Axial

CATEGORÍA	CATEGORIZACIÓN AXIAL	
	ACCIÓN/INTERACCIÓN	CONSECUENCIA
Compromiso Mutuo de Contrato	Compromiso recíproco de contrato (trabajador-organización)	Creer integralmente en el contrato las partes
	Motivaciones - Relaciones	Recibir aportes positivos

Fuente: Elaboración propia (2017).

Por último, la categoría de **proceso de crecimiento** para la persona, es importante el reconocimiento desde la organización en los desempeños de los enfermeros, el cual admite procesos de experiencias significativas, visualización de la organización, ampliación de experiencia laboral, formación del empleado, aportes de conocimiento desde su rol operante y desde la organización en sí misma con esfuerzos de identificación, conquistas, relación favorable, pero también se evidencian temores, insatisfacción, que influyen por supuesto en el ser que trabaja como en las organizaciones a los fines de crecer, de desarrollarse, con estándares de seguimiento que responden al desempeño y potencialidades de la persona como en su disposición de mantener relaciones positivas con la organización. (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Instrumento de Categorización Axial

CATEGORÍA	CATEGORIZACIÓN AXIAL	
	ACCIÓN/INTERACCIÓN	CONSECUENCIA
Proceso de Crecimiento	<p>Para la persona: -Experiencias significativas, Visualización de la organización, Ampliación de la experiencia. -Formación, aportes de conocimiento.</p> <p>Para la Organización: -Identificación, Conquista, mantenimiento de Relaciones, Temores, Insatisfacción.</p>	<p>-Estimulación hacia la confianza de las partes. -Relaciones Positivas. -Experiencias mutuas significativas.</p>

Fuente: Elaboración propia (2017).

Como elemento para este paso, se utilizó el contexto de contrato psicológico en virtud de ser la categoría principal de la investigación, asimismo supuso impacto en el compromiso organizacional para

brindar desarrollos en la relación empresa – trabajador con fines de potencializar a las partes y trascender en esa relación mutua.

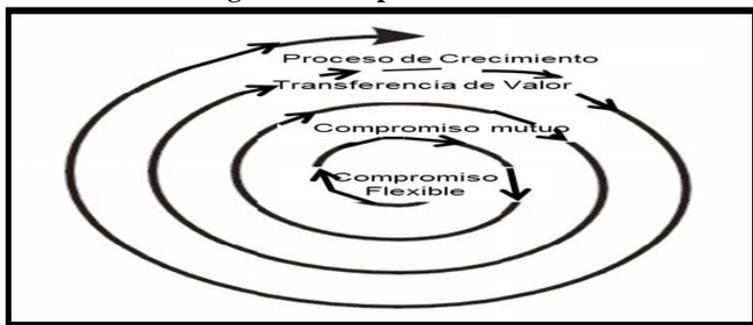
En esta secuencia emerge la categoría medular que se identifica como compromiso flexible el cual confluye en tres pilares principales, la primera corresponde al compromiso mutuo del contrato; a su vez, dichas categorías presentan una estrecha relación, debido a que manejan similitudes de campo, en donde la dupla organización – trabajador poseen una interacción recíproca, centrada, sistemática, así que en este aspecto medular cobra importancia la transferencia de valor, donde es implícito el admitir como el de permitir para el desarrollo y trascendencia de las partes, entendiéndose tal transferencia en vía de doble flujo para impactar en procesos productivos como de cualificación de la organización que trascienda a la dignificación del ser humano en su trabajo.

Ahora bien, dentro de esta categoría medular, emerge igualmente la categoría de proceso de crecimiento que por su simplicidad conceptual responden a la categoría principal, para que exista la positiva interrelación, con un estandarte de experiencias significativas que conllevan a la ampliación de experiencias entre las partes: por un lado la visualización de la organización y por el otro el interés de formación del operante que trasciende al aporte del conocimiento hacia la organización, como de las características propias del establecimiento del Contrato Psicológico.

