

**RELACIÓN ENTRE LA RUPTURA DEL CONTRATO PSICOLOGICO Y
SATISFACCCION LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES
DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN BOGOTA D.C**

TESIS DE MAESTRIA

JOHN DARIO FONTAL APONTE

Cód. 460234

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRIA EN PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2020

**RELACIÓN ENTRE LA RUPTURA DEL CONTRATO PSICOLOGICO Y
SATISFACCION LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES
DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN BOGOTA D.C**

TESIS DE MAESTRIA

JOHN DARIO FONTAL APONTE

Cód. 460234

TUTOR

JAIME FERRO VÁSQUEZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRIA EN PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2020



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

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.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

ACTA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bogotá a los diez días (10) días del mes de julio del año 2020, 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 JOHN DARIO FONTAL APONTE titulado: "RELACIÓN ENTRE LA RUPTURA DEL CONTRATO PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN BOGOTÁ D.C".

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

MARIA MARGARITA ROZO SANCHEZ
Coordinadora Maestría en Psicología

“Las opiniones expresadas en éste trabajo son responsabilidad de sus autores, la Facultad de Psicología solo ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético”.

Reglamento Interno

Artículo, 65

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por el apoyo y la crianza que me dieron y por compartir el orgullo que hoy siento y reflejo en este trabajo, a mis docentes a quienes les agradezco por compartir y transmitir sus conocimientos y por su pasión al momento de educar.

A Lina María Cepeda, Isaac Huertas por el apoyo y confianza en la realización de esta investigación, a los compañeros del Centro de Gestión Administrativa Jornada Fines de Semana, por su participación desinteresada y su actitud entusiasta durante la investigación.

A mi director Jaime Ferro, por ayudarme a gestar esta investigación y compartir de manera desinteresada sus conocimientos.

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mi Familia, mis padres Pedro José Fontal y Carmen Adela Aponte, a mis hermanas Fanny Estela y Carmen Cecilia (QED), a toda mi familia y en especial a mis hijos Juan David y Angélica del Pilar, a todos mis amigos cercanos, a mis compañeros de estudio, por la colaboración y apoyo.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen,	13
Marco Teórico,	14
Contrato Psicológico,	14
Satisfacción Laboral,	26
Desempeño Laboral,	32
Justificación y Planteamiento del Problema,	41
Objetivos,	44
Objetivo General,	44
Objetivos Específicos,	44
Variables,	44
Ruptura del contrato psicológico,	44
Satisfacción laboral,	45
Desempeño laboral,	45
Hipótesis,	46
Hipótesis General,	46
Hipótesis 1,	46
Hipótesis 2,	46
Hipótesis 3,	46
Método,	47
Tipo de Estudio,	47
Participantes,	47
Aspectos Éticos de la Investigación,	48

Instrumentos, 49

Resultados, 52

Discusión, 67

Referencias, 74

Apéndices, 92

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. *Participantes en la Investigación*, 47
- Tabla 2. *Descripción de las Características Demográficas de los Participantes*, 52
- Tabla 3. *Estadísticos Instrumento Ruptura y Violación del Contrato Psicológico*, 54
- Tabla 4. *Estadísticos Instrumento Satisfacción Laboral*, 55
- Tabla 5. *Estadísticos Instrumento Desempeño Laboral*, 56
- Tabla 6. *Correlaciones de los Ítems de Ruptura del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Satisfacción Laboral*, 57
- Tabla 7. *Correlaciones de los Ítems de Violación del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Satisfacción Laboral*, 59
- Tabla 8. *Correlaciones de los Ítems de Ruptura del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Desempeño Laboral*, 60
- Tabla 9. *Correlación Instrumento de Violación del Contrato Psicológico (IVCPS) con los ítems de la escala de Desempeño Laboral (IDL)*, 61
- Tabla 10. *Correlación Instrumento Satisfacción Laboral con Ítems de la Escala de Desempeño Laboral Componente Inrol*, 63
- Tabla 11. *Correlación Instrumento Satisfacción Laboral con Ítems de la Escala de Desempeño Laboral Componente Extrarol*, 64
- Tabla 12. *Indicadores Modelo Ecuaciones Estructurales CMIN*, 65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Ecuaciones Diferenciales, 66

APENDICES

Apéndice A. Consentimiento Informado, 92

Apéndice B. Consentimiento para Aplicar Cuestionarios, 93

Apéndice C. Cuestionario Satisfacción Laboral S20/23, 94

Apéndice D. Psychological Contract Breach, 98

Apéndice E. Autorreporte del Desempeño Laboral, 100

RELACIÓN ENTRE LA RUPTURA DEL CONTRATO PSICOLOGICO Y SATISFACCION LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN BOGOTA D.C

John Darío Fontal Aponte

Tutor Jaime Ferro Vásquez

Universidad Católica De Colombia

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo verificar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral con el desempeño en el trabajo de los docentes de una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá. En este estudio la variable criterio es el desempeño laboral, medida a través de la aplicación del cuestionario de auto reporte de evaluación del desempeño. Las variables predictores son la ruptura del contrato psicológico que se midió a través del grado integral de incumplimiento del contrato psicológico y la variable satisfacción en el trabajo que se midió con el cuestionario de satisfacción en el trabajo S20/23. Para establecer los niveles de relación entre las variables y sus componentes, se recurrió al factor de correlación de Pearson, se evidenció relación entre las variables del incumplimiento del contrato psicológico y las variables de satisfacción y desempeño en el trabajo. La investigación encontró también una relación inversa significativa entre las variables de incumplimiento del contrato psicológico y satisfacción en el trabajo del mismo modo con el desempeño en el trabajo, estos resultados contribuyen a investigaciones orientadas a averiguar el comportamiento de las variables que afectan el nivel de satisfacción y desempeño en docentes de instituciones de educación superior.

Palabras Clave: Ruptura del contrato psicológico, satisfacción laboral, desempeño laboral.

Marco Teórico

Contrato Psicológico

Las organizaciones en este momento están afrontando nuevos retos para innovar e implantar estrategias a su interior; en un ambiente de globalización a las que se ven enfrentadas, que demanda actualización constante, en las estructuras, los procesos, la cultura y en los individuos que conforman las organizaciones y que tiene por objetivo aumentar y optimizar la competitividad que le demanda el contorno actual (Reyes & Martínez, 2007).

