



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(INDUSTRIÓLOGO)

Estudio Comparativo Del Contrato Psicológico En Empleados Temporales Y Permanentes

Carla Alexandra De Sousa Loreto

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de _____ de _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
RELACIONES INDUSTRIALES

ESTUDIO COMPARATIVO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS TEMPORALES Y PERMANENTES

Tesista: Carla De Sousa

Tutor: Loreta Moccia. A

Caracas, 11 de Noviembre de 2005

DEDICATORIA

En primer lugar a mis padres por estar conmigo, en todo momento dándome su palabras de aliento y comprensión, que me ayudaron a seguir y obtener esta meta.

A mis hermanos por ser como son, y estar siempre allí, los quiero.

A mi viejis, por ser incondicional y estar conmigo en todo momento, simplemente eres súper especial, mil gracias. TAM

A Istvan, Daniela, Maricarmen, por escucharme y brindarme su apoyo en los momentos en los que más lo necesitaba, mil gracias!!!!

Carla De Sousa.

AGRADECIMIENTO

A Loreta Moccia, por su paciencia, dedicación y apoyo en el logro de esta investigación. Muchísimas Gracias.

A mis amigos, ustedes saben quienes son, simplemente gracias.

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice General	v
Índice de tablas y figuras	vii
Resumen	viii
Introducción.....	9
Capítulo I: Planteamiento del Problema	11
Objetivos.....	20
Capítulo II: Marco Teórico	22
1. Contrato Psicológico.....	22
1.1. Definición y Características.....	22
1.2. Formación del Contrato Psicológico	26
1.3. Tipos de Contratos Psicológicos.....	29
1.4. Impacto del Contrato Psicológico sobre el comportamiento en la organización	36
2. Relación laboral.....	37
2.1. Concepto.....	37
2.2. Tradición y los cambios hacia finales de siglo.....	38
2.3. Nuevas formas de relación de empleo.....	39
2.4. Empresas de trabajo temporal y el trabajo no estándar.....	42
2.5. Ventajas y Desventajas del empleo temporal para los empleados y empleadores.....	46
3. Trabajadores temporales y su contrato psicológico.....	47
Marco Referencial	51
Capítulo III: Marco Metodológico	52
1. Tipo de Investigación.....	52
2. Estrategia de Investigación.....	52

3. Diseño de la Investigación.....	52
4. Definición Conceptual y Operacional de las variables.....	53
5. Unidad de Análisis.....	56
6. Población y Muestra.....	56
7. Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	57
8. Procedimiento de recolección de datos.....	60
9. Técnica de Análisis de los Datos.....	61
Capítulo IV: Análisis de Resultados.....	62
1. Análisis del perfil demográfico.....	62
2. Trabajadores temporales: Contrato de Preferencia.....	66
3. Tipo de contrato psicológico predominante en empleados temporales.....	66
4. Tipo de contrato psicológico predominante en empleados permanentes.....	71
5. Comparación de los contratos que prevalecen en empleados permanentes y empleados temporales.....	74
Capítulo V: Discusión de Resultados.....	79
Capítulo VI: Conclusiones.....	84
Recomendaciones.....	86
Bibliografía.....	87
Anexos.....	91

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figuras	Titulo	Página
T1	Evolución del contrato psicológico.	30
T2	Resultados de Investigaciones sobre contrato psicológico y trabajadores temporales.	50
T3	Distribución de la muestra por empresas.	57
T4	Género.	63
T5	Edad e los empleados encuestados.	63
T6	Estado civil.	64
T7	Nivel de Instrucción académica.	64
T8	Antigüedad en la empresa.	65
T9	Antigüedad del trabajador temporal en la empresa cliente.	65
T10	Razón por la cual decidió ser trabajador temporal.	66
T11	Aceptaría un empleo permanente.	66
T12	Tipo de contrato psicológico según obligaciones del empleador.(Temporal)	67
T13	Tipo de contrato psicológico según obligaciones del trabajador. (Temporal)	68
T14	Obligaciones del empleador vs obligaciones del trabajador.	69
T15	Tipo de contrato predominante según obligaciones del cliente (temporales).	69
T16	Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador hacia el cliente (Temporales).	70
T17	Obligaciones del cliente vs obligaciones del trabajador (Temporales)	71
T18	Tipo de contrato predominante según obligaciones del empleador (Permanentes).	72
T19	Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador (Permanentes).	73
T20	Obligaciones del empleador vs. Obligaciones del trabajador (Permanentes).	74
T21	Tipo de contrato: obligaciones del empleador permanentes vs temporales.	75
T22	Tipo de contrato: obligaciones del trabajador permanentes vs temporales.	76
T23	Temporales: obligaciones del Empleador vs Cliente.	77
T24	Temporales: obligaciones del trabajador hacia empleador vs cliente.	78
F1	Relación Triangular dada en las relaciones temporales.	17
F2	Evolución del contrato psicológico según Mac Neil.	32
F3	Tipos de contratos psicológicos	34

RESUMEN

El presente estudio surge de la inquietud del investigador por conocer sobre el elemento implícito de la relación laboral conocido como contrato psicológico; creencia de los individuos acerca de lo que el empleador debe darle y lo que él como empleado debe darle al empleador, esta creencia está delimitada por la organización. Tuvo como objetivo principal determinar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas durante el segundo semestre de 2005. El tipo de investigación que se utilizó en este trabajo fue “descriptivo” y la estrategia de investigación fue la denominada “de campo”. El diseño de investigación aplicado fue el “no experimental - transeccional”, ya que los datos se tomaron de la realidad y se realizaron en un sólo momento del tiempo.

La población de la presente investigación estuvo constituida por los empleados permanentes de tres empresas que desempeñan sus actividades laborales en el área Metropolitana de Caracas y por los empleados temporales, contratados por una ETT, de las mismas empresas, asignados al mismo departamento que los empleados permanentes; la muestra fue escogida intencionalmente a través de la técnica de muestreo intencional que dio un total de 107 sujetos, distribuidos en las tres empresas.

Se encontró que los trabajadores temporales, no se encuentran en su contrato de preferencia, además que no existen diferencias significativas, no prevalece ningún tipo de contrato psicológico, en los trabajadores temporales en cuanto las obligaciones del empleador; en el caso de las obligaciones del trabajador el contrato psicológico que prevalece es el balanceado, y se encontró que el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes del estudio, en cuanto las obligaciones del empleador es el relacional, enmarcado en obligaciones de empleo a largo plazo; por otra parte, el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes según obligaciones del empleado es el balanceado.

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, el tema de **contrato psicológico**, es relativamente nuevo; sin embargo, es un tema que cobra cada día más relevancia, dada la importancia que tienen las buenas relaciones entre empleado y empleador dentro de la organización; siempre se está en la búsqueda de mejores condiciones laborales y en procura de mejores oportunidades para ambas partes.

Al comienzo de una relación de trabajo se da entre empleado y empleador un acuerdo implícito, mejor conocido como “contrato psicológico”; esto aplica tanto para los trabajadores permanentes como para los temporales contratados por agencias de empleo temporal, la característica de este último tipo de trabajador es que experimenta confusiones en su contrato de trabajo porque existe una relación triangular en su relación laboral.

El contrato psicológico es definido “como la creencia de los individuos acerca de lo que el empleador debe ofrecerle al empleado y lo que el empleador considera que el empleado debe darle” (Rousseau, 2000). Esta creencia está limitada por la organización, el contrato psicológico no es un documento legal sino un conjunto de expectativas mutuas, sobre el como debe ser la relación de trabajo entre empleado y empleador.

Por esto se considera importante que el empleado y el empleador sientan, que se está cumpliendo con las obligaciones adquiridas según lo esperado, para que de esta manera haya una contribución significativa hacia la organización por parte del trabajador y hacia el empleado por parte de la empresa.

En tal sentido, esta investigación tuvo como propósito, identificar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas durante el segundo semestre de 2005.

El contenido de este trabajo se ha estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I** se contextualiza y delimita el problema de investigación, los objetivos (generales y específicos) y las interrogantes que orientaron el estudio.

El **Capítulo II** recopila el producto de la revisión bibliográfica y documental que se utilizó durante el proceso de investigación. Aquí se analizan y sistematizan aspectos conceptuales y teóricos sobre concepto, tipo, evolución, importancia, formación del contrato psicológico, de la relación laboral el concepto, tradición y cambios hacia finales del siglo XX, nuevas formas de relación de empleo, ventajas y desventajas del trabajo temporal, entre otros. De igual forma se presenta un marco referencial, el cual detalla una breve historia de las tres empresas donde se llevo a cabo el estudio.

En el **Capítulo III** se plantea el marco metodológico utilizado para la realización de esta investigación. En éste se señala el tipo y diseño de investigación utilizado y se explican los métodos, técnicas, instrumento (adaptación del Psychological Contract Inventory) y procedimientos empleados para la recolección y procesamiento de la información, validez y confiabilidad. Se incluye también la definición conceptual y operacional de las variables que componen el estudio, las dimensiones de las mismas, sus indicadores e ítems, así como la población, muestra y los métodos empleados para la conformación de la misma.

En el **Capítulo V** se analizan los resultados obtenidos en el estudio a la luz de los objetivos planteados.

En el **Capítulo IV** se discuten los datos obtenidos con base en los objetivos y se sustentan con la bibliografía consultada.

En el **Capítulo VI** se muestran las conclusiones, recomendaciones generadas del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones han tenido que enfrentar diferentes procesos de cambio, que se han podido llevar a cabo gracias a los individuos que en ellas laboran, en consecuencia, el personal es un elemento estratégico dentro de la empresa, y por lo tanto, debe ser atendido y valorado en las organizaciones.

Al comienzo de una relación laboral, se da entre empleado y empleador un conjunto de expectativas implícitas donde está presente el elemento de reciprocidad, conocido como contrato psicológico; este término fue introducido al comienzo de los años sesenta por Argyris, Levison en 1962 y por Schein en 1965.(Tena, 2002)

En la actualidad, este contrato es definido por Rousseau (2000) como la creencia de los individuos acerca de lo que el empleador debe darle y lo que él como empleado debe darle al empleador, esta creencia está delimitada por la organización. Para la misma autora, el contrato psicológico es un término concerniente a los acuerdos de intercambio entre los individuos y la organización.

Según Mc Donald y Makin (2000) Rousseau ha ido más allá en su definición cuando argumenta que el contrato psicológico involucra algo más fuerte que sólo “expectativas”; lo que está comprendido son “promesas y obligaciones recíprocas” que no están incluidas dentro de un contrato formal de trabajo. Aunque se perciba que la organización está haciendo estas promesas, las obligaciones recíprocas son, de acuerdo con Rousseau, definidas para el individuo y no necesariamente para la organización; son, por tanto, altamente subjetivas.

El individuo interpreta las diferentes acciones de la organización e infiere su contrato psicológico con base a estas acciones; los empleados entran en una relación de trabajo con el entendimiento de que su empleador tiene ciertas obligaciones para con ellos, y viceversa, creando una atmósfera de reciprocidad (Mc Donald y Makin, 2000); dicho contrato es, por tanto, altamente informal, no escrito y se desarrolla a medida que el individuo interactúa con la organización.

El contrato psicológico, cambia con el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización (Schein, 1985). En la medida en que las necesidades y las fuerzas externas cambien, cambiarán también las expectativas, convirtiendo el contrato psicológico en un contrato dinámico que debe negociarse constantemente.

Para estudiar los contratos psicológicos dentro de una organización, y saber cuales son las obligaciones que tienen los empleados y la organización entre sí, ayuda el poder establecer las categorías de contratos psicológicos que surgen en la relación laboral; para Rousseau (2000), los contratos psicológicos se conceptualizan en un continuo relacional-transaccional.

Se pueden diferenciar ambos contratos por lo siguiente: el contrato psicológico “relacional” se basa en una relación de compromiso a largo plazo, basada en un alto grado de confianza y lealtad, enmarcado en un sistema paternalista, donde la organización se encarga por completo del individuo y los empleados sienten tener derecho a su cargo, siempre y cuando tengan un buen desempeño, este derecho se expande más allá del cargo e incluye beneficios y desarrollo de carrera. Por el contrario, la otra modalidad de contrato psicológico, denominada relación de trabajo “transaccional”, se fundamenta en una relación a corto plazo, intercambio de beneficios y servicios; el valor de dicho contrato está en la utilidad de los intercambios y no en la relación como tal. (Rousseau. 2000)

La importancia del contrato psicológico para las relaciones laborales es que influye en el comportamiento de las partes, y a pesar de que no se refleje por escrito, determina la conducta en las organizaciones; el contrato psicológico es un acuerdo o expectativa que todas las personas establecen en base a las relaciones que tienen con los demás y consigo mismas.

Cada individuo personifica sus propios contratos, los cuales regulan las relaciones interpersonales, así como también las relaciones que la persona mantiene consigo misma. La falta de acuerdos explícitos y claros usualmente genera dificultades en las relaciones interpersonales, debido a que las personas no siempre dicen abiertamente lo que quieren o necesitan. Por lo que se podría afirmar que incumplimientos evidentes del contrato psicológico, traerían como consecuencia descontento laboral, dando lugar a las huelgas, la deserción, entre otros conflictos. (Arana, 2003)

Las organizaciones implantan sus estrategias a través de la utilización de diferentes prácticas de recursos humanos, las cuales determinan la manera como los empleados interpretan sus relaciones de empleo y con esto su contrato psicológico; influyendo en la motivación, innovación y el servicio que se ofrece al cliente. Las prácticas de recursos humanos conforman el comportamiento diario de los miembros, y son también el mecanismo principal a través del cual los empleados comprenden los términos de su empleo, dando lugar a la aparición de lo que se ha denominado “contrato psicológico” (Martín y Robles, 2000)

El contrato psicológico es un elemento muy subjetivo de la relación laboral, éste influye en las creencias y el comportamiento de los empleados en sus lugares de trabajo, desde la etapa de reclutamiento hasta la jubilación o renuncia. Es por esta razón, que resulta importante que recursos humanos tome en cuenta esta variable y la maneje estratégicamente. De esta manera se puede entender el por qué del comportamiento y actitudes de los trabajadores y tener así, una relación laboral más sana y duradera. (Martín y Robles, 2000)

En una organización donde no se cumple el contrato psicológico, los trabajadores obtienen menores resultados en su desempeño y no se sienten satisfechos al no abarcar sus expectativas implícitas, aun cuando el contrato formal se cumpla. Por el contrario, si ambos contratos se cumplen, los trabajadores tienden a tener alto rendimiento y satisfacción laboral. (Arana, 2003)

El contrato psicológico se considera determinante para la conducta en las organizaciones; dado que se ha sido modificado el contexto de la relación tradicional empresa-

trabajador, todo esto motivado a la revolución del modelo económico global; este concepto ha ido cambiando tal como lo afirma Rousseau (1989):

Es necesaria una visión más realista de los contratos psicológicos debido a las cambiantes necesidades laborales (por ej. trabajadores temporales, despidos), ya que los anteriores científicos sociales lo habían interpretado de una manera ambigua y en muchos casos centrado en términos económicos. (c.p. Tena, 2002)

Han sido las inestables relaciones laborales con el consiguiente declive de la lealtad y compromiso de los trabajadores, las que han propiciado una conceptualización del contrato psicológico mucho más compleja, abierta a múltiples interpretaciones por las distintas partes involucradas en él, las cuales están sujetas a factores situacionales basados en las percepciones y experiencias propias de cada una de las partes que integran el contrato, dando lugar a una diversidad de respuestas. (Rousseau, 2000).

Para Bernhard y Sverke (2003) la inestabilidad en las relaciones laborales se refleja, en el incremento de nuevas formas de trabajo, lo cual, se expresa en la contratación de trabajadores temporales o eventuales, ellos afirman que aunque este tipo de empleados son usados frecuentemente como una herramienta en aquellas organizaciones que buscan incrementar la flexibilidad y disminuir los costos derivados de la contratación, existen investigaciones previas que han sugerido que estos trabajadores no son un fenómeno eventual o imprevisto.

Según su estudio sobre trabajadores temporales hecho en Suecia en el año 2003, Bernhard y Sverke, describen las razones para el incremento de esta fuerza de trabajo:

- ✓ Se contrata este tipo de trabajadores para llenar el vacío laboral y alcanzar los retos crecientes sobre competencias globales.
- ✓ Los trabajadores temporales reducen los costos laborales, ya que ellos no siempre reciben los mismos beneficios o entrenamiento que los trabajadores fijos o de plantilla.
- ✓ La economía en muchos países industrializados esta cambiando del segundo sector (industria) al tercero (servicio) con mas trabajos sub-pagados y donde el

entrenamiento no es de importancia como en trabajos industriales altamente especializados.

El trabajo no-estándar, como también se le llama al trabajo temporal, puede ser definido como un trabajo que ya no está caracterizado por ciertos factores que pueden ser entendidos como estándar. Estos incluyen trabajo de tiempo completo, semana de trabajo regular, acceso a beneficios extra-salariales, tener el estatus de empleado y estar ubicados en lugares particulares (fijos o estables) de trabajo. (McLaren, Firkin, Spoonley, Dupuis, Bruin, e Inkson, 2004)

Tácitamente es asumida la existencia de una forma “estándar” (permanente) de contratación, generalmente aplicada en todas las sociedades, descrita como tiempo completo, o contratación permanente con un solo empleador. Las contrataciones temporales o eventuales se desvían de este estándar en una o más dimensiones. (De Cuyper, De Witte, Rigotti, y Mohr, 2003)

Un trabajo puede ser considerado como temporal, si las partes que conforman la relación laboral (empleado y empleador) entienden que la finalización del mismo está determinada por condiciones objetivas, tales como alcanzar ciertas fechas, completar lo asignado o el regreso del empleado a quien se estuvo reemplazando temporalmente. Temporales, son “aquellos empleados que reportan que su empleo principal es no permanente en una de las siguientes formas: contrato de tiempo fijo, contratado por agencia, trabajo casual, trabajo temporal. (De Cuyper, et al., 2003)

Para McLaren, et al., (2004) los trabajadores contingentes o temporales, son utilizados comúnmente como una manera de controlar el tamaño de la fuerza laboral; el término contingente es utilizado para definir una relación de trabajo que es transitoria y condicional.

El interés por este tipo de relación laboral ha sido estimulado por su crecimiento en las últimas dos décadas; el trabajo no-estándar (temporal) siempre ha existido, es solo que en los últimos veinte años se ha incrementado y extendido significativamente en los países

industrializados. Por ejemplo, en Nueva Zelanda los trabajadores temporales son más de la mitad de todos los trabajadores, en España, uno de cada tres empleos es temporal, mientras que en Luxemburgo y los Estados Unidos menos de uno en veinte son temporales. (McLaren, et al., 2004)

En Venezuela no se llevan estadísticas oficiales sobre el empleo temporal; sin embargo, tomando como base las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas en relación con el porcentaje de la población empleada en el sector formal es de(53,40%), lo que representa la cantidad de 6.620.625.43 personas y la afirmación de que hay cerca de 100.000 empleos temporales manejados por empresas de trabajo temporal, (empleate.com, en www.empleate.com) se efectuó un cálculo muy aproximado, desde luego, no oficial: el número de empleados temporales contratados por empresas ETT representan el 1,55% del total de la población económicamente activa empleada en el sector formal.

