

**LAS PERCEPCIONES DE LA EMPLEADORA Y COLABORADORES
FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO PACTADO EN LA ORGANIZACIÓN
DE SERVICIOS FOTOGRAFICOS, UBICADA EN SANTANDER DE
QUILICHAO- CAUCA**

KATHERIN DANIELA RIOS DAGUA



SEMESTRE 2023- I

**LAS PERCEPCIONES DE LA EMPLEADORA Y COLABORADORES
FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO PACTADO EN LA ORGANIZACIÓN,
DE SERVICIOS FOTOGRAFICOS UBICADA EN SANTANDER DE QUILICHAO-
CAUCA**

KATHERIN DANIELA RIOS DAGUA

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo (a)

Director

Ps. RODNEY STEVEN HUERTAS MOTTA



Agradecimientos

Al concluir este primer logro en mi vida profesional, quiero agradecer en primera instancia a Dios por brindarme la vida, la salud y por siempre llevarme de su mano ante cualquier dificultad, a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño y amor siempre me han impulsado siempre a perseguir mis metas. A mi esposo que con su amor, comprensión y paciencia me motivó a no desfallecer en el camino. A mis docentes, quienes a lo largo de esta carrera me dejaron grandes enseñanzas, no solo para la academia, sino que también, para la vida. A mi tutor que, con su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido llegar a esta instancia tan anhelada. A la organización Súper Color por abrirme las puertas para poder desarrollar esta investigación. En especial a todas y cada una de las personas que hicieron parte de mi proceso, mil y mil gracias por confiar en mí y por estar siempre en todo momento.

Dedicatoria

Quiero dedicar este primer logro profesional a mis padres Carlos y Eucaris, que con su ejemplo de fortaleza y disciplina me han motivado a lo largo del camino, a mi esposo Cristhian quien siempre ha estado a mi lado en todo momento con amor, comprensión y paciencia e incluso en las situaciones más difíciles. A mis hermanitos David y Josué quiero decirles que todo se logra con constancia y disciplina, y que si hay dificultades en el camino siempre podrán ser superadas.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado

Nota de aceptación

Rodney Steven Huertas Motta

Rodney Steven Huertas Motta
Director del trabajo de grado

BIBIANA PÉREZ

Bibiana Pérez Gonzales
Jurado 1

Fatima Prado

Fatima Enith Prado Solarte
Jurado 2

Diana Isabel Velandia Díaz

Diana Isabel Velandia Díaz
Coordinadora programa de psicología

Índice

Resumen 8

Abstract 8

Introducción 9

Formulación del problema 10

 Antecedentes 11

 Contextualización 17

Justificación 18

Objetivos 19

 Objetivo General 19

 Objetivos Específicos 19

Marco teórico 20

 Contrato psicológico 20

 Fases del contrato psicológico 23

 Percepción 25

Diseño metodológico 27

 Enfoque de la investigación 27

 Tipo de estudio 27

 Método 28

 Técnica de investigación 28

Población	29
Participantes	29
Criterios de inclusión	29
Criterio de exclusión	29
Instrumentos	29
Procedimiento:	30
Análisis de resultados	30
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
Referencias bibliográficas	51
Anexos	53

Resumen

El objetivo de la investigación se centró especialmente en describir las percepciones frente al contrato psicológico pactado en la organización de servicios fotográficos ubicada en Santander de Quilichao Cauca, utilizando una metodología con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y método fenomenológico, con instrumentos tales como la entrevista semiestructurada y el cuestionario PCI de Rousseau, aplicados a un total de cinco participantes. De acuerdo con los resultados, se pudo concluir que las percepciones observadas en los participantes acerca del contrato psicológico se inclinaron hacia un alto grado de favorabilidad principalmente en relación con las categorías de estabilidad, permanencia, lealtad, confianza y desarrollo.

Palabras clave: *percepción, contrato psicológico, organización, empleador, colaboradores.*

Abstract

The objective of the research was especially focused on describing the perceptions of the psychological contract agreed in the service organization located in Santander de Quilichao Cauca, using a methodology with a qualitative approach, of descriptive type and phenomenological method, with instruments such as the semi-structured interview and the PCI questionnaire of Rousseau, applied to a total of five participants. According to the results, it could be concluded that the perceptions observed in the participants about the psychological contract were inclined towards a high degree of favorability mainly in relation to the categories of stability, permanence, loyalty, trust and development.

Keywords: *perception, psychological contract, organization, employer, collaborator*

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Introducción

La investigación buscó describir las percepciones del contrato psicológico de cinco integrantes de la organización de servicios fotográficos de Santander de Quilichao, puesto que es un requisito que en las organizaciones se reconozca el contrato psicológico para tener una buena relación laboral, esto permite que tanto los colaboradores como empleadores, obtengan un mayor crecimiento en general dentro de la compañía. De este modo, se tomaron como base, antecedentes investigativos y referentes teóricos tales como: Argyris, Levinson, Schein y Rousseau, quienes se encargaron de teorizar principalmente sobre el contrato psicológico, y por su parte, algunos representantes de la psicología de la Gestalt, tal es el caso de Wertheimer, Koffka, Köhler, Barthey, Bruner y Cols, los cuales profundizaron conceptualmente acerca de la percepción. Esta investigación se desarrolló mediante una metodología con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y método fenomenológico, permitiendo dar a conocer las percepciones de la población escogida voluntariamente a través de instrumentos como el PCI, que evalúan el grado de cambio o violación del cumplimiento experimentado frente al contexto del contrato psicológico, y la entrevista semiestructurada, la cual ayudó a describir las perspectivas que tienen los participantes con respecto al contrato psicológico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el contrato psicológico es considerado como el conjunto de expectativas y creencias que no necesariamente están escritas pero que se ve reflejado en todo momento entre los miembros de la organización. Rousseau (2000) refiere que el contrato psicológico son creencias de un empleado sobre los términos de un acuerdo de intercambio mutuo entre una persona y otra. Motivo por el cual se hizo esta investigación para conocer las percepciones que tienen el empleador y los colaboradores de la organización mencionada, de acuerdo con factores tales como: la estabilidad, permanencia, lealtad, confianza y desarrollo.

Finalmente, según los resultados se pudo evidenciar que hay un grado alto de afinidad, entre la empleadora y sus colaboradores; en cuanto a las percepciones observadas en los participantes acerca del contrato psicológico, debido a que estas se inclinaron favorablemente con relación al desarrollo de la organización, así como la confianza de la

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

empleadora hacia sus colaboradores, por último, un alto interés de querer permanecer en la organización por parte de ellos.

Formulación del problema

El concepto de contrato psicológico ha tenido mayor acogida para la investigación académica en la actualidad, principalmente en países como México, Chile y España, por nombrar algunos, y cada vez más organizaciones se involucran en este tipo de contrato implícito y subjetivo. No obstante, en Colombia son pocas las empresas que han “pactado” este contrato y son menos las investigaciones realizadas respecto a este tema, generalmente desde las mismas microempresas se manejan tipos de contratos basados solamente en lo legal, sin tener en cuenta muchas veces la dimensión psicológica que se gesta en la relación entre empleado/colaborador.

Por lo tanto, la interpretación del concepto de contrato psicológico se ha convertido en un tema de estudio importante para las empresas debido a su relación con diversas variables como la satisfacción laboral y el bienestar, que inciden directamente en el desempeño y éxito entre el empleado y la organización. Como resultado, las organizaciones intentan establecer políticas de recursos humanos que mejoren la calidad de vida laboral de sus empleados.

Las microempresas son organizaciones insipientes, se caracterizan por tener un límite de facturación y de beneficios, por lo tanto, no tienen un impacto significativo en el mercado y su operación no requiere grandes inversiones de capital para la economía en su conjunto. Es decir, que se están fortaleciendo en todo este proceso y se encuentran iniciando en el mundo contable, fuera de esto, estas empresas en ocasiones no tienen una adecuada contratación y menos aún está contemplado el contrato psicológico.

Por consiguiente, investigar las percepciones acerca del contrato psicológico en microempresas y específicamente en la empresa de servicios fotográficos, permitió mostrar cuáles son las percepciones de los colaboradores, frente a lo que recibe de su empleador y viceversa. También, el hecho de cómo se sienten en el entorno laboral en que se desenvuelven y cuáles son sus expectativas a futuro. Tal como lo indica (García 2006), todo para que la organización, cuente con la información suficiente para desarrollar acciones que incrementen los niveles de satisfacción, eficiencia y productividad de los grupos de trabajo, lo que se verá

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

reflejado en la entrega y calidad del servicio a la comunidad. Razones por las cuales surge la pregunta de investigación ¿Cuáles son las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico pactado en la organización de servicios fotográficos ubicada en Santander de Quilichao- Cauca?

Antecedentes

A continuación, se presentan los siguientes antecedentes que precisan diferentes investigaciones internacionales y nacionales enfocadas en explorar las percepciones de la empleadora y de los colaboradores en cuanto al contrato psicológico, con el fin de relacionarlas bajo el presente estudio.

Torres (2018) en su artículo sobre “Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones” Se plantea como objetivo entender el concepto de nivel de vida laboral con dimensiones y medidas que ayuden a evaluar la calidad de vida de trabajo de una persona y la percepción de los empleados en las organizaciones mediante un enfoque cuantitativo.

Vanegas (2020) “Percepción de los empleados de la empresa infinitum arquitectura y mobiliario, sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) estudio de caso”. El objetivo principal de la investigación se realizó de acuerdo con los requerimientos, los cuales estaban muy detallados en la empresa Infinitum Arquitectura y Mobiliario, ya que ahora es necesario el sistema de seguridad (SG-SST). Por lo tanto, a través de una encuesta a los colaboradores y empleadores de esta organización se trató de conocer su compromiso con el posible desarrollo de un sistema que satisfaga las necesidades, considerando su importancia a nivel de cumplimiento.

El método fue un ejemplo de un departamento de la empresa que utiliza entrevistas como herramientas de recopilación de datos para evaluar las percepciones de los trabajadores del sector privado y el conocimiento de su participación, cuando hacen o trabajan en SG-SST, lo cual indica que una proporción muy grande de empleados tiene un conocimiento amplio de la normatividad.

Por su parte, Ortega, Rivera y Gonzales (2021) en su investigación “Estudio sobre la percepción de los empleados y su influencia sobre el clima de aceptación de la diversidad y

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

la orientación sexual de los empleados”, se encargaron de analizar las percepciones sobre diversos temas como el género, la nacionalidad y la etnia, entre otras. Sobre la Aceptación Climática de la Diversidad (CAID) y sobre las Percepciones de la Orientación Sexual (POS), la información se recolectó mediante un cuestionario válido que se realizó a 509 empleados de diferentes áreas de negocio y los resultados se analizaron mediante modelos como Structural Equation Models- Partial Least Square. Los hallazgos de este estudio son que CAID tiene un efecto positivo significativo en el POS de los colaboradores y la generación de empleos que influye fuertemente en las percepciones de género de estos.

Del mismo modo, Soto y Amarillo (2010) en su tesis “Relación entre la percepción de inseguridad y satisfacción laborales en una organización colombiana”, lograron descubrir en qué medida la precariedad laboral afectaba las decisiones del comportamiento organizacional enfatizando en cuanto a las actitudes expresadas de los empleados hacia el desarrollo laboral.

El propósito de este estudio fue examinar en el trabajo, el efecto de la percepción de incertidumbre que tienen los empleados con respecto a la satisfacción laboral de una organización colombiana, considerando que la evaluación fue subjetiva, debido a que los instrumentos utilizados (cuestionario de autoinforme) deben proporcionar resultados que muestren las opiniones de los empleados acerca de ciertos factores, como su futuro y la satisfacción de los empleados. Este estudio se basó en un modelo correlacional exploratorio cuyo objetivo se enfocó en comprender la relación que tiene la percepción sobre la incertidumbre y su efecto sobre la satisfacción laboral.