Teniendo en cuenta la importancia de la psicología organizacional en este escenario de cambio y desarrollo organizacional que permite a las organizaciones permanecer y ser más competitivas en el mercado y -en conjunto- cambiar las dinámicas relacionales, se hace necesario profundizar en dichas relaciones que ocurren en los distintos contextos sociales y en especial en el laboral, considerando que el contrato psicológico ayuda a comprender las relaciones de trabajo más allá de las convenciones formales. Se ha establecido que las relaciones laborales no solo se dan a partir del contrato jurídico, sino, de otras variables que están inmersas como lo son la satisfacción, el desempeño y las competencias laborales (Rentería, 2017; Rentería & Vesga, 2019).

Entre estas organizaciones están los establecimientos de educación superior, permeables a los cambios continuos y permanentes en cuanto a las incomparables transformaciones educativas y de gestión, no exclusivamente en Colombia sino en Latinoamérica. La dinámica de los distintos factores que inciden sobre ellas ha hecho que las organizaciones de educación superior tengan que desarrollar estrategias que devienen en reformas tanto estructurales como curriculares, para hacerlas sostenibles y competitivas a nivel local como internacional (Fullang, 1982).

El actual modelo económico ha modificado la interacción empleado – empleador, en tal contexto los acuerdos psicológicos forman un factor concluyente en el ambiente organizacional y ha adquirido una nueva relevancia (Tena, 2002); la tendencia hacia futuras interacciones en el trabajo ha respaldado el progreso del concepto, por tanto, se ha modificado la ordenación del universo laboral (Zhao, Wayne, Glibkowski y Bravo, 2007).

En este nuevo contexto, la progresiva merma de acatamiento de los colaboradores hacia las instituciones y a la insuficiencia de los sujetos de inquietarse por el progreso de su carrera persiguiendo sus objetivos, y el incumplimiento de promesas por parte de los empleadores, ha conducido a la revisión y re-definición del contrato psicológico (Rousseau, 1989).

Establecer una interacción más estrecha entre empleado y empleador es una de las funciones actuales de la Dirección de Talento Humano, implica garantizar que “las expectativas y creencias tácitas de empleado y empleador” (Tena, 2000, p. 87) se realicen, confirmando el alcance de las metas de los colaboradores y así obtener más rendimiento (Bowen & Siehl, 2007).

El término contrato psicológico, es un componente fundamental de la conducta de los involucrados, trabajador e institución. Esta interacción ha despertado las expectativas de muchos estudiosos en distintos ámbitos como la psicología, sociología, o entre los investigadores de los recursos humanos y las organizaciones. Todos ellos han aportado con sus trabajos a reforzar esta expresión, lo que ha propiciado gran diversidad de puntos de vista, peculiaridades e ilustraciones del contrato psicológico (Tena, 2002).

La expresión contrato psicológico surge en los años cincuenta al fin de prevalecer la informalidad de las relaciones pactadas entre los empleadores y sus empleados (Shalk &

Roe, 2007). En sus inicios se entiende el contrato psicológico como un cúmulo de factores no visibles de la correlación del trabajo que constituyen pactos no escritos inclusive más significativos que los acuerdos reglamentarios, según su complejidad y su ardua demarcación (Levinson *et al*, 1962; Argyris, 1960). Estos pactos están constituidos por las perspectivas de los trabajadores y de la institución de lo que pretende dar y recibir a cambio en la reciprocidad en el trabajo (Rousseau & Greller, 1994).

Según Tena (2002), los autores Argyris, Levison, Schein y Schermerhorn coinciden en equiparar el pacto psicológico con las perspectivas tácitas bilaterales y alternas que se dan en la correlación de trabajo y no hacen parte del contrato formal. Al respecto Rousseau (1995) plasma un concepto que discrepa de los autores anteriores; conceptualiza el contrato psicológico como una serie de afirmaciones individuales que la persona tiene sobre sus deberes y favores mutuos constituidos en una relación de intercambio. Así mismo, adiciona que el contrato psicológico surge cuando una de las partes cree en promesas de futuras compensaciones que han ejecutado un tributo y en efecto se ha instituido un compromiso de proveer bienes prometidos.

Según Vesga (2007), para Schein y Schermerhorn el contrato psicológico está formado por “Expectativas” y para Rousseau está constituido de “creencias”. Además, Guest y Conway (2002) lo definen como la percepción de los deberes mutuos de los actores en la interacción de trabajo, institución e individuo, que conlleva a esa relación.

También se conceptualiza el contrato psicológico como las pretensiones personales deducidas por la organización en términos de los pactos establecidos entre los empleadores y el empleado (Tekleab, Takeuchi & Taylor, 2005). Según Psycones (2006), se puede definir como la sensación recíproca, las posibilidades y formalidades implícitas en la interacción de

trabajo. Se afirma que el contrato psicológico es un cúmulo de formalidades que el empleado percibe entre él y su patrón, proporcionando la interacción de reciprocidad entre los actores del contrato (Gracia, Silla, Peiró, & Fortes-Ferreira, 2006).

Vesga (2007) lo determina como un cúmulo de creencias y expectativas acerca de las responsabilidades y obligaciones observadas en una interacción, más allá de los acuerdos formales establecidos. Según Newton y Nowak, (2010), el contrato psicológico es el pacto de reciprocidad que significa la interacción entre empleador y empleado, estas afirmaciones se han determinado de unas promesas formadas mucho antes de la rúbrica del contrato formal escrito.

De otra forma, Caldwell, Floyd, Atkins y Holzgrefe (2011) aseguran que el pacto psicológico se puede comprender como las creencias de un individuo, según los contextos y los requisitos de una formalidad ya establecida, y como la apreciación no escrita en la generalidad de las veces, no informada ni participada por la otra parte.

Robinson & Morrison (2000), Shore & Barksdale (1988) y Rousseau & Schalk (2000), proponen una tipología del contrato psicológico y la interacción presente entre la institución y el empleado para advertir más esta interacción y comprender cuáles son los compromisos que tienen los colaboradores y la institución.

