

Relación entre el contrato psicológico y el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla - Colombia

Carmen De Jesús Arroyo Duque

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Nota del autor

Carmen De Jesús Arroyo Duque. Especialización en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Bogotá, Jorge Tadeo Lozano, sede Santa Marta. Los comentarios a este trabajo los pueden enviar al correo: Carmen.arroyoduque@gmail.com

Director Escuela de Administración: Dr. Fernando Locano Botero

Director: Mg. Carlos Ernesto Pachón Mantilla

Santa Marta D.T.C.H., diciembre de 2019

Dedicatoria

Por ser mi roca, mi sombra, mi luz y mi guía en los momentos de angustia y cuando me encontraba perdida, me conducía de nuevo al sendero correcto y a través del espíritu santo y sus dones me bendijo para poder materializar este sueño; se lo dedico a Dios que sin duda alguna es mi razón de ser y siempre tengo más por lo que agradecerle que pedirle.

A la muestra del amor de mi padre celestial aquí en la tierra, este proyecto también va para mis padres, que a través de su amor y la semilla de valores que sembraron en mi este es un trabajo fruto de esa dedicación, que hoy en día siguen teniendo conmigo y me brindan su apoyo incondicional; pues me enseñaron que todo sacrificio tiene frutos que cuando logras conseguirlos son los más dulces y hoy más que nunca puedo dar fe de ello.

A mi amado prometido, que como fiel compañero de vida me ofreció su mano para seguir adelante en los momentos de tropiezos y con su amor desbordante, que fue un motor día a día para poder cumplir mis metas y anhelos, hoy podemos disfrutar de este triunfo juntos.

Todo camino que se emprende en la vida tiene momentos de alba y de crepúsculo que hacen de su andar una aventura interesante, pero al finalizar el sendero nos quedan las enseñanzas y las personas con las que nos cruzamos en nuestro caminar; pues donde quiera que estemos, es esto lo que nos permitirá nunca estar solos. La vida me permite hoy llegar el final de este trayecto con alegría y satisfacción; pero me permite también empezar uno nuevo, el de servir al prójimo con muchas más herramientas, por eso hoy, yo le devuelvo mi trabajo con el compromiso de siempre desempeñar mi labor, con amor y ética.

Agradecimientos

A la santísima trinidad; padre, hijo y espíritu santo ya que sin su benevolente amparo nada de esto sería posible para mí y para los que amo.

A todos aquellos que no creyeron posible este proyecto, porque me permitieron encontrar dificultades y superarlas con éxito.

A la empresa en cuestión, por abrirme las puertas para el desarrollo de este trabajo, guiarme y permitirme plasmar este sueño en algo tangible.

A mis maestros pues con sus enseñanzas en el aula de clase, ejemplos de vida y de los frutos de la dedicación y el compromiso, me demostraron que siempre hay esperanza para todas las corrientes de agua, aunque vayan en distintas direcciones.

Y especialmente al Mg. Carlos Ernesto Pachón Mantilla, director, asesor y orientador de este trabajo de grado, porque con sus especializados conocimientos, con su paciencia y compromiso con esta discípula, me permitió dirigir mi esfuerzo y labor hasta corrientes seguras.

Y finalmente a todos aquellos que de forma consciente o inconsciente me brindaron una mano amiga en los momentos que más lo requerí para poder desarrollar esta semilla que hoy en día es un gran árbol arraigando sus raíces vertiginosamente.

Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
Diseño teórico	12
Problema de investigación	12
Justificación	15
Objetivos.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Marco teórico	17
Diseño metodológico	24
Tipo de investigación.....	24
Procedimiento investigativo.....	24
Técnicas e instrumentos.....	24
Descripción de la organización.....	26
Análisis de los resultados	29
Diseño de la estrategia	46
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50

Referencias.....	51
Anexos	53

Lista de figuras

Figura 1 Resultados por variables de la encuesta aplicada a los colaboradores	29
Figura 2 Resultados por opciones de respuesta primera pregunta.....	30
Figura 3 <i>Resultados por opciones de respuesta segunda pregunta</i>	31
<i>Figura 4</i> Resultados por opciones de respuesta tercera pregunta.....	32
<i>Figura 5</i> Resultados por opciones de respuesta cuarta pregunta.....	33
<i>Figura 5</i> Resultados por opciones de respuesta quinta pregunta.....	34
<i>Figura 7</i> Resultados por opciones de respuesta sexta pregunta	35
<i>Figura 8</i> Resultados por opciones de respuesta séptima pregunta	36
<i>Figura 9</i> Resultados por opciones de respuesta octava pregunta	37
<i>Figura 10</i> Resultados por opciones de respuesta novena pregunta	38
<i>Figura 11</i> Resultados por opciones de respuesta decima pregunta	39
<i>Figura 12</i> Resultados por opciones de respuesta undécima pregunta	40
<i>Figura 13</i> Resultados por opciones de respuesta duodécima pregunta	41
<i>Figura 14</i> Resultados por opciones de respuesta decimotercera pregunta	42
<i>Figura 15</i> Resultados por opciones de respuesta decimocuarta pregunta	43
<i>Figura 16</i> Resultados por opciones de respuesta decimoquinta pregunta.....	44
<i>Figura 17</i> Resultados por opciones de respuesta decimosexta pregunta.....	45

Lista de Anexos

Anexo 1. Encuesta de variables sobre el contrato psicológico 53

Resumen

El presente proyecto de investigación desarrolla aspectos sociales, laborales, cognitivas, comportamentales y emocionales que inciden en el desarrollo de las organizaciones y las relaciones laborales que se dan dentro de las mismas.

Esta investigación se desarrolla en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia y se busca conocer la relación que tiene el contrato psicológico con el desempeño laboral dentro de la compañía; buscando conocer más sobre estas temáticas y generar conocimientos teóricos y aplicables sobre la organización.

Además, teniendo presente que lo más relevante de una organización es su talento humano, ya que este, transforma los medios de producción de bienes y servicios, en contenidos económicos u de crecimiento, busca también, brindar de alguna manera un aporte a la organización y a sus empleados.

Palabras Claves: Contrato Psicológico, desempeño laboral, bienestar, capacitación, organización.

Abstract

This research project develops social, labor, cognitive, behavioral and emotional aspects that affect the development of organizations and the labor relations that occur within them.

This research is carried out in a national courier services company in Barranquilla - Colombia and seeks to know the relationship between the psychological contract and the job performance within the company; seeking to know more about these topics and generate theoretical and applicable knowledge about the organization.

In addition, keeping in mind that the most relevant aspect of an organization is its human talent, since this, transforms the means of production of goods and services, into economic or growth contents, also seeks to provide a contribution to the organization and your employees.

Keywords: Psychological Contract, work performance, welfare, training, organization.

Introducción

A través del tiempo, se ha podido observar como las organizaciones han ido cambiando, pues ya no son como eran hace 20 o 30 años, han ido evolucionando y con ellas lo han hecho sus procesos e incluso sus elementos, como lo es para este proyecto de investigación; el contrato psicológico, el cual se ha ido considerando como una parte intrínseca del contrato laboral y para este caso se busca encontrar si tiene alguna relación con el desempeño laboral.

El contrato psicológico está entrelazado con la unión de expectativas, creencias, percepciones, promesas u obligaciones que se obtienen al comienzo, y permanece durante el tiempo de existencia de la relación laboral, o el contrato entre el colaborador y la compañía que lo contrata.

Al momento en que un individuo se incorpora a una organización, posteriormente a un extenso proceso de reclutamiento, exámenes y procesos de selección, espera que la empresa se preocupe por crear condiciones donde le permitan integrarse al nuevo trabajo y tenga las condiciones mínimas para desempeñarse con el máximo de su potencial y de esta manera permitirse generar mayor productividad a la consecución de los objetivos organizacionales.

Todo empleado o colaborador, al momento de ingresar a una organización, tiene la expectativa de crecer dentro de la misma empresa, poder desempeñarse al máximo para así poder evolucionar en el área laboral.

Además de todo esto, el empleador debe interesarse por el bienestar, el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores y sobre todo de su desempeño laboral, involucrarse en conocer que aspectos inciden en que este aumente o disminuya, pues, aunque nunca se debe olvidar que las organizaciones son un negocio y que su principal objetivo es generar utilidades,

no se debe olvidar que quienes hacen las organizaciones, son las personas y si estas se encuentran bien, la compañía también lo estará.

Con este proyecto se pretende demostrar si el contrato psicológico y el desempeño laboral poseen alguna relación entre sí, además de crear documentos bases que sirven para consultar sobre este tipo de temáticas ya que son temas poco investigados, pero que deben de ser de interés para las organizaciones y sus trabajadores y con el paso del tiempo esta temática está tomando más fuerza al interior de las organizaciones.

Diseño teórico

Problema de investigación

Al avanzar en la historia, se ha evidenciado que el hombre en su búsqueda por la supervivencia y convivencia social, se ha visto en la obligación de trabajar para conseguir alimento, servicios y suplir sus necesidades básicas, pero no ha sido una labor precisamente sencilla, puesto que al no tener una idea clara de lo que son los derechos, deberes y obligaciones de los colaboradores y los contratantes, el hombre ha sido pisoteado en muchas ocasiones y esto ha traído consecuencias revolucionarias a las organizaciones. Se pueden citar casos como: la huelga de 1886 de los trabajadores en Chicago, Estados Unidos, por reclamar una jornada laboral más justa de 8 horas diarias; la lucha sindical del 8 de marzo de 1908 en Nueva York, Estados Unidos; de las mujeres por igualdad de derechos laborales en comparación con los hombres y la masacre de las bananeras, el 5 y 6 de diciembre de 1928 en Ciénaga - Magdalena, Colombia por parte de los trabajadores exigiendo mejores condiciones laborales. Estos son solo algunos ejemplos de muchos que se pueden encontrar a lo largo de la historia y de cada país.

Todos estos acontecimientos, han generado avances en lo que son las jornadas laborales, beneficios brindados por la empresa y la existencia de distintos tipos de contratos, los cuales sirven como obligación legal del trabajador y empleador en un acuerdo bidireccional.

En Colombia, gracias a las diferentes exigencias por parte de los trabajadores en diferentes compañías, surgió la necesidad de mejorar también las condiciones laborales de los empleados y el primer paso para lograr esto legalmente, fue la definición de lo que es una relación laboral o contrato de trabajo.

Según el Art. 5 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), se define el contrato de trabajo como: “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que

una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”. (CST, 1990). Gracias a esto y al desarrollo de las organizaciones, poco a poco los empleados han ido obteniendo beneficios laborales y se les han podido cumplir sus derechos laborales, como la seguridad social.

Sin embargo, en la actualidad existe también una figura a la que no se le reconoce de gran manera pero hace parte de la relación laboral, y es el contrato psicológico, el cual está definido como: “un conjunto de expectativas mutuas de las cuales las partes de la relación puede que ni siquiera sean conscientes, pero que sin embargo, gobiernan su relación hacia la otra parte” (Levinson, Price, Mandl, Munden, & Solley, 1962) y al no ser conscientes, no se le ha tomado muy en cuenta pero cada vez más está tomando auge ya que interviene en la relación laboral como lo expresan Böhr, Solares, & Romero, (2014)

La relación entre los empleados su organización se identifica por el nivel y la calidad de la implicación entre ambos, mediada el ‘Contrato Psicológico’, donde el individuo desarrolla con su organización, y que el cumplimiento o incumplimiento trae consecuencias que influyen especialmente en el comportamiento del trabajador hacia la organización, afectando directamente la productividad y la satisfacción personal. Es un contrato dinámico porque hay influencia recíproca y permanente entre las perspectivas del individuo y las acciones de la organización.