Asimismo, Pulido (2018) en su investigación “Percepción de la satisfacción laboral de los empleados de la clínica Cedimec y su relación con el desempeño laboral”, tuvieron como objetivo conocer la actitud de los colaboradores de la clínica Cedimec y su relación con el trabajo dentro de la organización. De este modo, se encargaron en descubrir si existe una relación entre las principales categorías, así como conocer y explicar la razón de la relación que tienen, indagar sobre su relación y conocer las causas fundamentales entre la satisfacción laboral y la relación del tipo de contrato que tienen para crear así una posible solución alternativa a los contratos de duración determinada, indefinidos y de servicios. Todo esto se desarrolló a través de estrategias metodológicas, como entrevistas y grupos focales,

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

utilizando entrevistas semiestructuradas para analizar el discurso de cada entrevistado. Finalmente, se decidió agrupar estos resultados en las siguientes categorías: comunicación, desempeño y motivación.

También es importante considerar que Aparicio, et al (2016) en su investigación “Percepción de los colaboradores de talento humano frente a los estilos de liderazgo de los gestores de talento humano en compensar”, se enfocaron en indagar sobre las opiniones de los diferentes tipos de gerencia y sus métodos en el campo del talento humano. De este modo, se plantearon caracterizar las percepciones de los empleados sobre el talento humano en relación con el estilo de liderazgo del gerente de RRHH. El modelo de gestión que fue la base de la investigación se llevó a cabo bajo un modelo conductual, ya que a través de un diseño narrativo y de entrevistas semiestructuradas se obtuvo la información de los participantes sobre el comportamiento de los supervisores obtenido en diversas situaciones de trabajo.

También encontramos la tesis de Salazar (2018) "Percepción de un grupo de colaboradores del área operativa de servicio al cliente de una empresa de telecomunicaciones, respecto a las motivaciones extrínsecas utilizadas por la empresa como estímulo para el rendimiento laboral." La investigación se realizó con 10 personas que tenían puestos en atención al cliente. Este estudio cualitativo tuvo como objetivo principal determinar la percepción de un grupo de escritores en el campo de la atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones. Las opiniones de los sujetos se obtuvieron a través de una entrevista estructurada la cual tenía una guía que constó de cinco categorías que crearon una percepción positiva del uso de motivadores extrínsecos, ya que indicaron que lograron un mayor impacto en los resultados y experiencias laborales con satisfacción, alegría, motivación y emoción cuando se es estimulado.

Por otra parte, Lizcano (2014) presenta un análisis metodológico y teórico de los contratos implícitos que asume un individuo cuando se incorpora y se compromete con una organización. De esta manera, en su tesis “Contratos psicológicos e implícitos dentro de las organizaciones” pretendió analizar el desempeño de los empleados de acuerdo con las expectativas que presentan a sus empleadores y viceversa. La investigación se orientó mediante un estudio teórico basado en diversos factores como lo son la calidad de trabajo,

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

rendimiento, conducta de los trabajadores con la percepción y expectativa implícita de los contratos laborales.

De igual forma, Ballesteros (2015) en su tesis “Caracterización del contenido del contrato psicológico en una entidad del sector salud”, pretende mostrar la importancia del contenido de los contratos psicológicos en los recursos humanos para la salud y el reconocimiento de los beneficios con respecto al desarrollo y crecimiento del empleado, así como el crecimiento y productividad de la organización. Este estudio se realizó utilizando un método descriptivo con un enfoque cualitativo y como objetivo se dedicó a conocer las motivaciones, metas personales, inquietudes, expectativas, predicciones personales, planes de vida y otros aspectos que permitieron identificar cómo trabaja y ve el empleado la relación con su entorno, la fuerza laboral y a su vez el empleador que espera y recibe de sus miembros de trabajo.

Asimismo, Rojas (2021) en su investigación realizada en Lima, Perú denominada “Relación entre contrato psicológico y desempeño laboral de empleados en empresas públicas y privadas”, buscó artículos siguiendo los lineamientos PRISMA para definir las relaciones entre el contrato psicológico y la actividad de los trabajadores en las organizaciones públicas y privadas a través de la evaluación de aplicaciones utilizando una variedad de otras bases de datos, como Scopus y Proquest. Generalmente las medidas psicológicas de cumplimiento de los contratos suelen asociarse a una mejora del rendimiento laboral.

Por su parte, Rubiano y Aponte (2015) en su estudio “Contrato psicológico y cambio organizacional en una entidad perteneciente al sector terciario de la ciudad de Bogotá, Colombia” tuvieron como objetivo comprender la relación entre el contrato psicológico y la relación para el cambio organizativo entre los empleados de una organización de la ciudad de Bogotá. Para ello, se emplearon dos herramientas de evaluación con el fin de lograr el objetivo de investigación los cuales fueron el Inventario de Contrato Psicológico, hecho por Rousseau en el 2000, versión 2, y el Instrumento de Medición del Cambio Organizacional hecho por García y Forero en el 2010) se evidenció la correlación entre las variables de cambio y las de contrato psicológico. Se concluye que los empleados de dicha empresa manifiestan una disposición de favorabilidad y flexibilidad frente al cambio organizacional.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Asimismo, Marulanda (2016) en su investigación “Contenido y Estado del Contrato Psicológico de los funcionarios del Gobierno de Caldas”, tuvieron como finalidad conocer el estado y contenido del contrato psicológico de los colaboradores del gobierno de Caldas, en la cual se contó con la participación de 205 personas, teniendo cada una forma de contrato diferente. En este estudio se empleó un cuestionario estandarizado incluyendo subvariables que componen el contrato psicológico como lo son la justicia y la honestidad, el mismo cumplimiento del contrato y las obligaciones de los empleados como de empleadores. Este trabajo mostró que la mayor parte de los participantes tienen una actitud eficaz hacia el contenido y estado del contrato psicológico, y por lo tanto confían en la empresa, creen que es justa y cumple con sus obligaciones y contratos.

Del mismo modo, Duque (2019) en su investigación “Relación entre el contrato psicológico y el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia”, trató de comprender la correlación entre el rendimiento laboral y el contrato psicológico en la organización. El método de este estudio se centró en un enfoque cualitativo, el cual condujo a una estrecha relación entre los acuerdos psicológicos y laborales, expresados por muchos otros factores como el talento de la relación personal, la motivación y las finanzas dentro de la organización, alcanzar los objetivos, y la percepción en cuanto a las metas que tiene la empresa, así como la fidelidad de los colaboradores. En efecto, se logró ver y completar por qué estos dos conceptos no se manejan correctamente en la organización afectando directamente al personal profesional y financiero, y los aspectos personales tales como la motivación, en donde se termina interfiriendo en el crecimiento de la sociedad en pequeña y gran escala, así como en el desarrollo y la eficiencia de la organización.

Por su parte, Espitia y Peña (2019) en su investigación “El contrato psicológico y su afectación en las organizaciones” tuvieron como objetivo determinar cómo afecta el contrato psicológico a las organizaciones, incluyendo el análisis de 25 documentos. En su investigación descriptiva, se hizo un repaso del término a lo largo del tiempo, mostrando sus cambios y su concepto más actual, permitiendo observar la relevancia de este término para el bienestar del empleado y la organización, asemejando las consecuencias de su cumplimiento o violación en las diferentes entidades, obteniendo un papel fundamental en el

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

concepto. Como resultados se observan que diversos autores destacan la importancia del contrato psicológico en términos de productividad, cumplimiento de tareas, y establecimiento de vínculos y relaciones laborales.

Asimismo, García (2015) en su investigación “Análisis del contrato psicológico: el caso de Brico Depôt. Se plantearon como objetivo principal analizar el contrato psicológico en el ámbito de la relación de empleo. De este modo, se realizó el estudio del caso de Brico Depôt en su filial leonesa mediante la elaboración de un cuestionario en el que se preguntó a sus colaboradores sobre sus percepciones en determinados aspectos de la relación de empleo, relacionados con los factores determinantes del contrato psicológico. Los resultados obtenidos corroboran la importancia de factores como la transmisión de expectativas realistas a los empleados para el mantenimiento y desarrollo de sus contratos psicológicos.

Por último, es importante situar la tesis de Serna (2018) denominada “Contrato psicológico como herramienta de atracción y retención del talento humano en organizaciones orientadas a la manufactura”. Este estudio intentó fortalecer el contrato psicológico para retener y atraer el talento en las organizaciones, con un enfoque innovador y retener el talento, mejorando la forma en que funciona la industria. El propósito de la investigación se orientó en examinar los factores que, a la luz de la literatura, influyen en el fortalecimiento del contrato psicológico como medio de atracción y retención del talento potenciando el enfoque industrial. Se trabajó con un enfoque cualitativo para investigar explicaciones teóricas, situaciones y metodologías del contrato psicológico partiendo de una clasificación, e interpretación de documentos seleccionados. Sin embargo, también se pudo observar y concluir cómo estos dos conceptos que afectan directamente a los trabajadores en términos de empleo, economía, y aspectos individuales como la motivación, tanto a pequeña como a gran escala para el desarrollo personal. Finalmente, se hizo hincapié frente al efectivo funcionamiento y desarrollo de cada miembro de la organización.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Contextualización

La investigación realizada se llevó a cabo en el municipio de Santander de Quilichao (Cauca), siendo este el segundo municipio del departamento del Cauca y su capital Popayán, se encuentran ubicados en el suroccidente colombiano y forma parte de la región Andina y Pacífica, con gran riqueza en la ganadería, agricultura, piscicultura, explotación minera y diversidad cultural.

Por otra parte, el municipio de Santander de Quilichao se encuentra ubicado en el norte del departamento del Cauca, siendo el municipio más importante por su ubicación estratégica teniendo así, riqueza cultural, económica y crecimiento en cuanto a las microempresas que se ubican estratégicamente en el centro del municipio.

En este municipio se encuentra ubicada la organización de servicios fotográficos ubicada en el Barrio centro, fundada el 03 de julio del 2001, es decir que cuenta con más de 20 años, brindando este servicio al municipio. Actualmente cuenta con un total de 6 colaboradores y 2 empleadores. El propósito de esta organización es garantizarle al municipio calidad en cuanto a fotografías ofreciendo servicios como: foto estudios, fotos para documentos, marquetaría, entre otros. A su vez también impresiones en gran formato, como: pendones, vinilos y pasa calles. Su nicho de mercado va encaminado a la fotografía profesional de eventos y fotos para: grados, 15 años, bodas, entre otros.

En cuanto a sus políticas se tiene:

Misión

Satisfacer y cumplir con las necesidades de nuestros clientes. Desarrollando productos y servicios de excelente calidad con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso, dedicación y sobre todo trabajo en equipo.

Visión

Ser la empresa líder del norte del Cauca, diseñando y aplicando la mejor tecnología en las áreas de fotografía, manteniendo un alto nivel de permanencia estableciendo una empresa sólida y excelente en todos sus servicios, conservando una gestión transparente, siempre guiada de la mano de Dios generando confianza hacia nuestros clientes.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Valores empresariales

Temor a Dios, cumplimiento, lealtad, competitividad, trabajo en grupo, respeto, compromiso, confianza, creatividad y orden.

Justificación

La presente investigación pretende conocer las percepciones que tienen acerca del contrato psicológico en el entorno laboral, con la finalidad de describir las perspectivas de los colaboradores y empleadores. Hoy en día la dinámica actual de las organizaciones ha producido cambios, en la forma en que se consolidan las relaciones de los colaboradores con sus empleadores y a su vez, las expectativas recíprocas que se traducen en el fortalecimiento o ruptura del contrato psicológico.