En el contexto del Contrato Psicológico, Rousseau y Parks (1993) plantean distinguir dos clases:

a) Relacional, que se conforma en un pacto sincero entre los actores para establecer y sostener una interacción más perdurable, que implica una amplia aportación de capital humano por parte del empleado y la organización, cuyos pactos incorporan interacciones

monetarias, no monetarias y psicosociales. Estos pactos se determinan por tener expresiones supuestas, flexibles, faltos de precisión, pero comprendidos por los actores (Tena, 2002); y

b) Transaccional, es igual a una permuta económica en el que los pactos son inflexibles y se representan por aspectos materiales puntuales entre los actores y condicionados a un tiempo específico. Aún más las formalidades de este contrato pueden ser cambiadas o reemplazadas, modificando la culminación terminando el contrato y puede darse sin gran impacto emocional entre los participantes (Tena, 2002).

En cuanto al establecimiento del contrato psicológico, Reyes y Martínez (2007) mencionan tres fases básicas de este tipo de interacción entre empleado y empleador, a saber: la creación del contrato, el desarrollo y mantenimiento del mismo, cuya terminación se enmarca en la ruptura del contrato psicológico.

La instauración del contrato psicológico en las instituciones no es algo que surja espontáneamente, si no que lleva un proceso al igual que en todas las relaciones sociales, evoluciona a medida que transcurre el tiempo, es por ello su carácter dinámico.

Las investigaciones sobre el contrato psicológico se han fundamentado primordialmente en dos enfoques, el inicial hace énfasis en el cumplimiento del contrato psicológico y el final en la ruptura percibida, indagándose los efectos sobre las actitudes y las conductas de los trabajadores (Topa & Palaci, 2004). El cumplimiento se conceptualiza como la percepción de las permutas recíprocas entre empleado y empleador, ajustándose a las promesas previas.

Cuando la interacción entre los actores comienza a dañarse se provoca lo que se conoce como la ruptura del contrato psicológico (Reyes & Martínez, 2007). La ruptura del contrato psicológico es una práctica intrínseca concerniente a la apreciación de que uno de los actores

ha fracasado en el acatamiento de sus compromisos y promesa (Rousseau, 1989; citado por Máynez, Cavazos & Reyes, 2017).

Conway y Briner (2002); Gracia et al. (2006), y han utilizado los términos ruptura o violación del contrato psicológico como términos equivalentes y a veces confusos. Rousseau (1995) ratifica que la ruptura es una de las maneras básicas de la violación del contrato psicológico y más adelante plantea una diferencia conceptual entre el componente cognitivo (ruptura) y afectivo (violación) diferencia que constituye de forma global el incumplimiento percibido del contrato psicológico.

Rousseau (1995) propone también un modelo para explicar la dinámica de la violación del contrato psicológico. Según ella, la violación comienza con la percepción de una discrepancia entre el resultado esperado y el resultado real con respecto a cualquier aspecto del contrato. Rousseau (1995) recuerda que los contratos psicológicos son muy importantes para los empresarios en lo referente a la moral, productividad y aspiración de acomodarse a nuevas circunstancias, este último elemento resulta fundamental en la economía actual.

Para esta autora, la violación del contrato psicológico puede tomar tres formas básicas. Violación inadvertida del contrato: las partes son potencialmente capaces de mantener su compromiso y desean hacerlo, pero la discrepancia en las interpretaciones hace que el comportamiento de una de las partes vaya en contra de los intereses de la otra. Violación disruptiva del contrato: determinadas circunstancias externas hacen imposible para una o ambas partes cumplir el acuerdo, a pesar de la voluntad de hacerlo y Ruptura del contrato: una parte que es capaz de cumplir el contrato renuncia o rechaza hacerlo de forma deliberada (Rousseau, 1995).

Estudiar la ruptura del contrato psicológico, tiene gran importancia, debido a sus implicaciones en las actitudes y comportamientos de las partes. La forma en la que los miembros de la organización responden al no cumplimiento de su contrato psicológico, está mediada en gran parte por los motivos y la amplitud de los términos no cumplidos del contrato. La ruptura o violación del contrato psicológico significa el fracaso en cumplir con los términos de dicho contrato (Rousseau,1995).

Por tanto, evitar la ruptura del contrato psicológico y las implicaciones, como pueden ser pérdida de confianza, disminución o pérdida de satisfacción laboral, un bajo desempeño laboral que deviene en baja productividad para la organización y que, en posterior demanda, obtienen presumir la suspensión de la relación en el trabajo (Rousseau, 1989; citado por Máynez *et al.*, 2017). Una gestión adecuada del contrato psicológico consigue simbolizar la confección de ventajas competitivas permanentes muy difíciles de replicar.

La funcionalidad del contrato psicológico puede asumirse de dos maneras; una la positiva, donde se hace efectivo el contrato por ambas partes, aumentando de esta manera la productividad y la segunda la negativa, donde el contrato psicológico es inefectivo para ambas partes y se reduce la productividad (Tena, 2002). Por otra parte, no existe consenso en la operacionalización de las diversas medidas, tanto de la ruptura como del cumplimiento del contrato psicológico (Topa & Palaci, 2004).

Según Morrinson y Robinson (2000) cuando la organización no cumple con los compromisos, los empleados pueden padecer de la ruptura del contrato psicológico, lo que podría llevarlos a reacciones emocionales como el enojo o percepción de traición.

Las consecuencias de la ruptura del contrato psicológico hay que analizarlo desde dos perspectivas, según el empleado y de la organización. No cabe duda de que la existencia y

cumplimiento del contrato psicológico es de vital importancia, tanto para el bienestar de la organización como de los empleados. Por el contrario, su ruptura puede generar significativas implicaciones que se traducen en términos de rotación, deserción, menor efectividad y utilidad para el empresario (Topa & Palací, 2004).

El costo de no cumplir las esperanzas creadas puede tener resultados nocivos o benéficos, el inicial que la interacción entre empleados y las instituciones se va estropeando como resultado de no cumplir lo acordado. La interacción entre empleados y empleador es de trascendental valor para el desarrollo de los resultados planteados, sin embargo, debemos tener en cuenta lo relevante que es el acatamiento del contrato psicológico, para aumentar la prosperidad y la productividad de las partes involucradas (Zaragoza y Solanes, 2012).