En base con lo expuesto anteriormente y conociendo las problemáticas que vive un trabajador promedio en Colombia en relación con la labor que desempeña y dependiendo de la empresa donde realiza sus actividades, surge y se esboza la consiguiente pregunta de

investigación: ¿Qué relación existen entre el contrato psicológico y el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia?

Justificación

Es relevante y necesario el estudio e investigación sobre el contrato psicológico y su relación con el desempeño laboral por distintos motivos, entre los cuales se puede mencionar: la poca indagación sobre esta temática, lo conveniente que resulta el aporte al mundo de la psicología organizacional, ciencias administrativas, humanas e incluso clínicas y a las áreas afines con lo laboral, además, contribuye a la obtención de los resultados empresariales internos, establecidos por la compañía.

En beneficio de la sociedad, a Colombia le interesa conocer sobre esta modalidad de contratación ya que aporta al mundo de la investigación, aporta al mundo laboral, permitiendo que ambas partes implicadas en el contrato psicológico acuerden desde el inicio de la contratación condiciones más favorables y ventajosas tanto para el empleador como para el empleado y no solo esto, también permite trazar objetivos mutuos que permitan el crecimiento de los implicados como pueden ser: la remuneración económica y no económica, oportunidades de carrera, crecimiento personal y crecimiento organizacional. Por otra parte, la población en general se beneficia ya que; una organización satisfecha y un empleado satisfecho, aportan desde sus labores u obligaciones al crecimiento de una sociedad, región o país.

Conforme con los resultados proyectados en el estudio, es posible que pueda contribuir a resolver o hacer su aporte en la problemática detectada, mediante la aplicación o implementación del contrato psicológico en la empresa objeto de estudio.

Desde el punto de vista del aprovechamiento metodológico, este estudio puede contribuir para construir nuevos mecanismos de recolección de información, o para crear nuevos esquemas que facilitan el análisis de la información recopilada, en las cuales logren emerger nuevas

variables, así como nuevas ideas que faciliten el estudio más conveniente frente a la muestra de la poblacional escogida.

Objetivos

Objetivo general.

Identificar la relación entre contrato psicológico y desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla - Colombia

Objetivos específicos.

Identificar la existencia del contrato psicológico en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia.

Mostrar la existencia de beneficios empresariales con el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla – Colombia.

Conocer la existencia del contrato psicológico y el desempeño laboral en una empresa de servicios de mensajería nacional en Barranquilla - Colombia

Marco teórico

El contrato Psicológico

Se le acuña a Argyris (1960, pág. 96) la creación del vocablo “contrato de trabajo psicológico”, pues comprende las apreciaciones de las dos dimensiones de la relación laboral, y de los deberes insertas dentro de esa relación, las cuales se patentizan en el contrato psicológico como proceso social, es resultado de la cultura organizacional informal adaptada a un gobierno poco funcional. Se dice hay incoherencia entre las situaciones que se presentan en las compañías y las necesidades inherentes a personas “maduras”, interiormente en las empresas burocráticas, que condicionan con la desilusión psicológico de los empleados. Se dice que el contrato psicológico es un producto sobrentendido de expectativas recíprocas antecedente a las relaciones de trabajo. Se basa en la reciprocidad, es determinante para integrar la persona en la organización, satisfacer sus carencias y para su salud psicológica. Resulta más determinante que el contrato legal de trabajo por expectativas supuestas no satisfechas por negociación colectiva. (Tena, 2002, pág. 88)

El contrato psicológico es una variable fundamental que permite entender las actitudes de las personas hacia su labor y la empresa, su manera de comportarse y su bienestar psicológico. La investigación de su efecto en las actitudes y comportamientos de los colaboradores de una compañía se soporta en la teoría del intercambio social, en la teoría de la reciprocidad. El contrato psicológico difiere del formal, es más subjetivo, pero para los empleados es casi real. Es un contrato no escrito entre el trabajador y el empleador, compuesto por creencias propias de cada individuo, formadas por la empresa. Lleva inserto términos, condiciones y obligaciones de un tratado de intercambios, presupuestos de fe en la otra parte implicada, sentido de relación y

perspectivas de beneficios a corto y largo plazo, siendo clave que la persona voluntariamente realiza ciertas tareas, en función a su propia interpretación. (Máynez, 2017, pág. 125)

En el contrato psicológico las expectativas del trabajador tienen soporte en promesas divisadas hechas por directivos o colaboradores de la empresa que no precisamente distinguen, pues la apreciación del empleado se agrupa con la organización y no con un individuo. Los contratos psicológicos no siempre se cumplen, muchas veces ocurren cosas que hacen que el empleado entienda la empresa les ha fallado o incumple su oferta, por tanto, se da por terminado el contrato; por lo cual el trabajador estima violación del contrato, acompañado a sentimientos de frustración y enojo. Así el empleador no retribuía sus aportes, reestablece el equilibrio del reciprocidad social, modificando su nivel de contribución a la empresa, o inclusive lo abandonan (Máynez, 2017, pág. 126)

Esto es más comprensible teniendo en cuenta que, las cualidades más relevantes del contrato psicológico son: (a) está estrechamente relacionado con el triunfo de las compañías, el clima, el bienestar laboral y psicológico de sus trabajadores; (b) no es visible y se condiciona a varios componentes sociales y componentes psicológicos, tales como creencias y expectativas; también, (c) se fija al comenzar el vínculo entre empresa y colaborador, la cual es solícita, puesto que las necesidades, las circunstancias y las expectativas son fluctuantes. (Pallarès & Selva, 2016, pág. 41)

Analizando el contrato psicológico y el apoyo empresarial, es preciso acotar que hay una correlación de intercambio entre colaborador y empresa, donde la percepción de apoyo es vital. Así los individuos reciben apoyo de la empresa siempre y cuando se comprometan con sus empleados, los valoren y premien sus resultados, donde se concibe el contrato psicológico como responsabilidades y obligaciones recíprocas entre empleado y empleador sin ser explícitas,

pues se cree que el empleador algo adeuda al trabajador y lo que este ha de dar correlativamente a la empresa, mediante sus componentes transaccional, mediante intercambios económicos y el relacional, delimitado por el intercambio socio-emocional fundado en la confianza. (Moyano, 2014, pág. 32)

También hay que precisar que el trabajo cumple una serie de funciones sociales que comprenden aspectos emocionales, cognitivos, comportamentales y afectivos de la persona, los cuales condicionan el desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales. Estas relaciones operativas, organizativas y sociales tiene dos incidencias claras : a) la fidelidad del empleado que se amaña en la empresa y no se fuga a trabajar con la competencia, al desarrollar sentido de pertenencia y que es parte de la empresa; y b) esas relaciones deben modificarse potencialmente en ingresos económicas, de esta forma la influencia del mercado en las organizaciones fuerza la mutación de la naturaleza en las relaciones empresas- trabajadores, y es donde entra en funcionamiento los Contratos Psicológicos. (Reyes, 2007, págs. 2,3)

Es precisamente a raíz de tales cambios sociales que la relación trabajadores y empresa ha tomado un nuevo rumbo, dándole más importancia a que sean satisfechas las perspectivas de las dos partes. Es aquí donde emerge la importancia del contrato psicológico, el cual permite entender mejor las necesidades y hace más manejable y eficaz la relación para todos. Debe reiterarse que para cualquier empresa su principal capital es el equipo humano, que tiene la capacidad para modificar los conocimientos y medios de producción en bienes y servicios con contenido económico. (Ramos, 2012, pág. 26).

Inicialmente, se creía que el contrato psicológico sólo comprendía las expectativas del trabajador frente a su puesto de trabajo y su organización, pero a medida que evoluciono se ha

configurado recogiendo las expectativas empresariales frente a sus trabajadores, y las obligaciones mutuas de intercambio recíproco. (Ramos, 2012, pág. 27)

En principio se dice que el contrato psicológico auxilia todas las necesidades mentales, físicas y emocionales del trabajador, especialmente a su bienestar psicológico, dándole identidad y orden. Generalmente, los resultados del contrato psicológico se hacen notables en la conducta extrarol, conocida como conducta de ciudadanía organizacional; porque identifican o incentiva el sentimiento de pertenencia del colaborador-trabajador con la organización a la cual pertenece; como apego psicológico de aquel a ella; también se representa en la confianza, sueños y perspectivas de acciones de los diversos agentes empresariales, que no perjudican los intereses del trabajador-empleado; ni que se pueda romper el contrato psicológico; cuyas consecuencias se reflejan en los constructos de complacencia laboral, sentimiento de pertenencia empresarial, sentimiento de seguridad, relaciones organizacionales, motivación, ciudadanía empresarial, ausencia o pensamiento de declinar. (Saldarriaga, 2013, pág. 8)

Tiene igualmente su hábitat psicológico, porque los empleados intercambian esfuerzo y lealtad, en espera de distinciones monetarias, seguridad, comunicaciones asertivas, relaciones interpersonales satisfactorias y sostén para que se lleven a cabo sus expectativas individuales. Tan solo si la compañía cumple solamente las estipulaciones materiales o financieras del contrato de común acuerdo y no las psicológicas, los empleados ajustan su rendimiento y sienten menos agrado laboral, ante la falta de expectativas cubiertas. Si la organización se ocupa de ambas dimensiones, los trabajadores se sentirán satisfechos, se desempeñaran eficientemente y duraran más en la organización, tratando de descollar sus estándares de rendimiento (Böhrt R. S., 2014, pág. 37)

Otras características del contrato psicológico son su selección voluntaria, que incentivan a los individuos a efectuar sus obligaciones en la medida que se fundan en el intercambio de promesas donde la persona ha participado y escogido con libertad, la confianza en el acuerdo mutuo, porque las personas subjetivamente no consideran su entorno. Son incompletos porque a menos que se trate de una transacción a corto plazo que son limitadas, los contratos psicológicos no son completos y tienden a cambiar para reelaborarse en el curso de la relación laboral. Sus orígenes son diferentes, porque la forma como los trabajadores interpretan sus contratos psicológicos con sus empleadores, se forja partiendo de diversas fuentes de información, dentro de la cual está la alta gerencia, los encargados de talento humano y el jefe inmediato, así como los compañeros de trabajo dan información que las personas usan para determinar que se debe al empleador y viceversa. (Cardozo, 2016, pág. 31)

Según Rousseau (2000) se proponen cuatro formas distintas del contrato psicológico, organizados acorde con las necesidades de los colaboradores y la organización acorde con las perspectivas que cada uno hace de las responsabilidades explícitas e implícitas, a saber: 1. Contrato transaccional en el cual son cortos los acuerdos del contrato de empleo, se basan en intercambio económico, limitando que el empleado participe al interior de la organización, por lo cual ejecuta solo la función que le es remunerada, no se involucra en ella y su contratante, quien no precisamente se compromete por el futuro del colaborador. 2. El contrato equilibrado, en el cual su duración es por un tiempo indefinido, trabajador y contratante son conscientes que el triunfo de la organización es aportar con el aprendizaje y crecimiento de ambos. 3. El contrato transitorio. Allí los empleados tienen un sentimiento permanente de incertidumbre por las permutas que realiza la empresa de una estrategia que se conoce por otra que no se conoce, no hay compromiso en el futuro del empleado y se genera desconfianza en los colaboradores por la

duración corta de su convenio de trabajo. 4. El contrato relacional, en donde el contratante se obliga a dar remuneraciones económicas estables y oficio a periodos prolongados en el tiempo, en respuesta el colaborador ofrece lealtad y confianza a la organización, esperando como contraprestaciones tanto monetaria como socioemocional. (Torres, 2014, págs. 82,83)