En este sentido, la categoría de crecimiento, se relaciona con las diferentes etapas del contrato psicológico, debido a que la persona bajo unos estándares especializados asimila sobre la organización, utiliza mecanismos y herramientas de procedimiento para ser admitido y se pueda desarrollar en ésta; que una vez establecido el contrato legalmente inicia de manera directa e indirecta su contrato psicológico.

Con respecto a la relación lineal que poseen estas categorías expuestas, se tiene la relación igualmente con el compromiso personal hacia la organización, en una interacción directa, pues tal compromiso exige de esfuerzos personales, se presenta una vez que se hace efectivo el vínculo que es el que finalmente lo determina. En consecuencia, este compromiso “flexible” conlleva a todos aquellos tipos, componentes, etapas del contrato psicológico con presencia de compromisos personales-organizacionales. (Ver Figura 1)

Figura 1. Compromiso flexible

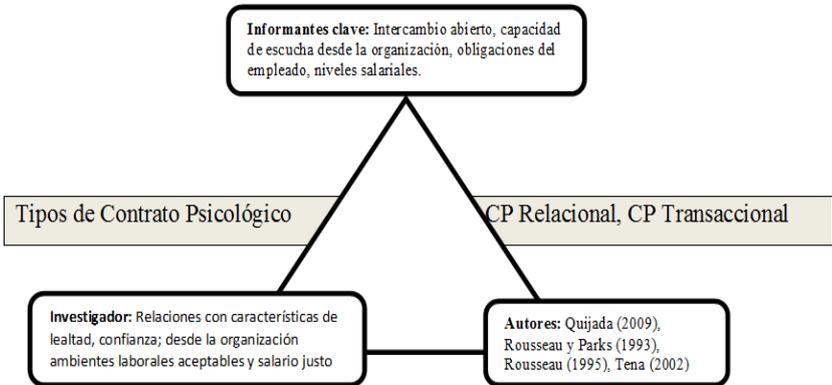


Fuente: Aldana (2017)

Dadas las condiciones expuestas, cuyo propósito consistió en la contrastación de la categoría de estudio, permitió describir los descubrimientos, en la medida que estos hallazgos se articularon con el sistema teórico referencial de la presente investigación, junto con las categorías que emergieron de este proceso investigativo.

En el contrato psicológico transaccional los informantes (enfermeros), describieron este tipo de contrato como el establecimiento de relaciones de intercambio de manera abierta, recíproca que desde la organización debe darse la escucha, con promoción de la estabilidad laboral, que se hagan esfuerzos mutuos donde perpetúe la intención de permanencia y se desarrolle de manera acorde al trabajo la promoción de incentivos. (Ver figura 2).

Figura 2. Triangulación de la categoría Contrato Psicológico – Subcategoría Tipos de Contrato Psicológico



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según Mc Donald y Makin, (2000), citado por Quijada, (2009), el contrato psicológico relacional se caracteriza por la lealtad hacia la empresa en lo que respecta a la obligación del empleado, mientras que la organización está obligada a dar estabilidad al trabajador. Por tanto se establece mediante vínculos de lealtad hacia la organización en lo que a deberes del empleado se refiere y la organización debe propender al trabajador un clima laboral estable, para que sus propósitos sea en él la permanencia en la empresa.

Sin embargo Tena, (2002), cuando habla de contrato relacional lo establece como un acuerdo abierto entre las partes, una relación que implica una considerable inversión, cuyas obligaciones son sujetas a intercambios monetarios, no monetarios y socio-emocionales, con características de ser más flexibles, más amplios en su alcance. Los incentivos para los miembros de la organización incluyen formación, desarrollo o también planes de carrera.

Desde el compromiso transaccional autores como Donald y Makin, (2000) citado por Quijada, (2009), el contrato psicológico transaccional está caracterizado por obligaciones del empleado que pueden ser catalogadas de carácter económico, disponibilidad del trabajador por tiempos extra, desempeño alto a cambio de remuneración contingente, pero sin que este sienta lealtad hacia la empresa.