La disolución del contrato psicológico es considerada una variable de gran importancia entre la investigación de la psicología organizacional, por una parte, por ser un elemento fundamental para la interacción de los procesos de cualquier organización que se ejecutan de forma constante y por otra, por ser un buen origen de progreso de tácticas de intromisión. Lo preliminar acarrea a que exista el análisis de las variables que perturban de forma relacional o causal a la ruptura del pacto psicológico, (Ospina, Gracia, Moliner, Molina & Martínez, 2012).

Los estudios empíricos han encontrado que la ruptura o violación del contrato psicológico está conexo con la disminución de bienestar, actitudes adversas hacia el trabajo y la organización. (Krivokapic-Skoko, O'Neill, & Duwell, 2010; Chambel & Peiró, 2003).

En efecto, la percepción de incumplimiento del contrato psicológico parece estar relacionada también a la baja de los indicadores de satisfacción en el trabajo y el incremento de sentimientos de injusticia (Krivokapic-Skoko *et al.*, 2010), disminución de

comportamientos de ciudadanía organizativa (Jafri, 2012; Cassar & Briner, 2011), así como sentimientos de ira e insatisfacción, el aumento de volumen de negocios y la reducción de los niveles de compromiso (Zagenczyk, Gibney & Scott, 2011; Cassar & Briner, 2011; Thomas, Feldman, & Lam, 2010). Los estudios también han demostrado que la violación del contrato psicológico conduce a una falta de confianza en la organización (Krivokapic-Skoko *et al*, 2010; Conway & Briner, 2005), el agotamiento emocional (Gakovic-Tetrick, 2003), sentimientos de venganza y la depresión (Menegon & Casado, 2006).

Autores como Thomas, Feldman, y Lam (2010) señalan la importancia de la investigación de los factores que conducen a la violación del contrato psicológico con el fin de controlarlos, o incluso eliminarlos, ya que pueden conducir a la cascada efectos y sus consecuencias pueden ser devastadoras para el desempeño de los colaboradores.

Topa, Palací y Morales (2004), en su investigación “La ruptura del contrato psicológico y las respuestas del trabajador”, evidenciaron el dominio predictivo del incumplimiento del contrato psicológico y los efectos tanto actitudinales como conductuales de los colaboradores de la empresa. El piloto de estudio plantea dos predictores (predicción de la ruptura del contrato psicológico y confianza organizacional) y tres resultados psicológicos (compromiso afectivo y legal, guías de ciudadanía institucional). La investigación se desarrolló con una muestra de 151 trabajadores de emergencia españoles. Instrumentos utilizados ruptura observada del contrato psicológico: el nivel manejado, elaborado para la investigación, consta de tres ítems con valoraciones globales del grado de acatamiento de las ofertas por parte de la entidad, parecidas a las usadas en investigaciones preliminares (Robinson & Morrison, 2000; Turnley & Feldman, 2000).

En conclusión, esta investigación muestra reiteradamente el dominio predictivo del incumplimiento del contrato psicológico sobre los efectos tanto de actitud y de conducta de los clientes internos de la empresa. Reiteradamente aparece con claridad para los autores la jerarquía de la huella que la ruptura observada del contrato psicológico profesa en la organización.

Los autores concluyen que la falta percibida de las promesas no tiene sólo secuelas nocivas directas. Esto nos lleva a pensar que, la ruptura del contrato psicológico se relaciona a un rendimiento bajo del trabajador y el impacto negativo a largo plazo en el logro de los objetivos organizacionales (Turnley, Bolino, Lester & Bloodgood, 2003).

Según Topa y Morales (2007) en su investigación Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados, que realizaron mediante un análisis factorial exploratorio mostró los factores higiénicos y motivadores de la satisfacción laboral son afines con la ruptura del contrato psicológico y que según un piloto de ecuaciones estructurales se comprueba que los diferentes componentes de las variables ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral serán predictores de diferentes resultados.

La investigación se realizó con una muestra de trabajadores de diversas instituciones (N= 133), en España. La apreciación de incumplimiento de contrato psicológico se evaluó con un instrumento, que intentaba acopiar la apreciación de los colaboradores respecto al acatamiento de los ofrecimientos por parte de la institución, conformada por tres ítems, Su fiabilidad ha sido $\alpha = .76$.

La satisfacción laboral se valoró con una escala edificada *ex profeso* para el estudio. El instrumento estaba constituido por once ítems con escala de respuesta tipo Likert, la cual iba de 1 “insatisfecho” a 5 “totalmente satisfecho” y contó con una fiabilidad de $\alpha = .88$.

Branka, Krivokapic-Skoko y Grant-O'Neill (2010). En este artículo revisan los contratos psicológicos de los profesores universitarios en Australia y Nueva Zelanda y la forma en que van evolucionando. La investigación demostró que el contrato psicológico tiene un gran impacto sobre las relaciones de trabajo y rendimiento de los empleados.

El documento aborda la formación, el contenido del contrato psicológico por parte de los académicos de Australia y Nueva Zelanda; los efectos e implicaciones para la relación de empleo actuales. Los datos se recogieron por medio de encuestas, focus group y análisis de incidentes críticos.

Se estableció que la formación y el contenido del contrato psicológico de los académicos es decisivo para la comprensión y la gestión del rendimiento en su trabajo.

Pereira y Ferreira (2015) desarrollaron una investigación cuyo objetivo era la verificación del estado psicológico y la reacción a la posible percepción de ruptura entre los jefes de enfermería, cuyo estudio descriptivo, exploratorio y cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas que se llevaron a cabo en una muestra de 10 enfermeras jefes. Los cuales consideraron que sus empleadores habían violado el contrato psicológico. Las más importantes reacciones a la violación de contrato psicológico fueron: La baja del desempeño de los empleados, la intención de abandonar la organización, desmotivación y la negación de la nueva situación profesional.

A nivel de Colombia, Ferro y Barajas (2010), en su trabajo “Relación entre la justicia organizacional, el contrato psicológico y el desempeño individual”, cuyo objetivo fue

instaurar la relación, direccionamiento y nivel de jerarquía de las clases de justicia organizacional del sistema de gestión del desempeño y las clases de incumplimiento y violación del contrato psicológico con el desempeño propio entre un conjunto de 85 empleados de una universidad privada en la ciudad de Bogotá, realizando análisis con el piloto de ecuaciones estructurales estableciendo que las clases en disertación no poseen una correlación reveladora con el desempeño particular. Asimismo, se instituyó que las clases de justicia institucional y de ruptura y violación del contrato psicológico son afines entre sí.