El Contrato Psicológico interfiere estrechamente la productividad y la satisfacción personal de cada individuo. El perfil permutante de este contrato se vuelve en la influencia de ambas partes y continua entre las expectativas del sujeto y las acciones de la empresa. (Kolb y Davis, 1993 citado por Bhört, 2014)

Entre los factores que facilitan el desarrollo del contrato psicológico, poseemos la confianza para trabar una relación laboral, la cual debe ser recíproca. Se define como la creencia donde una fracción sea confiable y sostenga buenos propósitos en sus acciones al interior de una relación de cambios bidireccionales. Esta situación se ve sujeta a la credibilidad de las partes, o sea que cuando una parte estima que la otra puede hacer efectivos con sus compromisos al interior de la relación. Esta igualmente sujeta a la orientación que posean para tener un beneficio conjunto. (Díez, 2015, pág. 33)

Por otro lado, la comunicación es un componente bastante relevante que permite reducir la incoherencia y minimiza el riesgo de quiebre del contrato psicológico. Igualmente sirve de medio para trazar las metas y los objetivos, para que se incentive con una comunicación asertiva está condicionada en gran parte por la eficacia de alcanzar lo esperado. La información de las quejas y recomendaciones por los colaboradores es muy importante para saber el adecuado funcionamiento del proceso productivo o de gestión. (Díez, 2015, pág. 34)

Finalmente, el compromiso edifica los objetivos de las partes de sostener una relación en un tiempo prolongado. Su importancia radica en fijar una relación fundada en la colaboración

mutua y en un compromiso que asegure que los trabajadores sean menos receptivos ante ofertas de trabajo de otras organizaciones, es decir que vayan a trabajar con la competencia. (Díez, 2015, pág. 34)

Por otra parte, retener al personal es sostenerlos en la planta del personal, conservarlos y no permitirles que se vayan de la empresa y mucho menos a las de los competidores directos. Por tal razón, “debe ser más que cuidadosos en la escogencia, realizar una buena contratación, adiestrarlos en determinados fines que requiere la empresa, usando totalmente sus potencialidades, para que se constituyan como el talento estratégico de la organización y logren hacer carrera en ella”. (Parra, 2018, pág. 36)

Se considera hay tres elementos a considerar al crear y aplicar estrategias de conservación del talento humano: El primer elemento son las fluctuaciones en la forma de ejecutar el trabajo, en especial por la inserción de nuevas herramientas tecnológicas que facilitan realizar tareas con altos niveles de dificultad pero con más facilidad, los cuales se completan con el capital económico y humano; en segundo lugar las variaciones en las relaciones laborales, que tienen los elementos legales y psicológicos; el elemento legal se relaciona con los derechos y los deberes del colaborador y de la compañía, y el aspecto psicológico, con las perspectivas individuales de uno con relación al otro, y en tercer lugar las prácticas de talento humano, inherentes a la organización de estrategias de planes de carrera. (Parra, 2018, pág. 36)

Diseño metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo exploratoria, ya que permitirá conocer más sobre el tema de contrato psicológico y el desempeño laboral y es un tema poco abordado en la actualidad. Además, es transversal porque se desarrollará en un solo periodo de tiempo sobre una población muestra previamente determinada.

Esta investigación se centra en un enfoque cualitativo ya que esta permite conocer y operacionalizar variables. Además, permitirá conocer los factores que intervienen en el contrato psicológico y el desempeño laboral y buscar unas posibles soluciones para la empresa de objeto y aporta a que el investigador pueda aplicar y obtener más conocimientos.

Procedimiento investigativo

En esta investigación se desarrollaron las actividades metodológicas de diagnóstico en la organización objeto mediante la observación, creación de instrumento de medición como lo fue una encuesta de 16 preguntas y posteriormente se realizó un análisis de los resultados arrojadas con el objetivo de crear una estrategia de implementación que le permita a la compañía mejorar en sus puntos débiles o reforzar aspectos en los que la organización lo requiere, también se realizó una revisión sistémica de literatura.

Técnicas e instrumentos

Observación

Se realizó una observación detallada de toda la organización y sus procesos; además de analizar y observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo, con el fin de obtener los datos necesarios y relevantes para el desarrollo de esta investigación.

Diagnóstico

Se realizó un diagnóstico a la organización mediante la observación y la aplicación de una encuesta denominada “encuesta de variables sobre el contrato psicológico” y que fue diseñada para esta investigación.

Creación de instrumentos de medición

Se creó una encuesta tipo escala Likert conformada por 16 preguntas las cuales cada una tenía cinco opciones de respuesta cerradas como lo fue: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo, con las cuales se midió las variables del contrato psicológico como lo son: Conocimiento sobre el contrato psicológico, desempeño laboral, bienestar y económico, dicho instrumento fue denominado: “encuesta de variables sobre el contrato psicológico”.

Descripción de la organización

Razón Social

La numeración 4-72, representa la ubicación geográfica de Colombia en el mundo: 4° Latitud Norte, 72° Longitud Oeste, con base en el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra. El cruce de dichos ejes en el mapa global, determina el punto céntrico de Colombia.

4-72, es la marca que identifica al nombre del correo postal certificado de todos los Colombianos, que compone las necesidades de desarrollo del país y conecta a más de 44 millones de colombianos, entre ellos y con el mundo.

Objeto Social

La empresa de servicios postales nacionales 4-72, recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales a través de redes físicas, electrónicas y financieras dentro del país, para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. De igual forma es la responsable de emitir la estampilla a nivel nacional.

Historia

En 1922 Mediante Decreto 2124 de 1992 ADPOSTAL, se reestructura como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional.

En 1963 Se crea la Administración Postal Nacional (ADPOSTAL) como empresa de los servicios postales y correspondencia pública, bajo el Decreto 3267 de 1963.

En 2005 El 25 de Noviembre, mediante decreto 4310 se crea SPN como empresa filial y posteriormente como empresa de carácter anónimo y comercial de derecho privado.

El 25 de Agosto de 2006 ADPOSTAL es liquidada Bajo el Decreto 2853 de 2006 por que la entidad no es viable ni operativa ni financieramente, posteriormente mediante Decreto 2854 de

2006, por medio del cual se designa a la sociedad Servicios Postales Nacionales S.A., como la encargada de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios Postales, convirtiéndose así en el Operador Postal Oficial.

En 2008, el 20 de junio nace nuestra Marca 4-72.

En 2012, la nueva administración, liderada por nuestra presidenta la Dra. Adriana Barragán López, desarrolla un ambicioso plan estratégico para la transformación de la empresa.

En 2015 Nos transformamos, modernizamos nuestros procesos operativos y diseñamos nuevos productos y servicios para ser más competitivos.

Misión

Brindar la oferta de valor más innovadora en transporte logístico y postal, ofreciendo procedimientos especializadas a las necesidades de cada uno sus compradores, obteniendo el más alto retorno de inversión posible a sus accionistas y logrando un elevado nivel de motivación de sus colaboradores bajo un compromiso social en la comunidad y el medio ambiente.

Visión

Ser el proveedor de servicios predilecto en la gestión integral de documentos y paquetería en el sector gobierno, con una amplia estrategia de diversificación en el sector privado y clientes con altos niveles de satisfacción.

Regional Norte

En su regional norte de la oficina de Servicios Postales Naciones 4-72 de mensajería; la organización dispone de 50 colaboradores directos los cuales trabajan en conjunto por ofrecer la oferta de valor más innovadora de las oficinas a nivel nacional de toda la compañía para así brindar soluciones óptimas a sus clientes en cuanto a mensajería, paquetería y servicios postales

en general se refiere., Esta regional se visiona como la proveedora número uno de la gestión integral de documentación y paquetería a nivel país.

Análisis de los resultados



Figura 1 Resultados por variables de la encuesta aplicada a los colaboradores
Fuente: Autor

De acuerdo con la observación realizada en la organización y la aplicación de la encuesta de variables sobre el contrato psicológico aplicada a 30 trabajadores de la regional norte en la empresa 4-72, se pudo analizar en las variables estudiadas que: el 37 % de los encuestados no tiene claridad de lo que es el contrato psicológico ni de cuáles son sus implicaciones; el 67 % considera que su desempeño no es el más óptimo y el trabajo o esfuerzo que le dedican a la organización no se les reconoce como ellos desean o esperan; el 70 % de los colaboradores se sienten inconformes en cuanto a los beneficios de bienestar que la empresa les brinda pues no tienen oportunidades de ascender, crecer profesionalmente, ni de integrarse como equipo de trabajo y el 30 % de los empleados se sienten inconformes con su sueldo y puestos de trabajo pues sienten que este no corresponde al nivel de responsabilidades que tienen a su cargo ni les brinda una estabilidad económica para tener una vida tranquila.

Analizando las respuestas de cada uno los interrogantes plasmados en la encuesta de variables sobre el contrato psicológico se encuentra lo siguiente:

Primera pregunta: ¿Conoce usted lo que es el contrato psicológico?

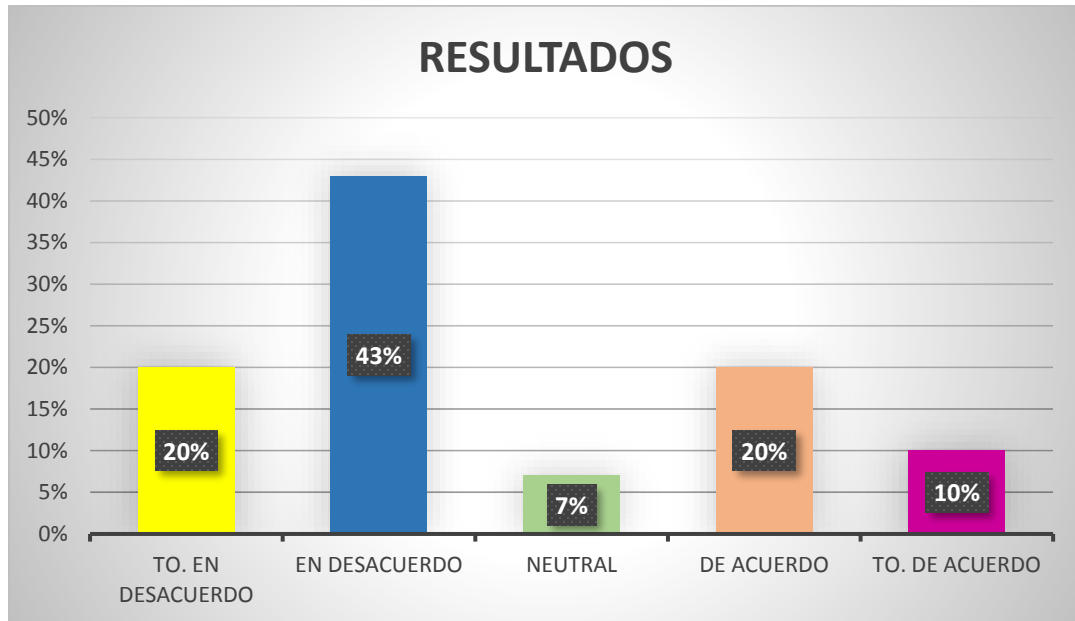


Figura 2 Resultados por opciones de respuesta primera pregunta
Fuente: Autor

Al realizar el análisis de los encuestados en las respuestas a esta pregunta se encontró que, a pesar de que en la organización se habla de contrato psicológico y de algunos conceptos que este implica, solo un 30 % de los 30 encuestados saben realmente lo que es el contrato psicológico, el otro 63 % aunque haya escuchado las palabras contrato psicológico no sabe realmente que es, ni tampoco sabría definirlo; se puede observar que la empresa no socializa lo suficiente con sus empleados para llenar los vacíos y resolver dudas que a estos se les presenten referente a la temática y cabe resaltar a que pesar de que los colaboradores son proactivos en la búsqueda de resolver interrogantes y adquirir nuevos conocimientos, la organización no aprovecha esta fortaleza en ellos para formarlos.