Así entonces, el contrato psicológico relacional se expresa en esa relación de compromiso flexible, en especial desde esa creencia

entre las partes implicadas con el ánimo de cumplir objetivos comunes frente a los desarrollos que suceden en el escenario laboral que, para ello implica, una actitud de compromiso negociada de manera bilateral; para el contrato psicológico transaccional representa un salario justo en función de las responsabilidades acordadas en tal negociación.

En el contexto del Contrato Psicológico, es necesario identificar que para los sujetos entrevistados este es percibido como la relación recíproca entre la organización y los empleados, que implica compromiso desde las partes. Este contrato psicológico se genera una vez se establece el contrato legal. Desde el contrato psicológico se determina el ejercicio de rasgos personales y organizacionales como ser justos en el tipo de contrato que proporciona o que ejerce, cumplir con las responsabilidades adquiridas y con las promesas propuestas, darse en confianza para que los procesos funcionen, como también el empoderarse en el rol que se desempeña.

Finalmente, con respecto a los hallazgos y reflexiones derivadas en la investigación del contrato psicológico se configura en un compromiso flexible que se visualiza como una unidad con una zona de unión de doble flujo pero responde a la mejora de las relaciones del contrato relacional como transaccional (rasgos dependientes), al alcance de las metas personales y de la organización en el compromiso de las partes (rasgos independientes) que de manera negociada en unísono poseen unos rasgos flexibles entre las partes involucradas (rasgos compartidos).

5. CONSIDERACIONES FINALES

En el contrato psicológico flexible en instituciones del sector salud de tercer y cuarto nivel de atención, existe un carácter implícito que desde el término se encuentra fundamentado por los análisis de relaciones de intercambio social, en relación con la teoría de equilibrio de la organización y el modelo compensación contribución donde se expone el enfoque hacía la conducta organizacional como un sistema “cooperativo”; entonces el contrato psicológico alude a la creencia individual acerca de las obligaciones mutuas existentes entre la persona y la otra parte, tal como un empleador, ya se trate este de una firma o de otra persona.

Esta creencia se basa en la percepción de que se ha realizado una promesa (como relativa a un empleo o a las oportunidades de desarrollar una carrera) y se ha ofrecido una consideración de intercambio por ella (por ejemplo aceptando un puesto, rechazando otras ofertas de empleo), lo que une a las partes a través de una serie de obligaciones recíprocas, entonces los contratos psicológicos están compuestos por las creencias de los empleados acerca de las obligaciones recíprocas existentes entre ellos, su organización y constituyen el fundamento de las relaciones laborales.

En la actualidad el concepto se centra en las creencias individuales y en la interpretación de las promesas comprendidas en toda relación contractual, sin embargo es importante tener en cuenta los cambios que han surgido debido a los afrontamientos que la

organización debe realizar actualmente, por lo que cobra vida que el contrato psicológico es fundamental desde esa conducta que fluye de ambas partes.

Desde lo expuesto, los contratos psicológicos entrañan creencias acerca de lo que los empleados creen que tienen derecho a recibir, o deberían recibir, puesto que perciben que su empleador les ha comunicado algún tipo de promesas al respecto, aunque los contratos psicológicos producen ciertas expectativas, no todas emanan de promesas percibidas, lo que pueden existir en ausencia de promesas recibidas o de contratos.

Además de las diferentes posturas frente al concepto de contrato psicológico, cabe anotar que actualmente con las nuevas tendencias globales de tipo mercantil como socio laboral, el contrato psicológico está permeado por los cambios que ocurren entre las partes expresado en empleabilidad, los periodos o ciclos laborales de tiempo corto, la antropomorfización de las organizaciones y las situaciones de incertidumbre que finalmente generan cambios de la percepción con respecto a lo acordado entre las partes: de la reciprocidad, cooperación o de la interdependencia entre estas dos unidades, asumiendo relaciones de intercambio entre la organización y el sujeto que trabaja.