Gómez y Ferro (2014) en su investigación de tipo descriptivo que asumió como objetivo instaurar la correspondencia entre la satisfacción en el trabajo, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en un grupo de profesores de una universidad privada ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, cuyo indicativo estuvo conformado por 113 profesores de la Facultad de Ingeniería de una Universidad Privada en Bogotá D.C., en la cual la satisfacción laboral se evaluó con el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989), S20/23 y el contrato psicológico se midió con el instrumento aplicado por De Sousa (2005). Las conclusiones obtenidas en la investigación, posteriormente de aplicar prueba estadística no paramétrica, comprueban que la satisfacción laboral no está inscrita a las variables objeto del estudio. Los datos exponen que existe correspondencia entre la satisfacción en el trabajo y el tipo de vínculo, y que no existe dependencia entre la satisfacción en el trabajo con la antigüedad, ni entre el contrato psicológico con la vinculación, de igual manera, no existe relación entre la antigüedad y la satisfacción laboral. Estos datos contribuyen a los estudios encargados de indagar el comportamiento de las variables que afectan el nivel de satisfacción en profesores universitarios.

Según Navarro et al. (2017), en su investigación, cuyo objeto era estar al tanto del estado actual del contrato psicológico y su correlación con el desempeño y la satisfacción laboral en empleados del sector público y privado de Lima (n=303), la muestra fue intencional y no probabilístico de profesionales de diversas ocupaciones que desarrollaban distintas maestrías.

Se manejó el interrogatorio de Rigotti et al. (2003) para evaluar el contrato psicológico empleador/trabajador, la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario (Aguirre & Vauro, 2007), está compuesto por 12 ítems con seis opciones de respuesta, Sujeto a análisis factorial mediante el coeficiente Alfa de Crombach, su nivel de confianza fue de 0.91, lo que significa que el ensayo es constante y confiable, ratificándose con una elevada consistencia interna ($\alpha = .91$), el desempeño laboral se evaluó mediante el instrumento de Abramis (1994), y está compuesto por seis ítems con seis opciones de respuesta, sujeto a análisis factorial mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el nivel de confianza que le da permanencia al cuestionario fue de 0.87, con un buen nivel de estabilidad interna ($\alpha = .87$).

Los resultados indicaron que coexiste una correspondencia reveladora y positiva entre el contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción, impactando más en las instituciones privadas que publicas, similares correlaciones se encontraron entre las variables de la investigación según el género, estado civil, nivel ocupacional, retribuciones y lugar de procedencia, no así con la edad y la antigüedad de servicio en la organización.

Satisfacción Laboral

Las instituciones, cualquiera sea su naturaleza, en el momento que quieren mejorar la calidad de sus servicios tienen en cuenta la satisfacción de sus clientes. Para ello, comienzan

a mirar los procesos que están ligados a ellos, rediseñándolos y buscando suplir sus necesidades (Michelena & Cabrera, 2011).

En el desarrollo organizacional se ha tenido en cuenta que la satisfacción es un elemento esencial en cualquier actividad laboral, ocupando un lugar destacado dentro de la estrategia de las organizaciones. Así pues, para que una empresa logre sus objetivos ha de tener en cuenta la relación existente entre satisfacción y el cumplimiento de todo aquello que se ha pactado o convenido.

Ahora bien, para abordar el término satisfacción en el trabajo y para comprender mejor este concepto, es necesario entrar a analizar su naturaleza, sus antecedentes, las consecuencias que conllevan a la satisfacción y la insatisfacción. Al revisar el concepto de satisfacción en el trabajo, se encontró que existen diferentes concepciones sobre ésta. A continuación, se muestran las nociones más notables.

Uno de los primeros estudios sobre satisfacción laboral fue el desarrollado por Hoppock (1935), como se citó en Blum (1976), en el cual se pretendía valorar la satisfacción por la medida del deseo de cambiar de empresa y de ocupación. Este autor defiende la idea de que las variables del trabajo como las condiciones laborales, la naturaleza del trabajo y el grupo profesional, entre otros, son las que afectan directamente la satisfacción en el trabajo, entendida como el sentimiento afectivo hacia el trabajo, siendo éste evaluado como positivo o negativo.

De igual manera, Locke (1976) sugiere definir la satisfacción como una impresión placentera derivada de la percepción que tiene la persona de su relación de trabajo en interacción con los propios valores; además, mencionan la diferencia entre lo que el empleado quiere y lo que efectivamente obtiene.

Davis y Werther (1993) define la satisfacción en el trabajo como la configuración positiva o negativa que tienen los empleados de su trabajo y expresa el grado de correspondencia que existe entre las expectativas de los individuos con relación al trabajo y los beneficios que éste ofrece. Entonces, la satisfacción en el trabajo interactúa con las expectativas, se asocia con la teoría de la equidad, el contrato psicológico y la motivación. Garmendia y Parra (1993) reconsideran esta tesis y añaden que el agrado de los recursos humanos está en función de que las necesidades descubiertas sean veladas, entre las cuales se instituye la retribución, la afiliación, el logro, y la autorrealización.

Además, Spector (1994) precisa la satisfacción en el trabajo como el nivel en que los individuos sienten gusto (satisfacción) o no (insatisfacción) por su puesto de trabajo.

Pérez (1996), incluye en su definición de la satisfacción, los estados emocionales reflejados en simpatía y agrado hacia el propio trabajo. Hace referencia al disfrute y a los sentimientos de agrado por la realización del trabajo. El agrado tiene que ver con la sensación perceptual de tipo contemplativo, según la cual a una persona le gusta o le es grato el trabajo. El disfrute por su parte implica un componente de intencionalidad conductual, según la cual la persona tiene que actuar con el objeto del disfrute vivenciándolo.

Las anteriores conceptualizaciones se relacionan con la definición sobre satisfacción laboral que hace Gibson (1996), quien la define como una actitud que las personas conservan con respecto a sus ocupaciones laborales incluyendo tanto las percepciones sobre la labor, fundadas en elementos referentes al contexto en que se desenvuelve el mismo, como la forma de liderazgo, las directrices y procedimientos, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones en el trabajo y el margen de beneficios. A continuación, Wright y Cropanzano (2000) definen la satisfacción laboral como una interacción cordial que emerge al diferir la

actualidad profesional con las posibilidades que se poseen de esa costumbre, haciendo alusión a esta como el trato afectivo que establece el trabajador con su labor.

Topa et al. (2004) aceptan la representación de Davis y Werther (1982) y asumen la satisfacción laboral como una variable actitudinal que se determina como una aglomeración de maneras y fuerzas emocionales reales subjetivas del empleado, frente a su labor. Estas fuerzas surgen de la confrontación del estado deseado por el personaje y los logrados realmente por su gestión.

Landy y Conte (2005) señalan que la satisfacción en el trabajo es una actitud afirmativa o condición emocional del individuo que es el resultado de la evaluación de la labor o experiencia en el trabajo. A modo se indica la actitud puede ser negativa, pero a la vez positiva, todo según la clase de motivador que se le dé al empleado y la representación que este tenga ante ciertos ambientes.

Morillo (2006) conceptualiza la satisfacción en el trabajo como el aspecto positivo o negativo que tienen los empleados sobre su labor mencionado a través del nivel de correspondencia que hay entre las expectativas de los individuos con respecto a la labor, los estímulos que este le brinda, las interacciones interpersonales y la forma de administración. Por otro lado, para Lee y Chang (2008), “la satisfacción laboral es una actitud generalizada que el individuo tiene hacia su trabajo”; mientras que para Robbins y Timothy (2013), entienden la satisfacción laboral como el sentimiento positivo con relación al lugar de trabajo respecto al propio, es el resultado de una valoración de las similitudes de éste, indagando tantear las emociones de los empleados con respecto a los intereses de la institución, las experiencias de estímulo y otros aspectos equivalentes.

Según los diferentes conceptos establecidos por los distintos autores en lo que a satisfacción se refiere, se instauran dos clases o niveles de análisis. El inicial, es la satisfacción general o índice promedio que puede apreciar el empleado frente a los distintos aspectos de su labor. El final se refiere a la satisfacción por fases, tales como: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Se observa que la satisfacción laboral está relacionada entonces con los pactos establecidos entre empleados y empleadores y al desempeño laboral. De acuerdo con los hallazgos de las diferentes investigaciones y conocimientos acumulados, Robbins (1998) cree que los primordiales elementos que comprueban la satisfacción laboral son: los retos de la labor, el sistema de recompensas, las condiciones favorables de trabajo y los clientes internos que brindan apoyo. Además, afirma que el comportamiento organizacional se centra en las actitudes que se relacionan con el trabajo, que se hacen implícitas en las evaluaciones negativas o positivas que el empleado tiene con respecto a los aspectos de su trabajo. Estas actitudes dependen de la forma en que se administre el personal dentro de las organizaciones.

La satisfacción en el trabajo es la actitud general de la persona hacia su labor, quien tenga un alto grado de satisfacción manifestará actitudes positivas frente a su trabajo, mientras aquel que está insatisfecho mostrará actitudes negativas.

Robbins, (1998), asevera que los trabajadores requieren interactuar con los clientes internos, acatar normas reglas y políticas de la organización, cumplir con los estándares de rendimiento y mejorar los niveles de vida que muchas veces distan de ser los ideales. Esto representa que la valoración de un trabajador sobre su nivel de satisfacción es el resultado complejo de muchos factores.

Según lo expuesto, es importante destacar que la satisfacción es el resultado un sistema cognitivo, permanente de comparar lo obtenido con lo esperado. Este proceso es un característico juicio evaluativo. Como efecto de ese juicio, se deriva una reacción afectiva positiva o negativa, satisfacción o insatisfacciones. Sin embargo, lo fundamental de la satisfacción, es lo que decreta su naturaleza, por tanto, no es el concepto valorativo que antepone sino el afecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia. Es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter (Toro, 1998).

Toro (2004), entiende la satisfacción laboral como una reacción sustancialmente cordial que sale de cotejar un entorno laboral percibido con una perspectiva acerca de dicha realidad. Considera importante destacar varios aspectos centrales del concepto de satisfacción laboral. El primero de ellos es su naturaleza afectiva, esto significa que se trata de un estado emocional moderado, originado por percepciones y juicios acerca de una realidad laboral particular, como hechos, situaciones y personas, entre otros. Tales estados afectivos pueden ser positivos o negativos. De aquí surge la diferenciación entre satisfacción e insatisfacción. La satisfacción es, entonces, una reacción afectuosa de gusto, en interacción con un ambiente cualquiera del trabajo, tales como el salario, la confianza recibida del jefe, las relaciones con los compañeros o alguna característica particular de la tarea. Estos referentes específicos de la satisfacción son designados “Facetas de Satisfacción”.

En cuanto a la insatisfacción, por su parte, es también una reacción afectiva, pero, en este caso es de desagrado, inconformidad o disgusto en relación con cualquier realidad laboral, tales como el estado de las herramientas o equipos de trabajo, la jornada a trabajar y las políticas administrativas o la falta de reconocimiento al esfuerzo.

Toro (2002) afirma que la satisfacción en el trabajo fomenta el deseo de estabilidad de los integrantes de la institución y se relaciona con la disminución del ausentismo, el descenso en la rotación laboral y las inconformidades de los empleados.

Calderón, Murillo y Torres (2003) tienen en cuenta que los viables orígenes que inciden sobre la satisfacción laboral son imputadas a partir de la suposición, a las distintas circunstancias del entorno institucional, pero mostradas en menor medida como son los pésimos entornos físicos y/o materiales de la institución, los deficientes favores remunerativos o laborales, el deterioro de las relaciones sociales, el retraso del desarrollo personal, el desarrollo de labores repetitivas, la correspondencia con la autoridad y las políticas administrativas exigentes; la satisfacción laboral está también asociada a culturas corporativistas, abiertas, pragmáticas, con un control laxo y orientadas al empleado. Se considera que el estado bienestar laboral de los miembros de la institución tiene nexo con los rendimientos de capital de la organización, las variables externas para la dirección de la empresa y la satisfacción de los clientes.

Desempeño Laboral

Hablar de desempeño laboral en las organizaciones, involucra relacionar los procesos de gestión y los resultados obtenidos a raíz de esta gestión, el papel de la evaluación de los resultados obtenidos es fundamental para establecer el acatamiento de los objetivos formulados por parte de la empresa. Los gestores de la consecución de estos resultados son los miembros de la organización o también llamados clientes internos.

Los procesos de interacción entre actores y el comportamiento de estos son de vital importancia para las organizaciones para establecer resultados. Los métodos de evaluación dentro de las instituciones superiores de educación juegan un papel esencial en el resultado

de los objetivos, es por eso que para este trabajo se tendrá en cuenta la variable “desempeño laboral”.

El desempeño laboral constituye para Stoner (1994), la forma como los clientes internos que conforman la organización laboran efectivamente para obtener resultados comunes, sujetos a unos parámetros establecidos previamente. Según D' Vicente (1997) mencionado por Bohórquez (2004) precisa el desempeño en el trabajo como el índice de cumplimiento logrado por el empleado en consecuencia de los objetivos entre la institución en un período establecido. En este sentido, este desempeño está compuesto por acciones palpables, visibles y valorables y otras que se logran concluir.

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es la actuación del cliente interno en la consecución de los propósitos establecidos; éste compone la táctica individual para conseguir las metas. Gubman (2000), certifica que el desempeño en el trabajo es la forma como los colaboradores conceden valor y favorecen al logro de los objetivos que se le han determinado. Dessler (2001) deduce que el desempeño en el trabajo es el examen de la conducta laboral de los dependientes, en la cual se utiliza un método de medición. El rendimiento en el trabajo es la eficacia del personal que trabaja dentro de las instituciones, la cual es necesaria para el logro de los objetivos proyectados.

Fernández-López (2005), alude que el desempeño en el trabajo es establecimiento de los objetivos individuales con los que la institución puede calcular mediante una ordenación concreta, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados.

Según Toro (2002) el desempeño se entiende como la actividad o actividades que un individuo ejecuta con el fin de lograr un efecto. En su lugar de trabajo hace reseña a

las concernientes actividades o tareas que debe efectuar cada uno, encaminadas a su plan profesional (desempeño intrarol), la ejecución de acciones que adicionan valía (desempeño extrarol) o trabajos afines con las reglas y elementos determinados por la empresa (consecución de reglas) (Toro, 2010).

Según Díaz (2011), es el modo a través del cual cada miembro de la organización pone de manifiesto el desarrollo alcanzado en sus competencias, ya que estas califican y distinguen el cumplimiento cabal de las exigencias sociolaborales, en el ambiente donde se despliegan las actividades, las tareas o los roles inherentes tanto a las funciones como a los procesos que se asocian con las actividades que se ejercen.

A excepción, otro significado primordial y más afín con esta exploración es la que manejan Milkovich y Boudreau (1994), pues indican el desempeño en el trabajo como algo atado a las tipologías de cada individuo, entre las cuales se obtienen indicar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada persona, que interactúan entre sí, con el entorno laboral y con la institución en general, estando el desempeño en el trabajo el efecto de la interacción entre todas estas variables.

En las teorías antes consideradas se resaltan dos grandes elementos que integran parte del desempeño laboral: los de carácter individual, que corresponderían a las cualidades, destrezas o grado de desarrollo que desde el punto de vista de las competencias ha alcanzado el trabajador y, por otra parte, las características mismas del ambiente en el que se realiza el trabajo.

Queipo y Useche (2002), establecen que el desempeño en el ambiente laboral se transforma de individuo a individuo, debido a que depende de las habilidades, la motivación, la capacidad para trabajar en grupo, la supervisión, la percepción que se

tenga del papel que cumple y una serie de elementos de carácter situacional. Para estas autoras, en las instituciones se tienen en cuenta otra serie de elementos como causas importantes que pueden influir en el desempeño.

Para Romero y Urdaneta (2009), el desempeño en el ámbito del trabajo está influenciado por factores inherentes a la empresa, pero también por factores de orden psicológico y por la formación que tenga la persona para ejercer su rol como trabajador. Sobre la base de los planteamientos antes expuestos, puede afirmarse entonces que en el desempeño interactúan factores personales y contextuales.

No obstante, concurren algunas discrepancias de orientación en cuanto a la significación de desempeño, frecuentemente se cree en el lenguaje que el vocablo hace referencia a las acciones que un individuo ejecuta con el propósito de lograr un resultado, o un efecto individual (Rothwell, Hohne & King, 2012; Chevalier, 2007; Toro, 1984; Toro, 2010).

Por relacionarse con una actuación, es algo visible, ya sea como acción o como un cúmulo de labores que se perciben por medio de los sentidos o a través de los efectos que la labor origina: Podríamos reflexionar, por lo tanto, que las experiencias, políticas, normas y procedimientos organizacionales son unos de estos agentes. Una comprensión acertada del desempeño solo es viable cuando se tienen en reparo las situaciones o escenarios que envuelven la labor (Toro, 2002).

Por tanto, se puede instituir una discrepancia entre administración del desempeño (*performance management*), entendiéndose como el proceso permanente de identificación, medición y evolución del rendimiento de personas y grupos y su alineamiento con los objetivos estratégicos de rendimiento de la institución y la

“evaluación del rendimiento” (performance appraisal), como el proceso administrativo del área de talento humano que consiente instituir las fortalezas y debilidades de los trabajadores de una institución en un período de tiempo determinado (Aguinis & Heggestad, 2009).

Es por ello por lo que para establecer el cumplimiento de las metas y resultados toda organización establece un proceso en el cual integra, las necesidades, capacidades y habilidades individuales que interactúan con el medio ambiente laboral para generar comportamientos los cuales inciden en los resultados obtenidos, estos son criterios que podrían medirse al evaluar el desempeño. (Vega, Fuentealba & Igor, 2013).

La evaluación del desempeño es un proceso estandarizado de observación y medición tanto personal como grupal de las metas y objetivos establecidos previamente que involucra la eficacia y eficiencia de la organización (Mondy & Noe, (2005). Eficacia cumplimiento de objetivos y eficiencia relación entre los objetivos obtenidos y los recursos invertidos.

Según Gil, Junca, Méndez y Meneses (2010); Es un sistema metódico y cíclico de apreciación cualitativa y cuantitativa de la competitividad grupal e individual con el que las personas desarrollan sus actividades, ejecutado con una serie de instrumentos previamente establecidos.