La contratación temporal se caracteriza por presentar diferentes tipos de contratos como por ejemplo: contratos por tiempo limitado, trabajadores contratados por agencias de trabajo temporal (ETT), contratado directamente para un trabajo específico, contrato de reemplazo, trabajo estacional, trabajador diario, trabajadores en creación y desarrollo de proyectos. (McLaren, et al., 2004)

Una tendencia importante en relación con el trabajo no-estándar o temporal, es el crecimiento de agencias de trabajo temporal, donde las personas son contratadas por una empresa de trabajo temporal, para trabajar como beneficiarios finales en compañías clientes (usuarias), las cuales utilizan personas temporales o contratan personal por un tiempo requerido y luego finaliza el contrato con la agencia. (McLaren, et al., 2004)

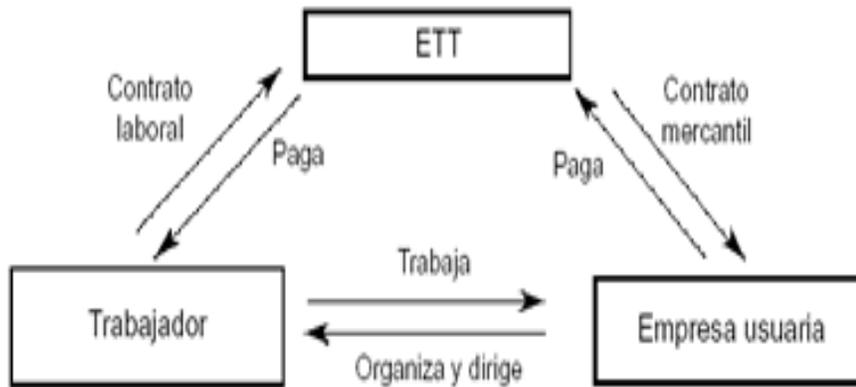


Figura 1: Relación Triangular dadas en las relaciones temporales.

(Fuente: Alliance Group, Disponible en: <http://www.alliancesp.com/html/legislacion/ett.php>)

La consecuencia de este tipo de relación laboral, (ver. Figura. 1) es que genera un fenómeno imprevisto, la aparición de un nuevo tipo de trabajador, insertado en una empresa bajo la dependencia de una ETT, expuesto a una cultura que, si bien le da patrones de referencia, no le es propia, pues no pertenece a ella. Su relación de prestación de servicio vendrá dada por la constatación y verificación de la labor que origina su contratación, su doble subordinación no está descrita en la ley. (Torres, 2004). Esto plantea nuevos retos en la gestión del trabajador temporal, relacionados con la motivación, el clima laboral y la falta de compromiso de los mismos.

Es importante que la situación de un trabajador temporal sea seguida directamente por la función de Recursos Humanos; ya que, para estos trabajadores vinculados a una determinada empresa, resulta importante lograr cierto nivel de compromiso con la empresa usuaria en la que se desarrollan sus labores, este tipo de contratación incide en el vínculo psicológico que desarrollan los trabajadores en forma natural hacia las organizaciones en las cuales prestan servicios, las pugnas de identidad provienen de la breve e intermitente relación de trabajo con la ETT es por esto que ambas empresas, deben tener planes estratégicos para evitar la disminución en el desempeño laboral de estos trabajadores..(Matos y Moreno 2004)

Este tipo de relación laboral tiene influencia en el tipo de contrato psicológico, Silla, Gracia y Peiró (2005) afirman que el incremento de trabajadores temporales, ha generado un cambio no sólo a nivel legal o contractual, sino que además está cambiando el contrato psicológico entre empleado y empleador.

Dichos autores proponen que en la actualidad las empresas están definiendo diferentes tipos de contratos psicológicos con diferentes tipos de empleados; lo que garantizará el éxito de las mismas.

Según Rousseau (1995, c.p.Topa y Palací, 2004) aun cuando los componentes transaccionales y relacionales son elementos básicos que forman parte de la mayoría de los contratos laborales, lo que determinará principalmente que la relación sea predominantemente relacional o transaccional, es la duración esperada de la relación. Así mismo, señala que los empleados temporales, poseen bajos niveles de compromiso con la organización y de satisfacción laboral debido a que mantienen una relación laboral de tipo transaccional.

La revisión de literatura informa resultados contradictorios en cuanto a esta afirmación, pues mientras algunos estudios la confirman, otros no.

Por una parte, Silla, Gracia y Peiró (2005) concluyeron de su estudio que el contrato psicológico de trabajadores temporales y permanentes es distinto, en cuanto al contenido del mismo; este contrato es, más amplio en trabajadores permanentes que en los temporales. Los trabajadores permanentes tienen un contrato psicológico que incluye un mayor número de intercambio entre las partes.

Sin embargo, Mc Donald, y Makin, (2000) reflejan que no existen diferencias significativas en cuanto a los tipos de contratos psicológicos prevalecientes entre empleados temporales y permanentes.

Por otro lado, Martín, y Robles, (2000) determinaron que el tipo de contrato que tuvo una mayor representatividad fue el “equilibrado-relacional”, con aproximadamente el 50 por ciento de la muestra.

En Estados Unidos, Pearce (1993) no consiguió diferencias en los contratos psicológicos del personal contratado y el permanente.

En el contexto local, Torres (2004) considera que en Venezuela es muy temprano para que estos trabajadores consideren esta opción como un empleo y no como un “mientras tanto”, mientras encuentran un empleo fijo que les garantice tranquilidad y seguridad, este “mientras tanto” pareciera “condicionar el desempeño y el compromiso del trabajador, pues, al no ser empleado fijo, no comulga con la realidad de la empresa donde presta el servicio; lo cual genera consecuencias en el contrato psicológico que esté percibe” (Pág. 38), si bien no especifica de cual tipo de contrato estaría hablando.

Estos resultados contradictorios permiten plantearse la siguiente interrogante:

¿Existen diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la zona metropolitana de Caracas, durante el segundo semestre de 2005?

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la zona metropolitana de Caracas durante el segundo semestre de 2005.

Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes de la muestra en cuanto a las obligaciones del empleado.
- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes de la muestra en cuanto a las obligaciones del empleador.
- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales de la muestra en cuanto a las obligaciones de su empleador.
- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales de la muestra en cuanto a las obligaciones del empleado.

- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales de la muestra en cuanto a las obligaciones del cliente.

- ✓ Identificar el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales de la muestra en cuanto a las obligaciones del empleado hacia el cliente.

- ✓ Identificar si el trabajador temporal esta en su contrato de elección.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

1. CONTRATO PSICOLÓGICO

1.1. Definición y Características:

La relación entre trabajadores y sus empleadores ha sido conceptualizada como la implicación de lo que conlleva un “contrato psicológico”. (Roehling, 1996)

La noción de un contrato psicológico implica que el individuo tiene una variedad de expectativas sobre la organización y que la organización tiene una variedad de expectativas sobre el empleado. Estas expectativas no se tratan solamente acerca del costo del trabajo o de cuanto pagaran por el desempeño del empleado, sino que además involucran una gama completa de derechos, privilegios y obligaciones entre trabajadores y organizaciones. Sin embargo, expectativas como éstas no se definen ni se escriben en un contrato de trabajo formal entre empleadores y la organización, a pesar de que tales expectativas tienen un poder determinante en la conducta del empleado (Roehling, 1996)

El concepto de contrato psicológico es una extensión de todo lo que los filósofos sociales han escrito sobre los contratos sociales. Se usa para referirse a un conjunto de creencias con respecto a lo que empleados están por dar y recibir con respecto a su empleador (Roehling, 1996) Este término fue introducido al comienzo de los años sesenta por Argyris quien empleó el término “contrato del trabajo psicológico” para describir un entendimiento implícito entre un grupo de empleados y sus empleadores.

Por otra parte, Levinson, Price, Munden, Mandl y Solly (1962) c.p (Roehling, 1996) definieron el contrato psicológico como una serie de expectativas mutuas en la que las partes de la relación pudiesen no estar conscientes. Describen las expectativas mutuas, en el sentido que cada parte del contrato psicológico tácitamente está de acuerdo con las expectativas de la otra parte (muchas veces descritas como “exigencias”). Estas expectativas fueron descritas con dos características: 1) están implícitas en gran parte, y 2) frecuentemente anteceden la relación de la persona y la compañía.

A su vez, Schein (1982) define los contratos psicológicos como “un conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y [...] otros miembros de esa misma organización” (pág. 21). La organización y sus miembros tienen no sólo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte en la relación laboral.

Para Argyris, Levison y Schein, el contrato psicológico es: El intercambio entre el individuo y la organización, actúa para ambas partes de la relación laboral y representa las expectativas percibidas por ambos, sobre su relación de empleo y sus mutuos intercambios, simboliza compromisos invisibles para aquellos que conforman la relación de empleo (empleado-empleador). Se desarrolla como resultado de las interpretaciones individuales acerca de estas obligaciones recíprocas percibidas en la relación de intercambio, es decir, será el resultado de la creencia de una persona de que debe a la empresa ciertas contribuciones como por ejemplo, (rendimiento y lealtad) a cambio de determinadas contraprestaciones por parte de la empresa (salario y seguridad laboral).Tena (2002)

La autora que ha tenido mayor influencia en la literatura del contrato psicológico desde los años ochenta es Denise Rousseau.

Rousseau (1989) c.p (Roehling, 1996) inicialmente describió el contrato psicológico como las creencias de un empleado con respecto a los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre su persona y otra parte. Lo importante de este concepto es que se incluye la creencia de que se ha hecho una promesa y se ha ofrecido una consideración en el intercambio para ésta, vinculante a las partes en algún conjunto de obligaciones recíprocas.

La conceptualización del contrato psicológico ha implicado creencias subjetivas en el nivel individual. Las partes del contrato no necesitan estar de acuerdo. En contraste los autores anteriores afirman que existen contratos en la medida en que existe un acuerdo entre las partes (Argyris, 1960; Levinson et al., 1962) c.p (Roehling, 1996) y que están en el nivel relacional.

La conceptualización de Rousseau se enfoca en una clase específica de obligación: aquellas que se basan en promesas percibidas. (Roehling, 1996)

Rousseau (1990) establece que “el contrato psicológico difiere del concepto más general de expectativas en los contratos que son valederos y recíprocos”.

El concepto de contrato psicológico ha sido redefinido desde sus inicios en los años 60, debido a que los primeros autores que acuñaron el término de contrato psicológico, lo hicieron para referirse a las obligaciones mutuas entre empleador y empleado, y a las expectativas que cada parte tiene sobre lo que deberá dar y recibir en intercambio de las contribuciones recíprocas. Estas presunciones han sido recientemente cuestionadas por diferentes investigadores como Robinson y Morrison, (1995); Morishima, (1996); Shore y Barksdale, (1998); Rousseau y Schalk, (2000) (c.p. Tena, 2002), estos últimos se desvían de las interpretaciones anteriores en determinados y significativos aspectos que han incidido en la investigación sobre el contrato psicológico.

Para Rousseau (2000), los contratos psicológicos son el resultado de una mezcla compleja de características individuales y cognoscitivas, de señales sociales y de mensajes organizacionales, así mismo la autora indica que el contrato psicológico es un continuo contractual transaccional-relacional.

Según Mc Donald y Makin (2000) Rousseau ha ido más allá en su definición cuando argumenta que el contrato psicológico implica algo más fuerte que sólo “expectativas”; lo que está incluido son “promesas y obligaciones recíprocas” que no están, necesariamente, incluidas dentro de un contrato formal de trabajo. Aunque se perciba que la organización está

haciendo estas promesas, las obligaciones recíprocas son, de acuerdo con Rousseau, definidas por el individuo y no por la organización; son por tanto, altamente subjetivas.

“El contrato psicológico no es un documento legal, sino un conjunto de expectativas acerca de cómo debe ser la relación entre el empleado y el empleador”, estas expectativas, señala Schein (1982, p.22) “surgen de sus necesidades más apremiantes, de lo que han aprendido de otras personas, de las tradiciones y normas que están ejerciendo alguna influencia, de su propia experiencia y de otra infinidad de fuentes”, que al cambiar, cambian también las expectativas, de igual forma los contratos psicológicos van cambiando al pasar el tiempo, es decir, un empleado de 25 años posee unas expectativas que pueden ser totalmente distintas a las de un empleado de 50 años, de igual forma lo que la organización espera de los individuos va cambiando de acuerdo al estado en que se encuentre, bien sea en período de desarrollo o crecimiento, estabilidad o una grave situación económica. Es por eso que se dice que el contrato psicológico es dinámico y que debe negociarse continuamente (Schein, 1982)

Una de las características principales del contrato psicológico, es que la persona de manera voluntaria acepta y hace determinadas promesas tal como son comprendidas por ella, es lo que la persona cree que ha acordado, lo que constituye el contrato; la interpretación y el acuerdo sobre los términos que hace cada una de las partes no tienen que ser necesariamente coincidentes para que el contrato exista; no obstante, en cada contrato psicológico individual hay una percepción de acuerdo (mutualidad) y reciprocidad. (Tena, 2002).

Según Rosseau (2004), las características del contrato psicológico son las siguientes:

1. **Es de selección voluntaria:** Los contratos psicológicos motivan a las personas para que cumplan sus compromisos porque se basan en el intercambio de las promesas en las cuales el individuo ha participado y escogido libremente.
2. **Creencia en el acuerdo mutuo:** Los individuos actúan entendiendo lo subjetivo como si es mutuo sin tener en cuenta si éste es el caso en la realidad.

3. **No es Completo:** Con las excepciones de transacciones a corto plazo, caracterizadas por ser limitadas, los contratos psicológicos tienden a ser incompletos; tienden a cambiar para llegar a ser más elaborados sobre el curso de la relación del empleo.
4. **Se crea por múltiples fuentes:** La manera como los trabajadores interpretan sus contratos psicológicos con sus empleadores es formada por diferentes fuentes de información. Entre las cuales se encuentran la alta gerencia, representantes de recursos humanos y el jefe inmediato de los trabajadores. El jefe envía constantemente señales con respecto a los términos del contrato psicológico de los individuos. Los compañeros de trabajo pueden también proporcionar la información que las personas utilizan para determinar lo que ella debe al empleador y viceversa. Las prácticas de recursos humanos, tales como, procesos de valoración y entrenamiento pueden señalar que prometieron ventajas y demandaron contribuciones.

1.2. Formación del contrato psicológico

Un conjunto de procesos individuales y organizacionales afectan la formación del contrato psicológico. Según Ramírez y Reinoso, (1999) los factores que forman el contrato psicológico son:

- ✓ Los mensajes explícitos y las señales o claves sociales de la organización
- ✓ Las interpretaciones individuales, predisposiciones y construcciones.

1.4.1) Factores Externos:

Son los mensajes que la organización envía y las señales sociales que tanto los compañeros de trabajo como los representantes de la empresa le proporcionan al individuo, los contribuyentes externos básicos en el contrato psicológico.

Estos factores están conformados por:

Los Mensajes:

Las organizaciones demuestran sus compromisos a través de programas que dan indicios de sus intenciones futuras. Los programas que llevan planes futuros (desarrollar el negocio)

proponer acciones (ej: introducir un sistema de cooperación) o transferencias incluso de las acciones o prácticas pasadas de la empresa, todo implica una anticipación del futuro.

Los eventos conductuales que involucran la comunicación de promesas son:

- a. Las declaraciones explícitas
- b. Las observaciones
- c. La expresión de las políticas organizacionales

Declaraciones explícitas:

Las declaraciones explícitas son quizás las más importantes ya que tienen el potencial para manejar activamente el significado que las personas le atribuyen a las acciones de la organización y las intenciones expresadas.

Observación:

Observaciones de cómo son tratados otros empleados de la empresa, es una fuente disponible de información, con respecto a la propia relación con la organización.

Las observaciones (Ramírez y Reinoso, 1999) envían mensajes de dos maneras: una proactiva, cuando una organización comienza alguna acción para que los individuos reaccionen e interpreten; y pasivamente cuando las acciones organizacionales son monitoreadas por empleados que necesitan una extensa información acerca de su relación con la organización y su estatus. En otras palabras, las organizaciones están anunciando, intencionalmente o no, mensajes; incluso cuando los mensajes son llevados deliberadamente, los individuos sólo prestan atención cuando son motivados a hacerlo; debido a que las personas no están siempre buscando información activamente, solo lo hacen cuando se está en la necesidad o cuando la situación señala la importancia de hacerlo, porque la información es procesada esporádicamente y no de una manera continua, por lo que algunas observaciones tendrán más impacto que otras, las personas confían en referencias, señalando a otra persona como punto de comparación, proporcionado esta observación los términos del contrato. Los individuos sienten la necesidad de obtener información, se fijan en personas que tengan características similares a ellos, como son el cargo y características demográficas (edad, educación, años de servicio) para observar como esas personas son tratadas y cuales experiencias es probable que el individuo tenga a su vez.

Las Expresiones de Políticas:

Las políticas se encuentran en los documentos de la organización, como por ejemplo: los sistemas de compensación, las prácticas de promoción; aunque éstos también están sujetos a interpretaciones.

Los mensajes abundan en las prácticas corporativas de personal. El manejo de la compensación y los beneficios están sujetos a interpretaciones, pero la organización tiene poca probabilidad de manejar el significado que los empleados le atribuyen a esto.

Señales sociales:

Las señales sociales o claves son según Ramírez y Reinoso (1999), informaciones adquiridas por los grupos o compañeros de trabajo. Ellos juegan tres papeles en el proceso: proporcionando mensajes para la creación del contrato, llevando una presión social para el entendimiento de los términos y formando a los individuos sobre como interpretar las acciones de la organización.

La información que es vivida y fácilmente disponible, a menudo proporciona los mensajes más salientes en la creación del contrato. En la mayoría de las empresas la fuente más eficiente de información son los compañeros de trabajo. Ellos comunican las normas y frecuentemente ayudan uno al otro a entender que está sucediendo en el trabajo. Un compañero de trabajo que es optimista engendra una visión más positiva sobre la organización, que un compañero negativo.

4.2) Predisposiciones Individuales

Las características de los individuos afectan la manera como es usada la información codificada. Existen dos factores personales básicos: los prejuicios cognoscitivos, los cuales parecen actuar cuando se generaliza el proceso de información según los estilos y las motivaciones profesionales que son específicas a cada persona.

Prejuicios cognoscitivos:

Muchos prejuicios han sido identificados en el procesamiento de información en forma directa pertinentes a los intereses de la persona. Estos prejuicios reportados consistentemente en cada quien y las percepciones más importantes incluyen puntos de vista positivos e irrealistas de la persona, percepciones exageradas del control personal y un optimismo irrealista.

1.3. Tipos de contrato psicológico

Para estudiar el contrato psicológico, y saber cuáles son las obligaciones que tienen empleado y organización entre sí, ayuda el poder establecer las categorías o tipos de contratos que surgen en la relación laboral. Estos contratos pueden ser dispuestos a lo largo de un continuo.