Es importante tener en cuenta las ideas de cómo crear y fortalecer el contrato psicológico, entre el empleado y la organización, aumentando las expectativas de ambas partes y tener efectos positivos como negativos. Desde lo positivo, podemos enfatizar en la importancia de garantizar las condiciones de trabajo, para cumplir con las expectativas en pro de mejorar la calidad de vida y satisfacción personal, con muchos beneficios que no son contractuales, pero que acompañan el trabajo diario de los empleados, organizaciones y otros. Frente a asuntos negativos, se puede referir falta de apoyo a los empleados tendiendo a sentirse desinteresados y afectarse el desempeño dentro de la organización.

Adicionalmente es pertinente y necesario el estudio e investigación sobre el contrato psicológico, con respecto a las percepciones entre la empleadora y los colaboradores, al destacarse la poca indagación académica consultada a nivel nacional, lo cual hace que se inscriba como un tipo de investigación de carácter exploratorio. Por otra parte, resulta conveniente el aporte investigativo al “mundo” de la psicología organizacional, ciencias administrativas y humanas, y en sí en las áreas afines con lo laboral, llevando a reflexionar sobre la importancia del contrato psicológico y cómo este influye en la obtención de los resultados empresariales de cada compañía.

Esta investigación se centró en la parte transversal e intangible de la relación que tiene el colaborador con la empresa, es decir la parte no escrita del contrato, siendo la que determina el sentido de pertenencia, compromiso, lealtad a la organización, pues contiene la

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

percepción acerca del individuo y los empleadores de la organización sobre las expectativas y responsabilidades, en la relación del empleo, la cual es definida como contrato psicológico.

De tal modo, la investigación, se enmarcó en la línea de investigación de *estudios de desarrollo humano y social*, basándose en el campo temático de *bienestar en el trabajo y en las organizaciones*. La línea de investigación aporta en la comprensión del ser humano, contribuye a los procesos de cambio, en diferentes contextos sociales desde una perspectiva transdisciplinaria, permitiendo tener una mirada de cómo el ser humano explora o interactúa con la cultura y el contexto (FUP, 2019).

Objetivos

Objetivo General

Describir las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico pactado en la organización de servicios fotográficos ubicada en Santander de Quilichao-Cauca.

Objetivos Específicos

Reconocer las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico, a través de una entrevista semiestructurada.

Identificar las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico, por medio del cuestionario PCI.

Analizar la relación de las percepciones entre la empleadora y los colaboradores frente al contrato psicológico, de acuerdo con lo obtenido por medio de la entrevista semiestructurada y de lo identificado a través del cuestionario PCI.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Marco teórico

Contrato psicológico

Los procesos organizacionales y sus dinámicas cambian constantemente; lo que hace necesario entender algunos conceptos que permean las relaciones laborales, entre ellos: el contrato psicológico.

Inicialmente se pensó que el contrato psicológico, hablaba únicamente de las expectativas del empleado sobre su labor en el lugar de trabajo, pero con el pasar de los años se ha ido confirmando que también debe incluir lo que espera la organización de sus empleados, de manera que se establezca la reciprocidad.

Los primeros artículos que discutieron acerca del contrato psicológico y que fueron el fundamento para todos los investigadores “Understanding Organizational Behaviour” (Argyris, 1960), “Organizational Psychology” (Schein, 1965) y “Men, Management and Mental Health” (Levinson, Munden, Mandl and Solley, 1962).

El concepto de contrato psicológico fue desarrollado a finales de los años 50 y principios de la década de los 60 por Argyris, este autor fue el primero en introducir el término “Contrato Psicológico de Trabajo”, definido por Argyris (1960) como:

Las percepciones, así como las obligaciones implícitas en la relación laboral, que tienen, tanto la organización como el individuo, por ser las partes integrantes de dicha relación y en el cual se llega a dichas percepciones a través de un proceso social, que es lo que es denominado como contrato psicológico de trabajo (p. 96).

Por otro lado, Levinson et al (1962) Define el contrato psicológico, como el resultado directo e indirecto de intereses mutuos, de los cuales las partes de la relación pueden o no ser conscientes, generalmente es anterior a la relación laboral. De la misma manera dice que el acuerdo conceptual define las expectativas y obligaciones que garantizan la libertad entre las partes, pero enfocado en la promesa del éxito del acuerdo, trabajando las relaciones entre ambas partes, ya que esto traerá buenos resultados.

A su vez Schein (1980), citado por Tena, G. (2002) define el contrato psicológico como “un grupo de expectativas que no están escritas ya que operan en todo momento entre los miembros de una organización y otros miembros de esa misma organización” (p.22). Esto quiere decir que la empresa y sus empleados no solo tienen expectativas claras, sino que

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

también tienen expectativas implícitas sobre lo que se debe dar y recibir del otro lado de la relación laboral.

Como puede observarse los tres autores Argyris, Levinson y Schein, tienen en común en sus definiciones del contrato psicológico aspectos contemplados en un contrato formal, además consideran que el cambio entre el empleado-empresa involucra a las dos partes en una relación laboral y su mutuo intercambio representan acuerdos intangibles para las personas que forman parte de la relación laboral (empleado-empendedor). Levinson y Schein discrepan en que Argyris describe el contrato psicológico como una función negativa, en tanto que estos autores argumentan que el contrato psicológico tiene un propósito positivo dentro de la organización porque crea una independencia entre los empleados y la organización y como resultado mejora aspectos como la satisfacción laboral, productividad y la confianza.

Desde los años 80 la autora más influyente del contrato psicológico Denise Rousseau, define que dicho contrato son las creencias de un empleado sobre los términos de un acuerdo de intercambio mutuo entre una persona y otra. Por otro lado, Rousseau (1989) aporta una nueva visión acerca del contrato psicológico la cual se ajusta a una realidad, haciendo una crítica sobre anteriores perspectivas que a menudo enfatizan los aspectos económicos de las relaciones laborales.

No obstante, esta autora argumenta que existen factores como el cambio de las condiciones de trabajo y el cambio de los requisitos del trabajo, que no son tomados en cuenta al momento de determinar un acuerdo psicológico, por lo que esta autora define un contrato psicológico, como una serie de promesa que tienen resultados a futuro. Según este supuesto de promesas futuras, un individuo forma un conjunto de creencias sobre condiciones y obligaciones implícitas que determinan su conducta en una relación laboral. Esta relación se entiende como intercambio, cuyos aportes de una persona a la otra, garantizan un retorno.

Para Rousseau (2000), el contrato psicológico es el éxito de la combinación múltiple de rasgos personales y cognitivos, señales sociales y mensajes organizacionales. Debido a la compleja mezcla de rasgos personales, cognitivos, sociales y mensajes organizacionales, los autores también señalan que los contratos psicológicos son un continuo de las relaciones contractuales en las relaciones comerciales.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

De acuerdo con McDonald & Makin (2000), Rousseau llevó su definición más allá cuando argumentó que el contrato psicológico significaba algo más fuerte, que solo 'expectativa'. Incluye "promesas y compromisos mutuos" que no necesariamente están incluidos en un contrato de trabajo formal. Se reconoce que las organizaciones hacen estas promesas, pero según Rousseau, las obligaciones mutuas las definen los individuos, no las organizaciones, es por lo que son altamente subjetivas.

Es por esto por lo que “El contrato psicológico no se aborda desde un documento legal, no es de carácter escrito, sino que son expectativas sobre la relación del empleador y el empleado” (Schein, 1982, p. 22). Así como los contratos psicológicos cambian con el tiempo, también cambian las expectativas. Entonces, según el autor un empleado de 25 años puede tener expectativas completamente diferentes a las de un empleado de 50 años. Esto es similar a cómo cambian las expectativas de una organización de un individuo dependiendo de la condición del individuo, ya sea en desarrollo o condiciones económicas crecientes, estables o severas. Por lo tanto, se dice que los contratos psicológicos son dinámicos y deben negociarse continuamente (Schein, 1982).

En este sentido, cabe resaltar que los contratos psicológicos se pueden describir en diferentes categorías, para que sea más de entender Rousseau (1995) revela los tipos de contratos psicológicos por tipo y relación.

Tabla 1: Tipos de contratos

Tipo de relación	Bien especificado	Débilmente especificado
Corto Plazo	Contrato Transaccionales	Condición de Transición
	Baja ambigüedad	Ausencia de contrato
	Salida fácil- Alta rotación	Incertidumbre
	Bajo nivel de compromiso	Alta rotación
	Bajo nivel de aprendizaje	Inestabilidad
	Baja identificación con la empresa	Volatilidad
Largo Plazo	Contrato Equilibrado	Contrato Relacional
	Alto compromiso	Identificación con la empresa
	Alta identificación	Alto compromiso con la organización
	Desarrollo continuo	Alto compromiso efectivo
	Dinamismo	Lealtad
	Adaptación Contractual	Estabilidad laboral

Fuente: Rousseau (1995)

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Con base a la tabla que vimos anteriormente, podemos observar que se conservan las reglas de los contratos transaccionales y relacionales propuestas por Anderson y Shalk (1998). La primera se centra en relaciones de corta duración o duración con límites claros y basadas en el intercambio netamente económico Alcover (2002); al hablar de los contratos relacionales, se puede decir que indican en el elemento opuesto de un contrato transaccional, ya que se basa en una relación estable e incierta entre las ambas partes. Esta clase de contrato está vinculado a compromisos organizacionales continuos y si el empleado se queda por mucho tiempo, el proceso continúa haciendo la contribución positiva a la organización.

Las innovaciones en el ámbito, político, social, tecnológico y económico generan importantes resistencias en aspectos jurídicos y sociales de la naturaleza de los contratos psicológicos de trabajo. En este momento los contratos de trabajo tienen una estructura dinámica, son más individualizados y ya no tan contratos indefinidos, por lo que ha tenido un gran impacto en el mundo de las organizaciones; el contrato psicológico se centra en la comunicación socioemocional (Rubery, 2002).

Es por esto que es necesario que las organizaciones ejecuten sus promesas, esto ayuda a aumentar la satisfacción de los empleados, donde el contrato psicológico entre los empleados y la empresa, influye en la calidad de vida laboral y permita así mejores resultados; también es pertinente que en estos aspectos se deba tomar en consideración a los empleados, como a los empleadores; ya que pueden crear discordia, es por esto que al reducir la satisfacción del trabajo o del empleado se reduce el esfuerzo laboral.

Fases del contrato psicológico

Establecer el contrato psicológico en una organización no ocurre de repente, sino que es una transformación como todas las relaciones sociales, se desarrollan a lo largo del tiempo y por ende es de naturaleza dinámica. El desarrollo de esta clase de relaciones contractuales entre empleado-empresa se puede dividir en 3 fases básicas las cuales son:

Ira fase: Creación de los contratos psicológicos: comienza cuando las organizaciones comienzan a utilizar el mecanismo de reputación de marca autopromocional en el proceso de reclutamiento para atraer candidatos para el puesto. Específicamente, en este punto comienza el vínculo entre empleado y la organización ya que tiene más candidatos para sus características percibidas (Dunahee y wangler, 1974. Citado por Reyes, & Martínez, 2006).

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

En esta etapa no solo la empresa muestra sus fortalezas, sino que, durante todo el proceso de selección, el postulante será evaluado con relación a su empresa, teniendo en cuenta los mismos resultados, además el empleado tratará de obtener datos sobre la empresa y la empresa en la que trabaja el trabajador. Una vez seleccionados los postulantes, se les inicia en los principios de la empresa para que encajen y se sientan parte de la empresa.