Segunda pregunta: ¿Conoce usted las implicaciones del contrato psicológico?

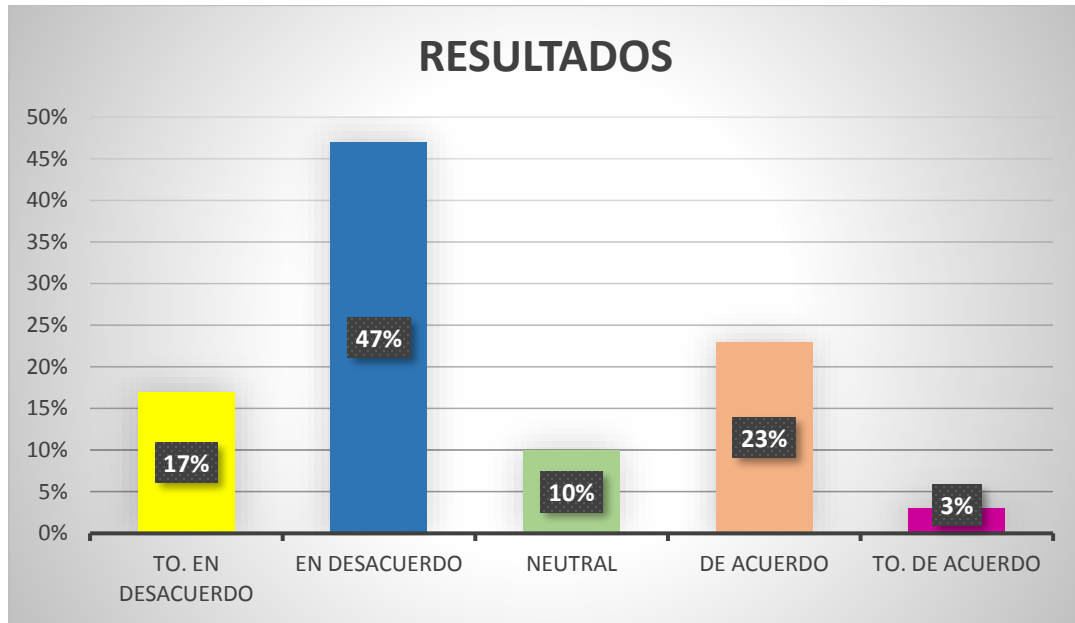


Figura 3 Resultados por opciones de respuesta segunda pregunta
 Fuente: Autor

Con este interrogante se evidenció que solo un 26 % de las personas encuestadas en total, conocen lo que es un contrato psicológico y cuáles son las implicaciones que este tiene en una empresa y en sus empleados; los cuales en su respectivo momento mencionaron que poseen tal conocimiento por conocimientos previos u experiencias laborales anteriores; pues el 64 % restante de los miembros de la compañía desconocen que este tiene implicaciones como: riesgos laborales, crecimiento dentro de la organización, incremento salarial dentro de la organización y dentro del mismo cargo, etc. Esto deja al descubierto que al realizar la contratación laboral la compañía no aborda estos temas con el contratado.

Tercera pregunta: ¿Considera usted que en la organización actualmente se aplica el concepto de contrato psicológico?

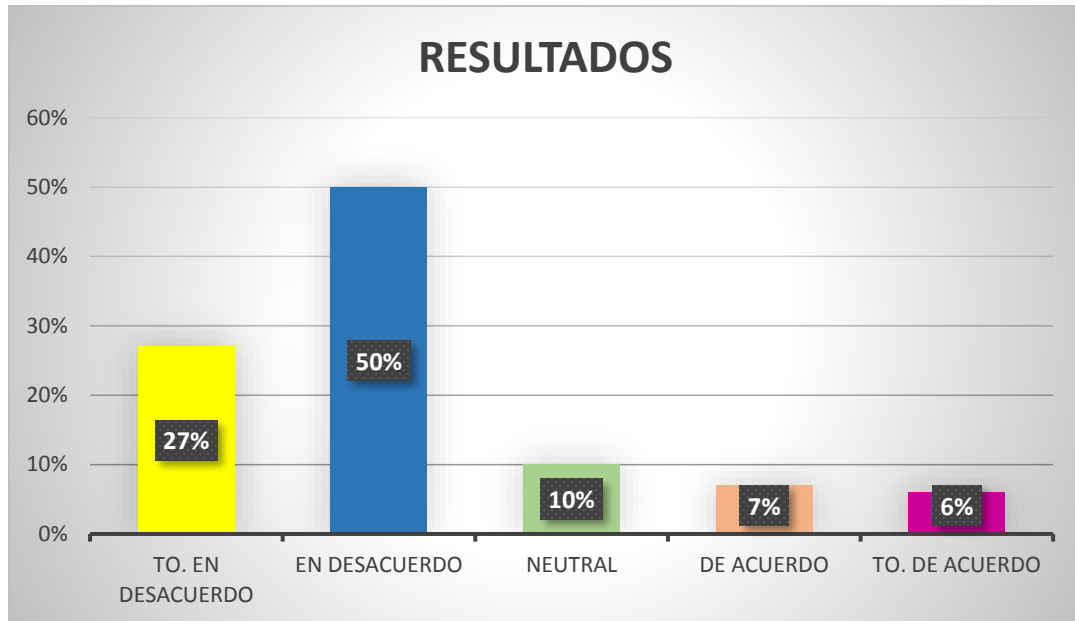


Figura 4 Resultados por opciones de respuesta tercera pregunta
Fuente: Autor

Del total encuestados únicamente el 13 % tiene conocimiento del contrato psicológico o perciben y consideran que la organización aplica el concepto e implicaciones de este dentro de la organización para el bienestar de sus empleados y de la empresa en general. Se observa con esto, que en la compañía no se aplica en su totalidad el concepto de contrato psicológico por el descontento, poco conocimiento y vacíos que presentan la gran mayoría de los empleados referente a este tema

Cuarta pregunta: ¿Considera usted que su desempeño laboral en esta organización corresponde a un 100 %?

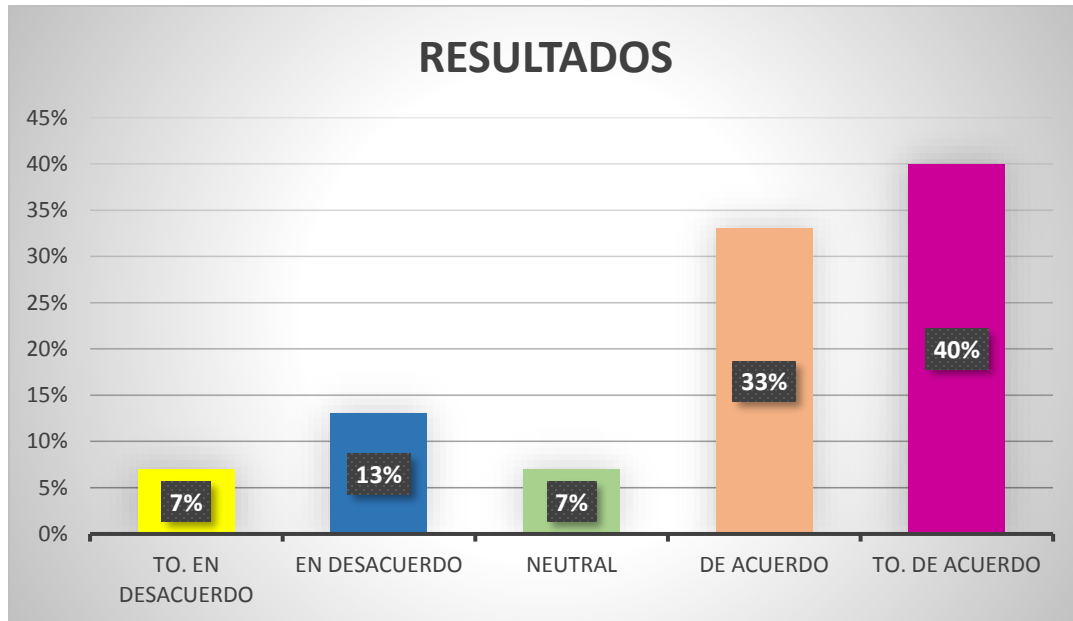


Figura 5 Resultados por opciones de respuesta cuarta pregunta
Fuente: Autor

Para el 73% de los empleados encuestados consideran que su desempeño laboral corresponde a un 100% y que le entregan todo lo que corresponde profesionalmente a la compañía y esto se debe a la antigüedad y sentido de pertenencia que estos colaboradores poseen frente a la organización, mientras un 7 % considera que no entrega un esfuerzo más del correspondido ni menos del obligatorio y el 23% restante es consciente de que no le entrega a la organización todo su esfuerzo, tiempo, ni empeño a las funciones que desempeña dentro de la organización puesto que, aunque su trabajo es un pilar fundamental en su vida, no es el pilar principal y esto se evidencia en las distintas respuestas de los encuestados pues esto depende de la priorización personal de cada individuo.

Quinta pregunta: ¿Cree usted que su desempeño laboral está relacionado con los beneficios que la organización le brinda?