Desde el final de la década de los ochenta del siglo pasado, las organizaciones en crisis, trataron de manejar sus responsabilidades sociales afectando negativamente a los empleados; se realizaron un gran número de despidos, que por lo general, estuvieron acompañados por compensaciones monetarias importantes. Esto afectó enormemente a las organizaciones, debido a que los empleados que aun permanecían en las organizaciones se desmoralizaron y se “desconectaron” de los objetivos organizacionales, lo que se tradujo en un descenso pronunciado en la productividad. (Hall, 1996 c.p. Gómez y Villasana, 2003)

Este gran cataclismo organizacional de los últimos tiempos generó un cambio en el contrato psicológico debido a una situación económica distinta a la que estaban acostumbradas las organizaciones. (Gómez y Villasana, 2003)

Tabla 1

Evolución del Contrato Psicológico (Hall, 1996 c.p. Gómez y Villasana, 2003)

<i>1950's a los 1980's</i>	<i>1990's</i>
Organizaciones Patriarcales, la relación era construida en la lealtad	Empleados asumen su responsabilidad sobre su futuro (Seguro medico, Plan de jubilación, Desarrollo de Carrera)
Empleo a largo plazo en la organización	Empleo a corto plazo, donde la relación se basa en un intercambio que beneficie a ambas partes
Adjudicación mental por parte de los empleados de su puesto de trabajo, beneficios y desarrollo de carrera	El objetivo de la carrera es la empleabilidad, las organizaciones asumen su responsabilidad en desarrollar habilidades y competencias de los empleados para que consigan empleo de ser necesario.
<i>Relacional</i>	<i>Transaccional</i>

Bajo el antiguo contexto de estabilidad económica las organizaciones y los empleados estaban acostumbrados a un tipo de contrato psicológico que se caracterizaba por (Hall 1996, c.p Gómez y Villasana (2003):

- Ser paternalista, donde la organización se hace cargo del empleado y el empleado se sentía como un miembro de la familia.
- ofrecer una relación laboral a largo plazo, donde se daba seguridad plena al empleo.
- permitir al empleado sentirse con derecho a su cargo siempre y cuando tuvieran un buen desempeño.
- permitir al empleado sentirse no solo con derecho a su cargo, sino también con derecho a beneficios, desarrollo de carrera y muchas cosas más.

Según Hall (1996, c.p. Gómez y Villasana, 2003) el nuevo contrato psicológico al que debieron adaptarse las organizaciones se caracteriza por ser:

- De intercambio, donde la relación involucra un intercambio justo que sea beneficioso para ambas partes, la relación de trabajo puede terminar en cualquier momento; bien sea por parte del empleado o por parte del empleador,
- De mayor responsabilidad por parte de los empleados, la organización no se hace más cargo del empleado, el empleado debe planificar su propio futuro, es decir, hacerse cargo de factores como su plan de retiro, su plan médico y de su desarrollo de carrera.
- De empleabilidad como objetivo de la carrera, las organizaciones reconocen la posibilidad de que el empleado pierda su empleo en cualquier momento y por tanto aceptan la responsabilidad de incrementar las habilidades y competencias de los empleados para que sean contratado en cualquier otro sitio.

En definitiva, afirma Mac Neil (1985, c.p. Hall, 1996, c.p. Gómez y Villasana, 2003) se observa, que el contrato psicológico ha pasado de un tipo de contrato relacional a un tipo de contrato transaccional, basado en una relación a corto plazo. Este cambio se refleja en la figura 2 que se presenta a continuación.

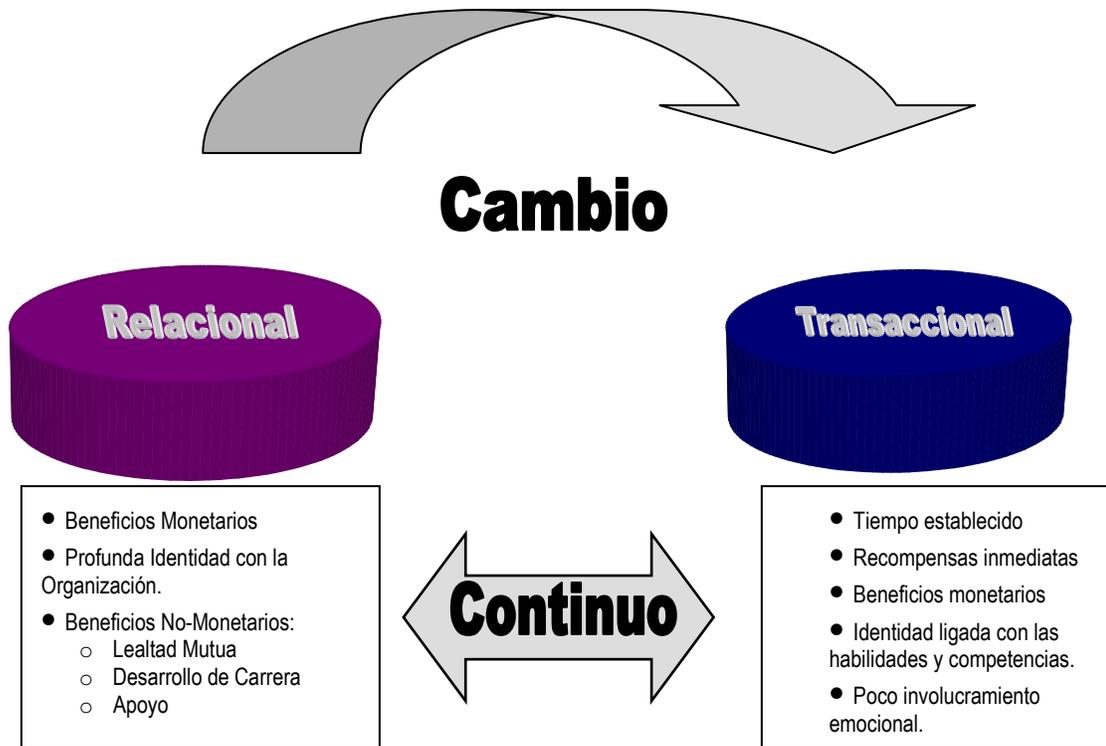


Figura # 2

Evolución del contrato psicológico según MacNeil (1985), (tomado de Gómez y Villasana, 2003)

A continuación se presenta la tipología de contrato psicológico planteada por Denise Rousseau (2000), que basada en el trabajo de MacNeil, crea esta nueva clasificación:

- **Transaccional:** Acuerdo de empleo basado en una relación a corto plazo y fundamentado principalmente en el intercambio económico, se imponen responsabilidades específicas y el nivel de involucramiento del empleado con la organización es mínimo.
- **Balanceado:** Acuerdo de empleo condicionado al éxito económico de la organización y a las oportunidades del empleado de desarrollar ventajas estratégicas de carrera. Tanto el empleado como el empleador contribuyen arduamente al aprendizaje y desarrollo de las partes. La compensación del empleado está basada en su desempeño y su nivel de contribución a la organización.

- **Relacional:** Acuerdo de empleo basado en una relación a largo plazo y fundamentado en la lealtad y confianza de ambas partes. Las recompensas están vagamente ligadas al desempeño.
- **Transicional:** Denise Rousseau lo menciona y señala que *aún cuando no es un tipo de contrato psicológico*, es una transición basada en un estado cognitivo donde se reflejan las consecuencias de un cambio y transiciones organizacionales que son opuestos a un acuerdo previo de empleo.

La figura 3 presenta el modelo elaborado por Rousseau (2000), donde se expone de forma gráfica el continuo contractual transaccional-relacional. Este modelo servirá de base para esta investigación

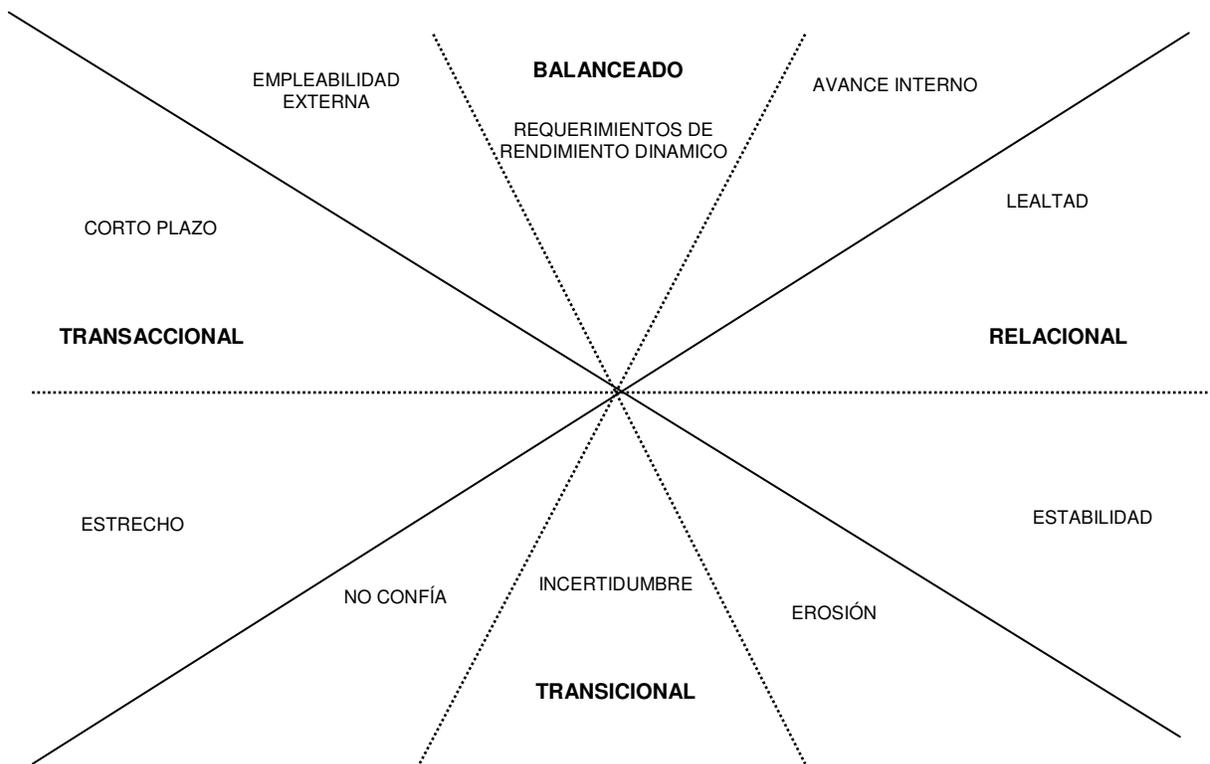


Figura 3: Tipos de contrato psicológico (Rousseau, 2000: p. 18)

Mc Donald y Makin (2000) afirman que el contrato psicológico transaccional está caracterizado por obligaciones del empleado que podrían ser consideradas de naturaleza económica, incluye disposición a trabajar tiempo extra, a mostrar altos niveles de desempeño a cambio de remuneración contingente, pero sin que el empleado sienta lealtad hacia la organización. Se relaciona con las obligaciones del empleador de proveer remuneración ligada al alto desempeño, Rousseau asegura que los contratos psicológicos transaccionales son caracterizados por una remuneración competitiva alta y ligada al largo plazo.

Por otra parte, el contrato psicológico relacional, según Mc Donald y Makin (2000), se caracteriza por la lealtad hacia la organización en lo que corresponde a la obligación del empleado y por ofrecer estabilidad laboral al empleado, por parte del empleador.

Dos investigaciones venezolanas han estudiado el tipo de contrato psicológico, según el modelo de Rousseau. Gómez y Villasana, (2003), estudiando el caso de una empresa de transporte aéreo, encontraron que las bases sobre las cuales se mantiene fundamentada la relación de trabajo en términos de contrato psicológico, es una tipología híbrida (relacional-

balanceado), lo que es perfectamente válido, ya que según la teoría de Rousseau (2000), los tipos de contrato no son excluyentes entre sí, ya que forman parte de un continuo contractual. En segundo término, encontraron que ninguno de los empleados de la empresa estudiada estuvo orientado hacia el tipo de contrato transaccional; destacaron que el indicador “corto plazo” fue el más bajo para este tipo de contrato.

Por otro lado, en cuanto a la oferta de la empresa investigada, fue percibida de diferentes maneras por sus trabajadores, los tipos de contrato que más se destacaron en ella, fueron el transaccional y el relacional, siendo los indicadores más predominantes “estrecho” y “estabilidad” respectivamente, lo cual indica que las obligaciones de la empresa de igual forma fueron percibidas con una tipología híbrida en este caso relacional-transaccional, en donde ésta ofrece sólo un involucramiento limitado pero con estabilidad, ya que la mayoría de los empleados percibió a la empresa como empleadora a largo plazo. (Gómez y Villasana, 2003).

Así mismo, encontraron diferencias significativas entre las expectativas de los empleados y la oferta de la empresa. La mayoría de los trabajadores percibieron una brecha en sus expectativas en términos de contrato psicológico, lo cual puede estar indicando que también en el medio laboral venezolano ha habido un cambio del tipo de contrato relacional hacia el transaccional.

Por otra parte, Ramírez y Reinoso, (1999), estudiando el caso de una empresa del sector industrial, encontraron que las expectativas de los empleadores con respecto a sus empleados, presentan predominio del contrato balanceado y el relacional, orientados a un empleo estable, con términos específicos de desempeño. En el mismo estudio, las expectativas de los empleados con respecto a sus empleadores, presentan predominio del contrato relacional basado en la seguridad.

Estos autores, concluyen que no existen diferencias significativas entre el tipo de contrato psicológico ofrecido por los empleadores y el que percibe el empleado, pues ambos coinciden en que existe entre ellos un tipo de contrato psicológico predominantemente relacional, caracterizado por ser un contrato basado en la seguridad. (Ramírez y Reinoso, 1999)

1.4 Impacto del contrato psicológico sobre el comportamiento en la organización.

Se considera que en las organizaciones la gerencia del contrato psicológico de los empleados es esencial en las empresas para el funcionamiento exitoso de las mismas. (Roehling, 1996). Este elemento de las relaciones laborales influye en el comportamiento de las partes y, a pesar de que no se refleje por escrito, determina la conducta en las organizaciones (Arana, 2003).

Sparrow y Marchigton (1998), c.p. Smithson y Lewis, (2003), afirman que el contrato psicológico ha sido útil en las organizaciones porque permite que sean capturados cambios complejos generados en el trabajo, éste actúa como un marco de análisis y abarca lo concerniente a nuevas prácticas de contratación. Por otro lado, Guest y Conway (1998) sugieren que el contrato psicológico ayuda a que tenga sentido la relación laboral y lograr cambios significativos en ésta (Smithson y Lewis, 2003)

Martín y Robles (2000) afirman que la importancia de los contratos psicológicos radica en el impacto que éstos tienen sobre el servicio y la calidad del servicio post-venta de modo que las distintas formas en que las empresas se relacionan con su entorno y principalmente con sus clientes reflejan la existencia de diferentes tipos de contratos psicológicos.

En una organización donde no se cumple el contrato psicológico, los trabajadores obtienen peores resultados en su desempeño y no se sienten satisfechos al no abarcar sus expectativas implícitas, aun cuando el contrato formal se cumpla. Por el contrario, si ambos contratos se cumplen los trabajadores tienden a tener alto rendimiento y satisfacción laboral. (Arana, 2003)

El contrato psicológico, es determinante en las organizaciones y en ocasiones resulta más importante y significativo que el contrato formal, porque repercute en aspectos motivacionales y actitudinales del trabajador, de allí la importancia de que la alta gerencia tome en cuenta el contrato psicológico cuando toma decisiones, (Smithson y Lewis, 2003) y las posibles repercusiones de introducir nuevas condiciones en la relación de empleo (Tena, 2002)

2. RELACION LABORAL

2.1. Concepto

Existe una relación laboral cuando una persona presta su servicio a otra, quien lo recibe, mediante una contraprestación en dinero, que es la remuneración, lo que ha querido fijarse, es precisamente un vínculo que trasciende a la propia esfera individual de los sujetos vinculados, para constituir un asunto que interesa a todos. (Bravo, 2002)

Las relaciones laborales hacen alusión a la interacción entre los trabajadores, individuales y representados por sindicatos, y la empresa. Cabe destacar, que el contrato psicológico hace referencia exclusiva a la relación laboral entre el individuo y la organización los sindicatos no tienen nada que ver. Para que se produzca una buena interrelación es necesario que se de un trato justo y lógico a los empleados de la empresa, para que se involucren con los objetivos de la organización. (Gómez, Balkin y Cardy, 1998)

En las empresas, las relaciones laborales se refieren al trabajo del personal, son negociadas y establecidas a través de mecanismos legales y de administración. Es importante destacar, que el nivel de análisis del presente estudio va más allá de lo legal y administrativo.

Conceptualmente según, la Ley Orgánica del Trabajo Art. 65: “La relación laboral es entendida como una prestación de servicio remunerada que se da entre quien preste el servicio personal (empleado) y quien lo reciba (empleador)”.

2.2. Tradición y los cambios hacia finales del siglo XX.

Lo que se considera como relación laboral estándar, ha tenido desde siempre ciertos rasgos ficticios, en el sentido de que, empíricamente, nunca ha tenido validez universal. Siempre han existido formas de empleo que "escapaban" del estándar de una relación laboral típica. (Yáñez, Medel, y Díaz, 2001).

Sin embargo, la expansión del empleo atípico durante los últimos años ha aumentado la brecha entre ficción y realidad y se ha disminuido la protección laboral y social de grupos importantes de trabajadores.

Los cambios en los patrones de “normalidad” del trabajo dependiente llevan, a que el empleo cumpla cada vez menos sus funciones fundamentales, que hasta hoy están vinculadas con la institución básica de la relación laboral normal: ser la fuente de ingreso más importante que asegura la existencia económica, ser la base de la protección social, procurar estatus y reconocimiento social y ser el medio principal de integración ciudadana. (Yáñez, et al., 2001)

Para los mismos autores, las nuevas tecnologías, formas de gerencia y condiciones de mercado están redefiniendo un elemento central de nuestra vida: el trabajo. Somos testigos de procesos que son iguales o más trascendentales aún, que la revolución industrial, y en cuyo centro está el cambio cualitativo del trabajo socialmente organizado. (Yáñez, et al., 2001) Sobre la base de las tecnologías de información y comunicación, se está articulando un sistema informático integrado que traspasa las fronteras de las empresas y de los países, y que se está convirtiendo crecientemente en el instrumento principal para el dominio de los procesos de trabajo.

Los impactos conjuntos de estos procesos que se están dando sobre las estructuras tradicionales del mundo de trabajo no son comparables, cualitativamente, con los innumerables cambios tecnológicos, económicos y de organización del trabajo que se registran desde la instalación de la gran industria. Lo que la sociedad enfrenta con el nacimiento de la época informática en el último tercio del siglo XX es, comparado con ello, un proceso realmente arrollador. Todas las estructuras del trabajo propias de la época industrial se resquebrajan. Las fronteras de la empresa se tornan borrosas, así como los conceptos de trabajo dependiente e independiente. (Yáñez, et al., 2001)

En el actual debate sobre los cambios radicales en el sistema de empleo, resulta importante pensar en el futuro de la relación laboral normal. El tema es cómo se regulará y distribuirá el trabajo remunerado y con eso, también el trabajo no remunerado (reproductivo) y

el tiempo libre en el futuro. Ello, a su vez, se relaciona directamente con diferentes modelos de sociedad, es decir, con las diferentes imágenes de orden económico y social hacia las cuales se quiere avanzar con las distintas políticas públicas.

Una de esas imágenes se basa en aquella concepción según la cual la relación laboral típica o tradicional es una construcción obsoleta, que no da cabida a la necesaria flexibilidad productiva y laboral, en perjuicio de la competitividad empresarial y del progreso social en general. En esta posición está la concepción neoliberal, que apunta a una desregulación total de las relaciones industriales y laborales. Otra vertiente importante de pensamiento plantea, en cambio, la necesidad de una reestructuración normativa e institucional que se oriente hacia la re-regulación del sistema del empleo y de la protección social. Mediante la modificación de la relación laboral normal problemática que incluye la regulación de la flexibilidad se quiere fomentar la integración social y proteger la fuerza de trabajo, cuya calidad es considerada uno de los factores fundamentales para aumentar la productividad y competitividad. (Yáñez, et al., 2001)

2.3. Nuevas formas de relación de empleo.

Debido al cambio generado en las relaciones laborales resulta importante conocer cuales son las nuevas formas de empleo que se presentan, en que consisten y que representan.

En años recientes las organizaciones han tenido que enfrentar reestructuraciones, como consecuencia de los cambios económicos generados por el proceso de globalización, han tenido que adaptarse a los cambios rápidamente para poder ser competitivas en el mercado. (Bernhard, y Magnus, 2003).

Para Bernhard y Magnus (2003) este cambio en las relaciones laborales se refleja en el incremento de nuevas formas de trabajo, lo cual se expresa en la contratación de trabajadores temporales o eventuales; ellos afirman que aunque este tipo de empleados son usados frecuentemente como una herramienta en aquellas organizaciones que buscan incrementar la

flexibilidad y disminuir los costos derivados de la contratación, existen investigaciones que han sugerido que estos trabajadores no son un fenómeno eventual o imprevisto.

Tácitamente es asumida la existencia de una forma “estándar” de contratación, generalmente aplicada en todas las sociedades, descrita como de tiempo completo, o contratación permanente con un solo empleador. Contrataciones temporales o eventuales se desvían de este estándar en una o más dimensiones de trabajo temporal o contingente. (De Cuyper, De Witte, Rigotti, y Mohr, 2003)

El trabajo no-estándar puede ser definido como un trabajo que ya no está caracterizado por ciertos factores que pueden ser entendidos como estándar, a saber: horario de tiempo completo, semana de trabajo regular, acceso a beneficios extra-salariales, tener el estatus de empleado y estar ubicados en lugares de trabajo específicos. (McLaren, Firkin, Spoonley, Dupuis, Bruin, y Inkson, 2004)

Un trabajo puede ser considerado como temporal, si las partes que conforman la relación laboral (empleado y empleador), entienden que la finalización del mismo está determinada por condiciones objetivas, tales como alcanzar ciertas fechas, completar lo asignado o el regreso del empleado a quien se estuvo reemplazando temporalmente. Temporales, son aquellos empleados que reportan que su cargo principal es no permanente en una de las siguientes formas: contrato de tiempo fijo, contratado por agencia, trabajo casual, trabajo temporal. (De Cuyper, et al., 2003)

La contratación temporal presenta distintas variantes, como por ejemplo: contratos por tiempo limitado, trabajadores contratados por agencias de trabajo temporal, contratado para una tarea determinada, contrato de reemplazo, trabajo estacional, trabajador diario, trabajadores en creación y ejecución de proyectos. (McLaren, et al., 2004)

Estas diferentes formas de trabajo flexible se han incrementado en sociedades industriales en años recientes. Para trabajadores con contratos temporales, estas formas flexibles de empleo pueden estar relacionadas con alta inseguridad laboral, con sentimiento de marginalización y pérdida de oportunidades en el desarrollo de carrera. (Guest, 2004)

Según Bosch (2004) el deterioro/mejoramiento de la relación de trabajo estándar se debe a las siguientes seis razones: la flexibilización de los mercados de productos, el incremento porcentual de la fuerza laboral femenina, la combinación de educación y/o adiestramiento y trabajo, el incremento de los niveles educativos entre la población trabajadora, la regulación y desregulación del mercado laboral, la situación del mercado de empleo.

El interés por el trabajo no-estándar o temporal ha sido estimulado por su crecimiento en las últimas dos décadas del siglo veinte; el trabajo no-estándar siempre ha existido, es solo que en los últimos veinte años se ha incrementado significativamente y extendido en los países industrializados. Por ejemplo, en Nueva Zelanda los trabajadores temporales son más de la mitad de todos los trabajadores; en España, uno de cada tres empleos es temporal, mientras que en Luxemburgo y los Estados Unidos menos de uno en veinte son temporales (McLaren, et al., 2004)

Igualmente, Bernhard y Magnus (2003) expresan que de acuerdo a la Oficina de Estadísticas de Trabajo en USA, el uso de trabajadores temporales por agencia se incrementó de medio millón en 1983 a dos millones diez años más tarde, lo mismo sucede en muchos de los países Europeos donde más o menos el 13% de la fuerza de trabajo está empleada en trabajos temporales; en Australia el trabajo temporal representa el 6% del total de la fuerza de trabajo.)

En Venezuela no se llevan estadísticas oficiales sobre el empleo temporal; sin embargo, tomando como base las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas en relación con el porcentaje de la población empleada en el sector formal es de 6.620.625.43 (53,40%), y la afirmación de que hay cerca de 100.000 empleos temporales manejados por empresas de

trabajo temporal, (Empleate.com; www.empleate.com) se efectuó un cálculo muy aproximado, desde luego, no oficial: el número de empleados temporales contratados por empresas ETT representan el 1,55% del total de la población económicamente activa empleada en el sector formal.

2.4. Empresas de trabajo temporal y el trabajo no-estándar.

Una tendencia importante en relación con el trabajo no-estándar o temporal, es el crecimiento del número de agencias de trabajo temporal, donde las personas son contratadas por una empresa de trabajo temporal, para trabajar en compañías clientes (usuarias), las cuales utilizan personas temporales o contratan personal por un tiempo requerido y luego finaliza el contrato con la agencia. (McLaren, et al., 2004)

Para McLaren, et al., (2004) los empleadores experimentan muchos beneficios en la utilización de agencias de contratación de personal temporal, según sean sus requerimientos. Este sistema permite suplirse constantemente de trabajadores, los empleadores no son responsables por el pago de salarios, beneficios, contratación y despidos de los mismos, por lo que esto les resulta más simple. A medida que las agencias de contratación temporal aumentan y se incrementa el número de trabajadores, han empezado a surgir más problemas con este tipo de contratación. La relación triangular entre la agencia, trabajador y la compañía contratante, puede ser incierta, debido a la ausencia de políticas específicas y leyes laborales en esta área.

Según la Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (FEDETT) de España en el trabajo temporal se produce siempre una relación triple:

- a. Cuando una empresa necesita cubrir temporalmente un cargo y recurre a una empresa temporal de trabajo, se establece una relación mercantil, mediante un contrato.
- b. La empresa de trabajo temporal empieza, entonces, un proceso de selección especializado hasta conseguir el trabajador más apto, atendiendo a las especificaciones

demandadas por la empresa usuaria, procediendo a su contratación y estableciendo con el mismo una relación laboral. El hecho de trabajar para una empresa de trabajo temporal frecuentemente se convierte en un puente hacia el empleo fijo, es una clara oportunidad para que el trabajador encaje en el mercado laboral dentro de una empresa. La empresa de trabajo temporal ofrece al trabajador todo tipo de empleo, en cualquier categoría y bajo cualquier circunstancia. (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal, 2003)

- c. Por último, se da una relación funcional donde la persona seleccionada y contratada por la empresa de trabajo temporal prestará sus servicios en la empresa usuaria bajo cuya dirección y autoridad el trabajador desempeñará sus funciones. (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal, 2003).

La consecuencia de este tipo de relación laboral, es que genera un fenómeno imprevisto, la aparición de un nuevo trabajador, insertado en una empresa bajo la dependencia de una ETT, expuesto a una cultura que, si bien le da patrones de referencia, no le es propia, pues no pertenece a ella. Su relación de prestación de servicio vendrá dada por la constatación y verificación de la labor que origina su contratación, su doble subordinación no está descrita en la ley. (Torres, 2004)

El empleo temporal tiene muchas caras, y no puede resumirse en que todo es malo o bueno. La condición de temporalidad es lo clave en este tipo de trabajadores. Según (Marler, Barringer y Milkovich, 2002), el segmento de más grande crecimiento en los trabajadores temporales son los contratados por agencias de trabajo temporal. Dichos autores han detectado la existencia de dos tipos de trabajadores temporales contratados por ETT:

1. **Los Tradicionales:** Los cuales representan la noción típica de empleado temporal algunos con limitaciones de destrezas esperando encontrar trabajo fijo en una organización burocrática.
2. **Los Autoadministrados:** Se emplean con una ETT, bajo el supuesto de que estarán en un proyecto escogido voluntariamente; a este tipo de trabajador temporal no le interesa

estar dentro de una organización indefinidamente. Para (Guest, 2004) lo clave de este tipo de trabajadores autoadministrados es que ellos buscan evitar contratos de trabajo flexible y buscan negociar contratos que les beneficien primero a ellos y en segundo lugar a la organización.

Estos dos tipos de temporales difieren significativamente en cuanto a: destrezas, preferencias, actitudes hacia el trabajo y conductas laborales. (Marler et al., 2002)

Algo que resulta interesante destacar es lo que Guest (2004) denomina contrato preferido, él explica que el punto clave que afecta la reacción en cualquier forma de trabajo temporal es si el trabajador esta o no es su tipo de contrato preferido. Debido a que un tercio de aquellos que trabajan con contratos flexibles expresan su preferencia por éstos, parece que el contrato de preferencia es una variable que debe ser tomada en cuenta cuando se considera el desempeño de los empleados bajo condición de contratación flexible. (Guest, 2004)

El personal temporal experimenta una relación laboral múltiple y confusa; más aun, los trabajadores temporales no tienen claros sus beneficios y no tienen además quien los aconseje sobre lo que ellos pueden obtener; los trabajadores se sienten muy inseguros y altamente marginados. Aquellos que son contratados por intermediarios, están o pueden estar, en una situación un tanto ambigua, con líneas complicadas de responsabilidad. (McLaren, et al., 2004)

Según Drucker y Stanworth (2004), el contrato psicológico es relevante e importante para entender la relación de trabajo temporal en la medida que resalta la significancia de los factores intrínsecos y extrínsecos que puede llevar a la satisfacción o insatisfacción con la relación de trabajo.

El uso incremental de los trabajadores temporales o de empleados con contratos de duración definida, cuestiona las tradiciones del contrato relacional, este aumento fue asociado con el mayor énfasis en la responsabilidad personal por el desarrollo de destrezas, a medida que el individuo se movía en la organización.

Debido a la naturaleza temporal del contrato de trabajo, se piensa que los trabajadores y la organización inviertan menos tiempo y esfuerzo en las responsabilidades asignadas, esto debido a que los trabajadores temporales tienen menos que perder en su relación laboral. (Bernhard, y Magnus, 2003).

Para Drucker y Stanworth (2004), a través de la revisión de las implicaciones del contrato psicológico y de las discusiones previas acerca del compromiso de los trabajadores de las ETT, se podría esperar diferencias de perspectivas a causa de la edad, el género, el nivel educacional, y otros factores contextuales. Un elemento clave es lo relacionado con los factores que se cree dan forma a las actitudes en el trabajo (justicia, confianza y cumplimiento de las promesas hechas).

En el estudio realizado por Drucker y Stanworth (2004), obtuvieron las siguientes conclusiones: que la relación de los trabajadores temporales y la empresa de trabajo temporal era buena, a su vez observaron que existía un desacuerdo en las expectativas de la organización cliente y por parte del trabajador se percibió que las organizaciones clientes estaban mal preparadas para la llegada de los temporales a sus instalaciones.

Por otro lado, observaron que para la mayoría de los temporales (o sujetos de estudio) la condición de temporal no era una opción permanente, debido a la ausencia de continuidad en el pago y la disponibilidad de beneficios. La agencia (ETT) utilizada en su estudio fue percibida por los temporales como balanceada y justa en el trato de los trabajadores asignados, a pesar, de que el contrato comercial (ETT-Cliente) imponía algunas restricciones. La mayoría de los sujetos del estudio confiaban en que la agencia los apoyaría si ellos lo necesitaban.

2.5. Ventajas y desventajas del empleo temporal para los empleados y empleadores.

Diferentes factores han contribuido tanto al aumento de la demanda como de la oferta de trabajadores temporales. Las condiciones económicas, los avances tecnológicos, las normas sociales y los aspectos legales han influido tanto en las empresas como en los individuos.

Es importante revisar las razones que tiene cada parte para participar en esta estructura de trabajo dado que la racionalidad que hay detrás de la acción puede afectar a la naturaleza de la experiencia laboral.

Utilizar los servicios de un trabajador temporal conlleva una serie de ventajas para las empresas contratantes (Tena, 2000):

- ✓ La empresa que contrata al trabajador no tiene problemas de ausentismo laboral
- ✓ Disminución de los trámites administrativos.
- ✓ Se libran de la responsabilidad del proceso de reclutamiento y selección que puede resultar incómodo.
- ✓ Las empresas pueden ajustar mucho más, a nivel de días y horas, las necesidades de personal que tienen, muy en relación con la producción y con la oferta y la demanda de su producto o servicio (Guest, 2004).
- ✓ Reducir costos laborales.
- ✓ Cubrir ausencias de trabajadores por vacaciones, reposo pre y post natal, enfermedad, etc.
- ✓ La empresa que utiliza al personal temporal de una forma correcta puede ir eludiendo otros gastos adicionales: los asociados con el proceso de reclutamiento, entrenamiento, beneficios (Guest, 2004).

Todas estas ventajas cumplirían con el objetivo principal que las empresas pretenden satisfacer a través de la contratación de trabajadores temporales, el cual es, fundamentalmente, disponer de un valioso instrumento de flexibilidad en la gestión de los recursos humanos temporales. (Tena, 2000)

Cabe destacar, que este tipo de contratación trae consigo también efectos negativos para las empresas ya que muchos de estos trabajadores crean división, resentimiento y bajan la moral en el lugar de trabajo (Tena, 2000). Se sienten como si fuesen una herramienta y no como una parte de la organización. Otro aspecto a destacar es la escasa inversión que suele hacerse en los trabajadores temporales; a menudo, la consecuencia es trabajadores poco entrenados para realizar las tareas que se les encomiendan en la empresa contratante. Todo ello

puede afectar a la empresa, haciéndola menos eficiente y menos competitiva, irónicamente en una época en que la eficiencia y la competitividad se consideran tan importantes. (Tena, 2000)

Por otra parte, Tena (2000) afirma que algunos trabajadores temporales ven al empleo de duración limitada meramente como una ventaja y fuente de ingresos que les permita mantener un pasatiempo o un modo peculiar de vivir. Otros se plantean el trabajo temporal como una oportunidad para ampliar horizontes y conocer empresas y gentes diversas. Estas personas, también, pueden perseguir el trabajo temporal porque les atrae la libertad de entrar y salir de las relaciones de empleo y la flexibilidad que el trabajo temporal permite. También indican que muchos trabajadores pueden necesitar horarios más flexibles que los que proporcionan los trabajos permanentes.

Así mismo Guest (2004) afirma que los trabajadores temporales experimentan ciertas ventajas y beneficios tales como: flexibilidad, oportunidad de escoger su trabajo, tener una variedad de trabajos, les permite tener menos compromiso y presión por parte de la organización y además les facilita tener un mejor balance entre el trabajo y la vida personal.

Para Guest (2004), al igual que en el caso de las empresas, este tipo de contratación genera efectos negativos en los trabajadores ya que éstos, cambian de un trabajo a otro rápidamente debido a la duración limitada de los contratos, por esta razón experimentan inestabilidad laboral, en la mayoría de los casos no cuentan con los beneficios de los trabajadores permanentes y además evidencian, en algunos casos, un trato distinto al que reciben los trabajadores permanentes de la organización en la cual prestan sus servicios.

3. Trabajadores temporales y su contrato psicológico.

Ya se ha mencionado que la proporción de la fuerza laboral en contratación de trabajos temporales se ha incrementado, ya que las organizaciones están usando personal no-permanente como un recurso flexible, Rousseau y Wade(1994) sugieren que este tipo de personal debe tener un contrato psicológico con la organización diferente al de aquellos que son permanentes. Se ha argumentado que el personal temporal debería tener un contrato

psicológico de tipo transaccional con énfasis sobre los elementos económicos, mientras que el personal permanente debería tener un contrato relacional, involucrando compromiso con la organización, estas diferencias tendrán influencia sobre el comportamiento de los trabajadores en la organización (Mc Donald y Makin, 2000). En el estudio realizado por los autores antes mencionados, se demuestra que los elementos de contratos relacionales y transaccionales del personal permanente y temporal no difirieron significativamente, más bien, los temporales presentaron un alto en vez de bajo, nivel de satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional.

Resulta difícil entender el compromiso de los trabajadores temporales, ya que en determinadas ocasiones pueden formar compromisos duales es decir, compromiso con la agencia contratante y con la organización en la que prestan sus servicios (Linden, Wayne, Kraimer y Sparrowe, 2003).

La relación laboral puede ser múltiple y confusa para el personal temporal, ellos no tienen idea en relación con ciertos beneficios, ni tienen claro quien es su empleador, por esta razón es que se piensa que este tipo de trabajadores disminuyen su compromiso organizacional y presentan un contrato psicológico transaccional. (Guest, 2004)

Para Mc Donald y Makin (2000), el contrato psicológico provee formas para examinar como los cambios organizacionales son percibidos por aquellos afectados y además da algunas indicaciones del efecto que tales cambios pueden tener en la actitud y comportamiento en la organización. Los contratos flexibles de trabajo impactan en las actitudes y comportamiento de los empleados y por ende afectan el contrato psicológico de los mismos. (Guest, 2004)

Para Rousseau (2000) el contrato psicológico es un ingrediente claro de la relación de negocios entre empleadores y empleados y puede ser determinante en el comportamiento y actitudes en el lugar de trabajo, lo cual provee una estructura con la cual puede tener sentido la relación laboral.

Según Guest (2004) el estado del contrato psicológico, puede ser considerado como una forma de evaluación de las políticas y prácticas gerenciales, esta asociado con las actitudes y comportamiento de aquellos que forman la relación laboral. Existen algunas indicaciones mas no evidencias consistentes respecto al hecho que los trabajadores con contratos temporales tienen menos compromisos y satisfacción laboral que aquellos con contratos permanentes.

Para Bernhard y Sverke (2003) existen numerosos factores que diferencian a los trabajadores temporales o eventuales de los permanentes o de plantilla, lo cual podría tener un efecto negativo en el individuo, así como también, en la organización, debido a la naturaleza temporal del contrato de trabajo, tanto el individuo como la organización podrían invertir menos tiempo y esfuerzo en el trabajo diario, generando la formación de un contrato psicológico débil y basado en compromisos transaccionales.

Es probable que el contrato psicológico de trabajadores temporales sea más transaccional y más restrictivo que el de trabajadores permanentes. El contrato psicológico de los temporales es más sensible a variaciones en su contenido que el de empleados permanentes. (Guest, 2004)

La tabla 2 presenta un resumen de los resultados de investigaciones previas sobre contratos psicológicos y trabajadores temporales:

Tabla 2

Resultados de investigaciones sobre contrato psicológico y trabajadores temporales.

<i>Investigadores</i>	<i>Resultados Obtenidos</i>
Van Dyne y Ang (1998) c.p., Guest (2004)	Encontraron que trabajadores temporales tenían un contrato psicológico más limitado, en términos de lo que ellos sentían con respecto a lo que la organización estaba obligada a proveerles; esto implica que el contrato psicológico tiene mayor relevancia en el porvenir del trabajador temporal más que en los empleados permanentes.
Millward y Hopkins (1998) cp., Guest (2004)	Establecieron que trabajadores permanentes y temporales percibían sus contratos más transaccionales que relacionales.
Coyle, Shapiro y Kessler (2002)	Obtuvieron que empleados permanentes tenían mayor de número de obligaciones e incentivos que los hechos por trabajadores temporales.
Silla, Gracia y Peiró (2005)	Concluyeron que el contrato psicológico de trabajadores temporales y permanentes es distinto, en cuanto al contenido del mismo; este contrato es, más amplio en trabajadores permanentes que en los temporales. Los trabajadores permanentes tienen un contrato psicológico que incluye un mayor número de intercambios entre las partes.
Mc Donald, y Makin, (2000)	Reflejan que no existen diferencias significativas en cuanto a los tipos de contratos psicológicos prevalecientes entre empleados temporales y permanentes.
Pearce (1993)	No encontró diferencias en los contratos psicológicos del personal contratado y el permanente.
Martín, y Robles, (2000)	Determinaron que el tipo de contrato que tuvo una mayor representatividad fue el “equilibrado-relacional”, con aproximadamente el 50 por ciento de la muestra.

En el contexto local, Torres (2004) considera que en Venezuela es muy temprano para que estos trabajadores consideren esta opción como un empleo y no como un “mientras tanto”, mientras encuentran un empleo fijo que les garantice tranquilidad y seguridad, este “mientras tanto” pareciera “condicionar el desempeño y el compromiso del trabajador, pues, al no ser empleado fijo, no comulga con la realidad de la empresa donde presta el servicio; lo cual genera consecuencias en el contrato psicológico que esté percibe” (p. 38), si bien no especifica de cual tipo de contrato estaría hablando.

Las evidencias que se tiene sugieren que el estado del contrato psicológico de los trabajadores en empleos flexibles es por lo menos igual de positivo y algunas veces más positivo que el reportado por trabajadores con contratos permanentes (Guest, 2004)

MARCO REFERENCIAL

Las empresas estudiadas se describen a continuación:

1. La primera pertenece al sector de seguros, es de origen Suizo, e ingresa al mercado venezolano desde 1996. Desarrolla día a día nuevas soluciones y maneras de servir a las necesidades de sus clientes, cuenta con un equipo de más de 50.000 profesionales, y opera en más de 50 países para servir a los clientes en todo el mundo. Los sujetos participantes del estudio, pertenecen al departamento de finanzas.
2. La segunda pertenece al sector petrolero, es una asociación estratégica entre Francia, Venezuela y Noruega con vigencia de 35 años a partir del comienzo de la producción en el 2001. El objetivo comercial es producir y comercializar crudo, el convenio de explotación se firmo en el año 1997, pero el proceso de producción se inició, desde el año 2002. Dicha organización cuenta con un total de 988 trabajadores aproximadamente, entre fijos y temporales. Los sujetos que participaron en el presente estudio, pertenecen a la gerencia de petróleo.
3. La tercera es una empresa especializada en Call Centers que pertenece a Telefónica de España y que opera en Venezuela desde el año 2000, inició sus operaciones con un total de 250 agentes; número que se incrementó hasta 400 en sólo un año. Actualmente la organización cuenta con un total de 1200 empleados, la población que participó en el estudio, fueron los agentes pertenecientes al turno de la mañana.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación desarrollado en este estudio fue del tipo descriptivo, para Arias (1997) este tipo de investigación consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, por otra parte, para (Hernández, Fernández y Baptista, 1998) en un estudio de este tipo se selecciona una serie de elementos y se mide cada uno de ellos independientemente, para así, describir lo que esta ocurriendo en la realidad. En el caso de esta investigación, la descripción consistió en identificar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas durante el segundo semestre de 2005.

2. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN

La estrategia de investigación de este estudio fue la denominada de campo que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos. (Arias, 1997, p.50).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación aplicado a este estudio fue el “no experimental”, considerado como aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, las variables no se manipulan para obtener los datos del estudio. En ese sentido, lo que se pretendía era observar el fenómeno tal y como se presentaba en su contexto natural (Hernández, Fernández & Baptista, 1998).

Así mismo, el diseño de la investigación fue “transeccional” o “transversal”, ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, así como también se describieron las variables y analizaron su incidencia en un momento dado (Hernández et al., 1998).

4. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Definición conceptual de las variables:

A) Tipo de contrato psicológico

Creencia de los individuos acerca de lo que el empleador debe darle y lo que él como empleado debe darle al empleador, esta creencia está delimitada por la organización. (Rousseau, 2000)

B) Tipo de Relación Laboral

Es el servicio que una persona presta a otra, quien lo recibe, mediante una contraprestación en dinero, que es la remuneración, es un vínculo que trasciende a la propia esfera individual de los sujetos vinculados, para constituir un asunto que interesa a todos. (Bravo, 2002)

Definición operacional de las variables:

1) VARIABLE:

TIPO DE CONTRATO PSICOLÓGICO

✓ DIMENSIONES:

1) BALANCEADO: Acuerdo de empleo condicionado al éxito económico de la organización y a las oportunidades del empleado de desarrollar ventajas de carrera estratégicas. Tanto el empleado como el empleador contribuyen arduamente al aprendizaje y desarrollo de las partes. La compensación del empleado esta basada en su desempeño y su nivel de contribución a la organización.

✓ **INDICADORES**

A. Obligaciones del Empleador:

- 3. Contactos que me facilitan oportunidades de desarrollo dentro y fuera de la empresa.
- 8. Oportunidades de promoción dentro de mi especialidad.
- 9. Me apoyan en alcanzar los más altos niveles de productividad.
- 10. Me ayudan a responder cada vez de mejor forma a los retos que enfrento en mi cargo.

B. Obligaciones del Empleado:

- 4. Asumir responsabilidad personal por hacer de esta una empresa más exitosa.
- 5. Crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar mi potencial de carrera.
- 8. Aceptar estándares de desempeño retadores.
- 10. Buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo.

2) RELACIONAL: Acuerdo de empleo basado en una relación a largo plazo y fundamentado en la lealtad y confianza de ambas partes. Las recompensas están vagamente ligadas al desempeño.

✓ **INDICADORES**

A. Obligaciones del Empleador:

- 1. Preocupación por mi bienestar personal a corto y largo plazo.
- 2. Tomar decisiones considerando mis intereses.
- 4. Estabilidad laboral.
- 11. Beneficios estables y recursos para hacer mi trabajo.

B. Obligaciones del Empleado:

- 1. Trabajar para esta empresa por tiempo indefinido
- 2. Comprometerme personalmente con esta empresa.
- 3. Ser un empleado consecuente y no buscar empleo en otra empresa.

11. Ser leal a esta empresa y proteger su imagen.

3) TRANSACCIONAL: Acuerdo de empleo basado en una relación a corto plazo y fundamentado principalmente en el intercambio económico, se imponen responsabilidades específicas y el nivel de involucramiento del empleado con la organización es mínimo.

✓ **INDICADORES**

A. Obligaciones del Empleador:

5. Compromiso limitado con la organización.
6. La relación de trabajo se mantendrá por un período de tiempo determinado únicamente.
7. Responsabilidades del cargo específicas y limitadas.

B. Obligaciones del Empleado:

6. Trabajar para esta empresa únicamente por un tiempo limitado.
7. Asumir responsabilidades de trabajo limitadas.
9. Desempeñar únicamente las tareas específicas por las cuales me pagan.

4) TRASICIÓN: es una transición basada en un estado cognitivo donde se reflejan las consecuencias de un cambio y transiciones organizacionales que son opuestos a un acuerdo previo de empleo.

✓ **INDICADORES**

A. Relación real de la empresa con el empleado:

1. No confía en mí.
2. Es difícil predecir la dirección de las relaciones futuras de la empresa conmigo.
3. Me exigen más mientras que me dan menos.
4. El compromiso de la empresa conmigo es incierto.
5. No comparte conmigo información importante.

B. Relación real del empleado con la empresa:

1. Hay inconsistencia entre lo que la empresa dice y hace.
2. No tengo confianza en mi empresa.
3. No creo lo que mi empresa me dice.
4. Es difícil predecir el futuro de esta relación.

5. Es difícil anticipar mis compromisos futuros con esta empresa.
6. Me pagan menos y tengo más trabajo.

2) VARIABLE:

TIPO DE RELACIÓN LABORAL

✓ **DIMENSIONES:**

- 1) **PERMANENTE:** Es de duración indefinida y proyectada hacia la continuidad y estabilidad del empleo, regulada por la ley.

✓ **INDICADORES**

- A. Contrato de trabajo de duración indefinida.
- B. Empleo permanente con un solo empleador.
- C. Semana de trabajo Standard (de lunes a viernes, ocho horas diarias).

- 2) **TEMPORAL:** Es de duración definida, y no está proyectada hacia la continuidad y estabilidad del empleo, regulada por la ley.

✓ **INDICADORES**

- A. Contrato de trabajo de duración definida.
- B. Empleado a través de un tercero.

5. UNIDAD DE ANALISIS

La unidad de análisis fue el trabajador permanente y el temporal, contratado por una ETT, de tres empresas ubicadas en la zona metropolitana de Caracas que desempeñan el mismo cargo, en el mismo departamento, a los cuales se les aplicó el instrumento para medir y conocer si existen diferencias en sus contratos psicológicos.

6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se define como población al “conjunto de todas los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y otros, p.207). La población de la presente investigación estuvo constituida por el conjunto de empleados permanentes de tres empresas que desempeñen sus actividades laborales en el área metropolitana de Caracas, y por los empleados temporales, contratados por una ETT, de las mismas empresas asignados al mismo departamento.

Una muestra es “la representación de un subgrupo de la población, para su selección deben delimitarse las características de la población”, para el presente estudio la muestra que se obtuvo de la población fue escogida intencionalmente a través de la técnica de muestreo “intencional”, que consiste en la selección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador (Arias, 1997)

La muestra de esta investigación quedó distribuida de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la muestra por empresas.

Tipo de Relación Laboral	Empresas			Total
	Empresa A	Empresa B	Empresa C	
Permanente	25	16	10	51
Temporal	20	19	17	56
Total	45	35	27	107

Se trabajó con un total de 107 sujetos distribuidos por empresas y divididos en trabajadores permanentes y temporales, la representación de la empresa (A) fue de 25 empleados permanente y 20 empleados temporales lo cual da un total de 45 sujetos, por otra parte, la empresa (B) tuvo un total de 16 empleados permanentes y 19 empleados temporales en total la empresa B represento 35 sujetos de la población, por último la empresa C estuvo representada por 10 empleados permanentes y 17 empleados temporales lo que hizo un total de 27 sujetos.

7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se utilizó el cuestionario que, según Arias (1997), se define como un formato que contiene una serie de preguntas que se responden por escrito en función de la información que se desea obtener.

El instrumento fue adaptado del cuestionario “Psychological Contract Inventory”, elaborado por Rousseau (2000), traducido al español para adaptarlo a nuestro contexto se utilizó una nueva versión de Davos y Rousseau, (2004) del mismo instrumento en la cual estaban divididos los ítems por empleado y empleador que correspondía a cada tipo de contrato psicológico; dicho instrumento está construido con una escala de Likert la cual, aplica solo para las categorías de respuesta, dicha escala es definida por, Arias (1997) como aquella que mide la tendencia positiva o negativa de una actitud u opinión.

Consta de tres secciones, la primera mide las obligaciones del empleador a través de once ítems distribuidos de la siguiente manera: cuatro corresponden al tipo de contrato psicológico relacional, cuatro al tipo de contrato psicológico balanceado y tres al tipo de contrato psicológico transaccional.

La segunda sección mide las obligaciones del empleado a través, de once ítems distribuidos así: cuatro de ellos miden el tipo de contrato psicológico relacional, otros cuatro miden el tipo de contrato psicológico balanceado, los tres restantes miden el tipo de contrato psicológico transaccional.

Cada ítem tiene una escala con cinco alternativas de respuesta que van de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
Para nada Obligado	Relativamente Obligado	No Se	Obligado	Muy Obligado

La tercera sección mide la transición de la relación laboral, en una primera parte se mide las relación real de la empresa con el trabajador, a través de 5 ítems, y en la segunda parte se mide la relación real que experimenta el trabajador con la empresa esto se hace a través de seis ítems.

Cada ítem tiene una escala con cinco alternativas de respuesta que van de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	No Se	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Para esta investigación se elaboró un instrumento, con dos versiones una para trabajadores permanentes (ver anexo A) y otra para trabajadores temporales (ver anexo B) dicho instrumento consta de una primera parte donde se recogen los datos sociodemográficos tales como, género, edad, estado civil, nivel de instrucción, antigüedad en la empresa; en el caso del instrumento aplicado a los trabajadores temporales (ver anexo B), se agregaron cuatro preguntas al inicio, necesarias para evaluar su condición de temporal, y saber si se encuentran en su contrato de preferencia, estas son: antigüedad en la ETT, antigüedad en el cliente, si aceptaría un trabajo permanente y la razón por la cual decidió ser trabajador temporal.

El índice de alfa de Crombrach reportó un valor de 0,86 para la escala completa y de 0,79 y 0,73 para las obligaciones del empleador y del trabajador respectivamente.

El instrumento estaba conformado por tres secciones en las cuales se midió lo siguiente:

- ✓ Sección I: las obligaciones del empleador a través de once ítems que representan los tres tipos de contrato psicológico que pueden presentarse en la relación laboral del contrato relacional correspondían cuatro ítems, del contrato balanceado cuatro ítems ,y del transaccional tres ítems; para cada obligación se presentan cinco alternativas de respuestas:

1	2	3	4	5
Para nada Obligado	Relativamente Obligado	No Se	Obligado	Muy Obligado

- ✓ En la sección II: se midieron las obligaciones del empleado a través de once ítems que representan los tres tipos de contrato psicológico que pueden presentarse en la relación laboral del contrato relacional se presentaban cuatro

ítems, del contrato balanceado cuatro ítems, y del contrato transaccional tres ítems, para cada obligación se presentan cinco alternativas de respuestas:

1	2	3	4	5
Para nada Obligado	Relativamente Obligado	No Se	Obligado	Muy Obligado

En la sección III, del instrumento se mide la posible transición que experimenta la relación laboral en el transcurso del tiempo, en este caso se divide en dos partes:

La primera midió la relación real de la empresa con el trabajador y consta de 5 ítems, los cuales tienen cinco categorías de respuestas. Se responden utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	No Se	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

La parte, dos de esta sección, mide la relación del empleado con la organización a través de 6 ítems con cinco categorías de respuestas cada uno:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	No Se	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

La diferencia del instrumento aplicado a los trabajadores temporales, (Ver Anexo “B”), es que éstos debieron responder todas las secciones en función de su empleador (ETT) y en función de la empresa cliente en la cual desarrollan sus actividades.

Dicho instrumento consta de las mismas secciones explicadas para la versión de los sujetos con contrato permanente.

8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

En la recolección de datos, se siguieron los siguientes pasos:

Para el caso de la empresa A, se envió un correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos, donde se explicaba el propósito del estudio y se pedía su participación en el mismo. Luego de que éste acepta participar, se pautó un día en el cual, el investigador se dirigió a la

organización, con los instrumentos impresos y procedió a administrárselo a los empleados, éstos respondieron el cuestionario de manera voluntaria. Los objetivos del estudio y las instrucciones del cuestionario fueron explicados personalmente, se les garantizó el anonimato y la confidencialidad de su información.

En el caso de las empresas B y C, el procedimiento fue distinto, se hizo el contacto con un Analista de Recursos Humanos de cada empresa, se les explicó el objetivo del estudio, éstos comunicaron la idea al Gerente de Recursos Humanos de sus respectivas empresas y al aceptar, se hizo entrega a cada uno, de los instrumentos impresos y ellos mismos se encargaron de administrárselo a los empleados de la muestra escogida. En una semana ya el investigador tenía los cuestionarios completados.

9. TECNICA DE ANALISIS DE LOS DATOS

Una vez obtenidos los datos, se efectuó el proceso de codificación de las respuestas lo cual implicó los siguientes pasos:

- ✓ Codificación de los Ítems.
- ✓ Realización de la Matriz de Datos.

En la codificación de los ítems, a cada una de las posibles alternativas de respuestas de las preguntas se le incorporó un código, representado por un número.

Posteriormente se procedió a la construcción de la matriz de datos (Ver Anexo “C”), la cual cuenta con filas que representan a cada una de los individuos que conforman la muestra y columnas que registran los códigos de las variables del estudio.

El análisis de datos se efectuó a través de distribuciones de frecuencias para las variables demográficas y de medias y desviaciones estándar para la variable contrato psicológico. Para conocer la existencia de diferencias estadísticamente significativas, se aplicó a los datos la prueba t de Student (ver anexo D)

Las herramientas tecnológicas utilizadas para la tabulación y el procesamiento de los datos obtenidos en esta investigación fueron, respectivamente, Excel 2003 y SPSS 12.0 para Windows.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo enfoca la atención en la presentación, interpretación y discusión de los resultados obtenidos en el estudio. Los objetivos específicos del estudio se reenfojan en deslindar el tipo de contrato psicológico que prevalece entre los trabajadores permanentes y los trabajadores temporales de la muestra en cuanto a las obligaciones del empleador y en cuanto las obligaciones del trabajador; en el caso de los temporales, se mide el tipo de contrato psicológico que prevalece en cuanto las obligaciones de su empleador (ETT) y de la empresa cliente, así como también, identificar si los trabajadores se encuentran en su contrato de elección.

Todo lo anterior permitió finalmente lograr el objetivo general de identificar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la zona metropolitana de Caracas durante el segundo semestre de 2005.

1. ANÁLISIS DEL PERFIL DEMOGRÁFICO

En el Tabla 4 se observa, que del total de personas entrevistadas (107), la mayoría son del sexo femenino (59,81%) con una frecuencia de 64 personas en contra de 43 del sexo masculino, lo que representa el 40,18% del total.

Tabla 4
Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	64	59,81%
Masculino	43	40,18%
Total	107	100%

En la tabla 5 se observa que del total de los entrevistados (107), 61,68% el de la muestra tiene 26 años o menos , de modo tal, que la mayoría de los empleados encuestados son bastante jóvenes según lo que se conoce como población económicamente activa, el 38,32% restante tiene 27 años o más.

Tabla 5.
Edad de los empleados encuestados.

Total	Frecuencia	Porcentaje
18	11,00	10,28%
19	6,00	5,60%
20	14,00	13,08%
21	14,00	13,08%
25	8,00	7,47%
26	13,00	12,14%
27	5,00	4,67%
28	3,00	2,80%
29	2,00	1,86%
30	3,00	2,80%
31	2,00	1,86%
32	3,00	2,80%
33	8,00	7,47%
Más de 33	14,00	13,08%
Total	107,00	100%

En la tabla 6, se observa que del total de los entrevistados (107), la mayoría son casados 52,33% con una frecuencia 56 personas en contra de 43,92% solteros, esto demuestra que los empleados encuestados tienen responsabilidades familiares, lo cual aumenta la intensidad de la necesidad de tener un trabajo estable.

Tabla 6.
Estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	47	43,92%
Casado	56	52,33%
Viudo	2	1,86%
Divorciado	2	1,86%
Total	107	100%

En la tabla 7, se observa que de la muestra, el mayor porcentaje (49%) están distribuidos entre bachilleres (24,29%) y técnicos superior universitarios (24,09%), es decir, la mayoría de la población de la investigación son personas con estudios profesionales, solo el 11,21% tiene estudios de postgrado, finalmente un 40,18% de la muestra posee un nivel de universitario.

Tabla 7.

Nivel de instrucción académica.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	26	24,29%
TSU	26	24,29%
Universitario	43	40,18%
Postgrado	12	11,21%
Total	107	100%

En la tabla 8 se observa que del total de trabajadores permanentes (51 personas), la mayoría (21 personas) tenían 1 mes trabajando en la organización, a diferencia de los temporales que la mayoría tenía 6 meses (29 personas) trabajando en su empleador (ETT).

Tabla 8

Antigüedad en la empresa.

Antigüedad Tiempo	Condición de empleo		Total
	Permanente	Temporal	
1 Mes	21	10	31
Menos de 6 meses	4	15	19
6 meses	5	29	34
1 año	3	1	4
2 años	5	1	6
3 años	3	0	3
4 años	1	0	1
5 años	9	0	9
Más de 5 años	0	0	0
Total	51	56	107

En la tabla 9, se observa que del total de trabajadores temporales (55 sujetos), la mayoría tenían una antigüedad de 6 meses en la organización cliente (29 sujetos), esto

evidencia que pueden tener una apreciación clara de la organización en la que desempeña sus labores.

Tabla 9
Antigüedad del trabajador temporal
en la empresa cliente

Antigüedad con el cliente	Temporal
1 Mes	9
Menos de 6 Meses	13
6 Meses	29
1 año	1
2 años	0
3 años	2
4 años	1
5 años	0
Más de 5 años	0
Total	55

2. TRABAJADORES TEMPORALES: CONTRATO DE PREFERENCIA

En la tabla 10, se observa del total de trabajadores temporales encuestados (55 sujetos), la mayoría decidió ser trabajador temporal ya que no tenía mejor opción (24 sujetos), luego sigue otro grupo que se encuentra en el status de trabajador temporal por que necesita estudiar y trabajar, éstos representan (21 sujetos) de la muestra, algo interesante es que a pesar de que la mayoría de la población son mujeres y casadas no prevaleció la opción de trabajar y atender familia.

Tabla 10.
Razón por la cual decidió ser trabajador temporal.

Razón por la cual ha decidido ser trabajador temporal	Total
Trabaja y Estudia	21
Trabaja y Atiende familia	0
Prefiere Empleo Temporal	1
No tiene mejor opción	24
Otra	9
Total	55

En la tabla 11, se evidencia que del total de empleados temporales (55 sujetos), la mayoría (51 sujetos) dijo que aceptaría un empleo permanente lo cual, demuestra que dichos trabajadores no se encuentran en su contrato de elección.

Tabla 11.

Aceptaría un empleo permanente.

Aceptaría un empleo permanente	Total
Si	51
No	4
Total	55

3. TIPO DE CONTRATO PSICOLOGICO PREDOMINANTE EN EMPLEADOS TEMPORALES.

En la tabla 12, se reflejan los resultados del tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales de acuerdo a las obligaciones del empleador (ETT), según las pruebas t (ver anexo D) no existen diferencias significativas entre las medias de los distintos tipos de contrato psicológico comparados (relacional, transaccional, balanceado y de transición), en consecuencia, se puede afirmar que no prevalece un tipo de contrato psicológico determinando para los empleados temporales en cuanto las obligaciones del empleador .

Tabla 12

Tipo de contrato predominante según obligaciones del empleador (temporales)

	Media	N	Desviación Estándar	Error de Desviación estándar
Relacional empleador	2,5955	55	,95923	,12934
Balanceado empleador	2,3591	55	1,07665	,14518
Relacional empleador	2,5955	55	,95923	,12934
Transaccional empleador	2,4545	55	,89204	,12028
Relacional empleador	2,5955	55	,95923	,12934
Transición empleador	2,5673	55	1,04191	,14049
Balanceado empleador	2,3591	55	1,07665	,14518
Transaccional empleador	2,4545	55	,89204	,12028
Balanceado empleador	2,3591	55	1,07665	,14518
Transición empleador	2,5673	55	1,04191	,14049
Transaccional empleador	2,4545	55	,89204	,12028
Transición empleador	2,5673	55	1,04191	,14049

En la tabla 13 se evidencia que, el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales en cuanto a las obligaciones con su empleador, es el balanceado con una media de 3,1470, la cual, según la prueba t aplicada (ver anexo E), arrojó que es significativamente mayor en comparación, con la media del tipo de contrato psicológico transaccional del trabajador; la cual tuvo un valor como se expresa en la tabla de 2,6242 (ver anexo E), igualmente se observa que es más alta que la del tipo de contrato relacional cuya media es de 2,4409. Dichos resultados nos indican que el trabajador se considera obligado a asumir responsabilidades de manera personal que le permitan hacer a la empresa exitosa, crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar su potencial de carrera, aceptar estándares de desempeño retadores y buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo.

Tabla 13

Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador (temporales)

	Media	N	Desviación Estándar	Error de Desviación estándar
Relacional trabajador	2,4409*	55	,93041	,12546
Balanceado trabajador	3,1470	55	1,20878	,16299
Relacional trabajador	2,4409	55	,93041	,12546
Transaccional trabajador	2,6242	55	,88902	,11987
Relacional trabajador	2,4409*	55	,93041	,12546
Transición trabajador	2,9485	55	,77371	,10433
Balanceado trabajador	3,1470*	55	1,20878	,16299
Transaccional trabajador	2,6242	55	,88902	,11987
Balanceado trabajador	3,1470	55	1,20878	,16299
Transición trabajador	2,9485	55	,77371	,10433
Transaccional trabajador	2,6242*	55	,88902	,11987
Transición trabajador	2,9485	55	,77371	,10433

*= significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 14, se muestran los datos que arrojó la comparación de las medias de los tipos de contrato psicológico en cuanto las obligaciones del empleador y las obligaciones del empleado, dichos resultados muestran que el empleado experimenta un tipo de contrato psicológico balanceado, en cuanto a sus obligaciones, expresado en una media de 3,42 la cual es estadísticamente significativa con respecto a la media del tipo de contrato psicológico balanceado del empleador que proporcionó un valor de 2,57; según la prueba t aplicada (ver anexo F), cabe destacar, que se reflejaron diferencias en el contrato de transición de trabajador y empleador, el que resultó estadísticamente significativo (ver anexo F)

Tabla 14
Obligaciones del empleador vs obligaciones del trabajador
(Temporales)

	Media	Desviación estándar
Relacional empleador	2,86	,96
Relacional trabajador	2,83	1,09
Balanceado empleador	2,57	1,07
Balanceado trabajador	3,42*	1,13
Transaccional empleador	2,68	,91
Transaccional trabajador	2,50	,90
Transición empleador	2,43	,92
Transición trabajador	2,66*	,83

*= significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 15 se refleja, que no prevalece ningún tipo de contrato psicológico determinado en los trabajadores temporales en cuanto las obligaciones del cliente, debido a que las diferencias de medias que, se presentan en los tres tipos de contratos psicológicos; relacional 3,0828, balanceado 3,1017 y transaccional 2,8633 respecto a la media de transacción 2,3198 no son estadísticamente significativas según prueba t aplicada (ver anexo G). Cabe destacar, que las medias de los contratos dieron estadísticamente significativas con respecto a la comparación de la transición cliente, siendo la mayor la relacional cliente 3,0828.

Tabla 15
Tipo de contrato predominante según obligaciones del cliente (temporales)

	Media	N	Desviación Estándar	Error de Desviación estándar
Relacional cliente	3,0828	54	,94050	,12799
Balanceado cliente	3,1017	54	,98758	,13439
Relacional cliente	3,0828	54	,94050	,12799
Transaccional cliente	2,8633	54	1,08276	,14735
Relacional cliente	3,0828*	54	,94050	,12799
Transición cliente	2,3198	54	,99385	,13525
Balanceado cliente	3,1017	54	,98758	,13439
Transaccional cliente	2,8633	54	1,08276	,14735
Balanceado cliente	3,1017*	54	,98758	,13439
Transición cliente	2,3198	54	,99385	,13525
Transaccional cliente	2,8633*	54	1,08276	,14735
Transición cliente	2,3198	54	,99385	,13525

*= significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 16 se refleja, que el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores temporales en cuanto a las obligaciones del trabajador hacia el cliente es el balanceado, con una media de 3,8370, estadísticamente significativa (ver anexo H) en comparación con la media arrojada por el tipo de contrato psicológico transaccional cuya media es de 2,0489 y el contrato psicológico de transición con una media de 2,3821, esto quiere decir que los empleados temporales se sienten obligados con su cliente, a ofrecerle altos grados de productividad para hacer más exitosa su organización, y a aceptar estándares de trabajo retadores.

Tabla 16

Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador hacia el cliente (Temporales)

	Media	N	Desviación Estándar
Relacional empleado-cliente	3,3339*	54	,90514
Balanceado empleado-cliente	3,8370	54	,85402
Relacional empleado-cliente	3,3339*	54	,90514
Transaccional empleado-cliente	2,0489	54	1,03081
Relacional empleado-cliente	3,3339*	54	,90514
Transición empleado-cliente	2,3821	54	,85495
Balanceado empleado-cliente	3,8370*	54	,85402
Transaccional empleado-cliente	2,0489	54	1,03081
Balanceado empleado-cliente	3,8370*	54	,85402
Transición empleado-cliente	2,3821	54	,85495

*= significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 17 se comparan, las medias de los tipos de contratos psicológicos que prevalecen entre los trabajadores temporales en cuanto las obligaciones del cliente y en cuanto las obligaciones del trabajador hacia su cliente, este contrato fue el balanceado para el caso de las obligaciones del trabajador con una media de 3,84, estadísticamente significativa, en la prueba t aplicada, (ver anexo I) en comparación a la media 3,10 del tipo de contrato psicológico balanceado del cliente. Lo que implica que no existe mutualidad en las expectativas de ambas partes, esto se debe a que el trabajador no percibe ningún tipo de

obligaciones por parte su cliente hacia él, cuando por su parte él si tiene obligaciones identificadas hacia el cliente.

Tabla 17
Obligaciones del cliente vs obligaciones del trabajador
(Temporales)

	Media	Desviación estándar
Relacional cliente	3,08	,94
Relacional trabajador-cliente	3,33	,91
Balanceado cliente	3,10	,99
Balanceado trabajador-cliente	3,84*	,85
Transaccional cliente	2,86	1,08
Transaccional trabajador-cliente	2,05*	1,03
Transición cliente	2,31	,99
Transición trabajador-cliente	2,38	,85

*= significativo al nivel del 0,05.

4. TIPO DE CONTRATO PSICOLOGICO PREDOMINANTE EN EMPLEADOS PERMANENTES.

En la tabla 18, se evidencia que, el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes en cuanto las obligaciones del empleador, es el relacional, el cual presenta una media de 3,1422 la cual es estadísticamente significativa tal como lo demostró la prueba t aplicada (ver anexo J), con respecto a la media del contrato psicológico balanceado cuyo valor es 2,7892 y la media del tipo de contrato psicológico de transición 2,2824; dicho contrato (relacional), esta fundamentado principalmente en la lealtad y confianza; esto quiere decir que, los empleados permanentes consideran que la organización esta obligada a ofrecerle empleo a largo plazo, beneficios estables y recursos para realizar su trabajo.

Tabla 18
 Tipo de contrato predominante según obligaciones del empleador
 (Permanentes)

	Media	N	Desviación Estándar	Error de Desviación estándar
Relacional empleador	3,1422*	51	,87643	,12273
Balanceado empleador	2,7892	51	1,01781	,14252
Relacional empleador	3,1422	51	,87643	,12273
Transaccional empleador	2,9150	51	,87900	,12308
Relacional empleador	3,1422*	51	,87643	,12273
Transición empleador	2,2824	51	,76019	,10645
Balanceado empleador	2,7892	51	1,01781	,14252
Transaccional empleador	2,9150	51	,87900	,12308
Balanceado empleador	2,7892*	51	1,01781	,14252
Transición empleador	2,2824	51	,76019	,10645
Transaccional empleador	2,9150*	51	,87900	,12308
Transición empleador	2,2824	51	,76019	,10645

*=significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 19, se evidencia que el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes en cuanto sus obligaciones, es el balanceado, tal como se observa en la tabla 19; su media es de 3,7296, mayor, en comparación a la media del tipo de contrato psicológico transaccional de 2,3673, así como también, mayor a la del contrato psicológico de transición de 2,3384, dichas diferencias son estadísticamente significativas, según las pruebas t (ver anexo K), esto significa que este grupo de empleados se siente obligado a asumir responsabilidades personales por hacer de esta una empresa más exitosa, crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar su potencial de carrera, aceptar estándares de desempeño retadores y buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo.

Tabla 19
 Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador
 (Permanentes)

	Media	N	Desviación Estándar	Error de Desviación estándar
Relacional trabajador	3,2755*	49	1,08643	,15520
Balanceado trabajador	3,7296	49	,96263	,13752
Relacional trabajador	3,2755*	49	1,08643	,15520
Transaccional trabajador	2,3673	49	,89299	,12757
Relacional trabajador	3,2755*	49	1,08643	,15520
Transición trabajador	2,3384	49	,80730	,11533
Balanceado trabajador	3,7296*	49	,96263	,13752
Transaccional trabajador	2,3673	49	,89299	,12757
Balanceado trabajador	3,7296*	49	,96263	,13752
Transición trabajador	2,3384	49	,80730	,11533
Transaccional trabajador	2,3673	49	,89299	,12757
Transición trabajador	2,3384	49	,80730	,11533

*=significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 20 se evidencia, que no existe mutualidad entre el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes en cuanto a las obligaciones del empleador y en cuanto a sus obligaciones, ya que los empleados perciben un tipo de contrato psicológico balanceado en cuanto a sus obligaciones con la organización, cuya media es de 3,73 en comparación al contrato balanceado del empleador con una media de 2,79 (ver anexo L), por otro lado, el tipo de contrato psicológico que experimenta el trabajador en cuanto a las obligaciones del empleador es el relacional con una media de 3,14.

Tabla 20

Obligaciones del empleador vs. Obligaciones del trabajador
(Permanentes)

	Media	Desviación estándar
Relacional empleador	3,14	,88
Relacional trabajador	3,28	1,09
Balanceado empleador	2,79	1,02
Balanceado trabajador	3,73*	,96
Transaccional empleador	2,92	,88
Transaccional trabajador	2,37*	,89
Transición empleador	2,28	,76
Transición trabajador	2,34	,79

*= significativo al nivel del 0,05.

5. COMPARACIÓN DE LOS CONTRATOS QUE PREVALENCEN EN EMPLEADOS PERMANENTES Y EMPLEADOS TEMPORALES.

Luego de haber analizado por separado la configuración de los contratos de trabajadores permanentes y temporales, es importante compararlos entre sí para descubrir si realmente difieren.

En la tabla 21, se observan los pares de medias de cada tipo de contrato psicológico estudiado, en función de la percepción de las obligaciones de sus empleadores.

Se evidencia en la tabla, que los trabajadores permanentes a diferencia de los temporales consideran que las obligaciones de su empleador se encuentran enmarcadas en un contrato psicológico relacional, esta media de 3,14 resultó estadísticamente significativa en las pruebas t aplicadas (ver anexo M,N,Ñ,O), en comparación de la media arrojada por los temporales en el mismo contrato de 2,60. En consecuencia, puede afirmarse que los contratos psicológicos de permanentes y temporales son distintos en cuanto a la percepción de obligaciones por parte de su empleador, ya que la media del relacional permanente es mayor a la relacional temporal.

Cabe destacar que, también resultó estadísticamente significativa la diferencia de medias arrojada en la comparación entre el contrato balanceado empleador en los permanentes

y el de los temporales; es el mismo caso de la media del contrato psicológico transaccional empleador de los permanentes 2,92 mayor que el 2,45 de los temporales.

Tabla 21
Tipo de contrato: obligaciones del empleador permanentes vs temporales

	Condición de empleo			
	Permanente		Temporal	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Relacional empleador	3,14*	,88	2,60	,96
Balanceado empleador	2,79*	1,02	2,36	1,08
Transaccional empleador	2,92*	,88	2,45	,89
Transición empleador	2,28	,76	2,57	1,03

*= significativo al nivel del 0,05.

Aunque en las tablas 13, 16 y 19 se evidencia predominio del contrato balanceado tanto entre empleados temporales como entre los permanente, la tabla 22, muestra que este el tipo de contrato psicológico de los permanentes evidencia una intensidad mayor de las obligaciones como empleado en comparación con los temporales, siendo las diferencias de medias estadísticamente significativas (ver anexo P, Q,R,S). Cabe destacar, que las medias del contrato psicológico relacional trabajador permanente (3,28) y del contrato de transición trabajador permanente (2,34) resultaron significativas según pruebas t (ver anexo P,Q,R,S), con respecto a las expresadas por los trabajadores temporales en relación a dichos contratos los temporales, respectivamente arrojaron una media de 2,44 para el relacional trabajador más pequeña que la de su opuesto (el trabajador permanente),y una media de 2,95 mayor a la de su opuesto de transición trabajador temporal.

Tabla 22

Tipo de contrato: obligaciones del trabajador permanentes vs temporales

	Condición de empleo			
	Permanente		Temporal	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Relacional trabajador	3,28*	1,09	2,44	,93
Balanceado trabajador	3,73*	,96	3,15	1,21
Transaccional trabajador	2,37	,89	2,62	,89
Transición trabajador	2,34*	,79	2,95	,77

*= significativo al nivel del 0,05

En la tabla 23, se comparan, dos series de obligaciones del empleador: las ETT y las del cliente.

En cuanto la dimensión relacional:

Se evidencia que la intensidad en las obligaciones en este tipo de contrato es mayor, de parte del cliente hacia el empleado, ésta representa una media de 3,08, en comparación al contrato relacional del empleador (ETT) cuya media es de 2,86 (ver anexo T).

En cuanto la dimensión balanceado:

Para este tipo de contrato la intensidad de las obligaciones es mayor por parte del cliente en comparación a las obligaciones del empleador, las obligaciones del cliente para este tipo de contrato tiene una media de 3,10 mayor a la arrojada por el empleador de 2,57, esta diferencia es estadísticamente significativa (ver anexo T).

En cuanto la dimensión transaccional:

Para este tipo de contrato también el cliente presenta más intensidad en sus obligaciones que el empleador, la media del cliente es de 2,86, es decir, es mayor en comparación con la media del empleador de 2,68, ver resultados de pruebas t (ver anexo T)

En cuanto al contrato de Transición:

Se evidencia, para el cliente una media de 2,31, que resultó estadísticamente significativa (ver anexo T) en comparación con la media del empleador de 2,43.

Tabla 23

Temporales: obligaciones del Empleador vs Cliente

	Media	Desviación estándar
Relacional empleador	2,86	,96
Relacional cliente	3,08*	,94
Balanceado empleador	2,57	1,07
Balanceado cliente	3,10*	,99
Transaccional empleador	2,68	,91
Transaccional cliente	2,86*	1,08
Transición empleador	2,43	,92
Transición cliente	2,31*	,99

*= significativo al nivel del 0,05.

En la tabla 24, se compara dos series de obligaciones del empleado: las de la ETT y las del cliente.

En cuanto la dimensión relacional:

Se evidencia que la obligación es más intensa por parte del trabajador hacia el cliente viene representada por una media de 3,33, estadísticamente significativa, (ver anexo), en cuanto a su opuesto relacional empleador cuyo valor de media es 2,83.

En cuanto la dimensión balanceado:

Se evidencia que la obligación es más intensa por parte del trabajador hacia el cliente viene representada por una media de 3,84, estadísticamente significativa, (ver anexo), en cuanto a su opuesto balanceado empleador cuyo valor de media es 3,42.

En cuanto la dimensión transaccional:

Se evidencia que la obligación es más intensa por parte del trabajador con respecto a este tipo de contrato psicológico hacia el empleado viene representada por una media de 2,50 estadísticamente significativa, (ver anexo), en cuanto a su opuesto transaccional empleador cuyo valor de media es 2,05, dicha diferencia es estadísticamente significativa lo cual permite indicar que la segunda media es menor a la primera.

En cuanto al contrato de Transición:

En cuanto a la transición, se evidencia que la mayor intensidad es hacia el empleador con una media de 2,66, en comparación con la media del trabajador hacia el cliente cuyo valor es de 2,38, esta diferencia es estadísticamente significativa.

Tabla 24

Temporales: obligaciones del trabajador hacia empleador vs cliente

	Media	Desviación estándar
Relacional trabajador	2,83	1,09
Relacional trabajador-cliente	3,33*	,91
Balanceado trabajador	3,42	1,13
Balanceado trabajador-cliente	3,84*	,85
Transaccional trabajador	2,50	,90
Transaccional trabajador-cliente	2,05*	1,03
Transición trabajador	2,66	,83
Transición trabajador-cliente	2,38*	,85

*= significativo al nivel del 0,05.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al contrato de preferencia de los temporales, Guest (2004) señala algo que resulta interesante destacar respecto de los trabajadores temporales, es lo que denomina contrato preferido, él explica que el punto clave que afecta la reacción hacia cualquier forma de trabajo temporal es si el trabajador está o no en su tipo de contrato preferido. En el caso de la presente investigación los resultados obtenidos evidencian que los trabajadores temporales del estudio no se encuentran en su contrato de elección, ya que alegaron tener un contrato temporal porque no encuentran otra opción de empleo y además están dispuestos a aceptar un contrato permanente si se lo ofrecen; esto confirma lo expresado por Torres (2004) quien considera que en Venezuela es muy temprano para que estos trabajadores piensen en esta opción como un empleo y no como un “mientras tanto”, mientras encuentran un empleo fijo que les garantice tranquilidad y seguridad.

Según los resultados obtenidos en el análisis del tipo de contrato que prevalece en los trabajadores temporales, en cuanto las obligaciones del empleador (ETT), no se encontró un tipo de contrato psicológico predominante, esto puede deberse al hecho de que el personal temporal experimenta una relación laboral múltiple y confusa; más aun, los trabajadores temporales no tienen claros sus beneficios y no tienen además quien los aconseje sobre lo que ellos pueden obtener; los trabajadores se sienten muy inseguros y altamente marginados. (McLaren, et al., 2004)

Aquellos que son contratados por intermediarios, están o pueden estar, en una situación un tanto ambigua, con líneas complicadas de responsabilidad. (McLaren, et al., 2004) y en consecuencia, no pueden percibir obligaciones definidas del empleador hacia ellos.

Al evaluar los resultados obtenidos, en cuanto al tipo de contrato psicológico que prevalece en las obligaciones del trabajador temporal hacia su empleador, se encontró que dichas obligaciones se enmarcan en un tipo de contrato balanceado, es decir, aquel en el cual el trabajador se siente obligado a asumir responsabilidades personales por hacer a la empresa más exitosa, crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar su potencial de carrera, aceptar estándares de desempeño retadores y buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo. El contrato psicológico balanceado, según Rousseau (2000), es un acuerdo de empleo condicionado al éxito económico de la organización y a las oportunidades del empleado de desarrollar ventajas estratégicas de carrera, el resultado obtenido puede deberse al hecho de que el trabajador temporal percibe el trabajo para una ETT como un puente hacia el empleo fijo, es una clara oportunidad para que el trabajador encaje en el mercado laboral dentro de una empresa (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal, 2003).

La noción de contrato psicológico implica que el individuo tiene una variedad de expectativas sobre la organización y que la organización tiene una variedad de expectativas sobre el empleado. Estas expectativas no se tratan solamente acerca del costo del trabajo o de cuanto pagarán por el desempeño del empleado, sino que además involucran una gama completa de derechos, privilegios y obligaciones entre trabajadores y organizaciones. Sin embargo, expectativas como estas no se definen ni se escriben en un contrato de trabajo formal entre los empleados y la organización, a pesar de que tales expectativas tienen un poder determinante en la conducta del empleado (Roehling, 1996)

Según Mc Donald y Makin (2000) Rousseau ha ido más allá en su definición cuando argumenta que el contrato psicológico implica algo más fuerte que sólo “expectativas”; lo que está incluido son “promesas y obligaciones recíprocas” que no están, necesariamente, contenidas dentro de un contrato formal de trabajo. Aunque se perciba que la organización

está haciendo estas promesas, las obligaciones recíprocas son, de acuerdo con Rousseau, definidas por el individuo y no por la organización; son por tanto, altamente subjetivas. En esta investigación se evidencia que no existe mutualidad de las expectativas entre las obligaciones de los trabajadores temporales y sus empleadores, es decir, por parte del empleador no se evidencia la prevalencia de un tipo de contrato psicológico que responda a obligaciones determinadas, en cambio, los empleados tienen obligaciones que corresponden a un contrato balanceado.

Una tendencia importante en relación con el trabajo no-estándar o temporal, es el crecimiento del número de agencias de trabajo temporal, donde las personas son contratadas por una empresa de trabajo temporal, para prestar servicios a compañías clientes (usuarias), las cuales utilizan personas temporales o contratan personal por un tiempo requerido y luego finaliza el contrato con la agencia. (McLaren, et al., 2004), los temporales del presente estudio, son empleados por agencias de empleo temporal, en consecuencia, se midió la relación triangular que éstos experimentan en cuanto a obligaciones del empleado hacia la empresa cliente y de ésta hacia el trabajador. En dicha triangulación, el cliente no es el patrono directo, simplemente es aquel que le indica al trabajador, qué hacer, como, en cual momento y lugar. Los resultados obtenidos en cuanto el tipo de contrato psicológico predominante según las obligaciones del cliente, no evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de contrato psicológico, que permitan asumir que las obligaciones del cliente están enmarcadas en un tipo de contrato determinado.

Por otra parte, en el trabajador temporal prevalece un tipo de contrato psicológico balanceado en cuanto sus obligaciones hacia el cliente; este resultado contradice lo expresado por Bernhard y Magnus (2003), quienes afirman que debido a la naturaleza temporal del contrato de trabajo, se piensa que los trabajadores y la organización inviertan menos tiempo y esfuerzo en las responsabilidades asignadas, esto debido a que los trabajadores temporales tienen menos que perder en su relación laboral; en el caso de esta investigación dicha aseveración no es cierta ya que los trabajadores temporales se sienten obligados tanto con su empresa cliente como con su empleador, sienten la obligación de hacerse más competitivos y con esto, obtener ventajas competitivas que les permitan hacer a la empresa productiva y

exitosa, esto se evidencia en cuanto a las obligaciones con su cliente a pesar de que no sea su empleador directo; este resultado puede estar relacionado con el hecho de que por parte del trabajador el destacarse en el cliente le podría permitirle tender un puente para conseguir un empleo fijo en dicha organización.

Por otra parte, en cuanto al tipo de contrato psicológico predominante en los trabajadores permanentes según las obligaciones del empleador, se destacó el relacional, el cual, según Rousseau (2000), es un acuerdo de empleo basado en una relación a largo plazo y fundamentado en la lealtad y confianza de ambas partes. Las recompensas están vagamente ligadas al desempeño. Se espera que la organización tenga más obligaciones con el trabajador permanente ya que, la relación laboral de los mismos, es clara y definida, a diferencia de los temporales.

El contrato relacional en cuanto a las obligaciones del empleador se evidencia en la obligación de proveer al trabajador de estabilidad laboral, de recursos y beneficios estables de trabajo, de considerar los intereses del trabajador al tomar decisiones y de preocuparse por su bienestar en el mediano y largo plazo (Davos y Rousseau, 2004).

Por otra parte, en cuanto al tipo de contrato psicológico que prevalece según las obligaciones del trabajador permanente se evidencia el balanceado, lo que significa que el trabajador, se siente obligado a buscar constantemente desarrollo de carrera y además siente la obligación a aceptar estándares de desempeño retadores.

Se corroboró, que no existe mutualidad entre el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes en cuanto, las obligaciones del empleador y sus propias obligaciones; en el estudio resultaron distintos los tipos de contrato, por una parte, el tipo de contrato psicológico predominante en los trabajadores permanentes según las obligaciones del empleador, fue el relacional, mientras que el tipo de contrato psicológico que prevalece según las obligaciones del trabajador permanente es el balanceado. Esto concuerda con lo expresado por Tena (2002), sobre una de las características principales del contrato psicológico: que la persona de manera voluntaria acepta y hace determinadas promesas tal como son comprendidas por ella, es lo que la persona cree que ha acordado, lo que constituye

el contrato; la interpretación y el acuerdo sobre los términos que hace cada una de las partes no tienen que ser necesariamente coincidentes para que el contrato exista; no obstante, en cada contrato psicológico individual hay una presunción de acuerdo (mutualidad) y reciprocidad.

Silla, Gracia y Peiró (2005) concluyeron que el contrato psicológico de trabajadores permanentes incluye un mayor número de intercambios entre las partes; por otra parte, Coyle-Shapiro y Kessler (2002), obtuvieron que empleados permanentes tenían mayor de número de obligaciones e incentivos que los hechos por trabajadores temporales, en el presente estudio, al comparar los resultados obtenidos por tipo de contrato psicológico, los permanentes siempre obtuvieron medias más altas en sus obligaciones, por tipo de contrato con excepción de la situación de transición.

Una vez discutidos los datos de cada población por separado, se procede a comparar trabajadores permanentes y temporales en cuanto a obligaciones de empleador y empleado.

En cuanto al tipo de contrato psicológico según obligaciones del empleador, se evidenció que el contrato relacional presentó mayor intensidad de obligaciones en cuanto al empleado permanente en comparación con el empleado temporal.

Por otra parte, en cuanto las obligaciones de los trabajadores permanentes y temporales el tipo de contrato balanceado presentó más intensidad en el grupo de trabajadores permanentes; los trabajadores permanentes debido a su relación estándar de trabajo, se sienten obligados con su organización, en cambio los temporales experimentan una relación laboral múltiple y confusa. Aquellos que son contratados por intermediarios, están o pueden estar, en una situación un tanto ambigua, con líneas complicadas de responsabilidad. (McLaren, et al., 2004).

Los resultados contradicen lo expresado por Drucker y Stanworth (2004), quienes encontraron que la relación de los trabajadores temporales y la empresa de trabajo temporal eran buenas, a su vez observaron que existía un desacuerdo en las expectativas de la organización cliente, esto se evidencia en el resultado de la media de la transición del empleado hacia la ETT. (Ver anexo G)

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

En primer lugar, se encontró que los trabajadores temporales, participantes del estudio no se encuentran en su contrato de preferencia, debido a que evidenciaron la posibilidad de aceptar un trabajo permanente si se les ofrecía y además, asumen estar en la condición de empleado temporal ya que no han encontrado mejor opción.

En segundo término, se encontró que no prevalece ningún tipo de contrato psicológico, en los trabajadores temporales en cuanto las obligaciones del empleador; en el caso de las obligaciones del trabajador el contrato psicológico que prevalece es el balanceado, en consecuencia, se concluyó que no existe mutualidad en las expectativas de las obligaciones del trabajador temporal en cuanto el empleador y el trabajador. Así mismo, se halló que no prevalece ningún tipo de contrato psicológico del trabajador temporal en cuanto las obligaciones del cliente, y en cuanto las obligaciones del trabajador para el cliente prevalece un contrato psicológico balanceado, por tanto, no existe mutualidad en las expectativas de las obligaciones.

En tercer lugar, se encontró que el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes del estudio, en cuanto las obligaciones del empleador es el relacional, enmarcado en obligaciones de empleo a largo plazo; por otra parte, se evidenció que el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores permanentes según las

obligaciones del empleado es el balanceado, es decir se sienten obligados, a asumir responsabilidades personales por hacer de esta una empresa más exitosa , establecer contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar su potencial de carrera y aceptar estándares de desempeño retadores. A la luz de este resultado, se observó que no existe mutualidad entre las obligaciones percibidas por los trabajadores permanentes.

Se afirmó que los contratos psicológicos de permanentes y temporales son distintos en cuanto a la percepción de obligaciones por parte de su empleador, ya que resultó mayor la media del contrato psicológico relacional de los trabajadores permanentes.

RECOMENDACIONES

A continuación se presenta las recomendaciones derivadas de este estudio, que se consideran relevantes y que pudieran servir como punto de partida para futuras investigaciones en el área.

- ✓ Crear conciencia de la importancia del contrato psicológico, en las organizaciones y más aún, en trabajadores temporales, que presentan una condición laboral distinta.
- ✓ Crear políticas de comunicación acerca del contrato psicológico en las empresas, ya que resulta ser la guía y el por que de muchas actitudes y acciones dentro de las organizaciones.
- ✓ Realizar estudios sobre el tipo de contrato psicológico que prevalece en los trabajadores de la alta gerencia de determinadas organizaciones y compararlo con el contrato psicológico que experimentan los empleados de la base.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (1997). **El Proyecto de Investigación**. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Coyle-Shapiro, Jacqueline y Ian Kessler 2002 “**Contingent and non-contingent working in local government: contrasting psychological contracts**”. *Public Administration*. 80:1, 77-101
- Druker, Janet and Celia Stanworth (2004) “**Mutual expectations: a study of the three-way relationship between employment agencies, their client organizations and white-collar agency ‘temps’**”. *Industrial Relations Journal* 35:1
- Gómez, C. y Villasana, A (2003). **Expectativa Y Cumplimiento Del Contrato Psicológico. Estudio De Caso: Aeropostal**. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello.
- Guest, D. (2004) “**Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes: an analysis and review of the evidence**”. *International Journal of Management Reviews* 5/6:1,1-19
- Hendry, C., Jenkins, R. (1997) **Psychological Contracts And New Deals**. (Versión electrónica) Human Resource Management Journal. Volumen 7, N° 1, 38.
- Hernández S., R.; Fernández C., C. y Baptista L., P. (1998). **Metodología De La Investigación**. México: Mc Graw Hill

- Marler, J.H; Woodard-Barringer, M; Milkovich, G.T. 2002 “**Boundaryless and traditional contingent employees: worlds apart**”. *Journal of Organizational Behavior* 23:4,425 – 453.
- Martín, M. y Robles, M^a. (2000). **LA RECIPROCIDAD ENTRE LOS INDIVIDUOS Y SUS ORGANIZACIONES: UN ESTUDIO EN ALGUNAS COOPERATIVAS ANDALUZAS**. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*. 23-40
- Mc Donald, D. Makin, P. (2000). **The Psychological Contract, Organisational Commitment And Job Satisfaction**. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(2), 84-91. Manchester, Uk
- Ramírez, O. y Reinoso, H. (1999). **Tipo De Contrato Psicológico Ofrecido Por Los Empleadores Y Percibido Por Los Empleados. Caso: Maploca**. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello.
- Roehling, M. 1996.”**The origins and early development of the psychological contract construct**”. *Academy Of Management Proceedings* p. 202
- Rousseau, D.M. 2004 “**Psychological Contracts in the Workplace: Understanding the Ties That Motivate**”. *Academy of Management Executive*, 18:1
- Rousseau, D.M; Wade-Benzoni, K.A. 1994 “**Linking strategy and human resource practices: How employee and customer contracts are created**”. *Human Resource Management*. 33:3,463.
- Schein, E. (1982). **Psicología de la Organización**. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Siegel, S. (1990) **Estadística No Paramétrica. Aplicada a las Ciencias de la Conducta**. Trillas, México.
- Silla, I. Gracia, F. Gracia, F. Peiró, J. (2005). **Diferencias En El Contenido Del Contrato Psicológico En Función Del Tipo De Contrato Y De La Gestión Empresarial Pública O Privada**. *Revista de Psicología Social*, Volumen, 20(1), 61-72 Valencia, España.
- Tena, G., (Octubre 2002). **El Contrato Psicológico: Relación Laboral Empresa-Trabajador**. (Versión electrónica) *Acciones e Investigaciones Sociales*, Universidad de Zaragoza. 85-107.

- Torres, Carmen (2004). **La Empresa de Trabajo Temporal en Venezuela.** Debates IESA, Volumen X, N° 1, 36-38.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Alliance Group. (sin fecha). **Que es una ETT.** Consultado el 17 de Marzo de 2005, sitio Web: <http://www.alliancesp.com/html/legislacion/ett.php>
- Arana, W., (2003) **El Contrato Psicológico.** Consultado el 01 de Febrero de 2005 del sitio Web: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/63/contpsi.htm>
- Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal. Consultado el 17 de Marzo de 2005 del sitio Web: www.aget.com/ETT.com/vempresa.htm .
- Bernhard, C. Sverke, M. (2003). **Work Attitudes, Role Stress and Health Indicators Among Different Types of Contingent Workers in the Swedish Health Care Sector.** (Versión electrónica) *Research and Practice in Human Resource Management*. N2. Consultado el 01 de Febrero de 2005 del sitio Web: <http://home.swiftdsl.com.au/~jolyon/2003/issue2/attitudes.html>.
- De Cuyper, N. De Witte, H. Rigotti, T. Mohr, G. **Current Evidence concerning Employment Contracts and Employee/ Organizational Well-being among Workers in Europe.** Consultado el 15 de marzo de 2005 del Psychological Contracting Across Employment Situations PSYCONES. Sitio Web: [http://www.uv.es/%7Epsycon/documentacion/WP1\(Psycones\).pdf](http://www.uv.es/%7Epsycon/documentacion/WP1(Psycones).pdf)
- Marques, J. (Noviembre 2002). **¿Cómo Está Su Contrato Psicológico?** [Homepage]. Consultado el 05 de Febrero de 2005 del sitio Web: <http://www.sesam-society.com/se-so/cuale.html>
- McLaren, E. Firkin, P. Spoonley, P. Dupuis, A. De Bruin, A., Inkson, K. (Enero 2004). **At The Margins: Contingency, Precariousness And Non-Standard Work.**

Consultado el 15 de marzo de 2005 de Massey University, Labour Market Dynamics Research Programme, Research Report Series 2004/1. Sitio Web: <http://lmd.massey.ac.nz/publications/At%20the%20Margins.pdf>.

- Rousseau, D. (2000) **Psychological Contracts Inventory. Technical Report. (Version 2)**. Consultado el 15 de marzo de 2005 de Carnegie Mellon University, Heinz School of Public Policy and Graduate School of Industrial Administration, Pittsburgh, Pennsylvania. Estados Unidos. Sitio Web: http://www.andrew.cmu.edu/user/rousseau/0_reports/PCI.pdf
- Smithson, J., Lewis, S. (Octubre de 2003). **The Psychological Contract**. Consultada el 02 de Marzo de 2005 del sitio Web: http://www.bc.edu/bc_org/avp/wfnetwork/rft/wfpedia/wfpPCent.html
- Topa, G. Palaci, F. (mayo 2004) **Cuando La Confianza Se Ha Perdido...Valoración Del Modelo De Violación De Contrato Psicológico De Morrison Y Robinson**. *Revista Electrónica Iberoamericana De Psicología Social* 2:1. Consultado el 05 de Marzo de 2005 del sitio Web: <http://www.psico.uniovi.es/REIPS/v1n1/art6.html>

ANEXOS

ANEXO A



Encuesta de las Relaciones Trabajador/Organización

La presente encuesta tiene como propósito obtener información acerca de algunos aspectos de la relación que existe entre usted y su empresa. La misma forma parte de una investigación llevada a cabo por una tesista de la Universidad Católica Andrés Bello quien opta al título de Licenciada en Relaciones Industriales. 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.

Género	Edad	Estado civil			Nivel de instrucción (ya culminado)			Antigüedad en la empresa
F	años	Casado	Divorciado	Bachiller	Universitario	años		
M		soltero	Viudo	TSU	Post-grado			

SECCIÓN I

Instrucciones: Los empleadores hacen promesas de proveer a sus empleados ciertas condiciones a cambio de las contribuciones que los empleados hacen a la organización. Utilizando la siguiente escala:

1 (PNO)	2 (RO)	3 (NS)	4 (O)	5 (MO)
Para nada obligado	Relativamente obligado	No se	obligado	Muy obligado

Por favor indique, marcando con una equis el grado en el cual usted cree que su empresa se ha obligado, explícita o implícitamente, a ofrecerle lo siguiente:

Ítems	PNO	RO	NS	O	MO
1.- Preocupación por mi bienestar personal a corto y largo plazo.					
2.- Tomar decisiones considerando mis intereses.					
3.- Contactos que me facilitan oportunidades de desarrollo dentro y fuera de la empresa.					
4.- Estabilidad laboral.					
5.- Compromiso limitado con la organización.					
6.- La relación de trabajo se mantendrá por un período de tiempo determinado únicamente.					
7.- Responsabilidades del cargo específicas y limitadas.					
8.- Oportunidades de promoción dentro de mi especialidad.					
9.- Me apoyan en alcanzar los más altos niveles de productividad.					
10.- Me ayudan a responder cada vez de mejor forma a los retos que enfrento en mi cargo.					
11.- Beneficios estables y recursos para hacer mi trabajo.					

SECCIÓN II

Instrucciones: Los empleados hacen contribuciones a la organización para retribuir los beneficios y condiciones de trabajo que la empresa se obliga a ofrecerles. Utilizando la siguiente escala:

1 (PNO)	2 ((RO)	3 (NS)	4 (O)	5 (MO)
Para nada obligado	Relativamente obligado	No se	obligado	Muy obligado

Por favor indique El grado en el cual usted se considera obligado a ofrecerle a su empresa, explícita o implícitamente, lo siguiente:

Ítems	PNO	RO	NS	O	MO
1.- Trabajar para esta empresa por tiempo indefinido					
2.- Comprometerme personalmente con esta empresa					
3.- Ser un empleado consecuente y no buscar empleo en otra empresa					
4.- Asumir responsabilidad personal por hacer de esta una empresa más exitosa					
5.- Crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar mi potencial de carrera.					
6.- Trabajar para esta empresa únicamente por un tiempo limitado.					

7.- Asumir responsabilidades de trabajo limitadas.					
8.- Aceptar estándares de desempeño retadores.					
9.-Desempeñar únicamente las tareas específicas por las cuales me pagan.					
10.- Buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo.					
11.-Ser leal a esta empresa y proteger su imagen					

SECCIÓN III

Instrucciones: La siguiente lista de enunciados se refiere a características hipotéticas de la relación de su empresa con usted. Utilizando la siguiente escala:

1 (TED)	2 (ED)	3 (NS)	4 (DA)	5 (TDA)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No se	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Por favor indique en que medida estos enunciados reflejan la relación real de su empresa con usted:

Ítems	TED	ED	NS	DA	TDA
1.- No confía en mí					
2.- Es difícil predecir la dirección de las relaciones futuras de la empresa conmigo					
3.- Me exigen más mientras que me dan menos.					
4.- El compromiso de la empresa conmigo es incierto					
5.- No comparte conmigo información importante					

La siguiente lista de enunciados se refiere a características hipotéticas de la relación de usted con su empresa. Utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No se	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Por favor indique en que medida estos enunciados reflejan la relación real de usted con su empresa:

Ítems	TED	ED	NS	DA	TDA
1.- Hay inconsistencia entre lo que la empresa dice y hace					
2.- No tengo confianza en mi empresa					
3.- No creo lo que mi empresa me dice					
4.- Es difícil predecir el futuro de esta relación					
5.- Es difícil anticipar mis compromisos futuros con esta empresa					
6.- Me pagan menos y tengo más trabajo.					

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO B



Encuesta de las Relaciones Trabajador/Organización

La presente encuesta tiene como propósito obtener información acerca de algunos aspectos de la relación que existe entre usted, y su empresa. La misma forma parte de una investigación llevada a cabo por una tesista de la Universidad Católica Andrés Bello quien opta al título de Licenciada en Relaciones Industriales. 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.

Género	Edad	Estado civil			Nivel de instrucción (ya culminado)			Antigüedad en su ETT	
F	años	Casado	Divorciado		Bachiller	Universitario		años	
M		soltero	Viudo		TSU	Post-grado			
Antigüedad en ATENTO		Razón por la cual ha decidido ser trabajador temporal						¿Aceptaría un empleo permanente?	
Nº Años		Necesita trabajar y estudiar			Otra		Si		
Nº Meses		Necesita trabajar y atender a su familia			Explique:		No		
		Prefiere tener este tipo de empleo							
		No ha encontrado otras opciones de empleo							

SECCIÓN I

Instrucciones: Los empleadores hacen promesas de proveer a sus empleados ciertas condiciones a cambio de las contribuciones que los empleados hacen a la organización. En el caso de los empleados temporales, estas promesas pueden provenir de la ETT (empresa de trabajo temporal) y/o de la empresa cliente. Para cada caso, por favor indique utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Para nada obligado	Relativamente obligado	No se	obligado	Muy obligado

El grado en el cual usted cree que su empresa ETT y/o CLIENTE se han obligado, explícita o implícitamente, a ofrecerle esas condiciones.

EJEMPLO:

Ítems	ETT	CLIENTE
1.- oportunidades de cursar estudios de educación superior	2	4

En el ejemplo anterior, **2** significa que usted percibe que su ETT está relativamente obligada a facilitarle estudios superiores, porque no se lo ha ofrecido; mientras que el número **4** significa que usted percibe que ATENTO está obligado a facilitarle esos estudios, porque se lo ha ofrecido de forma directa o indirecta.

Indique para cada caso el grado en el cual usted cree que su empresa ETT y/o CLIENTE se han obligado, explícita o implícitamente, a ofrecerle lo siguiente:

Ítems	ETT	CLIENTE
1.- Preocupación por mi bienestar personal a corto y largo plazo.		
2.- Tomar decisiones considerando mis intereses.		
3.- Contactos que me facilitan oportunidades de desarrollo dentro y fuera de la empresa.		
4.- Estabilidad laboral.		
5.- Compromiso limitado con la organización.		
6.- La relación de trabajo se mantendrá por un período de tiempo determinado únicamente.		
7.- Responsabilidades del cargo específicas y limitadas.		
8.- Oportunidades de promoción dentro de mi especialidad.		
9.- Me apoyan en alcanzar los más altos niveles de productividad.		
10.- Me ayudan a responder cada vez de mejor forma a los retos que enfrento en mi cargo.		
11.- Beneficios estables y recursos para hacer mi trabajo.		

SECCION II

Instrucciones: Los empleados hacen contribuciones a la organización para retribuir los beneficios y condiciones de trabajo que la empresa se obliga a ofrecerles. En el caso de los empleados temporales, estas contribuciones pueden hacerse hacia la ETT y/o hacia la empresa cliente (CLIENTE, en su caso). Por favor indique utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Para nada obligado	Relativamente obligado	No se	obligado	Muy obligado

El grado en el cual usted se considera obligado a ofrecerle a su empresa ETT y/o a CLIENTE lo siguiente:

Ítems	ETT	CLIENTE
1.- Trabajar para esta empresa por tiempo indefinido		
2.- Comprometerme personalmente con esta empresa		
3.- Ser un empleado consecuente y no buscar empleo en otra empresa		
4.- Asumir responsabilidad personal por hacer de esta una empresa más exitosa		
5.- Crear contactos dentro y fuera de la empresa para mejorar mi potencial de carrera.		
6.- Trabajar para esta empresa únicamente por un tiempo limitado.		
7.- Asumir responsabilidades de trabajo limitadas.		
8.- Aceptar estándares de desempeño retadores.		
9.- Desempeñar únicamente las tareas específicas por las cuales me pagan.		
10.- Buscar activamente oportunidades de entrenamiento y desarrollo.		
11.- Ser leal a esta empresa y proteger su imagen		

SECCIÓN III

Instrucciones: La siguiente lista de enunciados se refiere a características hipotéticas de la relación de su empresa ETT y/o CLIENTE con usted. Por favor indique, utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No se	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

en que medida esos enunciados reflejan la relación real de su empresa ETT y/o ATENTO con usted. **Ejemplo:**

Afirmaciones	ETT	CLIENTE
1.-Confía en mí	1	5

En el ejemplo anterior, **1** significa que usted está totalmente en desacuerdo en que su ETT confía en usted; mientras que **5** significa que usted está totalmente de acuerdo en que ATENTO confía en usted.

Por favor indique en que medida estos enunciados reflejan la relación real de su empresa ETT y/o CLIENTE con usted:

Ítems	ETT	CLIENTE
1.- No confía en mí		
2.- Es difícil predecir la dirección de las relaciones futuras de la empresa conmigo		
3.- Me exigen más mientras que me dan menos.		
4.- El compromiso de la empresa conmigo es incierto		
5.- No comparte conmigo información importante		

La siguiente lista de enunciados se refiere a características hipotéticas de su relación con su empresa ETT y/o CLIENTE. Por favor indique utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No se	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

En que medida estos enunciados reflejan la relación real de usted con su empresa ETT y/o CLIENTE.

Ítems	ETT	CLIENTE
1.- Veo que hay inconsistencia entre lo que la empresa dice y hace		
2.- No tengo confianza en mi empresa		
3.- No creo lo que mi empresa me dice		
4.- Es difícil predecir el futuro de esta relación		
5.- Es difícil anticipar mis compromisos futuros con esta empresa		
6.- Me pagan menos y tengo más trabajo.		

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO D

Pruebas t tipo de contrato predominante según obligaciones del empleador (temporales)

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Relacional empleador - Balanceado empleador	,23636	,88900	,11987	-,00397	,47669	1,972	54	,054
Pair 2	Relacional empleador - Transaccional empleador	,14091	1,01009	,13620	-,13216	,41398	1,035	54	,305
Pair 3	Relacional empleador - Transición empleador	,02818	1,53275	,20668	-,38618	,44254	,136	54	,892
Pair 4	Balanceado empleador - Transaccional empleador	-,09545	,88037	,11871	-,33345	,14254	-,804	54	,425
Pair 5	Balanceado empleador - Transición empleador	-,20818	1,52464	,20558	-,62035	,20399	-1,013	54	,316
Pair 6	Transaccional empleador - Transición empleador	-,11273	1,22188	,16476	-,44305	,21759	-,684	54	,497

ANEXO E

Pruebas t tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador (temporales)

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Relacional trabajador - Balanceado trabajador	-,70606	,93608	,12622	-,95912	-,45300	-5,594	54	,000
Relacional trabajador - Transaccional trabajador	-,18333	1,26832	,17102	-,52621	,15954	-1,072	54	,288
Relacional trabajador - Transición trabajador	-,50758	1,31109	,17679	-,86201	-,15314	-2,871	54	,006
Balanceado trabajador - Transaccional trabajador	,52273	1,50688	,20319	,11536	,93009	2,573	54	,013
Balanceado trabajador - Transición trabajador	,19848	1,48868	,20073	-,20396	,60093	,989	54	,327
Transaccional trabajador - Transición trabajador	-,32424	1,03360	,13937	-,60366	-,04482	-2,326	54	,024

ANEXO F

Pruebas t obligaciones del empleador vs trabajador y del cliente vs trabajador (temporales)

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Relacional empleador - Relacional trabajador	,01456	1,04719	,10318	-,19010	,21922	,141	102	,888
Balanceado empleador - Balanceado trabajador	-,86489	1,27716	,12584	-1,11449	-,61528	-6,873	102	,000
Transaccional empleador - Transaccional trabajador	,17476	1,16301	,11460	-,05254	,40206	1,525	102	,130
Transición empleador - Transición trabajador	-,22944	,78753	,07613	-,38038	-,07850	-3,014	106	,003
Relacional cliente - Relacional empleado-cliente	-,25105	1,10838	,15225	-,55656	,05445	-1,649	52	,105
Balanceado cliente - Balanceado empleado-cliente	-,75868	1,07191	,14724	-1,05413	-,46322	-5,153	52	,000
Transaccional cliente - Transaccional empleado-cliente	,79836	1,39805	,19204	,41301	1,18372	4,157	52	,000
Transición cliente - Transición empleado-cliente	-,07452	,64677	,08721	-,24937	,10033	-,854	54	,397

ANEXO G

Pruebas t tipo de contrato predominante según obligaciones del cliente (temporales)

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Relacional cliente - Balanceado cliente	-,01884	,77983	,10612	-,23170	,19401	-,178	53	,860
Pair 2	Relacional cliente - Transaccional cliente	,21949	1,23196	,16765	-,11677	,55575	1,309	53	,196
Pair 3	Relacional cliente - Transición cliente	,76305	1,40622	,19136	,37922	1,14687	3,987	53	,000
Pair 4	Balanceado cliente - Transaccional cliente	,23833	1,09590	,14913	-,06079	,53746	1,598	53	,116
Pair 5	Balanceado cliente - Transición cliente	,78189	1,47979	,20137	,37798	1,18579	3,883	53	,000
Pair 6	Transaccional cliente - Transición cliente	,54356	1,43608	,19543	,15158	,93553	2,781	53	,007

ANEXO H

Pruebas t tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador hacia el cliente (temporales)

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Relacional empleado-cliente - Balanceado empleado-cliente	-,50318	,77938	,10606	-,71591	-,29045	-4,744	53	,000
Pair 2	Relacional empleado-cliente - Transaccional empleado-cliente	1,28497	1,42757	,19427	,89532	1,67462	6,614	53	,000
Pair 3	Relacional empleado-cliente - Transición empleado-cliente	,95176	1,41379	,19239	,56587	1,33765	4,947	53	,000
Pair 4	Balanceado empleado-cliente - Transaccional empleado-cliente	1,78815	1,37883	,18764	1,41180	2,16450	9,530	53	,000
Pair 5	Balanceado empleado-cliente - Transición empleado-cliente	1,45494	1,30049	,17697	1,09997	1,80990	8,221	53	,000

ANEXO I

Prueba t tipo de contrato cliente/trabajador temporales

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Relacional cliente - Relacional trabajador-cliente	-,25105	1,10838	,15225	-,55656	,05445	-1,649	52	,105
Balanceado cliente - Balanceado trabajador-cliente	-,75868	1,07191	,14724	-1,05413	-,46322	-5,153	52	,000
Transaccional cliente - Transaccional trabajador-cliente	,79836	1,39805	,19204	,41301	1,18372	4,157	52	,000
Transición cliente - Transición trabajador-cliente	-,07452	,64677	,08721	-,24937	,10033	-,854	54	,397

ANEXO J

Pruebas t Tipo de contrato predominante según obligaciones del empleador (Permanentes)

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Relacional empleador - Balanceado empleador	,35294	,74863	,10483	,14239	,56350	3,367	50	,001
Pair 2	Relacional empleador - Transaccional empleador	,22712	,95016	,13305	-,04011	,49436	1,707	50	,094
Pair 3	Relacional empleador - Transición empleador	,85980	1,23932	,17354	,51124	1,20837	4,955	50	,000
Pair 4	Balanceado empleador - Transaccional empleador	-,12582	,82771	,11590	-,35861	,10698	-1,086	50	,283
Pair 5	Balanceado empleador - Transición empleador	,50686	1,26349	,17692	,15150	,86222	2,865	50	,006
Pair 6	Transaccional empleador - Transición empleador	,63268	1,13148	,15844	,31445	,95091	3,993	50	,000

ANEXO K

Pruebas t Tipo de contrato predominante según obligaciones del trabajador (permanentes)

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Relacional trabajador - Balanceado trabajador	-,45408	,75807	,10830	-,67182	-,23634	-4,193	48	,000
Pair 2	Relacional trabajador - Transaccional trabajador	,90816	1,47797	,21114	,48364	1,33269	4,301	48	,000
Pair 3	Relacional trabajador - Transición trabajador	,93707	1,60182	,22883	,47698	1,39717	4,095	48	,000
Pair 4	Balanceado trabajador - Transaccional trabajador	1,36224	1,28578	,18368	,99293	1,73156	7,416	48	,000
Pair 5	Balanceado trabajador - Transición trabajador	1,39116	1,26727	,18104	1,02716	1,75516	7,684	48	,000
Pair 6	Transaccional trabajador - Transición trabajador	,02891	1,04049	,14864	-,26995	,32778	,195	48	,847

ANEXO L

Pruebas T tipo de contrato empleador/trabajador permanentes

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Relacional empleador - Relacional trabajador	-,14286	,91287	,13041	-,40506	,11935	-1,095	48	,279
Balanceado empleador - Balanceado trabajador	-,95408	1,18550	,16936	-1,29460	-,61357	-5,634	48	,000
Transaccional empleador - Transaccional trabajador	,57823	1,00410	,14344	,28982	,86664	4,031	48	,000
Transición empleador - Transición trabajador	-,05915	,72134	,10101	-,26203	,14373	-,586	50	,561

ANEXO M

Prueba t contrato relacional obligaciones del empleador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances							
		Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Relacional empleador	Equal variances assumed	,339	-3,056	104	,003	-,54670	,17891	-,90149	-,19191
	Equal variances not assumed		-3,066	103,980	,003	-,54670	,17830	-,90028	-,19313

ANEXO N

Prueba t contrato balanceado obligaciones del empleador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Balanceado empleador	Equal variances assumed	,175	,677	-2,110	104	,037	-,43012	,20388	-,83442	-,02583
	Equal variances not assumed			-2,114	103,958	,037	-,43012	,20344	-,83356	-,02669

ANEXO Ñ

Prueba t contrato transaccional obligaciones del empleador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Transaccional empleador	Equal variances assumed	,145	,704	-2,674	104	,009	-,46049	,17219	-,80196	-,11902
	Equal variances not assumed			-2,676	103,608	,009	-,46049	,17210	-,80178	-,11920

ANEXO O

Prueba t transición obligaciones del empleador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Transición empleador	Equal variances assumed	5,405	,022	1,616	105	,109	,28550	,17671	-,06488	,63589
	Equal variances not assumed			1,638	100,715	,104	,28550	,17425	-,06018	,63119

ANEXO P

Prueba t contrato relacional obligaciones del trabajador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Relacional trabajador	Equal variances assumed	1,327	,252	-4,220	102	,000	-,83460	,19779	-1,22691	-,44229
	Equal variances not assumed			-4,182	95,121	,000	-,83460	,19957	-1,23079	-,43841

ANEXO Q

Prueba t contrato balanceado obligaciones del trabajador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Balanceado trabajador	Equal variances assumed	6,275	,014	-2,697	102	,008	-,58262	,21605	-1,01116	-,15408
	Equal variances not assumed			-2,732	100,787	,007	-,58262	,21326	-1,00567	-,15957

ANEXO R

Prueba t contrato transaccional obligaciones del trabajador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Transaccional trabajador	Equal variances assumed	,057	,812	1,468	102	,145	,25690	,17501	-,09023	,60402
	Equal variances not assumed			1,468	100,524	,145	,25690	,17505	-,09039	,60418

ANEXO S

Prueba t transición obligaciones del trabajador permanentes vs temporales

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Transición trabajador	Equal variances assumed	,784	,378	4,049	105	,000	,61088	,15087	,31173	,91003
	Equal variances not assumed			4,043	4,043	,000	,61088	,15110	,31121	,91055