2da fase: Mantenimiento del contrato psicológico: esta fase está definida por la naturaleza dinámica del contrato, que requiere cambios entre la organización y sus empleados para crear una relación entre ellos. Las necesidades y circunstancias de cada individuo varían. Este último debe proporcionar formas de garantizar que el proceso de correlación sea lo más preciso posible si hay un cambio que pueda afectar la relación entre la persona y la empresa, de modo que no haya pérdidas en el proceso productivo ni en la rentabilidad ni en la reducción de los ingresos del trabajador. Tampoco que haya un sentimiento de degrade en la utilidad de la empresa (Shore & Tetrick, 1994).

3ra fase: Ruptura de los contratos psicológicos: Como se menciona anteriormente, no respetar o no estar de acuerdo con un contrato psicológico puede cambiar la percepción de este y concluir que la otra parte lo ha violado. Este proceso se define como “cuando una de las partes percibe que la otra no ha cumplido adecuadamente con sus compromisos y obligaciones” (Rousseau, 1989; Robinson, 1996), citado por reyes, & Martínez, I. (2006)

Si por algún motivo se llegase a incumplir con el contrato psicológico debido a la naturaleza dinámica del contrato y la dependencia constante de las opiniones y experiencias personales de ambas partes, estas pueden llegar a sentir que se está violando su contrato psicológico. Por tanto, es fundamental recalcar que el establecimiento de un contrato psicológico implica una relación de confianza entre individuos y las organizaciones, por lo tanto, si se llegara a romper esta relación, también se romperá la confianza y el comportamiento establecido entre ellos cambiará e interrumpirá el ambiente de trabajo.

Por otro lado, cuando la organización sigue solo un contrato legal y no psicológico, los empleados tienden a tener un desempeño deficiente y obtienen menos satisfacción laboral porque no trabajan de acuerdo con sus expectativas inherentes. Así puede entenderse que una violación del contrato psicológico es cuando una parte cree que la otra parte no ha cumplido adecuadamente con sus deberes y obligaciones para con ella (Robinson 1996; Cullinane & Dundon, 2006).

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Percepción

La percepción es uno de los aspectos centrales de la psicología como una ciencia, y se han hecho varios intentos para explicarla. Los científicos están de acuerdo en que el movimiento Gestalt es una de las iniciativas más sistemáticas y exitosas para desarrollar los principios de su interpretación.

Wertheimer, Koffka y Köhler, quienes fueron los fundadores de la psicología de la Gestalt consideraban la percepción como el principal mecanismo de la actividad mental y pensaban que del proceso de la función cognitiva normal depende otro tipo de actividades mentales, como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros.

Así pues, la Gestalt realizó un cambio radical en el comportamiento de la psicología considerando las emociones como el primer elemento del trabajo mental, en lugar del cerebro extraído de los estados sensoriales. Esta teoría tiene sus raíces en la filosofía de Kant (Wertheimer en Carterette y Friedman, 1982), quien sostiene que el pensamiento “es la parte más importante de la mente, es la parte que tiene la verdad tal como es experimentada. Este proceso de percepción depende de la actuación del receptor, el cual es manejado por medio del mundo físico”. Es decir, entonces las percepciones pueden definirse como el resultado del procesamiento de la información, que en cada caso es la motivación para aceptar por las acciones de la propia persona.

Cabe resaltar que Barthey (1982) afirma que la percepción no solo se usa en psicología, sino que la palabra misma tiene diferentes significados en el lenguaje común. Según el diccionario dice:

Primero: la percepción es el acto o proceso de conocer algo, la verdad o la realidad por medio de la experiencia de los sentidos o el pensamiento.

Segundo: la referencia que hace un sentimiento sobre un objeto exterior.

Tercero: saber o juicio directo o intuitivo; una intuición que se asemeja a la percepción de los sentidos en su inmediatez y certeza concomitante que generalmente involucra una vista agradable o una comprensión intuitiva.

En esencia, la percepción consiste fundamentalmente en dos procesos. primero, recodificar o seleccionar flujos de datos grandes desde afuera, disminuyendo su complejidad y haciéndolos más fáciles de almacenar y recuperar en la memoria. En segundo lugar, se debe

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

intentar ir más allá de la información que se obtiene para anticipar eventos futuros para evitar o minimizar sorpresas. (Bruner y Cols, 1958 citados por Moya, 1999)

Más adelante en la percepción de la gente y sus acciones, hay un gran número de categorías para clasificar sus acciones, apariencias y elementos de información que se pueden clasificar de diferente manera; las personas difieren según cada categoría que se usa para clasificar:

A) Hay personas que usan un sistema de clasificación simple, mientras que otros usan un sistema de clasificación más complejo.

B) Tanto en la percepción de los objetos como en la humana, existe una tendencia a buscar elementos constantes del estímulo percibido. Como interés por predecir el comportamiento de los demás, los aspectos aparentemente superficiales y volátiles de su comportamiento no son interesantes.

C) La percepción de objetos y otras personas es significativa. Los estímulos percibidos ingresan al cerebro mediante un filtro cuya principal función es su interpretación, asignándoles un significado.

La percepción tiene dos elementos principales que son:

Formación de impresiones: Se deriva de la información perceptual sobre el sujeto, el contexto y el conocimiento experimental; infiere la presencia de ciertos atributos en una persona estimulante, postula el mecanismo de procesamiento, toma de decisiones y compara datos almacenados, además también hace un análisis de la primera impresión, percepción e identificación de estados transitorios(emocionales) y propiedades estables.

Formación de atribución: una vez que se identifica ciertas características de una persona estímulo y se basan en criterios o patrones, el sujeto desarrolla expectativas sobre el comportamiento probable de esa persona, es decir, que tiene ciertas propiedades asociadas con el desempeño de ciertos comportamientos que asume en la percepción desarrollada “teoría implícita de la personalidad” que estableció el vínculo entre la estructura característica y la función.

Es así como la psicología social revisa las atribuciones que hacemos sobre las personas porque las buscamos en función del comportamiento de las personas (Castillo, 2012).

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

De acuerdo con la teoría de las atribuciones, esta examina nuestras interpretaciones de cierto comportamiento humano cuando tratamos de explicar porque se comportan de cierta manera, juzgamos cada comportamiento en función del significado que le damos, es decir, que actúan así por diversas razones tanto externas como internas.

Diseño metodológico

Enfoque de la investigación

El presente estudio se fundamenta en el enfoque cualitativo de la investigación donde Sampieri (2014), se refiere a que “la investigación cualitativa estudia cómo las personas perciben y experimentan los fenómenos que les rodean, profundizando en sus perspectivas, interpretaciones y significados”. (p.358). En otras palabras, un enfoque cualitativo que analice la subjetividad de cada persona, distinguida por la diversidad de contextos, favorece un análisis y una reflexión profunda del sentido que cada persona otorga a su realidad a través del desarrollo de su experiencia.

El uso del enfoque cualitativo en esta investigación posibilita reconocer las percepciones que tienen los sujetos de acuerdo con el contrato psicológico, a partir de los discursos de los participantes, sus experiencias y conocimientos.

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo; según Martínez (2014) este tipo de estudio permite describir, analizar, registrar e interpretar las situaciones que se presentan en un escenario y momento particular, con el fin de observar el comportamiento de un hecho, sujeto o grupo de personas, posibilitando realizar una valoración a partir de su descripción. Con este tipo de estudio utilizado, es posible: interpretar, entender y comprender. Para especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Basados en lo anterior, se consideró pertinente el uso del método, para desarrollar la investigación. Partiendo de los discursos de los participantes, sus experiencias y conocimientos acerca del contrato psicológico y como resultado exponer de manera descriptiva sus percepciones.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Método

Por otro lado, el método que se utilizó en la presente investigación es fenomenológico. Según Husserl (1905), la fenomenología establece que el investigador debe partir realizando una reducción histórica de sus experiencias, con el fin de lograr un juicio objetivo y neutral que permita acceder a una conciencia pura. Es decir, que la fenomenología permite comprender, describir y explorar las experiencias relacionadas con las percepciones del contrato psicológico, con el propósito de interpretar objetivamente lo que su presencia genera en dicha población.

Técnica de investigación

La entrevista semiestructurada es una herramienta que permite tener información puntual sobre un tema específico, en el caso de esta investigación sobre la percepción del contrato psicológico. Permitiendo establecer preguntas escogidas de manera estratégica, para obtener una información más relevante y precisa. Según Flick (2012), la *ES* permite que los encuestados potenciales expresen su opinión con mayor frecuencia en entrevistas relativamente abiertas, que en entrevistas o cuestionarios estandarizados.

Frente a la entrevista semiestructurada Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, y Varela-Ruiz (2013) precisan:

En la entrevista semiestructurada, durante la propia situación de entrevista, el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista y al entrevistado, con una buena visión de lo que se ha dicho. Por ejemplo, ante una pregunta que ya se haya respondido, tal vez de paso, se tendrá que decidir si se realiza de nuevo para obtener mayor profundidad o dejarla fuera.

Otro reto, es el manejo de un tiempo limitado y el interés por hacer todas las preguntas de la guía. Asimismo, el entrevistador debe estar alerta de su comportamiento no verbal y sus reacciones ante las respuestas, para no intimidar o propiciar restricciones en los testimonios del entrevistado (p. 164).

En consecuencia, con lo mencionado anteriormente, se puede decir que la entrevista semiestructurada permite mayor flexibilidad a la hora de expresar opiniones, percepciones y puntos de vista de los entrevistados respecto a los factores relacionados con el contrato psicológico.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

En ese mismo sentido, se utilizó el cuestionario PCI “Psychological Contract Inventory”, elaborado por Rousseau (2000), traducido al español para adaptarlo a nuestro contexto. Una nueva versión de Davos y Rousseau (2004) se empleó el mismo instrumento, en el cual estaban divididos las categorías por empleado y empleador que correspondía a cada tipo de contrato psicológico; este instrumento está constituido por la escala Likert, en la que se aplica solo para las categorías de respuesta. Esta escala es definida Según Sampieri (1997), como “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238).

Población

En esta investigación se trabajó con la población de la organización de servicios fotográficos la cual cuenta con un total de 6 colaboradores y 2 empleadores que oscilan entre los 20 a 50 años.

Participantes

Son 4 colaboradores y 1 empleador.

Criterios de inclusión

Haber firmado el consentimiento informado para la ejecución de la entrevista semiestructurada y el cuestionario PCI.

Haber pertenecido a la organización durante más de 1 año.

Haber laborado bajo la modalidad de contrato indefinido.

Criterio de exclusión

No haber firmado el consentimiento informado para la ejecución de la entrevista semiestructurada y el cuestionario de PCI.

No haber pertenecido a la organización por más de 1 año.

No haber laborado bajo la modalidad de contrato indefinido.

Instrumentos

Para la recolección de la información se elaboró una entrevista semiestructurada que consta de 8 preguntas y el cuestionario PCI “Psychological Contract Inventory”, elaborado por Rousseau (2000).

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Procedimiento:

En la primera fase, se solicitó a los empleadores permiso para realizar las actividades de recolección de información, una vez aprobado; se procedió a repetir y explicar los puntos establecidos en el formato del consentimiento informado a los cinco participantes elegidos para la investigación.

En la segunda fase, se procedió a aplicar la entrevista semiestructurada a cada colaborador y empleador de forma individual, las cuales tuvieron una duración aproximada entre 5 a 10 minutos por persona.

En la tercera fase se procedió a explicar la aplicación del cuestionario PCI “Psychological Contract Inventory”, elaborado por Rousseau a cada empleador y colaborador de forma individual.

Análisis de resultados

En la presente investigación se logró trabajar con 4 colaboradores y un empleador (4 mujeres y 1 hombre). De esta manera, pudieron implementarse los instrumentos de evaluación planteados con el fin de dar respuestas a los objetivos propuestos dentro de la misma. Los instrumentos utilizados corresponden a una entrevista semiestructurada y a un cuestionario para analizar la percepción del empleador y de los colaboradores.