Finalmente, los tipos de contrato psicológico de gran dominio son el contrato psicológico relacional y el contrato psicológico transaccional; por su parte el relacional se refiere a esa conexión psicológica entre el empleado y el empleador, donde se evidencian

unos beneficios de calidad e implicancia de un compromiso mutuo entre las partes. Con relación al transaccional está determinado por aquellos beneficios económicos, aunque actualmente tales prebendas se han visto incididas por cambios al interior de las organizaciones como es el tipo de contrato legal a término fijo que causa desequilibrios o insatisfacciones principalmente en el aspecto económico de los trabajadores.

Con un Contrato psicológico flexible dentro de los entornos actuales de competitividad se resalta una interacción de valores entre empleados y empleador con elementos de justicia, confianza, reciprocidad, compromiso y cumplimiento que al llegar a este nivel han pasado por procesos de identificación, reconocimiento, crecimiento y contraposiciones entre esas experiencias de relaciones mutuas.

6. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- STRAUSS Anselm y CORBIN Julieth. **Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.** Editorial Universidad de Antioquia. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia
- ALCOVER DE LA HERA Carlos María. 2002. **El Contrato Psicológico: El componente implícito de las relaciones laborales.** Ediciones Aljibe. Malaga (España)
- ALCOVER DE LA HERA, Carlos María, MARTÍNEZ, D. y RODRÍGUEZ, F. MAZO. 2014. *'How long will we work here?'* *Organizational tenure and characteristics of the psychological contracts in call/contact centers employees*, Revista de Psicología Social, 20:1, 73-91, DOI: 10.1174/0213474052871015.
- ALVAREZ-GAYOU, Jungerson. 2003. **Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y Metodología.** Editorial Paidós Ibérica. España.
- ARGYRIS, C. 1960. *Understanding organizational behavior.* London: Tavistock Published: Homewood, III. London

- BÖHRT, Raúl; SOLARES, Liseth y ROMERO, Cecilia. 2014. Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo", 12:1, 33-63. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612014000100003&lng=es&tlng=es. Consultado el 10.05.2018
- DABOS, Guillermo y ROUSSEAU, Denise M. 2004. *Mutuality and reciprocity in the Psychological Contracts of Employees and Employers. Journal of Applied Psychology*, 89 (1), 52-72. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=2004-10572-005>. Consultado el 5.06.2017
- DE PELEKAIS Cira; EL KADI Omar; SEIJO Cristina. Y NEUMAN Noel. 2012. *El ABC de la investigación un encuentro con la ciencia*. Ediciones Astro Data S.A. Maracaibo (Venezuela)
- DÍEZ GARCÍA, Roberto. 2015. *Análisis del contrato psicológico: El caso de Brico Dépôt*. Tesis de grado en Administración de empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de León, España.
- GÓMEZ, R. 2003. *Análisis de datos en la investigación. Investigación social*. Editorial Soag. Buenos Aires (Argentina)
- HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos. y BAPTISTA, María del Pilar. 2014. *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México
- JIMÉNEZ-DOMÍNGUEZ, Bernardo. 2000. *Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza*. Investigación cualitativa en salud.
- KLEIN, Stephen B. 2004. *Aprendizaje, principios y aplicaciones*. Editorial McGraw Hill. Madrid (España)
- LEVINSON Harry, PRICE C.R., MUNDN, K.J., MANDL, H.J. Y SOLLEY, C.M.1962. *Men, management and mental health*. Cambridge, U S: Harvard University Press.
- MARÍN-ESCOBAR Juan Carlos y DONADO Estefan. 2015. *La responsabilidad social organizacional: una mirada desde el desarrollo humano*. Revista Tejidos Sociales. Vol. 1. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad Simón Bolívar.