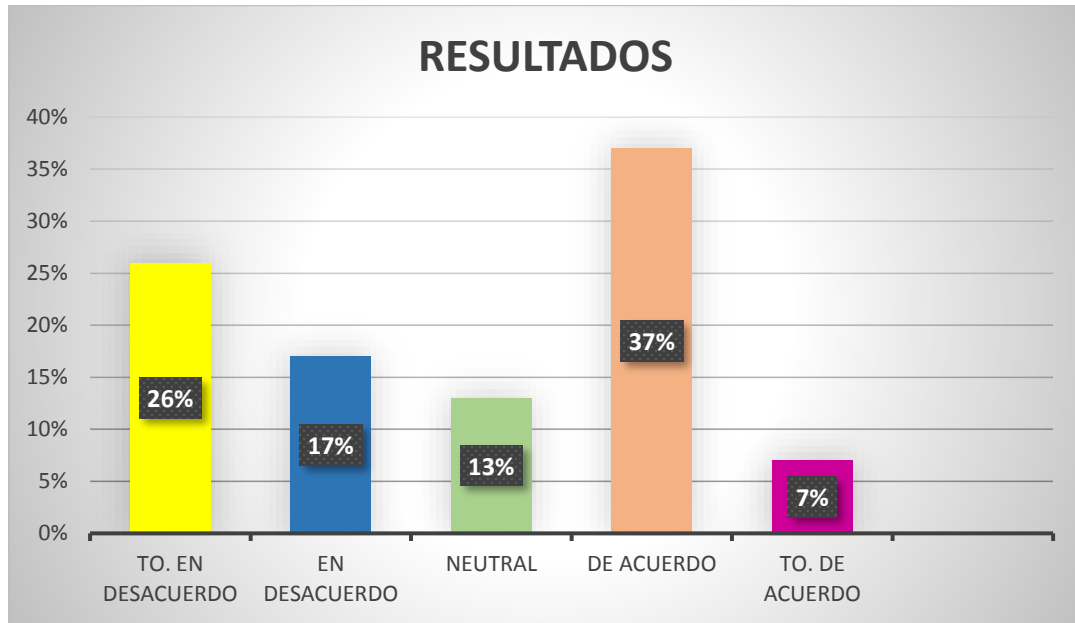


Figura 6 Resultados por opciones de respuesta quinta pregunta
Fuente: Autor

Los análisis del resultado de esta pregunta nos muestran que el 44 % de los empleados considera que su desempeño dentro de la organización está directamente relacionado con los beneficios que esta le brinda como el salario, beneficios de bienestar, flexibilidad horaria y un buen clima laboral; sin embargo, el 56 % restante considera que no está directamente relacionado con esto sino con otros aspectos como, problemas familiares, falta de motivación intrínseca y falta de compromiso laboral. Estas cifras reflejan que los colaboradores tienen fluctuaciones en su desempeño laboral porque antes que solo empleados, también son seres humanos y se ven afectadas sus funciones por problemáticas emocionales, económicas y sociales.

Sexta pregunta: ¿Cree usted que su desempeño laboral es valorado dentro de la organización?

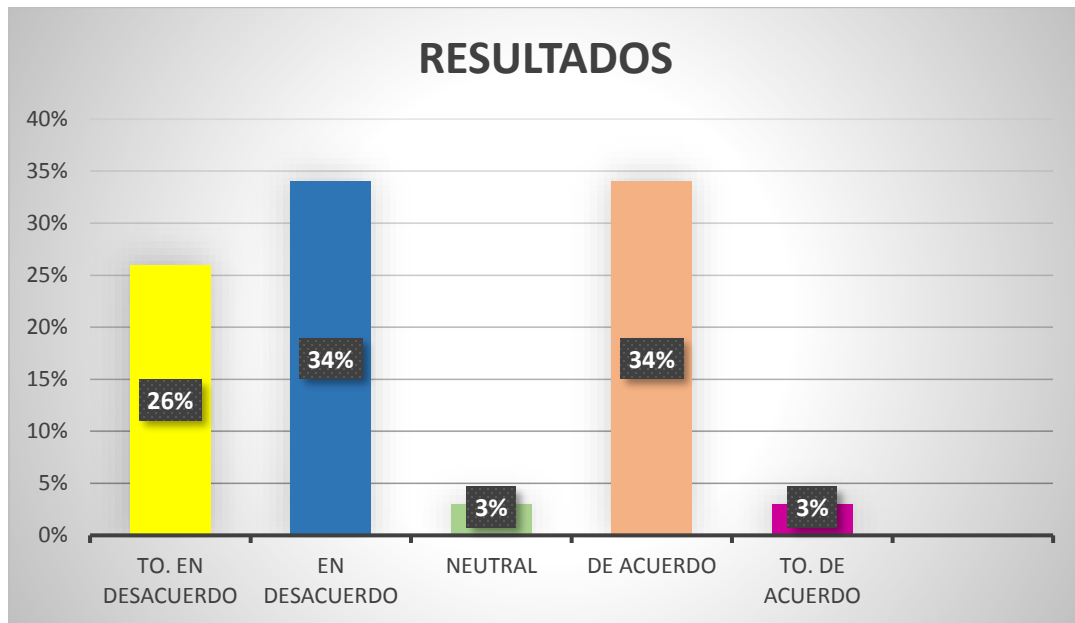


Figura 7 Resultados por opciones de respuesta sexta pregunta
Fuente: Autor

El 63 % siente y percibe que sus esfuerzo, empeño y compromiso en la organización y respecto al desarrollo de sus funciones dentro de la misma no es valorado de ninguna manera por la compañía, ni en dinero, reconocimiento o beneficios, mientras que el 37% restante siente que, si se le es reconocido de alguna forma, aunque le falta mejorar en este aspecto a la organización. Esto evidencia una división laboral dentro de la organización, lo que frena el crecimiento de la entidad pues esto afecta el trabajo en equipo, el compromiso laboral y genera inconformidad dentro de los trabajadores y las áreas de la compañía.

Séptima pregunta: ¿Cree usted que es reciproco por parte de la organización el esfuerzo y dedicación que le entrega a la misma?

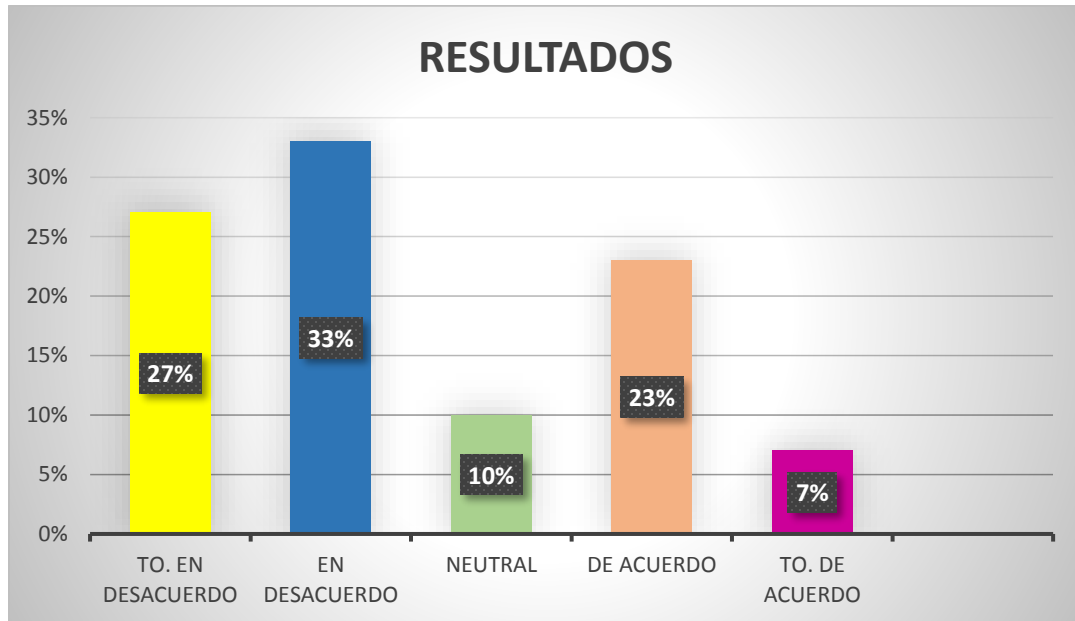


Figura 8 Resultados por opciones de respuesta séptima pregunta
Fuente: Autor

En un 70 % de la población el sentimiento respecto a la empresa es el mismo, que no es reciproco el esfuerzo y dedicación que los colaboradores le brindan a la organización en pro del mejoramiento de los procesos, del crecimiento organizacional y de conseguir la excelencia laboral pues estos perciben que no importa que tanto empeño le dediquen a la compañía pues esta no se los devolverá de ninguna forma; sin embargo, el 30 % restante difiere de este sentir comunitario. Al momento de los beneficios o reconocimiento por el esfuerzo realizado de parte los empleados, la entidad refleja falencias ya que no promueve el crecimiento continuo de sus individuos.

Octava pregunta: ¿Se siente usted a gusto con la labor que desempeña dentro de la organización?

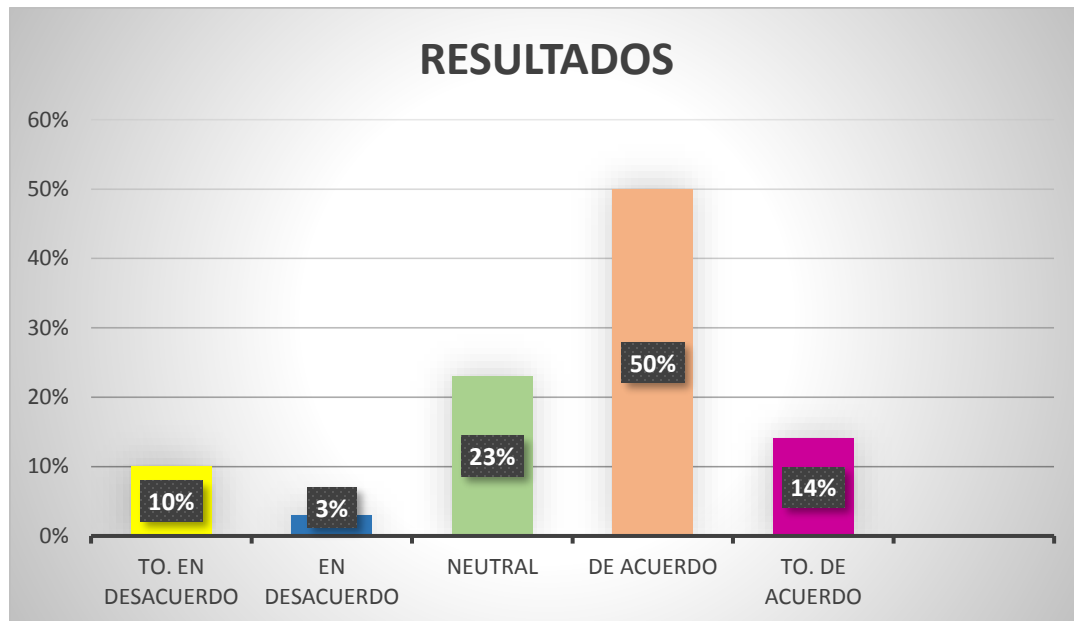


Figura 9 Resultados por opciones de respuesta octava pregunta
Fuente: Autor

Teniendo en cuenta las oportunidades laborales dentro de la organización, el clima laboral y la reciprocidad de la empresa para con sus empleados, el 64 % ellos se sienten conforme con el papel y labor que desempeña; mientras que el otro 36 % siente que a pesar de las condiciones de la compañía podrían dar más de sí mismos para un beneficio personal como lo puede ser: ganar experiencia, adquirir conocimiento y satisfacción personal del deber cumplido en función de sus capacidades, esto demuestra que la minoría de los empleados perciben a la empresa como un puente de crecimiento personal, aunque esta no les ofrezca las oportunidades que ellos esperan de la misma.

Novena pregunta: ¿Crees usted que la organización debería ofrecerle más beneficios de bienestar?

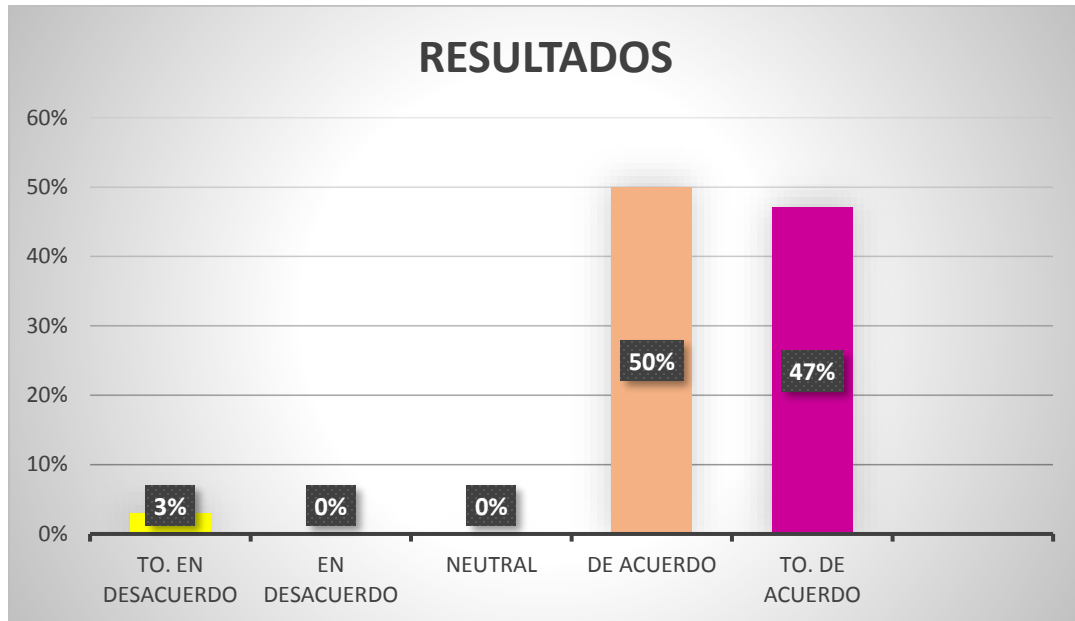


Figura 10 Resultados por opciones de respuesta novena pregunta
Fuente: Autor

Casi en su totalidad más precisamente el 97 % de los colaboradores encuestados coinciden en que la compañía debería ofrecerlas más oportunidades o beneficios como: planes de carrera, oportunidad de ascenso, flexibilidad horaria, apoyo para para acceder a beneficios médicos y bonos de alimentación principalmente en los horarios de almuerzo. Los beneficios que la empresa pueda ofrecer a sus colaboradores avivaría en ellos el sentido de pertenencia, dedicación y motivación laboral para que mejore o se refleje un incremento en la producción, rendimiento y el desempeño laboral de los colaboradores para con la empresa, lo cual, de esta manera le permita a los empleados crecer como individuos y crecer a la organización como tal.

Decima pregunta: ¿Ve usted oportunidades de crecimiento profesional u académico dentro de la organización?

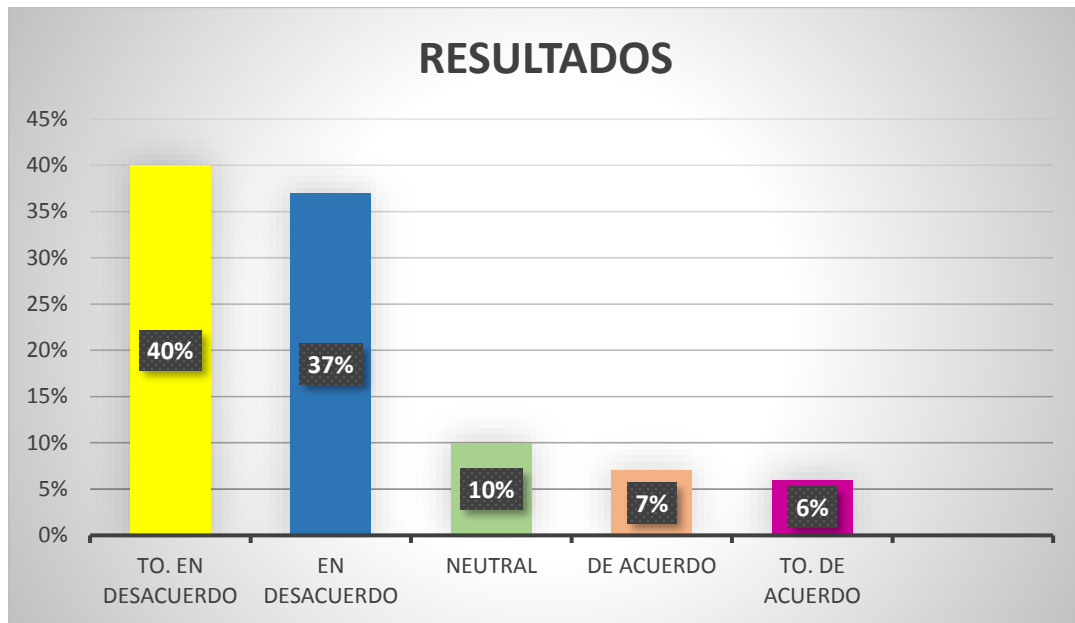


Figura 11 Resultados por opciones de respuesta decima pregunta
Fuente: Autor

Conforme a la variable evaluada con esta pregunta el 87 % de los colaboradores no sienten oportunidades de crecimiento, profesional, laboral u académico pues consideran que dentro de la organización no tienen oportunidades y esta tampoco les brinda los espacios para poder crecer puesto que la compañía se encuentra estancada en su crecimiento como organización lo cual no le permite generar nuevos cargos o fuentes de empleo y esto a su vez genera que no se pueda desarrollar un plan de crecimiento profesional dentro de la misma además en muchos de sus procesos la compañía presenta una falta de organización y/o planificación; por lo tanto en muchas ocasiones los colaboradores manifiestan quejas del tipo: “trabajar más por el mismo sueldo”; aunque el 13 % restante consideran que, aunque dentro de la misma no tienen oportunidad de crecimiento la empresa les ofrece espacios para poder hacerlo

de forma independiente como lo es realizar estudios de pregrado u posgrado si se presenta la constancia de estar cursando los mismos.

Undécima pregunta: ¿Considera usted que es capacitado constantemente dentro de la organización para desempeñar sus labores?

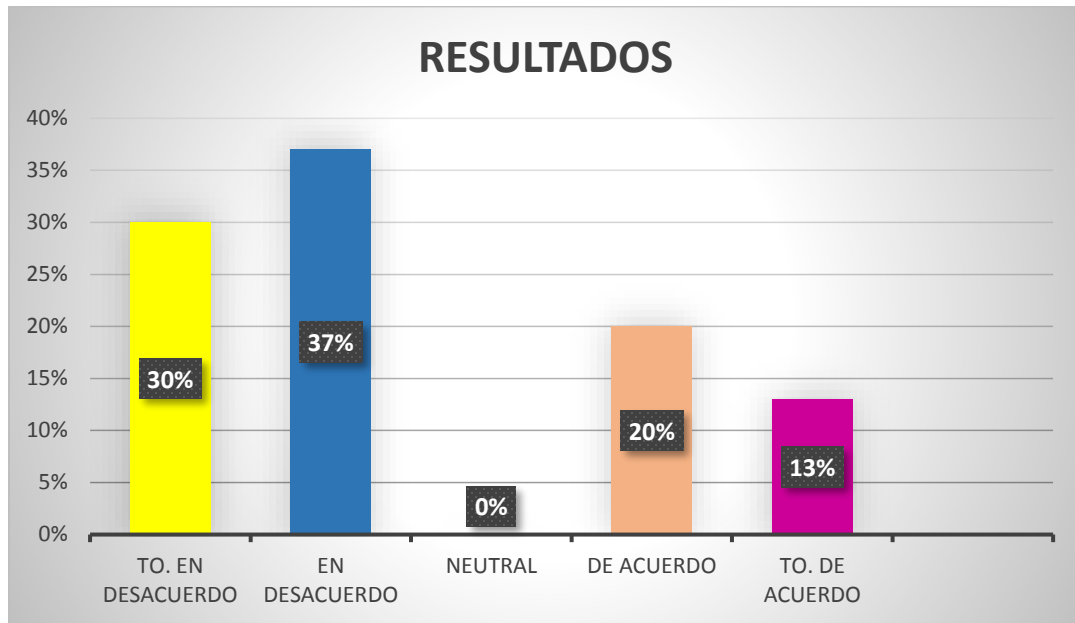


Figura 12 Resultados por opciones de respuesta undécima pregunta
Fuente: Autor

El 67 % de los no se siente capacitado constantemente por parte de la empresa para poder desempeñar sus funciones de acuerdo a las ultimas temáticas, tecnologías o técnicas para estar a la vanguardia en el mercado y alcanzar los objetivos organizacionales, ni cumplir las metas de la compañía. Esto se ve reflejado fuertemente en los procesos de la entidad, pues genera muchas tachaduras y enmendaduras en el producto final y su vez esto origina altos niveles de quejas, reclamos y demandas por parte de los usuarios de la compañía, concibiendo a su vez el estancamiento de la empresa, falta de prestigio u credibilidad por parte de los clientes y perdidas económicas.

Duodécima pregunta: ¿Considera usted que la organización realiza suficientes actividades de integración?

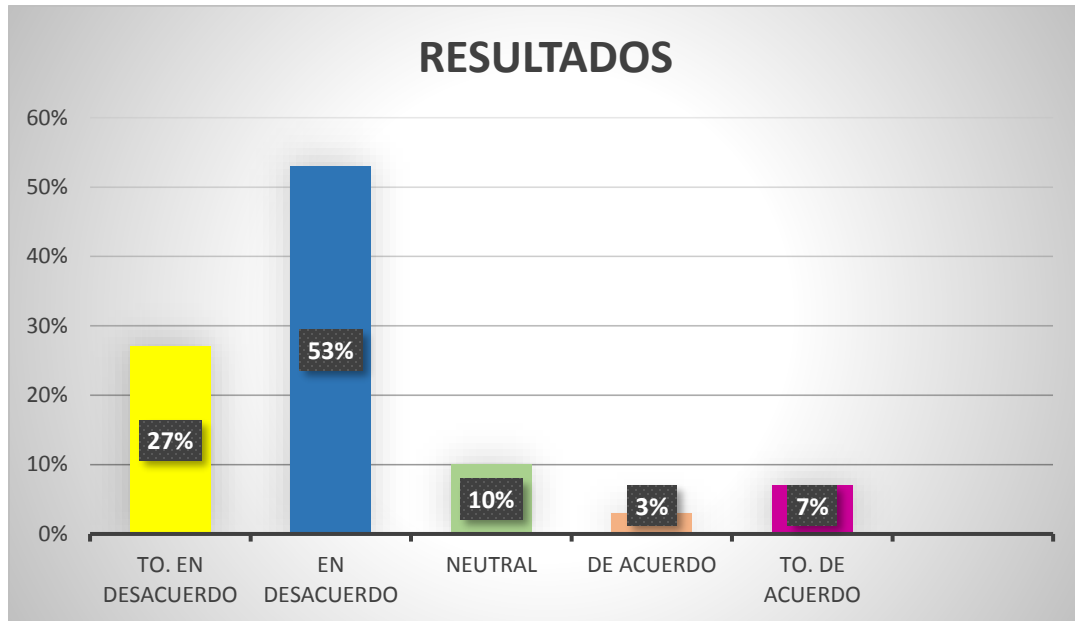


Figura 13 Resultados por opciones de respuesta duodécima pregunta
Fuente: Autor

El 80 % de los colaboradores coinciden en que la organización solo brinda muy pocos espacios laborales de integración con los compañeros a excepción de la cena de fin de año y alguna actividad extra curricular que se presente por órdenes de la oficina central en la capital del país y también coinciden en que sería oportuno tener más espacios de compartir con los compañeros y jefes donde se fortalezcan las relaciones interpersonales pues en muchos casos existen colaboradores que no se conocen entre sí por su nombre e incluso desconocen en que área se desempeña el otro o que cargo tiene dentro de la organización.

Decimotercera pregunta: ¿Se siente usted satisfecho con su salario?

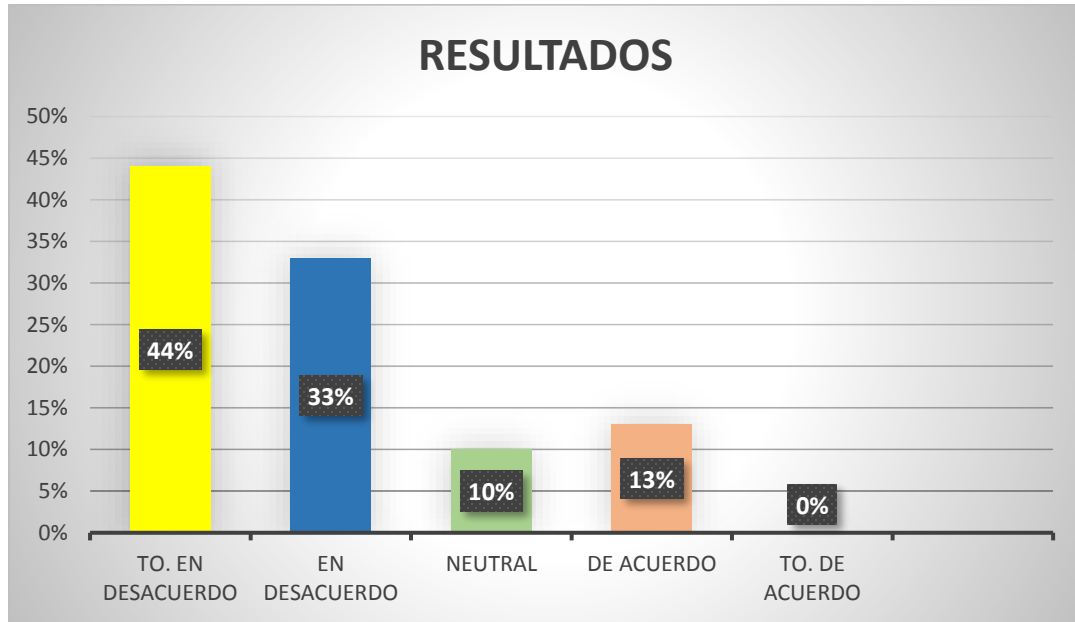


Figura 14 Resultados por opciones de respuesta decimotercera pregunta
Fuente: Autor

Se encontró que el 87 % de los colaboradores se encuentra insatisfecho con su remuneración salarial por diferentes aspectos como lo es: no es suficiente para tener un estilo de vida estable y tranquilo o no corresponde a sus perfiles profesionales como lo son casos en los que profesionales en enfermería se encuentran desempeñando cargos como mensajero, Licenciados en preescolar desempeñándose como digitadores o archivadores y así muchos más casos. Esta insatisfacción salarial se ve originada en que muchos cargos de la compañía son personas asignadas a esos puestos de trabajo por el pago de favores políticos y a pesar de ser una entidad del estado los salarios no son justos.

Decimocuarta pregunta: ¿Considera usted que su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?

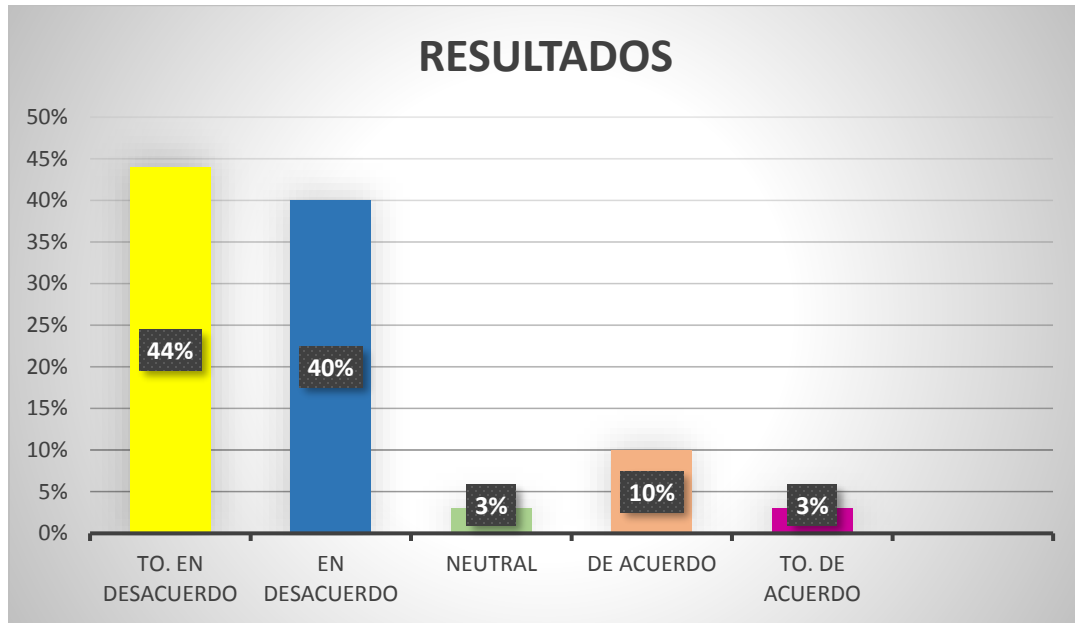


Figura 15 Resultados por opciones de respuesta decimocuarta pregunta
Fuente: Autor

Al igual que en el cuestionamiento anterior el 84 % de los empleados no sienten una estabilidad económica con su puesto de trabajo pues manifiestan que al ser una compañía del estado que realiza en su gran mayoría contrataciones por medio de una bolsa de empleo se ve alta rotación de personal conforme a las influencias y movimientos políticos de la región y el país, además de que sus contratos son por obra o labor generalmente por 1 año y con la incertidumbre de no ser renovado al año siguiente por los movimientos políticos mencionados mientras que el 13 % restante difiere de este pensamiento por ser empleados contratados directamente por el estado.

Decimoquinta pregunta: ¿Considera usted que su sueldo corresponde de manera idónea con las funciones que desempeña en su cargo dentro de la organización?

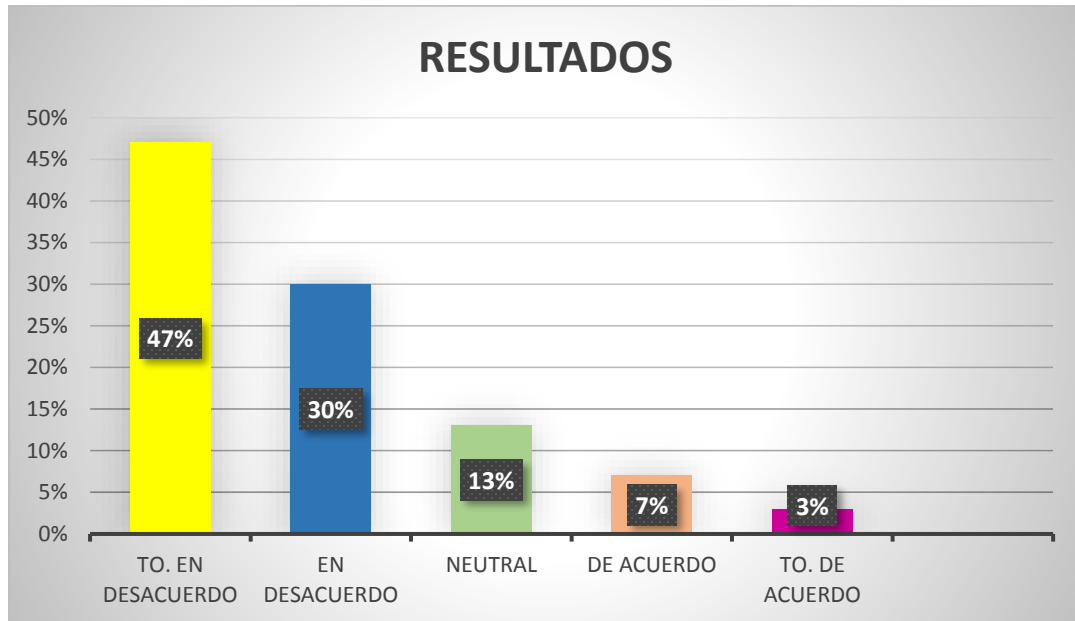


Figura 16 Resultados por opciones de respuesta decimoquinta pregunta
Fuente: Autor

Conforme a las funciones, responsabilidades y tareas que desempeñan y tienen a su cargo los colaboradores el 90% de los mismos no está conforme con la remuneración salarial que les ofrece la empresa pues sienten que este no compensa o no es acorde a la responsabilidad que tienen a su cargo y en distintas ocasiones cuando un colaborador termina sus funciones del día en su área de trabajo, antes de la hora de salida se le pide a este que colaborador que sea de apoyo en otra área de la empresa y este patrón de comportamiento por parte de la compañía los empleados lo perciben como abuso ya que no es tenido en cuenta la hora de un incremento salarial además de que sus funciones en diferentes casos tampoco corresponde a sus hojas de vida.

Decimosexta pregunta: ¿Crees usted que si se le presentara una mejor oportunidad laboral fuera de la organización la aceptaría?

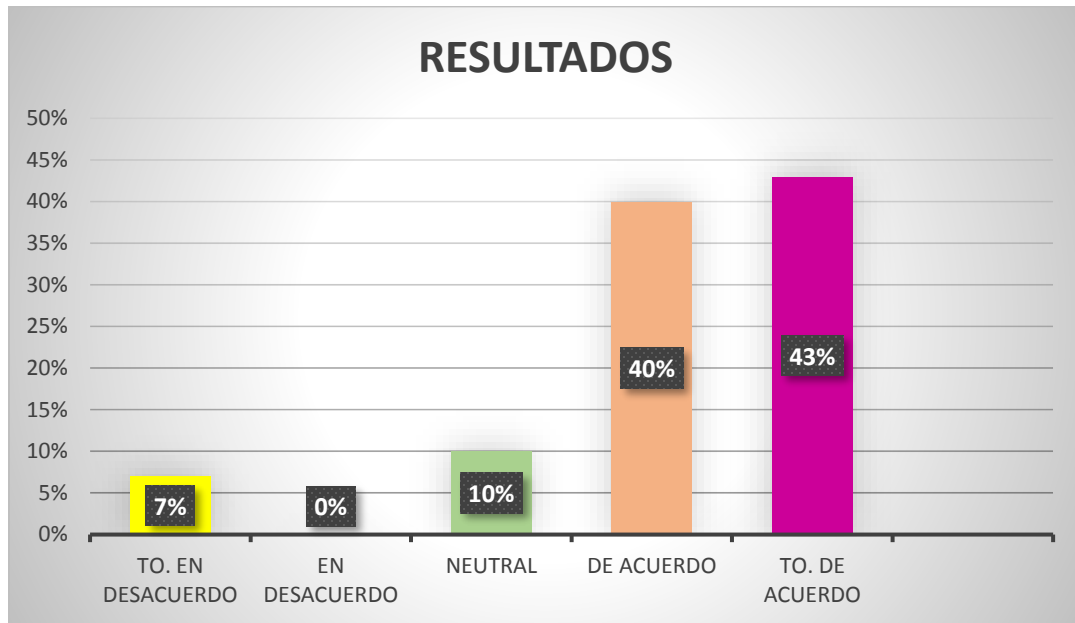


Figura 17 Resultados por opciones de respuesta decimosexta pregunta
Fuente: Autor

Se encuentra por encima del 80 % los colaboradores que afirman que al tener una mejor oportunidad fuera de la compañía si la tomarían puesto que estos perciben a la organización como algo pasajero en sus vidas, la cual les brinda la experiencia laboral que otras entidades les exigen para poder aplicar al trabajo de sus sueños o al que realmente necesitan para el estilo de vida que desean y el 20 % restante consideran que no lo harían porque se encuentra a gusto con la entidad por los años laborados en la misma o por el tipo de contratación que tienen con esta.

Diseño de la estrategia

De acuerdo con los resultados arrojados por el instrumento de medición y el análisis de resultados expuesto, se plantea la siguiente estrategia para la mejora de distintos procesos y áreas de la organización:

Como primera medida se debe crear un plan de inducción en la compañía para ampliar el conocimiento del contratado psicológico y sus implicaciones tanto en las colaboradores antiguos y nuevos puesto que aunque no estén plasmadas en un papel son amplios los aspectos que este aborda y son de obligatorio cumplimiento para cualquier empresa, además que esto les permitiría realizar una mejor aplicación de las mismas dimensiones que este abarca y permitirá mejorar distintos procesos de la organización como por ejemplo el proceso de producción; disminuyendo a su vez, las fallas en el producto final, la quejas de los clientes y las demandas de algunos usuarios y exempleados.

En segunda medida se tiene la necesidad de la creación de un presupuesto que vaya dirigido exclusivamente a un plan de capacitaciones continua de todos los empleados, tanto administrativos como operarios que le permita a la compañía mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, mejorar sus habilidades e incrementar sus conocimientos y de esta forma realizar mejor sus funciones; contar con un equipo de trabajo más comprometido con la organización, con sus procesos y su crecimiento.

Como tercera y última medida, pero no menos importante, la mejora de los beneficios de bienestar que actualmente le ofrece esta a los colaboradores como puede ser el apoyo en bonos de estudio en la matrícula de aquellos que tienen hijos a través de alianzas estratégicas con instituciones educativas; al ser una empresa estatal generar alianzas estratégicas con programas del estado para ayudar a los empleados a adquirir su casa propia, también al encontrarse bastante

alejada la planta de trabajo de la compañía, subsidiar u apoyar a los colaboradores con los almuerzos pues estos solo cuentan actualmente con 1 hora para esta actividad y no resulta eficiente el cumplimiento de este tiempo generando retrasos en la hora de ingreso después del almuerzo; también por encontrarse lejos, crear una ruta con horario establecido para recoger y llevar a los empleados hasta lo más cercano a casa posible; esto permitiría en ellos mejores niveles de motivación para cumplir con su trabajo y sentido de compromiso y pertenencia con la organización generando una retención del talento humano.

Capacitación

Plan de inducción: Realizar la respectiva explicación de los deberes, tareas, funciones, obligaciones, responsabilidades, derechos y beneficios que tiene cada empleado al ingresar a la compañía en cada uno de los cargos que la conforman.

Capacitación - Trabajo en equipo: Organizar una capacitación o una serie de capacitaciones teórico-prácticas donde se potencie el trabajo en equipo en los diferentes niveles organizacionales con el objetivo de mejorar las relaciones laborales e interpersonales y los distintos procesos de la empresa.

Capacitación – Gestión de procesos y mejora continua: Efectuar una capacitación donde se fortalezcan los procesos operacionales y de tecnológicos para mejorar las habilidades de los colaboradores y así tener procesos más eficientes y eficaces.

Bienestar Laboral

Subsidio de educación: Generar en la compañía alianzas estratégicas con instituciones educativas para los hijos de los colaboradores ya que al ser una empresa estatal puede generar alianzas con colegios e instituciones de educación superior con becas para los hijos de los empleados u descuentos en matrículas y mensualidades.

Subsidio de vivienda: Realizar un plan de adquisición de vivienda propia para los trabajadores de la compañía con planes del estado, bancos u empresas de bienes raíces para que los trabajadores a través de diferentes opciones de pago puedan adquirir su casa propia generando de esta manera, una mejor motivación en ellos y mejores niveles de estabilidad emocional y económica.

Subsidio de almuerzo: Formar un plan de subsidio de almuerzo con los trabajadores donde puedan adquirir su almuerzo en una cafetería con descuentos u gratis a la hora de su descanso a medio día mejorando así las relaciones entre los subordinados, aumentando la motivación y disminuyendo los retrasos a la hora del ingreso después de la hora de almuerzo.

Conclusiones

Dado el desarrollo de los objetivos, habiendo realizado un arduo trabajo de investigación, trabajo de campo, observación y tabulación de resultados se puede concluir que:

La relación entre el contrato psicológico y el desempeño laboral es estrecha y de la cual se despliegan muchos más factores, como la motivación, la economía, las relaciones personales dentro de la organización, el cumplimiento de los objetivos, el cumplimiento de las metas, la percepción que se tiene de la compañía, la lealtad de los colaboradores, la retención del talento humano y muchas más aristas las cuales si son administradas de la manera correcta son necesarias para un mejor desempeño de los colaboradores y desarrollo en general de la compañía pues de alguna u otra forma son conceptos y aspectos de transversales en las empresas.

Sin embargo, también se pudo observar y deducir como estos dos conceptos al no ser debidamente gestionados en una organización, afectan directamente a los empleados en aspectos tanto laborales como en la economía y personales como la motivación afectado a grandes y pequeñas escalas el crecimiento personal de cada miembro de la organización y el eficiente funcionamiento y desarrollo de una organización.

Las organizaciones se han ido desarrollado en las últimas décadas a grandes pasos debido a la globalización, la tecnología y el constante cambio de las necesidades que se originan a nivel mundial, es por esto mismo, que cada compañía actualmente se está enfocando más en su talento humano y en el desarrollo de este, pues la clave que les permitirá adaptarse mejor a las exigencias del mundo contemporáneo es enfocarse en los colaboradores que hacen que la empresa subsista y crezca cada vez mes, por esto mismo se hace necesario que se invierta, en tiempo dinero y esfuerzo en aspectos como el contrato psicológico y el desempeño laboral para obtener cada vez más colaboradores y organizaciones eficientes, optimas y exitosas.

Recomendaciones

Gracias al trabajo de investigación desempeñado en la compañía se logró reconocer la importancia y relación entre el contrato psicológico y el desempeño laboral por lo cual se le sugiere a la organización para facilitar la mejores de sus procesos entorno a esta temática; desarrollar y poner en práctica el desarrollo de la estrategia planteado anteriormente generando mejores niveles de vida y mejores niveles empresariales.

Es relevante enfocarse en este campo de investigación laboral y psicológico demostrando como el ambiente inmediato y las situaciones u conceptos no manejados adecuadamente desencadenan dificultades para las organizaciones generando a su vez mayor inversión en la resolución de estas dificultades, es importante para futuras investigaciones desarrollarlas con muestras más grandes para tener una identificación significativa de las dinámicas variables.

Es importante también que a la hora de llevar a cabo nuevas investigaciones se puedan ligar otras compañías que ofrezcan estos mismos servicios con fines comparativos de las estrategias internas de cada una y mejores estudios de las variables en cuestión.

Referencias

- Böhrt, R., Solares, L., & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional en la edad y y la antigüedad. *Ajayu*, 12(1), 33-46. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n1/v12n1a03.pdf>
- Cardozo, M. S. (2016). (Universidad de Manizales, Ed.) Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2761/CONTENIDO%20Y%20ESTADO%20DEL%20CONTRATO%20PSICOLOGICO%20DE%20LOS%20FUNCIONARIOS%20DE%20LA%20GOBERNACION%20DE%20CALDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código Sustantivo del Trabajo. (1990). Colombia.
- Díez, G. R. (Julio de 2015). (U. d. León, Ed.) Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4580/71471198D_GADE_julio15.pdf?sequence=1
- Levinson, H., Price, C., Mandl, H., Munden, K., & Solley, C. (1962). *Men, management, and mental health* (3 ed.). Cambridge: Harvard University Press.
- Máynez, G. A. (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. *Estudios Gerenciales*(33), pp 124-131. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/.../pdf_1/
- Moyano, Á. A. (noviembre de 2014). (U. d. Rosario, Ed.) Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf>

- Pallarès, S., & Selva, C. (2016). La gestión del contrato psicológico en una empresa multinacional de alimentos española. *Psicoperspectivas*, 15(2), pp. 40-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1710/171046557005.pdf>
- Parra, S. D. (2018). (D. d. Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Ed.) Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/9892/1/ParraDaniela_2018_ContratoPsicologicoHerramienta.pdf
- Ramos, C. A. (junio de 2012). (U. A. León, Ed.) Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3158/1/1080227414.pdf>
- Reyes, C. Y. (2007). (a. d. Cartagena., Ed.) Obtenido de repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/897/cpe.pdf
- Saldarriaga, R. L. (diciembre de 2013). El contrato sicologico en las organizaciones, un fenómeno real. (U. C. Amigo, Ed.) *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiesis» N° 26 Diciembre de 2013*,. Obtenido de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/1018/906>
- Tena, G. T. (15 de octubre de 2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador,. *Acciones e Investigaciones Sociales*, pp. 85-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/284117.pdf>
- Torres, O. C. (5 de junio de 2014). *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle, Vol. 30 N° 51*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a09.pdf>

Anexos

Anexo 1. Encuesta de variables sobre el contrato psicológico

Fecha:

Edad: Genero: (F) (M)

Marque con una “X” el cuadro que refleje mejor su respuesta de acuerdo a la pregunta que se encuentra en la misma columna. No existen respuestas correctas o incorrectas solo responda de acuerdo con la casilla con la que más se identifique; no deje ninguna pregunta sin responder.

Preguntas	Opciones de respuesta	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Conoce usted lo que es el contrato psicológico?					
2	¿Conoce usted las implicaciones del contrato psicológico?					
3	¿Considera usted que en la organización actualmente se aplica el concepto de contrato psicológico?					
4	¿Considera usted que su desempeño laboral en esta organización corresponde a un 100 %?					
5	¿Cree usted que su desempeño laboral está relacionado con los beneficios que la organización le brinda?					
6	¿Cree usted que su desempeño laboral es valorado dentro de la organización?					
7	¿Cree usted que es reciproco por parte de la organización el esfuerzo y dedicación que le entrega a la misma?					
8	¿Se siente usted a gusto con la laboral que desempeña dentro de la organización?					

9	¿Crees usted que la organización debería ofrecerle más beneficios de bienestar?					
10	¿Ve usted oportunidades de crecimiento profesional u académico dentro de la organización?					
11	¿Considera usted que es capacitado constantemente dentro de la organización para desempeñar sus labores?					
12	¿Considera usted que la organización realiza suficientes actividades de integración?					
13	¿Se siente usted satisfecho con su salario?					
14	¿Considera que usted su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?					
15	¿Considera usted que su sueldo corresponde de manera idónea con las funciones que desempeña en su cargo dentro de la organización?					
16	¿Crees usted que si se le presentara una mejor oportunidad laboral fuera de la organización la aceptaría?					