Así mismo, durante el proceso de investigación cualitativa y los instrumentos de evaluación empleados, tales como el cuestionario PCI “Psychological Contract Inventory” y la entrevista semiestructurada, permitieron dar respuesta al objetivo general en donde se pretende “Describir las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico pactado en la organización de servicios fotográficos ubicada en Santander de Quilichao- Cauca”. De tal manera, darles respuesta a los objetivos específicos planteados, los cuales son:

- Reconocer las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico, a través de una entrevista semiestructurada.

Cabe resaltar que, en cada respuesta consignada, se abordaron las preguntas representativas y las respuestas descritas de los diferentes colaboradores y empleador (5), dando cumplimiento a los requerimientos.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Para cumplir el primero objetivo, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada, conformada por ocho preguntas, realizada individualmente y fue respondida por el empleador y sus colaboradores. Es de precisar que, bajo el consentimiento informado fueron grabadas las entrevistas a través de un audio y transcritas en su totalidad. Es así como dentro de los resultados arrojados en las preguntas propuestas para este objetivo tenemos las siguientes descripciones: Entrevistador (E), Colaboradores (C) y Empleador (EM).

Para dar inicio al análisis de los resultados, en el primer objetivo se tomarán en cuenta como punto de partida las percepciones de la empleadora, las cuales comienzan con la siguiente pregunta:

E. *¿Qué percepción tendría usted sobre el desempeño de los colaboradores en caso de no seguir entregándoles el bono anual?*

EM. *“Uno ve en los trabajadores y analiza que ellos aman la empresa que se ve el esfuerzo que ellos hacen, que se ve el amor que tienen, entonces uno hace por ofrecerles ese beneficio esa remuneración, en el caso que no se los volviera a dar siento que no afectaría su desempeño porque sé que están muy comprometidos con la organización y se puede evidenciar con el largo tiempo que ellos llevan trabajando en esta empresa”.*

Desde esta perspectiva, la percepción de la empleadora considera que el desempeño de sus colaboradores no se vería afectado sino les hiciera entrega de un bono anual, por el amor que manifiesta tienen con la empresa.

E. *¿Qué estrategias ha utilizado usted para brindarle a los colaboradores mayor estabilidad laboral?*

EM. *“ Las estrategias que he utilizado es primero darles un bono económico anualmente para motivarlos y felicitarlos por el buen trabajo que hicieron en el año, así mismo proporcionamos capacitaciones para que puedan desempeñar sus labores y puedan tener conocimientos sobre las nuevas formas y tendencias en fotografía que es lo que manejamos en esta organización, y por último damos la posibilidad a nuestros trabajadores de gestionar los proyectos que proponen para el crecimiento de la empresa y a los proyectos más innovadoras y representativos las premiamos y los dejamos desarrollarlos con fin de que ellos se sientan parte de esta familia”*

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

En la descripción de la pregunta número cinco (5), se abordan cuáles son las estrategias que la empleadora ha utilizado, para brindarle mayor estabilidad laboral y en respuesta a esto una de sus estrategias es un bono anual, por el buen desempeño en el año, además de esto, promociona capacitaciones, donde cada uno de los colaboradores aprende nuevos temas, relacionados con el trabajo que desempeñan dentro de la organización, así mismo les brinda la posibilidad de poder gestionar proyectos, que ellos proponen para el buen desarrollo de la organización.

E. ¿Siente usted pertinente incluir otro tipo de beneficios que contribuyan al crecimiento de la organización?

EM. “Claro que sí, mientras estemos en la capacidad de ofrecerles, si lo hiciésemos, digámoslo que ellos cuando necesitan estudiar, hacer algún curso y que eso se incluya para la empresa lo hacemos porque ya ha pasado, y si es para que ellos aumenten su desarrollo profesional en lo que están desempeñando, claro que nosotros estamos para ayudarles y colaborarles”.

Esta estrategia hace referencia a la pertinencia de incluir beneficios que estén acordes con el crecimiento de la organización. Los trabajadores cuentan con el respaldo del empleado ellos ofrecen beneficios a sus colaboradores, como por ejemplo el hecho de poder capacitarlos aportando al desarrollo personal del colaborador y sumando a los objetivos de la empresa.

E. ¿En caso de enterarse de que los colaboradores no están cumpliendo con los resultados esperados para la organización ¿piensa usted que dicha situación sería motivo para romper con el contrato psicológico?

EM. “En primera instancia lo que haría sería primero hablar con la persona cuando uno ve fallas o ve que no está cumpliendo se habla con ellos para conocer de primera mano por qué no están cumpliendo, y si ya después de varios los llamados de atención no se corrigen considero que si se debe hacer porque cuando ya se ha hecho llamados de atención y no se ve ese cambio yo creo que si se debe de dar por terminado”.

En cuanto a esta pregunta es importante resaltar que la empleadora antes de romper el contrato psicológico hablaría con sus colaboradores, entendiendo que es importante

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

conocer puntos de vista de sus colaboradores. Frente a incumplimientos, se indaga con el implicado y se hace el llamado de atención al considerar que el problema persiste, de no corregirse, sería momento de dar por terminado el contrato psicológico.

Así mismo a través de la entrevista semiestructurada podemos observar las percepciones de los colaboradores, estas fueron sus afirmaciones en cuanto a las preguntas formuladas:

E. *¿Ha percibido ciertos beneficios contemplados por la empresa a través de los contratos psicológico y/o legal?*

C1. *“En la parte legal gracias a Dios contamos con todo lo de la ley, se nos paga todo lo que la ley estipula, en cuanto al contrato psicológico yo me siento conforme en esa parte porque mis jefes han aportado a mi muchísimo como por ejemplo, yo soy encargada de la publicidad yo he generado proyectos ideas para la empresa y estas han sido remuneradas de forma económica, aparte lo que hace para mí como empleada tener la necesidad de fomentar el crecimiento de ventas, tener la capacidad de capacitar a mis compañeros, además otro beneficio ha sido haber invertido en mi educación ya que todo lo que he aprendido lo he podido aplicar en mi lugar de trabajo”.*

De acuerdo con la afirmación del colaborador se puede pensar que, en la organización, el contrato psicológico se encuentra en un nivel adecuado, además se puede evidenciar cómo los colaboradores se sienten satisfechos por los beneficios, tales como la educación, poder plantear proyectos para el crecimiento y fortalecimiento de la organización, que les brinda la empresa por medio del contrato psicológico. También se puede decir que, el liderazgo es dinámico dentro del grupo de trabajo, donde cada uno de sus integrantes interviene según sus habilidades.

Se requiere en estos cargos tener dirección, visión y estrategias que facilite el cumplimiento de las metas, apoyados en la motivación y utilización de buenos recursos.

E. *¿Cree que la organización tiene estrategias para lograr la permanencia de los colaboradores?*

C1. *” Si, una de las estrategias de la empresa es hablar cuando se tiene problemas, cuando hay algo con lo que de pronto estamos teniendo dificultad constante, se hacen reunión donde*

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

damos a conocer nuestros puntos de inconformidad tanto empleados como nuestros jefes, buscamos una solución conjunta, lo que nos ha permitido crecer como empresa, tener mayor efectividad de ventas, Además nos dan posibilidad de capacitarnos en temas que tengan que ver con nuestro trabajo para tener un buen desempeño dentro de la empresa y fuera de eso la permanencia del personal es notorio porque hemos sabido llevarnos bien gracias a las estrategias que emplean nuestros jefes”.

El colaborador en la entrevista corrobora que la empresa tiene estrategias, para lograr la permanencia, como convocar a reuniones cuando están teniendo una dificultad dentro de la organización, esto hace que la relación se fortalezca y sienten que son escuchados por sus empleadores, además consideran que tienen en cuenta sus aportes e inconformidades haciendo uso de la comunicación asertiva.

E. *¿Siente usted que se podría afectar su desempeño en la organización en caso de presentarse alguna ruptura del contrato psicológico?*

C4. *“Me siento muy conforme y soy partidaria de decir que lo más importante es sentirse cómodo, además de que cumplo con mis deberes yo amo lo que hago, para mí no es una tarea difícil y porque amo la empresa siento que mi desempeño no se afectaría, pero en caso de que yo sintiera que si afecta yo lo daría a conocer, como considero que la comunicación es lo más importante.”*

En esta respuesta se puede percibir que el colaborador siente que su desempeño no se vería afectado en caso de una ruptura del contrato psicológico, puesto que afirma amar su labor y en caso de que se llegara a presentar dicha situación, lo primero que haría sería hablar con sus empleadores, al considerar que la comunicación es importante antes de tomar una decisión.

Respecto al segundo objetivo específico se planteó lo siguiente:

- Identificar las percepciones de la empleadora y de los colaboradores frente al contrato psicológico, por medio del cuestionario PCI.

Para dar respuesta al segundo objetivo, se hizo a través de un instrumento de evaluación; *cuestionario PCI de Rousseau*, el cual consta de 42 ítems contenidos en 11

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

categorías distribuidos de la siguiente manera: categoría 1: Corto plazo, categoría 2: Lealtad, categoría 3: Cercanía, categoría 4: Soporte de rendimiento dinámico, categoría 5: Desarrollo, categoría 6: Externa empleabilidad, categoría 7: Estabilidad, categoría 8: Desconfianza, categoría 9: Incertidumbre, categoría 10: Erosión y la categoría 11: Realización del empleado.

Para analizar el segundo objetivo, se tomarán las percepciones del empleador, las cuales se relacionan con la siguiente tabla. Por lo tanto, es importante aclarar que, las categorías (corto plazo, cercanía, empleabilidad externa, desconfianza, incertidumbre y erosión) se caracterizan por ser desfavorables, y por su parte, las categorías (lealtad, soporte de rendimiento dinámico, desarrollo, estabilidad y realización del empleador y/o empleado) son favorables, según lo estipulado en el modelo del cuestionario PCI.

EMPLEADOR	
CATEGORÍAS	ÍTEMS
CORTO PLAZO	<ol style="list-style-type: none">1. Un trabajo por el tiempo que necesito del empleado.2. No realizar ningún compromiso para que yo permanezca en el futuro.3. Empleos a corto plazo.4. Empleo por tiempo determinado o limitado.
LEALTAD	<ol style="list-style-type: none">5. Sacrificar los intereses organizacionales por los intereses de los empleados.6. Ser receptivo a las preocupaciones y el bienestar de los empleados.7. Tomar decisiones pensando en mis intereses.8. Preocuparme por mi bienestar en el largo plazo.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

<p>CERCANÍA</p>	<p>9. Sacrificar los intereses organizacionales por los intereses de los empleados.</p> <p>10. Ser receptivo a las preocupaciones y el bienestar de los empleados.</p> <p>11. Tomar decisiones pensando en mis intereses.</p> <p>12. Preocuparme por mi bienestar en el largo plazo.</p>
<p>SOPORTE DE RENDIMIENTO DINÁMICO</p>	<p>13. Me apoyan para alcanzar el mayor nivel de funciones.</p> <p>14. Me brindan ayuda para responder a los altos estándares de la organización.</p> <p>15. Me apoyan para incrementar cada vez objetivos más altos.</p> <p>16. Me permiten ajustarme a lo nuevo, mediante exigentes requisitos de rendimiento.</p>
<p>DESARROLLO</p>	<p>17. Oportunidad para desarrollar habilidades que aumentan mi valor en esta organización.</p> <p>18. Oportunidades de desarrollo con esta empresa.</p> <p>19. Progreso en esta organización.</p> <p>20. Oportunidades de promoción.</p>
<p>EXTENSA EMPLEABILIDAD</p>	<p>21. Me ayudan a desarrollar habilidades comerciales externamente.</p> <p>22. Las asignaciones de trabajo potencian mi comercialización externa.</p>

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

	<p>23. Oportunidades potenciales de empleo fuera de la empresa.</p> <p>24. Contactos que crean oportunidades de empleo en otra parte.</p>
ESTABILIDAD	<p>25. Empleo seguro.</p> <p>26. Salarios y beneficios con los que puedo contar.</p> <p>27. Empleo estable.</p> <p>28. Beneficios estables para los familiares del empleado.</p>
DESCONFIANZA	<p>29. Retiene información de sus empleados.</p> <p>30. Actúa como si no confiara en sus empleados.</p> <p>31. Introducir cambios sin la participación de los empleados.</p> <p>32. No comparte información con sus empleados.</p>
INCERTIDUMBRE	<p>33. Dificultades para predecir la relación que se entablase conmigo.</p> <p>34. La incertidumbre en cuanto a sus relaciones futuras conmigo.</p> <p>35. La incertidumbre con respecto a su compromiso con los trabajadores.</p> <p>36. La incertidumbre en sus compromisos relativos a mí.</p>

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

EROSIÓN	37. Demandar más de mi cuando estoy dando menos a cambio. 38. Beneficios decrecientes en los próximos años. 39. Disminución o estancamiento del salario mientras trabajo en la compañía. 40. Más y más trabajo por menos pago.
REALIZACIÓN DEL EMPLEADOR	41. En general, cómo siente que se ha cumplido los compromisos con su empleado. 42. En general, qué tan bien usted cumple las promesas con su empleado.