- MARTÍNEZ MIGUELEZ, Miguel. 2006. ***Ciencia y arte en la metodología cualitativa***. Editorial trillas. 2ª. Edición. México.
- MARTÍNEZ MIGUELEZ, Miguel 2010. ***La investigación cualitativa etnográfica en educación***. Manual Teórico práctico. Editorial Trillas. Tercera edición. México.
- MILLWARD, Lynne J., AND HERRIOT, P. 2000 ‘*The psychological contract in the UK*’, in D.M. Rousseau and R. Schalk (eds) *Psychological Contracts: Cross-national Perspectives*, London, Sage, pp. 231-249
- ONTORIA PEÑA, Antonio. 2000. *Potenciar la capacidad de aprender y pensar*. <http://virtual.cucs.udg.mx>. Revisado Julio19 de 2015.
- PALACÍ, Francisco José. y PEIRÓ José María. 2005. ***La incorporación a la empresa***. Promolibro. Valencia.
- PELEKAIS Cira, EL KADI, Omar, SEIJO Cristina y NEUMAN Noel. 2015. *El ABC de la investigación. Pauta Pedagógica*. Ediciones Astro Data S.A.
- POZZI, Sofía Magdalena. 2013. Generación “Y”: Sus expectativas laborales. Tesis de graduación en licenciatura de administración de empresas. Departamento académico de administración. Universidad de San Andrés. Buenos Aires (Argentina).
- QUIJADA, F. 2009. Cultura de Calidad de servicio y contrato psicológico en empleados del IAM. Venezuela.
- RODRÍGUEZ Gregorio, GIL Javier y GARCÍA Eduardo. 2009. ***Metodología de la investigación cualitativa***. Ediciones Aljibe. Granada (España).
- RODRÍGUEZ, J. 2007. *Contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo*. Palmira, Norte del Valle del Cauca, Colombia.
- ROUSSEAU, Denise. 1989. *Psychological and implied contracts in organizations*. *Employee Responsibilities and Rights Journal*.Nº 2, Págs. 121 – 139.
- ROUSSEAU, Denise. 1995. *Psychological contract in organizations*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- ROUSSEAU, Denise. M. 2000. *Psychological Contract Inventory Technical Report*. Version 2.

- ROUSSEAU, Denise. M. 2001. *Schema, promise, and mutuality: The building blocks of the **psychological contract***. Journal of Occupational Psychology, 74, 511-541.
- ROUSSEAU, Denise & WADE-BENZONI, Kimberly. 2006. *Linking strategy and human resource practices: How employee and customer contracts are created*. Human Resource Management. 33. 463 - 489. 10.1002/hrm.3930330312.
- ROUSSEAU, Denise. M. Y TIJORIWALA, S. A. 1998. *Assessing Psychological Contracts: Issues, alternatives and measures*. Journal of Organizational Behavior. Vol. 19. <http://links.jstor.org/>
- ROUSSEAU, Denise. M., Y PARKS, J. M. 1993. *The contracts of individuals and organizations*. *Research in organizational behavior*, 15, 1-43.
- SCHEIN, Edgar. 1990. *Consultoría de procesos: su papel en el desarrollo organizacional*. Vol. 1. 2a edición. Addison- Wesley Iberoamericana. USA.
- SOLARES, Liseth. 2012. *Compromiso Organizacional y Contrato Psicológico en empresas de seguros*. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" La Paz, Bolivia.
- TAMAYO Y TAMAYO Mario. 2012. *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial limusa s.a. Grupo Noriega editores. México D.F.
- TENA, Gloria. 2002. *El Contrato Psicológico: relación laboral empresa-trabajador*. Acciones e investigaciones sociales, 15, 85-107.
- VAURO DESIDERIO, Miryam y AGUIRRE MAS Carla. 2013. *Calidad de vida laboral: El estado del contrato psicológico y su relación con las variables sociodemográficas en profesionales de la salud pública de Chile*. Salamanca (Chile)
- VESGA, Juan Javier. 2011. *Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico*. Pensamiento psicológico, 9 (16), 171-182.



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 34, Especial N° 18, 2018

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.
Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve