

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

1

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO
PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES
DIFERENTES**

PROYECTO TESIS DE MAESTRÍA

Marcelo da Silva Carvalho

Código 460324

Estudiante Maestría

Orientador: Prof. Jaime Ferro Vásquez

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Bogotá, D.C., Octubre de 2019

*RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES*

2

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO
PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES
DIFERENTES**

PROYECTO TESIS DE MAESTRÍA

Marcelo da Silva Carvalho

Código 460324

Estudiante Maestría

Prof. Dr. Jaime Ferro Vásquez

Orientador

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Bogotá, D.C., Octubre de 2019



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

4

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimientos

Agradezco mi orientador y profesor Jaime Ferro por dividir conmigo su conocimiento.

Dedicatoria

Dedico ese trabalho a Felipe Gramacho, sin ti nada de eso seria posible...

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

ACTA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bogotá al primer (1) día del mes de octubre del año 2019, se reunieron los suscritos miembros del Comité de Maestría en Psicología, para evaluar y otorgar la calificación final al trabajo de grado presentado por el estudiante **MARCELO DA SILVA CARVALHO** titulado: "RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES".

Una vez revisada el acta del examen de sustentación y de conformidad con los criterios establecidos por la dirección del programa, se ratificó la calificación de los jurados dada en la sustentación pública:

APROBADA


Dra. IDALY BARRETO GALEANO
Decana


MARÍA MARGARITA ROZO SÁNCHEZ
Coordinadora Maestría en Psicología

Contenido

Resumen.....	13
Abstract.....	14
Antecedentes teóricos y empíricos.....	17
Regulación Emocional.....	17
Contrato Psicológico.....	23
Fases del desarrollo del Contrato Psicológico.....	30
1a Fase. Creación del contrato psicológico.....	30
2a Fase. Mantenimiento de los contratos psicológicos.....	30
3a Fase. Ruptura de los contratos psicológicos.....	30
La percepción de ruptura de Contrato Psicológico.....	34
Ruptura del contrato psicológico por parte de la Empresa.....	35
Ruptura del contrato psicológico por parte del Trabajador.....	35
Planteamiento del problema.....	36
Problema de investigación.....	36
Pregunta de investigación.....	38
Objetivos.....	39
Objetivo General.....	39
Objetivos Específicos.....	39

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

9

Hipótesis.....	39
Método.....	40
Diseño de investigación	40
Variables	40
Participantes.....	40
Instrumentos.....	41
Procedimiento.....	45
Fase 1.....	45
Fase 2.....	45
Fase 3.....	45
Fase 4.....	46
Fase 5.....	46
Resultados.....	47
Discusión.....	59
Referencias.....	63
Apéndices	72

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

10

Tablas

Tabla 1: Regulación Emocional (Taxonomía de Gros).....	19
Tabla 2: Principales Contribuciones Contrato Psicológico	24
Tabla 3: Tipos de Contrato Psicológico.....	27
Tabla 4: Cuestionario de Contrato Psicológico PCI.....	42
Tabla 5: Cuestionario Regulación Emocional ERQ.....	44
Tabla 6: Matriz de Correlaciones.....	45
Tabla 7: Datos Demográficos: sexo, edad y nacionalidad.....	47
Tabla 8: Datos Demográficos: posición jerárquica, antigüedad y nivel académico.....	47
Tabla 9: Coeficiente Alpha de Cronbach ERQ.....	48
Tabla 10: Coeficiente Alpha de Cronbach PCI.....	49
Tabla 11: Indicadores de ajuste.....	49
Tabla 12: Prueba de Chi-cuadrado sociodemográfica y país de trabajo.....	50
Tabla 13: Estadísticos descriptivos por edad.....	51
Tabla 14: Correlación Spearman nacionalidad.....	52
Tabla 15: Prueba T según nacionalidad.....	53
Tabla 16: Prueba T según sexo.....	53
Tabla 17: Prueba T según edad.....	54
Tabla 18: Indicadores de ajuste del gráfico 1 (pag.53).....	57
Tabla 19: Prueba chi-cuadrado sociodemográfica.....	57

*RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES*

11

Figuras

Figura 1:.....56

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

12

Apéndices

Apéndice A: Consentimiento informado.....	73
Apéndice B: Declaración de Consentimiento.....	76
Apéndice C: Protección de datos personales habeas data.....	78

**LA RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO
PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES
DIFERENTES**

Marcelo da Silva Carvalho, Jaime Ferro Vásquez

Universidad Católica de Colombia

Resumen

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre la Regulación Emocional y el Contrato Psicológico en empleados de una empresa multinacional que laboran en Colombia y en otros países. Se encuestaron un total de sesenta y cuatro trabajadores distribuidos por veinte personas que laboran en Colombia y cuarenta y cuatro fuera de Colombia. El contrato Psicológico se midió con el test PCI que emplea cinco elementos para cada escala propuesta y para la medición de la Regulación Emocional se utilizó el ERQ, una escala de 10 ítems diseñada para medir la tendencia de los encuestados a regular sus emociones. El análisis de los datos se hizo con la prueba t de muestras independientes y mostró que las hipótesis de trabajo no se verificaron, es decir no existen diferencias significativas entre los constructos contrato psicológico y regulación emocional en trabajadores de una multinacional ubicada en dos países diferentes; también calculó el índice de correlación de Spearman y se encontró que se presenta una relación directa significativa entre la regulación emocional y la dimensión de contrato psicológico de obligaciones de los empleados. Éste es un estudio exploratorio por el análisis de la relación entre dos variables en una población de empleados de una multinacional ubicada en dos países diferentes.

Palabras clave: contrato psicológico, regulación emocional, empresa multinacional

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EMOTIONAL REGULATION AND THE
PSYCHOLOGICAL CONTRACT IN EMPLOYEES OF A MULTINATIONAL IN TWO
DIFFERENT COUNTRIES**

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between Emotional Regulation and the Psychological Contract in employees of a multinational company that work in Colombia and in other countries. A total of sixty-four workers distributed by twenty people working in Colombia and forty-four outside Colombia were surveyed. The Psychological contract was measured with the PCI test that uses five elements for each proposed scale and for the measurement of Emotional Regulation the ERQ was used, a scale of 10 items designed to measure the tendency of respondents to regulate their emotions. The data analysis was done with the t-test of independent samples and showed that the working hypotheses were not verified, that is, there are no significant differences between the psychological contract and emotional regulation constructs in workers of a multinational located in two different countries; He also calculated Spearman's correlation index and found that there is a significant direct relationship between emotional regulation and the psychological contract dimension of employee obligations. This is an exploratory study by analyzing the relationship between two variables in a population of employees of a multinational located in two different Countries.

Keywords: psychological contract, emotional regulation, multinational company

Dado a que el mundo moderno ha atravesado diversas crisis que han marcado las relaciones sociales de las personas, las organizaciones se han visto cada vez más obligadas a centrarse en sus trabajadores que en los procesos administrativos como tal. Los cambios debidos a la globalización y el impacto de la tecnología cada vez promueven modificaciones en los estilos de vida, aspecto que afecta el bienestar he impacta también en las relaciones y conductas laborales, haciendo además que la productividad y los objetivos de las empresas a los que pertenecen estas personas se vean afectados y modificados considerablemente.

Thompson (1994) especifica que la Regulación emocional incluye la capacidad para modular la respuesta fisiológica que está relacionada con la emoción. Así mismo, la regulación emocional es un proceso en el que los individuos influyen a su vez en las emociones que experimentan, en la forma cómo las vivencian y expresan (Gross, 1998).

En el contexto laboral se encuentra que las relaciones laborales, como relaciones sociales está están afectadas por los estados de ánimo y por las diferencias individuales de las personas. En ocasiones cuando la regulación de su emocionalidad es baja, se trasladan sus sentimientos negativos a otras áreas de su vida como el trabajo, afectando a su vez la motivación, propiciando altos niveles de estrés y promoviendo inconformidad con algunas circunstancias laborales. En ocasiones estas emociones son causadas porque el contrato psicológico se ha modificado, afectando variables de comportamiento organizacional como el compromiso hacia las organizaciones, así como las relaciones con sus jefes y compañeros, de tal forma que en ocasiones se produce por un detrimento en la comunicación al no expresarse asertivamente ante las directivas sobre su sentir actual.

La falta de expresión emocional y las conductas negativas que esto produce, da cuenta de la importancia del abordaje de la regulación emocional para las personas de la empresa, así el concepto de la regulación emocional indica que es posible cambiar la intención y capacidad de modificar la experiencia subjetiva en sus manifestaciones en la respuesta fisiológica, el comportamiento, la comunicación verbal y no verbal, en cuanto a la cantidad, latencia e intensidad de la experiencia emocional (Thompson, 1994). Esta estrategia de control emocional puede ayudar a afianzar las habilidades sociales de los individuos (Eisenberg, Fabes, Guthrie & Reiser, 2000); por tanto, es necesario centrarse en las conductas y expresiones de algunos trabajadores que se presume no poseen una adecuada regulación emocional, quienes empiezan a presentar rasgos de trastornos de las emociones y de somatización (Taylor, Bagby & Parker, 1997). Así la respuesta emocional afecta el clima laboral, influyendo en la efectividad laboral; si además se revisa cuales fueron los compromisos y las condiciones que el empleador pactó con sus empleados y viceversa, se puede encontrar un punto de partida importante, para aproximarse al problema de la regulación emocional y su relación con el contrato psicológico.

Estos compromisos hechos tanto por parte del empleado como de su empleador empiezan antes de la firma de un contrato legal y escrito, este término se conoce como contrato psicológico, de cual se empezó a hablar hacia finales de los años 50 y principios de la década del 60, según argumentan Herriot, Manning y Kidd (1997). Principalmente este término se ha introducido en el análisis y comprensión de las relaciones de trabajo en las organizaciones (Coyle-Shapiro & Kessler 2006; Tena, 2002). La preeminencia de abordar este concepto se determina porque se puede dar una percepción de ruptura de este contrato, logrando así desmotivación y carga emocional en los trabajadores, los cuales si no poseen las suficientes herramientas para controlar

esta carga afectiva, desencadenarían efectos negativos ya mencionados para sí mismos y para la empresa. De esta forma, es necesario investigar estas variables en el mundo organizacional y sus implicaciones, partiendo de allí, se presenta la siguiente investigación.

Antecedentes teóricos y empíricos

Regulación emocional

En primer lugar se abordará, la regulación emocional, la cual es una de las temáticas principales en este trabajo de investigación. Algunos autores precisan que este concepto es la capacidad de controlar factores o elementos emocionales, a medida que se van experimentando o en la forma como se demuestran a nivel externo, además, de cómo afecta o no a un individuo, (Gross, 2007; Martins, Ramalho & Morin, 2010; Ruiz-Aranda, Salguero & Fernández-Berrocal, 2010; Schutte & Malouff, 2011; Company, Oberst & Sánchez, 2012). Este tipo de regulación abarca dos fenómenos principales por los cuales se afecta el bienestar de las personas, en primer lugar el desencadenante de la emoción en sí y la evaluación de las experiencias emocionales, allí interviene la reestructuración cognitiva como principal herramienta reguladora; y en segundo lugar, está la transformación o modificación emocional después de eventos impactantes en donde se mantuvieron las emociones positivas (Stevens & Lane, 2001; Gross 1998, citados en Limonero, Tomas, Fernández, Gómez & Ardila, 2012).

De acuerdo con Dumbrava (2014) en el meta-análisis sobre la regulación emocional en las organizaciones, en los diferentes buscadores encontraron 641 artículos relacionados con el papel de los factores emocionales como variables vitales en la vida organizacional, así no solamente se logran los objetivos en la empresa debido a los procesos de control de la calidad, sino también por

los factores emocionales de las personas que laboran en las organizaciones, y el control de las emociones que realizan estas personas. Sin embargo al revisar los artículos el autor encontró que solamente 16 artículos eran relevantes para obtener conclusiones acerca de la investigación de la regulación emocional en las organizaciones.

Existen algunos modelos de regulación emocional, dentro de los cuales se encuentran los modelos de estilos represivos, en donde las personas se motivan física y psicológicamente para no sufrir alteraciones emocionales a causa de factores estresantes, dicho de otra forma no se encuadran dentro de las personas con estrés, por lo cual se incluyen en una media emocional; están los modelos represores los cuales presenta un bajo umbral de material emocional, y los sensibilizadores, que por otro lado poseen alto umbral de estas emociones, estos umbrales se presentan en el momento de enfrentar situaciones adversas y encontrar herramientas para superarlas. Por último, se encuentran el modelo de la inhibición activa, en la cual las personas poseen un detrimento de competencias emocionales, por lo tanto se inhiben emocionalmente conllevando a una posible supresión emocional (Rodríguez, Moreno, Rivas & Herrero, 2011).

Augustine y Hemenover (2009) encontraron que la reevaluación y la distracción son las estrategias de regulación emocional más efectivas para el control del afecto. Además en la investigación hecha por los autores se identifican doce categorías de regulación del afecto, que aplicaron a la regulación de la afectividad inducida experimentalmente. Cinco de éstas son de tipo conductual, mientras que siete son de tipo cognitivo-afectivo (Tabla 1) (Company, et al. 2012). Respecto a las categorías, las estrategias conductuales resultaban ser más eficaces que las cognitivas; en cambio, no se pudo confirmar una diferencia entre estrategias de aproximación y de evitación.

Tabla 1

Modelo de Augustine y Hemenover (Company, et al. 2012)

Autor	Categorías de afecto
Augustine-Hemenover (2008)	Búsqueda de apoyo social (+)
	Reevaluación positiva (+)
	Distracción activa, constructiva (+)
	Rumiación (+), evaluación negativa
	Racionalización (-)
	Distracción cognitiva (e.g. fantasear)
	Relajación, distracción placentera, dormir (+)
	Actuar de forma feliz (+)
Ventilar, descargar (catarsis) (-)	

Algunos autores como Bisquerra y Pérez (2007), Rusting y Nolen-Hoeksema (1998) coinciden en que la regulación emocional se contempla como una capacidad individual para controlarse emocionalmente en diferentes situaciones y de forma pertinente y consciente, lo que requiere que el individuo posea herramientas que le permitan afrontar diversas situaciones estresantes. Este proceso requiere reciprocidad entre las emociones, cogniciones y conductas.

De otro lado, se menciona que la regulación emocional, puede proveer a las personas de herramientas emocionales motivacionales y de logro, en donde pueden interactuar desempeñándose satisfactoriamente a nivel social (Tucker, Sojka, Barone & McCarthy, 2000; Brief & Weiss, 2002; Gohm, 2003; Law, Wong & Song, 2004; Akerjordet & Severinsson, 2007; Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar & Rooke, 2007; George, 2000; Sojo & Guarino, 2006).

La regulación emocional ha sido concebida como una dimensión dentro de los constructos de inteligencia emocional propuesta inicialmente por Salovey y Mayer (1990) y sus colaboradores (Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Mayer, Perkins, Caruso & Salovey, 2001; Mayer, Salovey, Caruso & Sitarenios, 2001, citados en Sojo & Guarino, 2010). Este componente se ha reconocido como un factor de protección ante población con enfermedades crónicas, intentos e ideación suicida e incluso con individuos normales (Sojo & Guarino, 2010).

Siguiendo estos postulados, se ha indicado que la regulación de las emociones también contempla el control de impulsos como la ira, la violencia, el comportamientos de riesgo y otros sentimientos negativos como la frustración, depresión, estrés, ansiedad, entre otros, lo que demanda que el individuo deba identificar los factores que debe modificar, mantener o incluso descartar, para lograr sus objetivos, teniendo en cuenta las metas a largo y corto plazo y la recompensa que pueda obtener de todo este proceso (Bisquerra & Pérez, 2007; Salovey & Mayer, 1990, citados en Sojo & Guarino, 2006).

Autores como Little, Kluemper, Nelson y Gooty (2011); Niven, Totterdell y Holman, (2007) y Rimé (2012) citados por Company, et al. (2012) hacen referencia a que la regulación emocional ha sido explicada desde una mirada netamente individual; sin embargo, es importante comprender que se puede intervenir en la experiencia emocional de otros, compartiendo eventos

de tipo emocional y persuadiendo a los demás de este tipo de sentimientos y sus consecuencias vivenciales, aliviando un tanto sus sentimientos negativos, este prototipo de constructos son los que nos indican la importancia del individuo regulando sus emociones en una sociedad, específicamente como parte de una organización, en donde nos enfocaremos específicamente para esta revisión.

Existen aspectos muy importantes dentro de la regulación emocional, como las que se especifican a continuación. En primer lugar se dice que se requiere un nivel de conciencia, es decir reconocer las propias emociones; por otra parte se necesita capacidad para generar algunas conductas que puedan minimizar las emociones o impulsos negativos; se habla de flexibilidad a la hora de elegir los mecanismos pertinentes para modificar emociones negativas con el ánimo de no suprimirlas por completo; también se concibe importante a la disposición en donde el objetivo es vivenciar emociones negativas haciéndolas parte del ciclo vital. Los autores manifiestan que si un individuo posee dificultad para no emitir estas dimensiones, su regulación emocional será mínima (Gratz & Roemer, 2004).

La regulación emocional está relacionada con los estímulos o condiciones de un contexto, por tanto es relevante enfocarse en la modificación de algunos de los elementos del ambiente, que a su vez están relacionados con la conducta verbal y los juicios establecidos. En cuanto a que se debe o no hacer en este contexto en diversos momentos estresantes y de diversas emociones de impacto (Vargas & Muñoz, 2013) estos últimos fenómenos se pueden considerar en la investigación, de la relación con el contrato psicológico, ya que requiere un establecimiento de compromisos y de condiciones implícitas dentro del contexto.

Centrándose en el ámbito organizacional, los hallazgos de algunas investigaciones apuntan

a que un adecuado ambiente de trabajo, fortalece la regulación emocional de un individuo, modificando conductas como el aislamiento, estrés, angustia, entre otras, reevaluando las actitudes y pensamientos positivos; además, el hecho de evitar atribuciones internas sería una estrategia de autorregulación. El optar por mostrar sus emociones a sus compañeros de trabajo y no reprimirse; también incita a los colaboradores a ser sociables, a expresar sus acuerdos y desacuerdos de forma asertiva ante situaciones estresantes, a desencadenar conductas de imitación en otros y sería un paso para la autorregulación. Algunas investigaciones dan a conocer que la consecución de apoyo social es un factor positivo junto con la modificación directa, reevaluación y expresión regulada (Skinner et al., 2003, citado en Páez & Da Costa, 2014).

Estos mismos autores comentan en sus investigaciones que esto refuerza la importancia de un perfil de heteroregulación como el antes descrito, que implicaría los ingredientes de apoyo eficaz, es decir ayuda instrumental, reevaluación y ayudar a expresar y validar emociones de los otros. Este perfil de heteroregulación indicaría el predominio de influencia social emocional funcional sobre los compañeros de trabajo, provocando un clima emocional positivo alto y disminuyendo el negativo. El aumento del clima emocional positivo implicaría el mismo perfil anterior, con la rumiación y verbalización intensa de lo positivo, la no distracción de la atención de los hechos y estímulos y saborearlos. Hacer que la mayoría siga estas orientaciones de interregulación, y se considere deseable hacerlo, es decir, que sea una norma social, ayudaría a mejorar el clima emocional laboral. Ahora bien, esto es solo un aspecto a tener en cuenta, las condiciones y carga de trabajo, las expectativas poco claras, la falta de retroalimentación, etc. son otros factores esenciales para un clima laboral favorable (Páez & Da Costa, 2014).

Al revisar la regulación emocional en equipos de trabajo conformados por personas de

culturas diversas, Ki, Bednall, Lu, y Sanders, (2017) en una investigación con 103 posgraduados, de los cuales 64 eran mujeres y 39 hombres, divididos en 23 equipos de 3 a 6 participantes en cada uno, encontraron en su investigación una relación curvilínea entre personas de culturas diferentes y el desempeño del equipo, presentándose un alto desempeño ante el cumplimiento de las expectativas individuales de carácter emocional. Dicho en otras palabras, el desempeño está más asociado al cumplimiento de las expectativas emocionales individuales que al hecho de que el equipo sea de diversas culturas. Esta investigación encontró que no existe una relación lineal entre diversidad cultural y desempeño, también encontró en equipos culturalmente diversos la regulación de las emociones negativas está influenciado por el uso de la reevaluación cognitiva de los individuos.

Contrato Psicológico

Vesga (2006) ha indicado que se empezó a concebir el concepto de contrato psicológico en los años 50 y principios de la década de los 60. El autor cita que Manning y Kidd (1997), Argyris (1960), Levinson et al. (1962) y Schein (1965) son los primeros en adoptar este término para su estudio. Además, este autor menciona que el contrato psicológico se presenta como una serie de creencias y expectativas sobre la obligación y el compromiso que una persona puede llegar a tener, sin la necesidad de estipularse o plasmarse en un contrato escrito. El contrato psicológico se ha convertido en una conducta implícita aunque muy recurrente y necesaria dentro de las organizaciones y la interacción con ellas.

Por su parte, Davis y Newstrom (1991, citados en Reyes & Martínez, 2006) afirman que “el contrato psicológico es un conjunto de expectativas, no escritas en parte alguna, que operan constantemente entre cualquier individuo, el grupo y los dirigentes de la organización”, esta definición se ajusta a la dada en primera instancia en este apartado, por lo que se ha adoptado de esta manera a lo largo de la revisión de la literatura.

El contrato psicológico implica un intercambio recíproco entre un empleado y su empleador (Topa & Morales, 2008), esto indica que tanto la organización como el empleador realizan compromisos intrínsecos antes de que exista un contrato laboral escrito (Rousseau 1995). Se ha indicado que en los ambientes organizacionales, este concepto ha explicado y descrito algunas conductas de los empleados con respecto a su trabajo (Arnold, 1996; Guest & Conway, 2002a; Guest, 2004b, citados en Carbonel, 2013)

En esta misma línea, Vesga (2011) expone que Alcover (2002) contempla que "los mensajes emitidos por la organización a través de los diferentes agentes que intervienen en los procesos de reclutamiento, selección, socialización, promoción y desarrollo" (p. 174), dando a conocer una de los principales postulados frente a este tema, ya que estos mensajes aunque implícitos son los que toma y analiza un individuo a la hora de adoptar un contrato psicológico que le convenga laboralmente.

Dado a que como se puede visualizar, existen diversas concepciones y postulados acerca del contrato psicológico, a continuación, se muestran diversas definiciones sobre este concepto a lo largo de la historia.

Tabla 2.

*RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES*

25

Principales contribuciones a la definición del contrato psicológico

Autor	Definición
March de simón (1958)	<p>Junto con Bernard (1938) fueron los primeros en concebir la relación laboral como un intercambio.</p> <p>Afirmaban que la contribución de los empleados debe ser lo suficientemente elevada como para justificar sus recompensas y generar incentivos para la organización.</p>
Menninger (1958)	<p>Traslado el concepto de contrato psicológico fuera del contexto del lugar de trabajo</p> <p>Afirmaba que la relación existente entre empresa y trabajador no era recíproca.</p> <p>La relación está basada en la satisfacción que es sinónimo de las expectativas</p> <p>El contrato psicológico implica un intercambio interpersonal entre ambas partes.</p>
Argyris (1960)	<p>Contrato psicológico basado en la atmosfera de la cultura informal del empleado</p> <p>Obligaciones mutuas y relación de intercambio reciproca</p> <p>Producción optima bajo el liderazgo pasivo</p>

*RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES*

26

Levinson (1962)	Énfasis en la comprensión de la perspectiva, tanto del empleado como del supervisor Obligaciones mutuas y contrato psicológico basado en una serie de expectativas
Schein (1965)	Otorga mayor importancia a la perspectiva de la organización en el contrato psicológico El contrato psicológico se encuentra en una evolución y renegociación continua
Kotter (1973)	Cuanto más coincidan las expectativas entre empleado y organización Expectativas mutuas basadas en la relación del empleo de empleado-organización
Rousseau (1989)	Creencia y percepción individual Acuerdo de intercambio recíproco Sugiere la violación de los mecanismos que conectan el contrato psicológico, entre la contribución de los trabajadores y los estímulos proporcionados por la organización
Schermerhorn (2000)	Expectativas de los individuos de las relaciones que estos tienen con la organización y su funcionamiento Equilibrio entre las recompensas recibidas por los individuos como contrapartida a su contribución en la organización

Fuente: García y Forero (2015).

De lo anterior y en términos de relaciones laborales, el contrato psicológico está compuesto por dos categorías; las creencias y expectativas implícitas que se constituyen entre el trabajador y el empleador; con respecto a las obligaciones mutuas en la relación de trabajo. Al momento en que una persona se integra a una organización como trabajador, se establece entre la persona y la empresa una serie de acuerdos sobre las condiciones laborales como horario de trabajo, cargo, remuneración económica, uso de uniforme e implementos de protección; lo que constituye su contrato jurídico. Sin embargo, el contrato psicológico va más allá de estos componentes.

Las partes establecen acuerdos sobre creencias y expectativas acerca de la relación, en términos como ascensos o promociones, trato interpersonal, estabilidad laboral, formación, soporte en momentos de crisis, etc. Estableciendo de esta manera el contrato psicológico; aunque estos aspectos no se manifiestan dentro del papel y sí afectan la percepción de las características de la relación de trabajo. Si bien, el contrato psicológico está implícito dentro la relación laboral, un aspecto que influye en la conducta de la organización son las relaciones interpersonales (Rousseau & Tijoriwala, 1998).

Dentro de este contexto, es necesario decir que los contratos psicológicos se pueden describir en distintas tipológica para ser entendidos con mayor facilidad. En la tabla no.2, Rousseau (1995) expone los tipos de contrato psicológico en términos de tipo de relación.

Tabla 3.

Tipos de contrato psicológico.

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

28

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

Fuente: Rousseau, 1995

A partir de lo anterior rescatamos los términos de contratos transaccionales y relacionales, propuestos en primera oportunidad por Anderson y Shalk (1998). Los primeros, los cuales se centran "en relaciones a corto plazo o con una duración limitada explícitamente, y basada en

intercambios puramente económicos" (Alcover, 2002, p. 64-65); en cuanto a los contratos relacionales se puede decir que apuntan a elementos contrarios a los transaccionales, debido a que se basa en relaciones estables e indefinidas, por parte de cada una de las partes. Este tipo de contratos se relaciona con los compromisos organizacionales actuales, en donde si los empleados permanecen por un largo tiempo, se perdura con un proceso que aporta positivamente a la organización.

Así pues, los contratos psicológicos están orientados hacia el intercambio socio-emocional y los contratos transaccionales hacia el intercambio de tipo económico. Las innovaciones en el campo social, político, económico y tecnológico han traído contraposiciones importantes en aspectos legales y sociales para la naturaleza de los contratos de trabajo. En la actualidad, los contratos laborales tienen una estructura dinámica, son más individualizados y dejaron de ser contratos permanentes; lo que causó un gran impacto en el mundo organizacional (Rubery, 2002).

Es necesario que las organizaciones cumplan con sus compromisos, dado a que esto contribuye con los niveles de satisfacción del empleado, de esta forma el contrato psicológico entre el trabajador y la empresa influyen en torno a la calidad de vida laboral y así poder tener mejores resultados organizacionales (Meyer & Allen, 1997; Bayona, Goñi & Madorrán, 2000; Borth, Solares & Romero, 2014). Lo que sugiere que "Contrato Psicológico afecta directamente la productividad y la satisfacción individual" (Kolb y Davis, 1993, citados en Böhr, Solares & Romero, 2014).

Es necesario que tanto el empleado como el empleador tengan en cuenta estas dimensiones, dado a que se puede dar lugar a inconformidades de una u otra parte, disminuyendo la satisfacción con el trabajo o trabajador y disminución en el rendimiento laboral.

Teniendo en cuenta los elementos anteriores, Schein (1990, citado en Gómez, 2013) describe que este contrato tiene dos aspectos fundamentales: (1) la precisión acerca del tiempo en que se prestara el servicio, si hay lugar a servicios adicionales, la forma de pago y (2) el contrato psicológico informal, que incluye las expectativas implícitas del cliente con respecto a lo que obtendrá de la relación y las obligaciones que aceptará.

No obstante, antes de brindarle las posibilidades de desarrollo del trabajador, es importante que la persona tenga oportunidad de ascender, jornada laborales adecuadas, prestaciones y seguridad social según el plan de bienestar y por ende, mejores condiciones económicas. Esta situación exige algo más que un simple contrato formal legal, es indispensable un contrato psicológico entre el individuo y la organización.

Fases del contrato psicológico

El contrato psicológico debe darse en tres fases esenciales, para que se pueda reconocer como tal. Estas son:

Fase 1. Creación de los contratos psicológicos: Empieza cuando la organización empieza a utilizar mecanismos de prestigio de su marca autopromoción, esto se realiza durante el proceso de reclutamiento con el fin de ser atractiva para los postulantes. Se precisa que en este instante empieza un vínculo entre el trabajador y la organización, dado a que pretende tener mayores candidatos dado a sus presuntos atributos (Dunahee & Wangler, 1974; Williamson, 1985, citados por Reyes & Martínez, 2006). En esta fase no solamente la empresa muestra sus ventajas, es aquí el donde el postulante a lo largo del proceso de selección es evaluado por la que será su empresa, teniendo en cuenta los resultados del mismo, además, el trabajador tratara de obtener datos con

respecto a la empresa, así como la empresa del trabajador. En el momento en que es seleccionado el postulante, se le incorporara a los principios de la empresa, con el fin de que se acople y se sienta parte de la empresa.

Fase 2. Mantenimiento del contrato psicológico: En esta fase es necesario tener en cuenta que pueden existir cambios en el vínculo del trabajador y la empresa, por tanto, si se hacen cambios estos deben ser consensuados en un tiempo y espacio adecuados, con el fin de que no se interrumpan las labores y no hayan alteraciones para la empresa. Aquí es importante el manejo de información, ya que puede generar inconvenientes y distorsión de lo que se requiere entre el empleado y su empleador, generando confusión o sensación de inconformidad con el contrato laboral y de esto modo percibirse una ruptura del contrato psicológico (Shore y Tetrick 1994; Herriot y Pertenton, 1997, citados en Reyes & Martínez, 2006).

Fase 3. Ruptura de los contratos psicológicos: Como se mencionó anteriormente, la inconformidad o desentendimiento del contrato psicológico puede cambiar la percepción del mismo, infiriendo que la otra parte ha incumplido (Rousseau, 1989; Robinson, 1996, citados por Reyes y Martínez, 2006), además se puede asociar con la baja satisfacción con la vida, el agotamiento laboral y psicológico, lo que podría conllevar a un conflicto personal, familiar y laboral (Robinson, 1996; Rousseau & Tijoriwala, 1998; Gakovic & Tetrick, 2000; Topa, Fernández, & Lisbona, 2005; Gracia et al., 2006)

Dicho incumplimiento implica, que no resulte extraño que alguna de las partes pueda percibir una violación de su contrato psicológico, como resultado de la dinámica del contrato, y de su dependencia en todo momento de la opinión y experiencias personales de las partes. Es por esto por lo que es importante resaltar en este punto, que el establecimiento del contrato psicológico

implica también una relación de confianza entre el individuo y la organización, por lo que si se rompe este también se romperá la confianza establecida entre ellos y las conductas de todos los intervinientes variaran perturbando el entorno laboral.

En cierto modo, la situación socioeconómica tan irregular y altamente competitiva hacen que las empresas pueden verse inmersas en escenarios en los que el cumplimiento de las promesas hechas a sus empleados o bien sea difícil o bien no resulte rentable, de forma que el contrato psicológico establecido entre el trabajador y la organización se verá desquebrajado (Topa, Palaci & Morales 2004). En muchos casos, la relación entre trabajador y empresa cambia, debido a la dinámica del contrato psicológico, produciéndose el incumplimiento de algunas de las cláusulas previamente pactadas, y entonces, la gerencia decide romper unilateralmente el contrato.

De ahí que sea conveniente que las partes implicadas en el contrato psicológico, sostengan las mismas creencias, que compartan la información y la exactitud en las percepciones relativas a sus obligaciones para con la otra parte. Por eso, la información suministrada por la organización, a través de sus acciones y decisiones, o indirectamente con sus políticas, objetivos y estrategias, influye tanto en la visión del compromiso del contrato psicológico. Se ha constatado que la percepción del trabajador de su contrato psicológico, ha cambiado notablemente durante los primeros años de trabajo, al creer que sus obligaciones disminuyen con el tiempo mientras las obligaciones de la organización aumentan (Robinson, Kraatz, Rousseau, 1994; Rousseau, 1989; Robinson, 1996).

Ahora bien, si la organización cumple el contrato formal solamente, pero no el psicológico, los trabajadores tienden a tener bajo rendimiento y menor satisfacción en el empleo en vista de que no logran sus expectativas intrínsecas. De aquí, que se entienda que la ruptura de contrato

psicológico es la percepción de una de las partes, de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella (Robinson 1996; Cullinane & Dundon, 2006).

Según Mansilla (2013), quien ha estudiado las dinámicas de los trabajadores públicos manifestó en un apartado de la Revista Prevention World Magazine nº 24. El contrato psicológico es cambiante a lo largo de cambia con el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización y las del trabajador. Lo que un trabajador espera de su trabajo a los 25 años de edad puede ser completamente diferente de lo que ese mismo trabajador espera a los 50. Del mismo modo, lo que la organización espera de un trabajador durante períodos de crecimiento, puede ser completamente diferente de lo que esa misma organización espera cuando alcanza cierta estabilidad o cuando está sufriendo un revés económico, ya que el contrato psicológico es un modelo mental flexible que se va desarrollando y ajustando progresivamente (Topa, Fernández & Lisbona, 2005, p. 1).

Por último, cabe mencionar que existen diversas teorías que indican que la ruptura del contrato psicológico afecta a algunos de los comportamientos de los individuos (Kickul & Lester, 2001), en diversos contextos cotidianos como, la satisfacción laboral (Gakovic & Tetrick, 2003), el desempeño personal y social (Johnson & O'Leary- Kelly, 2003), también puede estar relacionado con “el mobbing” (Guglielmi, 2003) y “el burnout” (Topa, Fernández & Lisbona, 2005) dado todo esto se puede considerar como un riesgo psicosocial en una organización (Mansilla, 2013).

La percepción de ruptura del contrato psicológico

Dado a que hemos contemplado la importancia de esta última fase, hemos decidido ampliarla, ya que las emociones y conductas cuando este contrato se rompa, hace que las interacciones tanto individuales como organizacionales cambien y produzcan afectaciones en cada uno de estos actores. Algunos autores, demarcan que la percepción del empleado de que su contrato psicológico ha cambiado o cambiara de forma importante en los primeros años de pertenecer a una organización, esto se da porque pueden percibir que sus derechos o comodidades personales disminuyen con el tiempo mientras las obligaciones de la organización aumentan (Robinson, Kraatz & Rousseau, 1994).

Como anteriormente se ha indicado, se conoce por ruptura de contrato psicológico a aquellas percepciones, ya sea por parte del trabajador o de la empresa, de que la otra ha fallado en el cumplimiento de sus compromisos y obligaciones para con ella (Rousseau, 1989; Robinson, 1996). Cuando se han establecido estos compromisos y obligaciones, generando así un vínculo entre el empleado y la organización, esta percepción de ruptura va más allá de un simple incumplimiento de expectativas sobre las recompensas, afligiendo notoriamente un factor muy importante en esta relación la confianza hacia la organización y la justicia en el vínculo laboral (Topa, Palací & Morales, 2004).

Gracias a la investigación de Topa y Morales (2008), se puede indicar que la percepción de ruptura de este contrato psicológico, es un predictor de la satisfacción y que está a su vez está relacionado con algunos aspectos del empleo que se tiene y la identidad que el individual tenga con su empresa. También se ha evidenciado la importancia del término confianza para evaluar esta percepción, dado a que la percepción de si se tiene o no confianza en el otro (empleado o

empleador), es un signo de si existe o no una ruptura del contrato psicológico.

En este sentido se pueden comprender dos tipos de ruptura del contrato psicológico en el ámbito organizaciones, las cuales son:

Ruptura por parte de la Empresa: Esta se puede dar cuando las condiciones económicas son inestables, en algunas organizaciones se pueden incumplir las condiciones ya sean económicas o de condiciones, lo que resulta en una pérdida para el empleador y a su vez haya una afectación en el contrato psicológico (Topa, Palací & Morales 2004; Ramos, 2013).

También se puede dar que en ocasiones la relación entre trabajador y empresa se debilite, dado a la dinámica del contrato, produciendo así incumplimientos de algún acuerdo, lo que hace que la organización rompa este contrato definitivamente.

Ruptura por parte del Trabajador: En el caso de que el trabajador sienta que no se está cumpliendo con su contrato (Robinson & Rousseau, 1994, citados por Ramos, 2013). En esta línea se pueden incluir cuatro aspectos a seguir por parte del trabajador que desee romper su contrato psicológico; 1) Fin de la Relación Laboral: El cuál es el más utilizado y exige una terminación voluntaria de lo que se consideró trasgredido; 2) Comunicación: Cuando el trabajador manifiesta sus inconformidades con el fin de re-establecer la confianza y mantener el contrato psicológico; 3) Silencio: Contrario a la anterior el empleado no da a conocer sus sentimientos a la empresa, pero cree de igual forma que esta situación puede mejorar sin su participación activa. 4) Destrucción: Cuando el trabajador sin medir las consecuencias, realiza actividades las cuales ponen en riesgo y van en contra de los intereses de la empresa, esto puede ir desde la reducción de su capacidad laboral, hasta los actos delictivos (Ramos, 2013)

Con respecto a esta percepción de ruptura en el contrato psicológico, se mencionaron los resultados del estudio de García y Forero (2015), que frente a este evento encontraron que los incumplimientos de contrato psicológico en los empleados no son estáticos. En concreto, las percepciones de los incumplimientos contractuales psicológicos se fortalecen con el tiempo y se asociaron con una disminución de los niveles de compromiso afectivo con el tiempo, además, el aumento de las percepciones de incumplimiento del contrato psicológico se asociaron con una disminución en las conductas relacionadas con la innovación.

También se encontró evidencia de que el compromiso organizacional media la relación entre el incumplimiento del contrato psicológico y los comportamientos relacionados con la innovación; estos resultados ponen de relieve la importancia de examinar la red de incumplimientos contractuales psicológicos desde una perspectiva de cambio.

Para finalizar, se afianza la idea de que la percepción de ruptura del contrato psicológico esta mediada por la confianza organizacional, lo que se exterioriza a través de las emociones y el compromiso laboral. Esto conlleva a que el empleado perciba que su empresa se preocupa por su bienestar, haciendo que el a su vez crea en ello y tenga un amplio sentido de pertenencia y de la tan anhelada confianza en la misma; que en este sentido los autores refieren “las consecuencias indeseables de la ruptura percibida pueden ir mucho más allá de la simple reducción de los aportes del empleado a su empresa y alcanzar ámbitos de las actitudes y conductas” eventos que aún no se han abordado con especial atención en la literatura (Topa, Palací & Morales 2004; p. 43).

Planteamiento del problema

Problema de Investigación

El presente trabajo de maestría surge de la necesidad de estudiar algunos comportamientos de los individuos que están afectando directa e indirectamente a sus organizaciones en cualquier contexto y área de desempeño. En algunas empresas se ha visto minimizada la productividad y calidad de sus servicios de forma considerable e inexplicable comparado con la efectividad de otras similares, hecho que ha precipitado que se empiece a tomar atención a los fenómenos laborales y personales desde las empresas como parte del bienestar laboral. Éste es un estudio exploratorio por el análisis de la relación entre dos variables en una población de empleados de una multinacional ubicada en dos países diferentes.

Vesga (2006) indica que proceso del contrato psicológico se especifica como fruto de la parte de la cultura organizacional informal y como una adaptación a un sistema disfuncional. Argumenta que la incoherencia entre las situaciones laborales y las necesidades asociadas a individuos mayores con mayor experiencia dentro de las organizaciones formales burocráticas, llevan al fracaso psicológico de los trabajadores.

Sin embargo, al estar tan arraigado la percepción sobre este contrato psicológico en algunas poblaciones, es difícil ajustar nuevas políticas a estos empleados, ya que puede surgir una percepción de ruptura de este contrato de forma abrupta, que en ocasiones es perjudicial para los miembros de esta empresa, sus dinámicas e incluso para terceros.

En el meta-análisis de Dumbrava (2014) tan sólo 16 artículos permitieron llegar a conclusiones sobre las investigaciones de la regulación emocional en las organizaciones, y se evidenció que los modelos que buscan estudiar la regulación emocional presentan unas conclusiones limitadas para entender dicho constructo, así como una explicación insuficiente del papel como mediadores y moderadores en el manejo de las emociones. Estas razones justifican

investigaciones como la realizada en este trabajo, con el propósito de aportar datos al análisis de algunos factores de la emoción y su relación con el contrato psicológico.

Puntualmente, para esta investigación se busca medir si hay una relación de este contrato psicológico, con la regulación emocional de los empleados, debido a las dinámicas por las que ha tiene que atravesar las organizaciones, que por ejemplo en un principio era una organización familiar, con unas costumbres y una cultura organizacional de tradiciones muy colombianas y que actualmente se están implementando muchos cambios por convertirse en parte de una multinacional alemana. En la actualidad, se puede evidenciar el choque emocional de sus empleados al estar comprometidos y regulados por otro tipo de dinámicas empresariales; dada la marcada necesidad de esta y quizá otras empresas de establecer si hay influencia bidireccional sobre estas variables.

Aunque se encontraron investigaciones de la relación entre el contrato psicológico y la regulación emocional con diferentes variables de comportamiento organizacional, no se encontraron investigaciones que relacionaran las variables objeto de estudio entre sí; este hecho llevó a la necesidad de investigaciones que las relacionen, vacío que como un aporte, esta investigación busca llenar. Además no se encontraron investigaciones que relacionen las variables mencionadas en poblaciones de dos contextos culturales diferentes como lo son la colombiana y la alemana, en una misma organización; este aspecto también es un inicio en el camino de investigación trazado acá.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre la Regulación Emocional y el Contrato Psicológico en empleados de una empresa multinacional ubicada en Colombia y en países extranjeros?

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre la Regulación Emocional y el Contrato psicológico en empleados que laboran en una empresa multinacional en Colombia y en países extranjeros.

Objetivos específicos

1. Identificar la diferencia entre el Contrato Psicológico en empleados que laboran en una multinacional en países diferentes
2. Identificar la diferencia entre la Regulación Emocional en empleados que laboran en una multinacional en países diferentes.

Hipótesis

Existen diferencias significativas entre el Contrato Psicológico y la Regulación Emocional en empleados que laboran en una multinacional, en Colombia y países diferentes.

Hipótesis 1 de trabajo

Existen diferencias significativas en el contrato psicológico en empleados que laboran en una multinacional en Colombia y países diferentes.

Hipótesis 2 de trabajo

Existen diferencias significativas en la regulación emocional en empleados que laboran en una multinacional en Colombia y países diferentes

Método

Diseño de investigación

Este trabajo se enmarca metodológicamente dentro de los estudio empíricos con metodología cuantitativa, no experimental con diseño transeccional descriptivo con dos grupos (uno en trabajadores en países diferentes a Colombia y otros en Colombia). Este tipo de investigación es pertinente para determinar probables relaciones de la percepción por parte de los sujetos, de hechos que han ocurrido (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Variables

Regulación emocional definida como los procesos mediante los cuales la persona influye en sus emociones, como las presenta y como las experimenta y expresa (Gross, 1998), y está medida mediante el Emotional Regulation Questionary (ERQ) (Gross & John, 2003).

Contrato Psicológico definido como las creencias individuales en las obligaciones mutuas entre una persona y otra, tal como el empleador (Rousseau, 2000) y está medida mediante el Psychological Contract Inventory (Rousseau, 2008).

Participantes

Para calcular la muestra mínima que permitiera obtener datos para su análisis se realizó el cálculo siguiente:

F tests - Linear multiple regression: Fixed model, R² deviation from zero

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input: Effect size f^2 = 1.0000000

α err prob = 0.05

Power (1- β err prob) = 0.95

Number of predictors = 2

Output: Noncentrality parameter λ = 19.0000000

Critical F = 3.6337235

Numerator df = 2

Denominator df = 16

Total sample size = 19

Actual power = 0.9519348

Aunque se calculó que con una muestra de 19 personas en Colombia y 19 en países extranjeros sería suficiente, se alcanzó una muestra de 64 personas distribuidos en 44 personas que laboran en Colombia y 20 fuera de Colombia, distribuidas por niveles de mando y nivel estratégico en la empresa como Directores, Gerentes Generales.

Instrumentos

Los test se aplicaron en el idioma inglés con el que fueron diseñados, debido a que como es una empresa multinacional todos los involucrados en el proceso de esta muestra tienen un nivel fluido en inglés.

Contrato Psicológico: El Psychological Contract Inventory (PCI) está diseñado para servir a dos propósitos básicos: 1) como una herramienta psicométricamente sólida para evaluar el contenido generalizable del contrato psicológico para su uso en la investigación organizacional, y 2) educación profesional.

El PCI de Rousseau (2008), emplea cinco alternativas de respuesta y mide la percepción del trabajador en cuatro aspectos: Employee obligations (obligaciones del empleado - OBLEMPS), Employer Obligations (obligaciones del empleador - OBLEMPR), Psychological Contract Transitions (transiciones del contrato psicológico - TRPSICONT) y Psychological Contract Fulfillment (cumplimiento del contrato psicológico - CONPSICONT). Cada aspecto está conformado por un número de ítems como se especifica en la tabla 4.

Tabla 4

Número de ítems por cada aspecto que conforma el PCI

Aspecto a evaluar	Grupos de obligaciones por aspecto a evaluar	Número de ítems
Employee obligations	A corto plazo, de fidelización, Estrecho, Desempeño, Desarrollo Interno, Desarrollo externa, y la Estabilidad	28

	A corto plazo, de	
	fidelización, Estrecho,	
Employer Obligations	Desempeño, Desarrollo	28
	Interno, Desarrollo	
	externa, y la Estabilidad	
Psychological Contract	La desconfianza, la	
Transitions	incertidumbre y la erosión	12
Psychological Contract	Cumplimiento del	
Fulfillment	empleado y cumplimiento	4
	del empleador	

El PCI se compone de cuatro aspectos a evaluar, como se lee en la Tabla 4. El primer y segundo aspectos contienen las siete obligaciones del empleador (a corto plazo, de fidelización, Estrecho, Desempeño, Desarrollo Interno, Desarrollo externa, y la Estabilidad). Para el primer aspecto la instrucción es: "Tenga en cuenta su relación con su empleador actual. ¿En qué medida su empleador hizo el siguiente compromiso u obligación para usted?"

El segundo aspecto utiliza la instrucción: "¿En qué medida se ha realizado el siguiente compromiso u obligación de su empleador? El tercer aspecto tiene tres escalas de transición de los empleados (La desconfianza, la incertidumbre y la erosión) y utiliza las siguientes instrucciones: "¿En qué medida los artículos siguientes se describe la relación de su empleador con usted?". Finalmente, el cuarto aspecto contiene la transición del empleado con las escalas comparables a

los de arriba para la Transición empleador. La instrucción de leer "¿En qué medida los artículos siguientes se describe su relación con su empleador?".

Para todos los casos se indica que la escala de respuesta es de 1 a 5, como se lee en la tabla 5 (Rousseau, 2000).

Tabla 5.

Cuestionario de autoevaluación PCI Rousseau (2008)

1	2	3	4	5
not at all	slightly	somewhat	moderately	to a great extent

Regulación Emocional: El Emotional Regulation Questionary (ERQ) según Gross y John (2003) indica claramente en cada ítem el proceso de regulación emocional que pretendemos medir, como "controlo mis emociones cambiando la forma en que pienso sobre la situación en la que estoy" (reap-praisal) y "Yo controlo mis emociones al no expresarlas "(supresión). Además de estos ítems de emoción general, la escala Reappraisal (reevaluación) y la escala Suppression (supresión) incluyeron al menos un elemento que preguntó acerca de la regulación de la emoción negativa.

El cuestionario ERQ es una escala de 10 ítems diseñada para medir la tendencia de los encuestados a regular sus emociones de dos maneras: (1) La reevaluación cognitiva y (2) la supresión expresiva. Los encuestados responden cada elemento en una escala de 7 puntos tipo Likert que va de 1 (muy en desacuerdo) a 7 (muy de acuerdo) (Tabla 6). La escala de la reevaluación incluyen al menos un elemento sobre la regulación de las emociones negativas

(presentando a los sujetos la tristeza y la ira como ejemplos) y un artículo sobre la regulación de las emociones positivas (por ejemplo, la alegría y la diversión).

Tabla 6.

Cuestionario Regulación Emocional, ERQ (Gross y Jhon, 2003)

1	2	3	4	5	6	7
Strongly			neutral			Strongly
disagree						agree

Procedimiento

La investigación se realizó en cinco (5) fases:

Fase 1. Contacto con la empresa y selección de la muestra / Selección de informantes y fuentes. Se contactó a la empresa en Colombia y en países extranjeros para informar el objetivo de la investigación y obtener la autorización de aplicación de los instrumentos.

Fase 2. Firma del consentimiento informado. Después de obtener el permiso de las empresas y de los colaboradores, a cada uno de los participantes se les explicó el consentimiento informado, para su posterior firma de acuerdo (Apéndice B).

Fase 3. Aplicación de instrumentos / Recolección y generación de información. Para aplicación de los instrumentos fue por vía virtual (Google drive). Se indicó el procedimiento para

el diligenciamiento de los cuestionarios, que en su orden primero se encontraba el de Regulación Emocional y después el de Contrato Psicológico.

Fase 4. Análisis y procesamiento de datos recolectados

Procesamiento de datos cuantitativos se realizó a través del programa estadístico IBM-SPSS versión 24 por medio del AMOS.

Fase 5. Integración de resultados y elaboración de informe final. Consolidación de toda la información, resultados, análisis y discusión con la integración de lo tratado en los antecedentes teóricos y empíricos.

Resultados

Luego de la aplicación de los instrumentos PCI y ERQ a la muestra, se encontró que fueron respondidos por 64 personas distribuidos en 44 personas que laboran en Colombia y 20 fuera de Colombia. Los datos demográficos se observan en las Tablas 7 y 8 muestran la distribución de la población así:

Tabla 7

Datos demográficos de la población objeto de la investigación según sexo, edad y nacionalidad

Sexo		Edad			Nacionalidad	
Hombre	Mujer	18 a 26 años	27 a 59 años	60 o mayor	Colombianos	Extranjeros
45	19	13	49	2	44	20

La población en su mayoría es de sexo masculino (70, 3%) y la edad estuvo entre 27 y 59 años (76,6%).

Tabla 8

Datos demográficos de la población objeto de la investigación según posición jerárquica, antigüedad en la empresa y nivel académico.

Posición jerárquica	Antigüedad	Nivel académico
----------------------------	-------------------	------------------------

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

Profesional	Líder	Gerente	Director	Gerente	Menos de 1	De 1 a 3 años	3 a 5 años	5 o más años	Maestría	Profesional	Tecnólogo
28	12	14	6	4	9	11	11	33	17	16	31

De la población el 43,8% fueron profesionales, el 34,4% tenían una antigüedad en la empresa entre 1 y 5 años y el 51,6% tenían más de 5 años en la empresa y el 48,4% de las personas tenían educación tecnológica.

También se calculó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach para los dos cuestionarios encontrando lo siguiente: el Cuestionario de regulación emocional (ERQ) obtuvo un coeficiente de ,729. En cada escala se encontraron los coeficientes que están en la Tabla 9.

Tabla 9

Coeficiente Alpha de Cronbach de las escalas del ERQ

Escala	Coeficiente Alpha de Cronbach
Reappraisal (Reevaluación)	,800
Suppression (Supresión)	,648

En cuanto al coeficiente Alpha de Cronbach del PCI fue de ,857. También se calcularon los coeficientes del inventario de acuerdo con las escalas de Obligaciones del Empleado (OBLEMPS) y de Obligaciones del Empleador (OBLEMPR), encontrando los datos de la tabla 10.

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

Tabla 10

Coefficiente Alpha de Cronbach de las escalas del PCI

Escala	Coeficiente Alpha de Cronbach
Obligaciones del empleado	,782
Obligaciones del empleador	,785

En la tabla 11 se presentan los datos de estadística descriptiva por nacionalidad para las variables objeto de la medición.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos por nacionalidad en las variables Regulación emocional y las variables componentes del Contrato Psicológico

Nacionalidad	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	
TRE	Colombianos	44	44,73	9,097	1,371
	Extranjeros	20	42,60	8,804	1,969
OBLEMPS	Colombianos	44	98,57	11,643	1,755
	Extranjeros	20	94,20	15,453	3,455
OBLEMPR	Colombianos	44	96,25	15,753	2,375
	Extranjeros	20	88,50	13,574	3,035

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

50

TRPSICONT	Colombianos	44	26,50	9,044	1,363
	Extranjeros	20	22,95	7,402	1,655
CONPSICONT	Colombianos	44	17,07	3,143	0,474
	Extranjeros	20	17,50	3,086	0,690

Tabla 12.

Estadísticos descriptivos por sexo en las variables Regulación emocional y las variables componentes del Contrato Psicológico

Sexo		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
TRE	Hombres	45	43,33	8,793	1,311
	Mujeres	19	45,79	9,461	2,170
OBLEMPS	Hombres	45	98,33	14,158	2,111
	Mujeres	19	94,53	9,471	2,173
OBLEMPR	Hombres	45	94,53	16,565	2,469
	Mujeres	19	92,16	12,580	2,886
TRPSICONT	Hombres	45	27,29	8,322	1,241
	Mujeres	19	20,89	7,951	1,824

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

51

CONPSICONT	Hombres	45	16,67	3,226	0,481
	Mujeres	19	18,47	2,435	0,559

Tabla 13.

Estadísticos descriptivos por edad en las variables Regulación emocional y las variables componentes del Contrato Psicológico

Edad		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
TRE	18 a 26 años	13	45,77	6,016	1,669
	27 a 59 años	49	44,02	9,159	1,308
OBLEMPS	18 a 26 años	13	98,77	14,940	4,144
	27 a 59 años	49	97,53	11,358	1,623
OBLEMPR	18 a 26 años	13	96,62	13,896	3,854
	27 a 59 años	49	93,24	14,688	2,098
TRPSICONT	18 a 26 años	13	26,69	8,400	2,330
	27 a 59 años	49	24,78	8,695	1,242
CONPSICONT	18 a 26 años	13	17,69	2,496	0,692
	27 a 59 años	19	17,20	3,021	0,432

Tabla 14.

Índice de correlación de Spearman entre las variables Regulación emocional y componentes del Contrato Psicológico, según nacionalidad

Nacionalidad			OBLEMPS	OBLEMPR	TRPSICONT	CONPSICONT
1	TRE	r	,391**	0,269	-0,138	0,296
		Sig.	0,009	0,077	0,371	0,051
		N	44	44	44	44
2	TRE	r	,532*	,564**	-0,275	,521*
		Sig	0,016	0,010	0,241	0,018
		N	20	20	20	20

**Existe relación y es significativa al nivel del 0,01

* Existe relación y es significativa al nivel del 0,05

En la tabla 14 se muestra la correlación de Spearman entre las variables objeto de investigación, en las poblaciones de diferentes nacionalidades. En ellas se encuentra que se presenta una relación directa significativa entre la regulación emocional (TRE) y la dimensión de contrato psicológico de obligaciones de los empleados (OBLEMPS).

Para comparar las diferencias entre las variables se aplicó la prueba t de muestras independientes, cuyos resultados según nacionalidad, sexo y edad se encuentran en las Tablas 15, 16 y 17.

Tabla 15.

Prueba t de muestras independientes de las variables Regulación emocional y componentes del Contrato Psicológico, según nacionalidad

	t	Sig.	Interpretación
TRE	0,876	0,385	No existen diferencias por nacionalidad
OBLEMPS	1,253	0,215	No existen diferencias por nacionalidad
OBLEMPR	1,901	0,062	Existen diferencias significativas a nivel de 0,1
TRPSICONT	1,535	0,130	No existen diferencias por nacionalidad
CONPSICONT	-0,512	0,610	No existen diferencias por nacionalidad

De acuerdo a los resultados de la Tabla 15, se puede afirmar que la hipótesis de trabajo 2 no se verificó, es decir no existen diferencias significativas en la regulación emocional en personas de diferentes nacionalidades; sin embargo también se puede afirmar que la hipótesis de trabajo 1 se verificó parcialmente al encontrarse diferencias significativas en el componente de obligaciones del empleador, pero no en los demás componentes del contrato psicológico. También se puede afirmar que la hipótesis general no se verificó.

Tabla 16.

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

54

Prueba t de muestras independientes de las variables Regulación emocional y componentes del Contrato Psicológico, según sexo

	t	Sig.	Interpretación
TRE	-0,998	0,322	No existen diferencias a partir del sexo.
OBLEMPS	1,073	0,288	No existen diferencias a partir del sexo.
OBLEMPR	0,560	0,578	No existen diferencias a partir del sexo.
TRPSICONT	2,845	0,006	Existen diferencias a partir del sexo al nivel 0,01.
CONPSICONT	-2,188	0,032	Existen diferencias a partir del sexo al nivel 0,05.

Tabla 17.

Prueba t de muestras independientes de las variables Regulación emocional y componentes del Contrato Psicológico, según edad.

	t	Sig.	Interpretación
TRE	0,650	0,518	No existen diferencias a partir de edad.

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

55

OBLEMPS	0,327	0,745	No existen diferencias a partir de edad.
OBLEMPR	0,743	0,460	Existen diferencias a partir de edad a nivel del 0,1.
TRPSICONT	0,711	0,480	No existen diferencias a partir de edad.
CONPSICONT	0,535	0,594	No existen diferencias a partir de edad.

Otro de los aspectos revisados con los datos obtenidos es el modelo de ajuste de las dos variables utilizadas, para lo cual se utilizó el programa estadístico IBM-SPSS versión 24 por medio del AMOS para hacer el análisis de Ecuaciones Estructurales para el análisis factorial confirmatorio (Herrero, 2010). En la Figura 1 se encuentra el diagrama del modelo del mejor ajuste con las puntuaciones estandarizadas, entre las variables sociodemográficas: país de trabajo, sexo, edad y antigüedad en la empresa y la relación con el Contrato Psicológico y la Regulación Emocional.

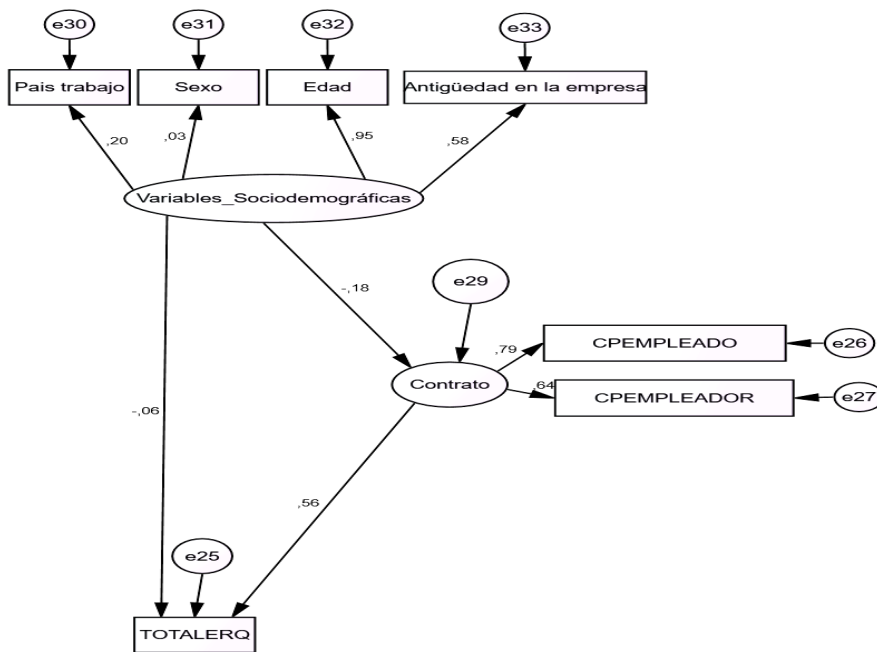


Figura 1.

Diagrama del modelo del mejor ajuste con las puntuaciones estandarizadas.

El modelo de ajuste muestra un valor de CFI (Comparative Fit Index) de .980 (mayor a .95) y con el valor p en el modelo general es igual a .365 ($\geq .05$) y el Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA) es .037 ($\leq .05$) (Tabla 18), se establece que las relaciones entre los constructos (Contrato Psicológico y Regulación Emocional) son significativas (Herrero, 2010; Escobedo, Hernández, Estebané & Martínez, 2016).

Además, las variables que en una mayor medida explican los factores sociodemográficos y el contrato, fueron la edad con un valor estimado de .95 y las obligaciones del empleado en el Contrato Psicológico (CPEMPLADO) con un valor estimado de .79, respectivamente. De la

**RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES**

57

figura tal y de las puntuaciones presentadas en la tabla tal, se concluye que hay una relación directa y positiva de .56 entre el Contrato Psicológico y la Regulación emocional.

Tabla 18.

Indicadores de ajuste del gráfico del modelo presentado en la figura 1

INDICADORES	CMIN	DF	P	CMIN/DF	GFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
Puntuaciones	13.060	12	.365	1.088	.946	.983	.965	.980	.037

Al revisar el Chi-cuadrado en la variable sociodemográfica país de trabajo, se encuentra que con una significación bilateral de .026 existen diferencias significativas entre los dos constructos objeto de estudio (Tabla 19), es decir, los instrumentos midieron constructos diferentes.

Tabla 19.

Prueba de chi-cuadrado en la variable sociodemográfica país de trabajo

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,334 ^a	2	,026
Razón de verosimilitud	7,324	2	,026
Asociación lineal por lineal	2,718	1	,099

*RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES*

N de casos válidos	64
---------------------------	-----------

Discusión

Los datos muestran que las hipótesis de trabajo se verificaron de manera parcial en cuanto a los componentes del contrato psicológico en trabajadores de diferente nacionalidad, pero no se verificaron en los empleados de diferente nacionalidad, sexo o edad, para la variable regulación emocional.

Los datos son diferentes a los encontrados por Pereira (2013) en el sector salud y Torres, Santa y Bonilla (2014) en el sector bancario en la que se estudió en el primer caso si existían diferencias significativas en la percepción del cumplimiento del contrato psicológico en personas con diferentes condiciones sociodemográficas, y en la segunda investigación en la que estudió el tipo de contrato psicológico (relacional, equilibrado y transaccional) en trabajadores de diferentes generaciones, se confirmó que el cumplimiento y el tipo de contrato presentan diferencias significativas por generaciones. Sin embargo en la presente investigación se presentaron diferencias en los componentes de obligaciones del empleador.

En los estudios de la regulación emocional de Grillo y Guedes (2014) con 400 trabajadores de servicio público de Brasil, en los que se analizó la relación entre las emociones estratégicas de regulación emocional con variables sociodemográficas, utilizando un cuestionario con situaciones hipotéticas del trabajo cotidiano de y su reacción en cada persona, los resultados mostraron que en las situaciones cotidianas negativas las emociones que más se presentaron estaban asociadas a ira y las que menos aparecieron estaban asociadas a miedo. La investigación también encontró diferencias en la regulación emocional en relación al género, nivel de actuación en la institución pública y tipo de contrato. La investigación objeto de este escrito, no corrobora los hallazgos de estos autores, para ninguna de las variables sociodemográficas acá analizadas.

En la literatura no se encontraron evidencias de estudios que relacionaran el contrato psicológico con la regulación emocional, aunque a partir de las afirmaciones de Vargas y Muñoz (2013) de la relación entre los aspectos emocionales y los compromisos establecidos por el trabajador en las condiciones dadas en los contextos de trabajo y los códigos de conducta, es posible afirmar que la presente investigación confirma su relación, aspecto dado por la correlación significativa encontradas en esta investigación entre la regulación emocional y los componentes del contrato psicológico en trabajadores de diferente nacionalidad, así como el modelo de ajuste y el Chi cuadrado que establecen que las relaciones entre los dos constructos estudiados son significativas.

Como limitaciones de esta investigación se pueden encontrar el tamaño de la muestra, aspecto que permite proponer próximas investigaciones con una mayor muestra. En la búsqueda bibliográfica en las diferentes bases de datos, no se encontraron suficientes artículos que relacionaran el contrato psicológico y la regulación emocional en diferentes contextos, y en particular en medios organizacionales.

De las posibles investigaciones se propone la realización de investigaciones de carácter experimental en las que se relacionen las variables contrato psicológico y regulación emocional. También se proponen investigaciones en emociones específicas, por ejemplo miedo, ira y alegría. Investigar el riesgo psicosocial emergente en el trabajo emocional; la relación con la regulación emocional y el contrato psicológico.

Comprender los fenómenos del Contrato Psicológico y de la Regulación Emocional puede ayudar las instituciones a manejar mejor el capital humano y tornase fundamental para que exista una conexión más fuerte entre las partes involucradas. Cuando se concibe esas relaciones se

vuelve de más fácil el entendimiento y funcionamiento de las relaciones del trabajo. Rousseau (2001) sugiere que los antecedentes del contrato psicológico se activan en gran medida por las experiencias anteriores al trabajo, en particular en las relaciones sociales en el sitio de trabajo. Lo que permite deducir es que la literatura del Contrato Psicológico tiene ignorado algunas dimensiones relacionadas con las relaciones sociales (Cullinane & Dundon, 2006).

El factor emocional es una respuesta a las percepciones de la ruptura del Contrato Psicológico y se caracteriza por un conjunto de respuestas integradas que involucran cambios fisiológicos y motores (que preparan al individuo para actuar y sentimientos asociados a las experiencias internas (lo que permite una evaluación situacional). Las expresiones emocionales influyen en el comportamiento social de los colaboradores de una empresa y son cruciales para el desarrollo y la regulación de las relaciones interpersonales. Saber cómo manejar con las emociones personales y con los demás se ha convertido en un requisito importante en las relaciones del individuo con la organización.

Actualmente, con cuatro generaciones diferentes en el mercado de trabajo, las organizaciones necesitan motivar y retener a los mejores trabajadores, y de ahí la necesidad de cambiar su forma de reclutar, proporcionar beneficios y crear una cultura corporativa que muestre de forma activa el respeto y el respeto la inclusión de trabajadores de todas las generaciones (Jenkins, 2007). De esa forma el contrato psicológico puede ser mas justo para ambos generando menos frustraciones en la parte emocional.

A pesar de que todas las generaciones de trabajadores son únicas y tienen su valor, en realidad, cada generación tiende a ver a los demás de una forma diferente sobre la base de sus propias experiencias de vida y expectativas y de que los trabajadores de más edad o sea de mas

grande antigüedad en la empresa según el estudio, muestran un nivel de comprometimiento más fuerte que los empleados mas jóvenes.

En la mayoría de los casos, las diferencias en las actitudes de los trabajadores se explican a través de las diferencias generacionales (Cennamo & Gardner, 2008, Smola & Sutton, 2002) y por la fase donde se encuentran en su carrera (Hess & Jepsen, 2009). La organización debe garantizar que trabajadores de diferentes generaciones perciban de forma positiva a los demás para evitar una desarmonía entre éstos, pudiendo éstos garantizar una gran diferencia en su organización.

La línea de investigaciones sobre la relación entre la regulación emocional es uno de los aspectos a continuar investigando, en particular lo relativo a diferentes grupos generacionales, por ejemplo entre los adultos jóvenes que se denominan millennials o generación Y (nacidos entre los años 1980 y 1999) y la generación X (nacidos entre 1965 y 1979), como empleados contratados en una ciudad como Bogotá. Así mismo, comparar el cambio del contrato psicológico entre estas generaciones. También sería interesante tener grupos de nivel ocupacional y nivel académico como parámetro de comparación.

Una investigación de carácter psicométrico consiste en la validación de los instrumentos aplicados en esta investigación a la población colombiana.

Referencias

- Akerjordet, K. & Severinsson, E. (2007). Emotional intelligence: a review of the literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1405-1416.
- Alcover, C. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Anderson, N., & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of organizational behavior*, 19, 637-647.
- Augustine, A., & Hemenover, S. (2009). On the relative effectiveness of affect regulation strategies: A meta-analysis. *Journal Cognition and Emotion*, 23, 1181- 1220.
doi:<https://doi.org/10.1080/02699930802396556>
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. 9 (1), 139 -149.
- Bizquerra, R & Perez, N. (2007). Las competencias emocionales (emotional competences). *Educación XX1*. 10, 61. 82.
- Böhrt, R., Solares, L., & Romero, C. (2014). Evolución del Contrato Psicológico y el Compromiso Organizacional con la Edad y la Antigüedad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 12(1). 33-63.
- Brief, A. & Weiss, H. (2002). Organizational behavior: affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.

- Carbonel, S. (2013). La mutualidad en los contenidos del contrato psicológico: su generación y sus consecuencias. (Tesis doctoral inédita). Universidad de Valencia. Valencia, España.
- Código Deontológico y Bioético (2006). Ley 1090 de 2006. Colegio colombiano de Psicólogos COLPSIC. Colombia: Bogotá.
- Company, R. Oberst, U. & Sánchez, F. (2012). Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, 104. Marzo. 7-36.
- Coyle-Shapiro, J., and Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: a large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), 903–930.
- Cullinane, N., & Dundon, T. (2006). The psychological contract: A critical review. *International Journal of Management Reviews*. 8(2), 113-129.
- Da Costa, S., Páez, D., Oriol, X., & Unzueta, C. (2014). Regulación de la afectividad en el ámbito laboral: Validez de las escalas de hetero-regulación EROS y EIM. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 13-22. doi: doi.org/10.5093/tr2014a2
- Dumbrava, D. (2014). Predictors and effects of emotion regulation in organizations: a meta-analysis. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*(128), 373-379. Obtenido de www.sciencedirect.com
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K. & Reiser, M. (2000). Dispositional emotionality and regulation: Their role in predicting quality of social functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 136-157.

- Escobedo, M.T.; Hernández, J.A.; Estebané, V. & Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & Trabajo*. 18, 55. 16-22
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods*, 41(4), 1149-1160.
- Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of business and Psychology*, 18(2), 235-246.
- García-Rubiano, M., & Forero-Aponte, C. (2015). Contrato psicológico y cambio organizacional en una entidad perteneciente al sector terciario de la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 6(1), 15-28.
- Gross, J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 278-299. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.585.6555&rep=rep1&type=pdf>
- George, J. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53, 1027.
- Gohm, C. L. (2003). Mood regulation and emotional intelligence: individual differences. *Journal of personality and social psychology*, 84(3), 594.
- Gómez López, G. A. (2014). Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada. (tesis de Maestría inédita). Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.

- Gracia F., Silla I., Peiró J., & Fortes-Ferreira L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Revista Psicothema*. Universidad de Oviedo, España. 18 (002). pp 256-262.
- Gratz, K. L. & Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26, 41-54.
- Grillo, A.P. & Guedes, S. (2014). Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. *Ram, Rev. Adm. Mackenzie*. Universidad Presbiteriana Mackenzie. 15. 2. 38-65.
- Gross, J. J. (dir.) (2007). *Handbook of emotion regulation*. Nueva York: Guilford. pp 1, 429-445.
- Gross, J. & John, O. (2003). Las diferencias individuales en los procesos de regulación de dos emociones: Implicaciones para afectar, las relaciones y el bienestar. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.
- Guglielmi D (2003). La ricerca: quali fattori organizzativi favoriscono la presenza di mobbing? En M Depolo (Ed.), *Mobbing: quando la prevenzione è intervento*. Roma: Franco Angeli.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, & Baptista Lucio, M.P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw-Hill,
- Herriot, P., Manning, W. y Kidd, J. (1997). The content of the psychological contract. *British journal of Management*, 8, 151-162.
- Hervás, G. (2008). Adaptación al castellano de un instrumento para evaluar el estilo rumiativo: la

- escala de respuestas rumiativas. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 13, 111-121.
- Hervás, G. (2011). Psicopatología de la regulación emocional: el papel de los déficit emocionales en los trastornos clínicos. *Psicología Conductual*, 19(2), 347.
- Herrero, J. (2010). El análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la estructura y estabilidad de los instrumentos de evaluación: un ejemplo con el cuestionario de autoestima CA-14. *Intervención Psicosocial*. 19, 3. 289-300. DOI: 10.50993/in2010v19n3a9.
- Johnson, J. & OLeary-Kelly, A. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627-647.
- Kickul, J & Lester, S.(2001). Broken Promises: Equity Sensitivity as a moderator between psychological contract breach and employee attitudes and behavior. *Journal of Business and Psychology*, 16(2), 191-217.
- Ki, M. H., Bednall, T., Lu, W., & Sanders, K. (2017). Effects of cultural diversity and emotional regulation strategies on team member performance. *Australasian Journal of Organisational Psychology*, 10(e4), 1-14. doi:10.1017/orp.2017.4
- Law, K., Wong, C., & Song, L. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.
- Limonero, J., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., Gómez-Romero, M. J y Ardilla-Herrero, A. (2012). Estrategias de afrontamiento resilientes y regulación emocional: predictores de

- satisfacción con la vida. *Psicología conductual*, 20(1), 183.
- Mansilla, F. (2013). Enfoque estratégico en los conflictos interpersonales en el medio laboral. *PW magazine: Prevention world magazine: prevención de riesgos, seguridad y salud laboral*, (47), 10-15.
- Martins, A., Ramalho, N. & Morin, E. (2010). A comprehensive meta analysis of the salger relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 49, 554-564.
- Meyer, J & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. California: SAGE Publications, Inc.
- Montero, C & León, O.. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *international Journal of clinical and Health psychology*, 7(3), 847-862.
- Oberst, U. & Sánchez, F. (2012). Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de psicología*, (104), 7-36.
- Pereira, S.T. (2013). *Contrato psicológico: Dinamica das expetativas dos colaboradores de uma organizacao de saúde. Dissetacao para obtencao do Grau de Mestre en Psicologia do Trabalho e das Organizacoes*. Universidade da Beira Interior. Ciências Sociais e Humanas.
- Ramos Cordero, A. (2012). *Efectos del contrato psicológico en una organización no lucrativa (tesis Doctoral inédita)*, Universidad Autónoma de Nuevo León, Mexico,
- Reyes C., & Martínez I., (2006) *Los contratos psicológicos: sus efectos en los resultados de las organizaciones*. Universidad Politécnica de Cartagena, tesis de maestría.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative science*

quarterly, 574-599.

Robinson, S., Kraatz, M & Rousseau, D. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of management Journal*, 37(1), 137-152.

Rodríguez, R., Moreno, B., Rivas, S & Herrero, M. (2011). Recursos personales positivos en la relación con el paciente: las estrategias de regulación emocional. *Norte de Salud mental*. 9.41 (2011): 38-48

Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.

Rousseau, D. M. (2000). *Psychological contract inventory technical report*. Pittsburgh: Carnegie Mellon University.

Rousseau, Denise M. y Tijoriwala, Snehal A. (1998). Assessing Psychological Contracts: Issues, alternatives and measures. *Journal of Organizational Behavior*. 19.

Rousseau, D. (2000). *Psychological Contract Inventory Technical Report*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/228910231_Psychological_Contract_Inventory_Technical_Report

Rousseau, D. (2008). *Psychological Contract Inventory*. Obtenido de <https://www.cmu.edu/tepper/faculty-and-research/assets/docs/psychological-contract-inventory-2008.pdf>

Rubery, J. (2002). Gender mainstreaming and gender equality in the EU: the impact of the EU

- employment strategy. *Industrial relations journal*, 33(5), 500-522.
- Ruiz-Aranda, D., Salguero, J. y Fernández-Berrocal, P. (2010). Emotional regulation and acute pain perception in women. *Journal of Pain*, 11, 564-569.
- Rusting, C. y Nolen-Hoeksema, S. (1998). Regulating responses to anger: effects of rumination and distraction on angry mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 790-803.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Schutte, N & Malouff, J (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 50, 1116-1119.
- Schutte, N., Malouff, J., Thorsteinsson, E., Bhullar, N. & Rooke, S. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42, 921-933.
- Sojo, E & Guarino, L. (2010). Regulacion emocional como moderadora de la relacion estres-salud en desempleados venezolanos. *Psicología Conductual*, 18(2), 403.
- Taylor, G. Bagby, R & Parker, J. (1997). *Disorders of affect regulation: Alexithymia in medical and psychiatric illness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tena G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Escuela Universitaria de Estudios Sociales. Revista, Acciones e Investigaciones Sociales*, 85-107.
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of a definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59, 25-52.

- Torres, C.; Santa, V. & Bonilla, J. (2014). Caracterización del contrato psicológico de empleados de diferentes generaciones en una organización del sector bancario. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. 30. 51.80-88.
- Topa Cantisano, G., Fernández Sedano, I., & Lisbona Bañuelos, A. (2005). Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención y catástrofes. *Ansiedad y estrés*, 11, 2-3.
- Topa, G. & Morales, J. F. (2008). Cambio Organizacional en la Educación Superior a Distancia: La Renegociación del Contrato Psicológico en los Empleados. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 16 (12).
- Topa, G., Palací, F. & Morales, J. F. (2004). La ruptura de contrato psicológico y las respuestas del trabajador. Relaciones mediadas por la confianza organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1). 31-45.
- Vargas, M & Muñoz A. (2013). La regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, 24(2), 225-240.
<https://dx.doi.org/10.1590/S0103-65642013000200003>
- Vesga J. (2006). Contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo. *Perspectivas en psicología*, 10.
- Vesga J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Psicológico*, 9, (16)171-181.

Apéndices

Apéndice A

Consentimiento informado.



INFORMACIÓN GENERAL

Usted ha sido invitado(a) a participar en el estudio **“La relación entre la regulación emocional y el contrato psicológico en empleados de una multinacional en dos países diferentes”**

El objetivo de la información general es ayudarlo(a) a tomar la decisión de participar o no, en la presente investigación.

Mi nombre es Marcelo da Silva Carvalho, estudiante de maestría en Psicología Organizacional, quien lo(a) acompañará en las sesiones de trabajo, bajo la dirección del psicólogo Dr Jaime Ferro Vásquez. Este procedimiento investigativo, busca estudiar sobre la relación entre la regulación emocional y el contrato psicológico en países distintos.

La invitación para hacer parte del proyecto contempla los siguientes compromisos:

1. La participación en este estudio es voluntaria y no tendrá ninguna remuneración económica y podrá abandonarlo cuando quiera, aunque haya manifestado su intención de colaborar hasta la finalización del mismo.

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

74

2. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, por lo que podrá responder con total sinceridad y tranquilidad a todas las preguntas.
3. La participación en este estudio no sustituye en ningún caso las medidas de reparación del estado colombiano y tampoco serán contempladas para ningún proceso legal o jurídico relacionado con los procesos de reinserción o la reparación de víctimas.
4. Todas sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas, los datos serán almacenados en un lugar seguro, al cual solo tendrán acceso los investigadores del proyecto.
5. Las entrevistas serán grabadas por medio magnético para facilitar la codificación de la información, dichas grabaciones solo será conocidas por los investigadores.
6. Si tiene alguna duda sobre su participación en la investigación, puede hacer las preguntas que estime convenientes en cualquier momento.
7. Igualmente puede dejar de responder en cualquier momento sin que eso lo (a) perjudique en alguna forma.
8. Si en algún momento se siente incómodo puede comentarlo de manera inmediata al investigador.
9. Usted se encuentra informado que los resultados de esta investigación tendrán como producto informes, publicaciones y comunicaciones científicas, donde podrán ser utilizadas las respuestas codificadas, sin identificar a ningún participante y sin que aparezcan sus datos de identificación personal.

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

75

10. Durante el proceso se le solicitará diligenciar algunos cuestionarios sobre indicadores psicológicos, los cuáles deberá responder de manera honesta.
11. Además de los compromisos de tiempo, la actividad a la que le invitamos a participar no tendrá ningún riesgo para usted.
12. Es posible que durante la entrevista presente algún tipo de malestar emocional. Debe saber que la investigadora está capacitada para manejar la situación que se presente.
13. Usted podrá solicitar información de los resultados de su participación en cualquier momento.

La información general así como la declaración de consentimiento informado anexo han sido consideradas dando cumplimiento a la Ley 1090 de 2006 y a la Ley 1448 de 2011.

Apéndice B.

Declaración de Consentimiento.



DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, identificado con cedula de ciudadanía N°. _____ de _____, con _____ años de edad, con domicilio en la ciudad de _____, doy mi consentimiento para participar en la investigación **“La relación entre la regulación emocional y el contrato psicológico en empleados de una multinacional en dos países diferentes”**

Además, declaro que se me ha facilitado la información general y he comprendido adecuadamente las implicaciones sobre el procedimiento y los riesgos inherentes al mismo.

Asimismo, he recibido respuesta a todas mis preguntas y dudas, habiendo tomado la decisión de manera libre y voluntaria, con la posibilidad de retirarme en el momento que lo desee sin que ello cause algún tipo de perjuicio.

En constancia de lo anterior firmo el presente consentimiento informado.

Fecha: _____ / _____ / _____

Firma del Participante y N°. Documento _____

***RELACIÓN ENTRE LA REGULACIÓN EMOCIONAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO EN EMPLEADOS
DE UNA MULTINACIONAL EN DOS PAÍSES DIFERENTES***

77

Número de teléfonos de contacto: _____

Email: _____

Firma de la Investigadora y N°. Tarjeta profesional: _____

Apéndice C.

Protección de datos personales- habeas data



LEY 1581 DE 2012- PROTECCIÓN DE DATOS

PERSONALES- HABEAS DATA

Mediante la cual autorizó en los términos de la presente ley, de manera libre, expresa y voluntaria la Universidad Católica de Colombia a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí.
(Acuerdo 002 de 04 de septiembre de 2013).

Autorizo:

SI NO

Fecha: _____/_____/_____

Firma del Participante y N°. De documento _____