Para describir la categoría 1. Corto plazo, se tuvieron en cuenta los ítems 1,2,3,4, los cuales se relacionan con el tiempo en que la empleadora necesita a sus colaboradores, además de los compromisos que ha hecho con ellos para permanecer en el futuro. Se pudo observar una tendencia favorable, relacionada con la percepción de la empleadora, en cuanto a pretender que sus colaboradores puedan vincularse y laborar por tiempo indefinido.

Para describir la categoría 2. Lealtad, se tuvieron en cuenta los ítems número 5,6,7,8, en el cual se identificó una tendencia favorable, a partir de los resultados se pudo identificar que la empleadora tiende a hacer esfuerzos relacionados con la organización, para tener en cuenta las opiniones de los colaboradores, además tiende a ser receptiva con las inquietudes y el bienestar de ellos, tomando decisiones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de ellos.

Para describir la categoría 3. Cercanía, se tuvieron en cuenta los ítems 9,10,11,12, donde se identificó una tendencia desfavorable, en la cual la empleadora sí tiende a involucrar a sus colaboradores en algunas decisiones con respecto a la empresa. Buscando así promover entrenamientos para sus colaboradores, además de que cada colaborador tiene

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

responsabilidades bien definidas dentro de la organización y estos mismos no requieren que su empleadora esté pendiente de ellos al momento de cumplir con sus funciones.

Para describir la categoría 4. Soporte de rendimiento dinámico, se tuvieron en cuenta los ítems 13,14,15,16. Por lo cual, se identificó el apoyo que los colaboradores le brindan a la empleadora para que la empresa mejore y se encuentre en altos estándares de calidad, encontrándose de esta manera una inclinación favorable sobre dicha categoría.

Para describir la categoría 5. Desarrollo, en donde se tuvieron en cuenta los ítems 17,18,19,20, los cuales se relacionan con las oportunidades para el desarrollo de habilidades que aumenten el valor en la organización, oportunidades de progreso, crecimiento de la empresa y oportunidades de promoción, en donde se pudo observar una tendencia favorable, en la cual la empleadora está dispuesta a cumplir con estas afirmaciones a sus colaboradores, siendo de gran utilidad para el progreso de la organización.

Para describir la categoría 6. Externa empleabilidad en donde se tuvieron en cuenta los ítems 21,22,23, 24, en los cuales se identificó una tendencia desfavorable. A partir de los resultados se pudo evidenciar que la empleadora está de acuerdo en que los colaboradores le ayuden a desarrollar habilidades que tengan que ver con la comercialización externa de su producto. Por otro lado, se evidencia que la empleadora no contempla la idea de que sus colaboradores a causa de las capacitaciones recibidas por la empresa finalmente terminen buscando oportunidades laborales en otras organizaciones.

Para describir la categoría 7. Estabilidad en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 25,26,27,28, donde se observó una tendencia favorable, lo cual significa que la empleadora ofrece estabilidad a sus colaboradores, un buen salario y beneficios para la familia de ellos.

Para describir la categoría 8. Desconfianza, en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 29,30,31,32, en la cual se identificó una tendencia desfavorable puesto que hace referencia a la retención de información de sus colaboradores. De esta manera, prevalece la confianza que le tiene a ellos, en donde se afirma que no hace cambios dentro de la organización sin la participación de sus colaboradores y, además, tiende a compartir información de la empresa con los mismos.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Para describir la categoría 9. Incertidumbre en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 33,34,35,36, los cuales corresponden a las dificultades para predecir la relación que los colaboradores sostienen con la empleadora, así como la incertidumbre que tienen en cuanto al futuro de sus trabajos y finalmente, con respecto al compromiso que la empleadora adquiere con los colaboradores es favorable.

Para describir la categoría 10. Erosión en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 37,38,39,40, donde se identificó una tendencia desfavorable en relación con la respuesta de la empleadora, al no considerar el incremento de la carga laboral a sus colaboradores, cuando la organización está dando menos en cuanto a los beneficios. No está interesada en que la empresa deje de dar esos beneficios en los próximos años de trabajo, por último, tampoco contempla la posibilidad de disminuir los salarios, mientras estén en la compañía.

Por último, para describir la categoría 11. Realización del empleador en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 41,42, se aprecia una tendencia favorable de acuerdo con lo planteado, en donde se afirma que la empleadora ha cumplido con los compromisos pactados con los colaboradores.

Ahora bien, se procede a hacer un análisis de las percepciones de los colaboradores en cuanto al contrato psicológico, la cual cuenta con las siguientes afirmaciones de acuerdo con las categorías que se organizaron por medio de la siguiente tabla:

COLABORADORES	
CATEGORÍAS	ÍTEMS
CORTO PLAZO	<ol style="list-style-type: none">1. Renunciar cuando quiera.2. No tengo ninguna obligación futura con este empleador.3. Salir en cualquier momento que yo elija.4. Trabaja aquí solo por tiempo limitado.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

LEALTAD	<p>5. Realizar sacrificios personales por la organización.</p> <p>6. Tomar esta organización de forma personal.</p> <p>7. Proteger la imagen de la organización.</p> <p>8. Me comprometo personalmente a esta organización.</p>
CERCANÍA	<p>9. Sólo realiza tareas necesarias.</p> <p>10. Hacer solo las labores por las que me pagan.</p> <p>11. Llevar a cabo un número limitado de funciones.</p> <p>12. Sólo pueden desempeñar funciones específicas de acuerdo con mi contrato.</p>
SOPORTE DE RENDIMIENTO DINÁMICO	<p>13. Aceptar desafíos y estándares cada vez más altos.</p> <p>14. Adaptarse a las cambiantes exigencias de rendimiento debido a necesidades de la empresa.</p> <p>15. Responder positivamente a los requisitos del rendimiento dinámico.</p> <p>16. Aceptar nuevas y diferentes exigencias de rendimiento.</p>
DESARROLLO	<p>17. Buscar oportunidades de desarrollo que mejoran mi valor ante el empleador.</p> <p>18. Desarrollar las habilidades para aumentar mi valor a esta organización.</p>

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

	<p>19. Ser cada vez más valioso para mi empleador.</p> <p>20. Buscar activamente oportunidades internas para la capacitación y el desarrollo.</p>
EXTENSA EMPLEABILIDAD	<p>21. Establecer contactos fuera de esta empresa que mejoran mi potencial profesional.</p> <p>22. Desarrollar habilidades para aumentar mis futuras oportunidades de empleo en otros lugares.</p> <p>23. Aumentar mi visión para empleos potenciales fuera de la organización.</p> <p>24. Buscar las asignaciones que mejoren mi empleabilidad en otros lugares.</p>
ESTABILIDAD	<p>25. Seguir con esta organización indefinidamente.</p> <p>26. Tener planes orientados al largo plazo.</p> <p>27. Ser un empleado estable.</p> <p>28. No hacer planes para trabajar en otro lugar.</p>
DESCONFIANZA	<p>29. No puedo creer lo que dice este empleador de mí.</p> <p>30. Espero poco de este empleador.</p> <p>31. No confió en mi empleador.</p> <p>32. Existe inconsistencia entre las promesas de mi empleador y lo que hace.</p>

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

INCERTIDUMBRE	<p>33. Me resulta difícil predecir el futuro de la relación con mi empleador.</p> <p>34. No puedo anticipar cuál será mi futura relación con el empleador.</p> <p>35. Me cuesta anticipar mis compromisos futuros con el empleador.</p> <p>36. Mis compromisos con este empleador son inciertos.</p>
EROSIÓN	<p>37. La seguridad de mi trabajo está disminuyendo con el tiempo.</p> <p>38. Recibo menos pago por más trabajo.</p> <p>39. Espero menos del empleador mañana de lo que recibo hoy.</p> <p>40. Espero demandas crecientes de este empleador por poco retorno.</p>
REALIZACIÓN DEL EMPLEADOR	<p>41. En general, cómo siente que se ha cumplido los compromisos con su empleador.</p> <p>42. En general, qué tan bien usted cumple las promesas con su empleador.</p>

Para describir la categoría 1. Corto plazo, se tuvieron en cuenta los ítems 1,2,3,4, la cual cuenta con una tendencia desfavorable, de acuerdo con los enunciados, los colaboradores se perciben a futuro dentro de la organización, esto quiere decir que no dejarían de trabajar en ella y además sienten un compromiso futuro de permanecer con el empleador.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Para describir la categoría 2. Lealtad, se tuvieron en cuenta los ítems 5,6,7,8, en los cuales se identificó una tendencia favorable ya que a partir de los resultados se pudo evidenciar que los colaboradores realizarían sacrificios personales por la organización, así mismo, se apropiaron de lo que hacen en la empresa y buscan proteger la imagen de esta, por lo que tienden a demostrar lealtad y de sentido de pertenencia.

Para describir la categoría 3. Cercanía, se tuvieron en cuenta los ítems 9,10,11,12, donde se identificó una tendencia desfavorable, en la cual los colaboradores afirmaron desempeñarse en más funciones de las que se le ha asignado, así mismo llevar a cabo labores sin importar si se le remunera por ellas. Es así como se observa que los colaboradores de esta organización son proactivos en las funciones que realizan dentro de la empresa.

Para describir la categoría 4. Soporte de rendimiento dinámico, en donde se tuvieron en cuenta los ítems 13,14,15, 16. De este modo, se reconoce que los colaboradores aceptan desafíos y estándares altos dentro de la organización, así mismo se adaptan a las exigencias que tiene la empresa en cuanto a sus necesidades y por ende responden positivamente a los requisitos del rendimiento dinámico correspondientes a la organización.

Para describir la categoría 5. Desarrollo, en donde se tuvieron en cuenta los ítems 17,18,19,20, lo cual se identificó una tendencia favorable en los colaboradores. Ellos buscan oportunidades de capacitación para mejorar sus habilidades y lograr así aumentar su valor frente al empleador.

Para describir la categoría 6. Externa empleabilidad en donde se tuvieron en cuenta los ítems 21,22,23,24, en los cuales se identificó una tendencia desfavorable ya que según los enunciados descritos de acuerdo con esta categoría los colaboradores no buscan salir de la organización, sino más bien poder desarrollar sus habilidades dentro de la misma.

Para describir la categoría 7. Estabilidad en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 25,26,27,28. De esta manera se identificó una tendencia favorable, en la cual los colaboradores afirman poder seguir trabajando dentro de la empresa indefinidamente. Es por esto que ellos perciben una estabilidad dentro de esta organización y sienten que la empresa corresponde a la satisfacción de sus necesidades.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Para describir la categoría 8. Desconfianza, se tuvieron en cuenta los ítems 29,30,31,32, en la cual se identificó una tendencia desfavorable, de acuerdo con los enunciados de esta categoría, los resultados hacen referencia a que los colaboradores por el contrario sí confían plenamente en su empleador.

Para describir la categoría 9. Incertidumbre en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 33,34,35,36, en la cual se identificó una tendencia desfavorable de acuerdo con los enunciados. Se plantea entonces que los colaboradores perciben que poseen una estabilidad laboral y no contemplan que en el futuro puedan perder la relación laboral con su empleadora y terminar la vinculación con la empresa.

Para describir la categoría 10. Erosión, en donde se tuvieron en cuenta los ítems 37,38,39,40. De esta manera, se identificó una tendencia desfavorable en relación con la seguridad de permanecer en la compañía, así mismo aseguran que nunca se les ha disminuido el salario por el trabajo que desempeñan.

Por último, para describir la categoría 11. Realización del empleador en donde se tuvieron en cuenta los ítems número 41 y 42, en el cual se tuvo una tendencia favorable de acuerdo con cómo se siente el colaborador frente al cumplimiento de los compromisos contemplados por el empleador.

Ahora bien, el tercer objetivo consiste en lo siguiente:

- Analizar la relación de las percepciones entre la empleadora y los colaboradores frente al contrato psicológico, de acuerdo con lo obtenido por medio de la entrevista semiestructurada y de lo identificado a través del cuestionario PCI.

De acuerdo con las percepciones del contrato psicológico, podemos afirmar que los resultados arrojados en la aplicación de este cuestionario nos dicen que los colaboradores de esta organización se sienten muy seguros de poder conservar su empleo en el futuro. En donde además pueden percibirse comprometidos con la organización, esta garantiza un trabajo estable, en el cual se puede evidenciar mayor permanencia de tiempo por parte de ellos, al estar laborando bajo una modalidad de contrato indefinido dentro de la organización. Así mismo podemos verlo reflejado cuando la empleadora afirma lo siguiente: “[...] *sé que*

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

están muy comprometidos con la organización y se puede evidenciar con el largo tiempo que ellos llevan trabajando en esta empresa”.

Es así como se entiende que los colaboradores tienen sentido de pertenencia por la organización. De tal manera, podemos enunciar tal como lo indican (Forero et. al 2008), cuando los colaboradores están satisfechos y comprometidos con la organización existe una satisfacción mutua, donde la empresa busca el beneficio de sus integrantes que obtiene como resultado el sentido de pertenencia hacia la organización.

Así mismo podemos hacer referencia acerca de la confianza de los colaboradores frente a la organización y de la empleadora hacia sus colaboradores, en donde Rodríguez (2015) explica lo siguiente:

La confianza, definida como la fe que alguien tiene en alguien o en algo; por lo tanto, es un concepto subjetivo y cualitativo; es una realidad es una apuesta a futuro que le permite al individuo creer en alguien o esperar algo y por eso, la confianza es el soporte de casi todas las relaciones e instituciones humanas. (p.80)

Dentro de la organización esta confianza se ve reflejada en las categorías de externa empleabilidad, incertidumbre y desconfianza. Estas categorías arrojaron que los colaboradores se perciben como unas personas confiadas hacia sus empleadores por lo que no tienen pensado laborar en otra organización, y así mismo dicha confianza de su empleadora hacia ellos, por ejemplo, cuando decide hacerlos partícipes de los cambios que se ejecutan dentro de la organización, como también el hecho de compartir información con respecto a la empresa. La empleadora afirma que no tiene incertidumbre al tener relaciones futuras, ya que como se ha evidenciado anteriormente sus colaboradores han trabajado permanentemente en su organización.

Así mismo, podemos ver que tanto los colaboradores como la empleadora demuestran esa confianza al poder plantear sus puntos de vista cuando algo no es de su agrado o están inconformes con alguna situación. La empleadora y los colaboradores lo manifiestan de la siguiente manera:

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

EM: “[...] *lo que haría sería primero hablar con la persona cuando uno ve fallas o ve que no está cumpliendo se habla con ellos para conocer de primera mano porque no están cumpliendo*”.

C1: “[...] *una de las estrategias de la empresa es hablar cuando se tiene problemas, cuando hay algo con lo que de pronto estamos teniendo dificultad constante, se hacen reunión donde damos a conocer nuestros puntos de inconformidad tanto empleados como nuestros jefes, buscamos una solución conjunta*”.

C4: “[...] *yo lo daría a conocer, por medio de las reuniones que hacemos, porque considero que la comunicación es lo más importante*”.

Es así como podemos plantearnos que hay una afinidad entre lo que dice el empleador y los colaboradores al expresar sus necesidades y expectativas, el cual les permite desarrollar el uso de su apoyo para lograr los objetivos compartidos, promoviendo la satisfacción y el reconocimiento que ambas partes buscan. Es aquí donde nos damos cuenta de que la percepción acerca del contrato psicológico con relación a la confianza es mutuo y coherente.

Por otra parte, el reconocimiento y el crecimiento laboral hacen parte del contrato psicológico, incluyendo de este modo a la categoría de desarrollo. Para Rodríguez (2015) el reconocimiento es el nivel de apreciación por parte del colaborador o la organización de las habilidades profesionales para lograr resultados y metas con repercusión en la satisfacción y motivación de los integrantes. Así pues, podemos evidenciar por medio de la entrevista cómo se desarrolla el crecimiento laboral a partir de los siguientes enunciados descritos por los participantes.

EM: “[...] *proporcionamos capacitaciones para que puedan desempeñar sus labores y puedan tener conocimientos sobre las nuevas formas y tendencias en fotografía que es lo que manejamos en esta organización*”.

EM: “[...] *ellos cuando necesitan estudiar, hacer algún curso y que eso se incluya para la empresa lo hacemos porque ya ha pasado, y si es para que ellos aumenten su desarrollo profesional en lo que están desempeñando, claro que nosotros estamos para ayudarles y colaborarles*”.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

C1: “[...] además otro beneficio ha sido haber invertido en mi educación ya que todo lo que he aprendido lo he podido aplicar en mi lugar de trabajo”.

C4: “[...] Además nos dan posibilidad de capacitarnos en temas que tengan que ver con nuestro trabajo para tener un buen desempeño dentro de la empresa”.

Es así que, podemos encontrar afinidad en cómo ellos perciben el contrato psicológico, las respuestas anteriores coinciden que la organización como el colaborador expresan el interés, se promuevan capacitaciones y de esta forma hay un mayor crecimiento para la empresa, puesto que es importante fortalecer los conocimientos y mejorar los procesos, con el propósito de ser una organización de calidad.

Por último, es importante para la organización tener colaboradores que estén dispuestos a hacer sacrificios en pro de que la organización crezca, que estos mismos sean capaces de adaptarse a los cambios que se realizan dentro de la empresa y que así mismo respondan positivamente a las exigencias de rendimiento. De la misma manera, la organización también se ve comprometida en apoyar a sus colaboradores para que alcancen mayores niveles de competencia dentro de la organización.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Conclusiones

Dentro de la percepción del contrato psicológico que se ha establecido entre la empleadora y los colaboradores, se observó una disposición favorable de querer permanecer dentro de la organización, así como la preocupación por el bienestar de ambas partes, manifestando un grado alto de compromiso y lealtad.

Así mismo se encontró semejanza entre el discurso de la entrevista y lo que ellos manifestaron a través de la realización del cuestionario. En cuanto a su deseo de ser capacitados, ello les permite cumplir con los objetivos que la compañía y la visión trazado a nivel personal y organizacional.

Por otro lado, la empleadora facilita el diálogo dentro de la organización cuando hay dificultades, para escuchar las perspectivas de sus colaboradores mejorando aspectos de organización.

En cuanto a la confianza entre el empleador y los colaboradores existe un alto grado de afinidad, la empleadora afirma sostener una relación laboral estable y de confianza, con tipo de contratación indefinido.

Para concluir, es importante señalar que, al no tener más información sobre este tema en específico en micro y medianas empresas, permitió obtener una perspectiva más amplia de las organizaciones frente al contrato psicológico que cada empresa maneja. Razón por la cual es importante promover investigaciones sobre este tema en nuestro departamento, con este tipo de estudios, se aporta al crecimiento en general de las capacidades del recurso humano y productivo de las organizaciones.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Recomendaciones

Se recomienda sensibilizar a las organizaciones de nuestro entorno cercano para que puedan dar apertura a futuros investigadores que quieran profundizar en el tema del contrato psicológico, facilitando el incremento progresivo de mejores resultados dentro de lo proyectado por las empresas, a través de las relaciones constituidas entre los empleadores y colaboradores.

Este tipo de investigaciones deben ser realizadas con grupos de participantes más numerosos, para lograr una mayor ampliación acerca de las percepciones que se tiene con relación al contrato psicológico.

Finalmente, se recomienda la realización de nuevas investigaciones donde se puedan identificar aspectos del contrato psicológico relacionadas con el desempeño laboral, la satisfacción y a su vez, con respecto a la misma felicidad en el trabajo, con el objetivo de profundizar en otras variables psicológicas que pueden influir en las dinámicas organizacionales.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Referencias bibliográficas

- Alcover, C. (2002). El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Arias, F. (1997). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Anderson, N., & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of organizational behavior*.
- Barthey, S. H. (1982). Principios de percepción. México D. F: Trillas.
- Boring, E. (1992). Historia de la psicología experimental. México: Trillas.
- Bruner y cols. (1958). Social Psychology and perception. En: E.E. Maccoby T.M. New Comb y E.L. Harley (eds.) *Readings in social psychology* N.Y. Holt Rimerhart and Winston.
- Carterette, E. y Friedman, M. (1982). Manual de percepción. Raíces históricas y filosóficas. México: Trillas.
- Castillo, W. (2012) percepción social. 20 de mayo de. Obtenido de Slideshare
- Espitia, Peña (2019). E l contrato psicológico y su afectación en las organizaciones. Universidad cooperativa de Colombia.
- FUP, (2019). Fundación Universitaria de Popayán. Líneas de Investigación Programa de Psicología. – Documento Institucional FUP
- García (2015) Análisis del contrato psicológico: Análisis del contrato psicológico: el caso de brico depôt. Universidad de León.
- Hernández Sampieri, R. (2004) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed).
- Koffka, K. (1969). Principios de la psicología de la forma. Buenos Aires: Paidós.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

- Mansilla, F. (2013). Enfoque estratégico en los conflictos interpersonales en el medio laboral. PW magazine: Prevention world magazine: prevención de riesgos, seguridad y salud laboral.
- Moya, M. (1999) Percepción de las personas. En: Psicología social. Madrid: McGrawhill.
- Reyes C., & Martínez I., (2006) Los contratos psicológicos: sus efectos en los resultados de las organizaciones. Universidad Politécnica de Cartagena, tesis de maestría.
- Robinson, S., Kraatz, M & Rousseau, D. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. Academy of management Journal.
- Rodríguez, R., Moreno, B., Rivas, S & Herrero, M. (2011). Recursos personales positivos en la relación con el paciente: las estrategias de regulación emocional. Norte de Salud mental.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. Employee responsibilities and rights journal.
- Rousseau, D. (1995). Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements. Sage Publications.
- Rousseau, Denise M. y Tijoriwala, Snehal A. (1998). Assessing Psychological Contracts: Issues, alternatives and measures. Journal of Organizational Behavior.
- Rousseau, D. M. (2000). Psychological contract inventory technical report. Pittsburgh: Carnegie Mellon University.
- Rousseau, D.M. (2004) "Psychological Contracts in the Workplace: Understanding the Ties That Motivate". Academy of Management Executive, 18:1
- Rubery, J. (2002). Gender mainstreaming and gender equality in the EU: the impact of the EU employment strategy. Industrial relations journal.
- Tena, G. (2002). *El Contrato Psicológico: Relación Laboral Empresa-Trabajador*. Tesis, Escuela Universitaria de Estudios Sociales, Universidad de Zaragoza, España.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of a definition. Monographs of the Society for Research in Child Development.

Wertheimer, M. (1912). Estudios experimentales sobre la visión del movimiento. Zeitschrift der Psychologie. Versión en castellano: Sahakian, W. S. (1968). Historia de la psicología. México: Trillas.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

Título de la investigación: Percepción del contrato psicológico que se maneja en la organización súper color ubicada en el municipio de Santander de Quilichao.

Nombre de la estudiante: Katherin Daniela Rios Dagua

Nombre del asesor: Rodney Steven Huertas

Ciudad y Fecha: Santander de Quilichao (Cauca) ___ de marzo del 2023

Yo _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de investigación y evaluación que se llevará a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____, estudiante y asesor de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de las siguientes procedimientos:

1. Grabar audio de la entrevista semiestructurada
2. Entrevista semiestructurada con relación a la percepción que tiene del contrato psicológico.
3. Cuestionario PCI de Denis M. Rousseau

Adicionalmente se me informa que:

Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.

Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán, y en archivos de los investigadores.

Puesto que toda información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos, hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

C.C No _____ de _____

ANEXO 1

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE LAS PERCEPCIONES DEL CONTRATO PSICOLÓGICO

Colaboradores:

1. ¿Qué significa para usted el contrato psicológico?
2. Para usted ¿Cuál es la diferencia entre el contrato psicológico y el contrato legal?
3. ¿Ha percibido ciertos beneficios contemplados por la empresa a través de los contratos psicológico y/o legal?
4. ¿Cree que la organización tiene estrategias para lograr la permanencia de los colaboradores?

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

5. ¿Siente usted mayor motivación al recibir algún beneficio que haga parte del contrato psicológico?
6. En caso de que la compañía no le hiciera entrega del bono que anualmente recibe ¿de qué otra manera preferiría beneficiarse?
7. ¿Siente usted que se podría afectar su desempeño en la organización en caso de presentarse alguna ruptura del contrato psicológico?
8. Si tuviera la oportunidad de ser empresario ¿qué beneficios le gustaría acordar con sus colaboradores dentro de lo estipulado en el contrato psicológico?

Empleadora:

1. ¿Qué significa para usted el contrato psicológico?
2. Para usted ¿Cuál es la diferencia entre el contrato psicológico y el contrato legal?
3. ¿Cuáles son los motivos para haber implementado la entrega del bono anualmente?
4. ¿Qué percepción tendría usted sobre el desempeño de los colaboradores en caso de no seguir entregándoles el bono anual?
5. ¿Qué estrategias ha utilizado usted para brindarle a los colaboradores mayor estabilidad laboral?
6. ¿Siente usted pertinente incluir otro tipo de beneficios que contribuyan al crecimiento de la organización?
7. En caso de enterarse de que los colaboradores no están cumpliendo con los resultados esperados para la organización ¿piensa usted que dicha situación sería motivo para romper con el contrato psicológico?
8. Si tuviera la oportunidad de ser empleada ¿qué beneficios le gustaría recibir por parte de sus empleadores dentro de lo estipulado en el contrato psicológico?

ANEXO 2

“Inventario del Contrato Psicológico, Obligaciones del Empleado y el Empleador”

La presente encuesta tiene como propósito obtener información acerca de algunos aspectos que existen entre usted y su empresa. La información obtenida será utilizada con fines estrictamente académicos y recibirá tratamiento confidencial.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Se le agradece que para empezar suministre la siguiente información, la cual será de mucha utilidad para el procesamiento estadístico de los resultados del estudio. Marque con una “X” la opción que corresponda a su caso. Para las casillas que se refieren a edad y antigüedad por favor escriba el número correspondiente.

GENERO		EDAD	ESTADO CIVIL			NIVEL DE ESCOLARIDAD		ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA
F			CASADO	DIVORCIADO	BACHILLER	UNIVERSITARIO	años	
M			SOLTERO	VIUDO	TECNICO	POSTGRADO		

1 OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

<p>Considere su relación con sus empleados actuales. En qué medida usted ha realizado los siguientes compromisos u obligaciones a su empleado. Por favor conteste según la escala:</p>				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

CORTO PLAZO

- Renunciar cuando quiera.
- No tengo ninguna obligación futura con este empleador.
- Salir en cualquier momento que yo elija.
- Trabaja aquí solo por tiempo limitado.

LEALTAD

- Realizar sacrificios personales por la organización.
- Tomar esta organización de forma personal.
- Proteger la imagen de la organización.
- Me comprometo personalmente a esta organización.

CERCANÍA

- Sólo realiza tareas necesarias.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

- Hacer solo las labores por las que me pagan.
- Llevar a cabo un número limitado de funciones.
- Sólo pueden desempeñar funciones específicas de acuerdo con mi contrato.

SOPORTE DE RENDIMIENTO DINÁMICO

- Aceptar desafíos y estándares cada vez más altos.
- Adaptarse a las cambiantes exigencias de rendimiento debido a necesidades de la empresa.
- Responder positivamente a los requisitos del rendimiento dinámico.
- Aceptar nuevas y diferentes exigencias de rendimiento.

DESARROLLO

- Buscar oportunidades de desarrollo que mejoran mi valor ante el empleador.
- Desarrollar las habilidades para aumentar mi valor a esta organización.
- Ser cada vez más valioso para mi empleador.
- Buscar activamente oportunidades internas para la capacitación y el desarrollo

EXTERNA EMPLEABILIDAD

- Establecer contactos fuera de esta empresa que mejoran mi potencial profesional.
- Desarrollar habilidades para aumentar mis futuras oportunidades de empleo en otros lugares.
- Aumentar mi visión para empleos potenciales fuera de la organización.
- Buscar las asignaciones que mejorar mi empleabilidad en otros lugares.

ESTABILIDAD

- Seguir con esta organización indefinidamente.
- Tener planes orientados al largo plazo.
- Ser un empleado estable.
- No hacer planes para trabajar en otro lugar.

3 TRANSICIONES DE LOS CONTRATOS PSICOLÓGICOS

En qué medida los siguientes elementos describen la relación con su empleador.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Por favor conteste según la escala:				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

DESCONFIANZA

- No puedo creer lo que dice este empleador de mí.
- Espero poco de este empleador.
- No confié en mi empleador.
- Existe inconsistencia entre las promesas de mi empleador y lo que hace.

INCERTIDUMBRE

- Me resulta difícil predecir el futuro de la relación con mi empleador.
- No puedo anticipar cuál será mi futura relación con el empleador.
- Me cuesta anticipar mis compromisos futuros con el empleador.
- Mis compromisos con este empleador son inciertos.

EROSIÓN

- La seguridad de mi trabajo está disminuyendo con el tiempo.
- Recibo menos pago por más trabajo.
- Espero menos del empleador mañana de lo que recibo hoy.
- Espero demandas crecientes de este empleador por poco retorno.

4. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO

Por favor conteste según la escala:				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

REALIZACIÓN DE EMPLEADO

- En general, cómo siente que se ha cumplido los compromisos con su empleador.
- En general, qué tan bien usted cumple las promesas con su empleador

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

“Inventario del Contrato Psicológico, Obligaciones del Empleado y el Empleador”

La presente encuesta tiene como propósito obtener información acerca de algunos aspectos que existen entre usted y su empresa. La información obtenida será utilizada con fines estrictamente académicos y recibirá tratamiento confidencial.

Se le agradece que para empezar suministre la siguiente información, la cual será de mucha utilidad para el procesamiento estadístico de los resultados del estudio. Marque con una “X” la opción que corresponda a su caso. Para las casillas que se refieren a edad y antigüedad por favor escriba el número correspondiente.

GENERO		EDAD	ESTADO CIVIL			NIVEL DE ESCOLARIEDAD		ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA
F			CASADO	DIVORCIADO		BACHILLER	UNIVERSITARIO	años
M			SOLTERO	VIUDO		TECNICO	POSTGRADO	

2 OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

<p>Considere su relación con sus empleados actuales. En qué medida usted ha realizado los siguientes compromisos u obligaciones a su empleado. Por favor conteste según la escala:</p>				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

CORTO PLAZO

- Un trabajo por el tiempo que necesito del empleado.
- No realizar ningún compromiso para que yo permanezca en el futuro.
- Empleos a corto plazo.
- Empleo por tiempo determinado o limitado.

LEALTAD

- Sacrificar los intereses organizacionales por los intereses de los empleados.
- Ser receptivo a las preocupaciones y el bienestar de los empleados.
- Tomar decisiones pensando en mis intereses.
- Preocuparme por mi bienestar en el largo plazo.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

CERCANÍA

- Involucramiento limitada en la organización.
- Entrenamiento exclusivo para mi trabajo actual.
- Un trabajo limitado y específico, responsabilidades bien definidas.
- Requiere de mí solo para llevar a cabo un limitado conjunto de funciones.

SOPORTE DE RENDIMIENTO DINÁMICO

- Me apoyan para alcanzar el mayor nivel de funciones.
- Me brindan ayuda para responder a los altos estándares de la organización.
- Me apoyan para incrementar cada vez objetivos más altos.
- Me permiten ajustarme a lo nuevo, mediante exigentes requisitos de rendimiento.

DESARROLLO

- Oportunidad para desarrollar habilidades que aumentan mi valor en esta organización.
- Oportunidades de desarrollo con esta empresa.
- Progreso en esta organización.
- Oportunidades de promoción.

EXTERNA EMPLEABILIDAD

- Me ayudan a desarrollar habilidades comerciales externamente.
- Las asignaciones de trabajo potencian mi comercialización externa.
- Oportunidades potenciales de empleo fuera de la empresa.
- Contactos que crean oportunidades de empleo en otra parte.

ESTABILIDAD

- Empleo seguro.
- Salarios y beneficios con los que puedo contar.
- Empleo estable.
- Beneficios estables para los familiares del empleado.

3 TRANSICIONES DE LOS CONTRATOS PSICOLÓGICOS

En qué medida los siguientes elementos describen la relación con su empleador.

LAS PERCEPCIONES FRENTE AL CONTRATO PSICOLÓGICO

Por favor conteste según la escala:				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

DESCONFIANZA

- Retiene información de sus empleados.
- Actúa como si no confiara en sus empleados.
- Introducir cambios sin la participación de los empleados.
- No comparte información con sus empleados.

INCERTIDUMBRE

- Dificultades para predecir la relación que se entablase conmigo.
- La incertidumbre en cuanto a sus relaciones futuras conmigo.
- La incertidumbre con respecto a su compromiso con los trabajadores.
- La incertidumbre en sus compromisos relativos a mí.

EROSIÓN

- Demandar más de mí cuando estoy dando menos a cambio.
- Beneficios decrecientes en los próximos años.
- Disminución o estancamiento del salario mientras trabajo en la compañía.
- Más y más trabajo por menos pago.

4. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO

Por favor conteste según la escala:				
1	2	3	4	5
PARA NADA	LIGERAMENTE	ALGO	MODERADAMENTE	EN GRAN MEDIDA

REALIZACIÓN DEL EMPLEADOR

- En general, cómo siente que se ha cumplido los compromisos con su empleado.
- En general, qué tan bien usted cumple las promesas con su empleado.