Puchol (2003) detalla la Evaluación del Desempeño como una manera permanente y repetitiva, de declaración de juicios de los miembros de una organización en la interacción de su labor frecuente. La evaluación del desempeño tiene un enfoque tanto al pasado como al futuro, y pretende aunar a mayor nivel las metas y objetivos tanto de la organización como el de las personas.

La evaluación del desempeño es un proceso, que incluye una variedad de técnicas que permiten cuantificar conocimientos, habilidades y las actitudes, y así, apreciar el desempeño del trabajo de las personas. Zabalza destaca por técnica de evaluación cualquier instrumento, situación, recurso o procedimiento que se utilice para obtener información sobre la marcha del proceso valorado (1991).

Entre las técnicas utilizadas esta la Evaluación integral o igualmente llamada la evaluación en 360°, es un instrumento que día a día es más utilizado para evaluar desempeño y efectos, en el que están involucrados tanto los clientes internos como externos de la organización. Las más importantes características que se le establecen a este sistema son: evaluar el desempeño individual, evaluar las competencias o conductas, y diseñar hechos de mejora continua (Zuñiga, 2006).

La valoración en 360° intenta dar a los colaboradores una representación de su desempeño lo más certera posible, al lograr tributos a partir de todos los ángulos: clientes internos, externos y su propia autoevaluación (Herra & Rodríguez, 1999).

El 360°, es una herramienta muy versátil que acorde las compañías puede ser implementada a otros aspectos dentro de la organización. Es una forma normalizada de obtener dictámenes, de los miembros de la organización, respecto al desempeño de un colaborador específico, de una sección o de una institución, eso admite que se maneje de muy diferentes maneras para optimizar el desempeño propagando las consecuencias generales de la organización (Zuñiga, 2006).

Según Grote (2010) el mantener empleados motivados e instituciones eficientes puede ser consecuencia de un buen sistema de evaluación del desempeño. Valorar a sus colaboradores es de gran importancia para las organizaciones ya que se pueden identificar

falencias y establecer planes de mejora para los empleados y probar si han mantenido las metas establecidas por la organización. Este sistema de gestión tiene una gran relevancia en el desarrollo personal como grupal de los individuos y a su vez motiva y propicia conductas favorables en el colaborador que se ven manifestadas interna y externamente en el lugar de labor.

Finalmente, para Jiménez, Gonzales y Hernández (2010), la evaluación de desempeño laboral en el contexto de la educación es un proceso permanente que consiente en verificar la labor profesional de los docentes equiparando posiciones y semblantes de mejora; para esto, se acude a la evaluación de sus aptitudes funcionales y comportamentales. Los efectos de la estimación de desempeño laboral harán parte de la autoevaluación corporativa y servirán para el diseño de los planes de mejoramiento institucional y de progreso particular y profesional de los docentes.

El desempeño y la satisfacción laboral han sido dos constructos muy estudiados en la psicología organizacional en distintos contextos.

Según Springer (2011), en estudios hechos en Turquía con personal bancario, como también los estudios realizados Ouedrago y Leclerc (2013) en una cooperativa de crédito en Canadá, establecen una correlación directa entre el desempeño y la satisfacción laboral, que se evidencia en una mejor actuación de los colaboradores de la organización en beneficio de esta rebajando los peligros y riesgos laborales.

Ali y Zia-ur-Rehman (2014) en una indagación sobre la interacción de la satisfacción laboral con el rendimiento de los colaboradores en el trabajo, hallaron un efecto positivo. La investigación admitió establecer la relevancia de una de las variables más significativas de la conducta organizacional y que escasos autores habían afrontado.

Los individuos están permanentemente motivados por adquirir conocimientos conexos con la tarea que ejecutan y a su vez aumentar el rendimiento laboral, además los individuos optan por desarrollar trabajos con autonomía, que es la libre determinación en el acatamiento de las labores.

En el sector el educativo Pilarta (2014) en su trabajo satisfacción y rendimiento en el trabajo en maestros del Instituto Tecnológico Estatal de Abra, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción en el trabajo de maestros y su relación con el rendimiento de sus alumnos y la actuación de los profesores. En concreto, se intentó determinar el grado de satisfacción en el trabajo como la experimentada por los maestros en términos de calificación educativa, técnicas de preparación, supervisión, relaciones interpersonales, el salario, estado de los trabajos, los recursos físicos y los recursos financieros; así como el logro, el reconocimiento, la promoción, la producción de trabajo, el crecimiento y la responsabilidad profesional. Se determinó también el nivel de desempeño de los maestros y si existe una relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y éxito laboral, en términos de sus estudiantes maestros, logros y desempeño. Los resultados del estudio mostraron que la satisfacción está relacionada con el estado del trabajo de los profesores y las relaciones interpersonales, las financieras, los recursos físicos y la supervisión de la escuela.

Se utilizó el método de correlación descriptiva. El método de encuesta descriptiva es la técnica de la descripción de características generales de los grupos tanto cualitativas como cuantitativas (Cohen & Manion, 2002).

Se utilizó un cuestionario de dos partes para determinar la satisfacción en el trabajo de los profesores, para lo cual se encuestaron a 80 docentes. Utilizando evaluación del desempeño para los maestros (pasado) con el ánimo de recopilar datos de rendimiento de la

enseñanza de los maestros para el año escolar 2013-2014. El rendimiento académico de los 1500 estudiantes fue tomado del informe sobre Promoción de la SY 2013-14, que representa Bangued Campus del Instituto Estatal de Ciencias de Abra y Tecnología. Frecuencias, cuyos porcentajes y medidas fueron utilizados para determinar el grado de satisfacción en el trabajo experimentado por los maestros en términos de trabajo actuación. El análisis de regresión múltiple se utilizó para determinar la relación significativa entre el trabajo satisfacción y rendimiento en el trabajo de los profesores en términos de rendimiento de los alumnos.

A nivel de Colombia se desarrolló un estudio en el cual Sanín y Salanova (2014) establecen una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, este último valorado por los dirigentes. Se involucraron 731 empleados y sus dirigentes en 5 instituciones colombianas, en el sector de servicios e industrial. Resultados establecidos mediante ecuaciones estructurales señalan que la satisfacción laboral interviene en parte en la interacción entre la apertura al cambio y desempeño extra rol. Se halló que la flexibilidad al cambio se relaciona objetivamente con la satisfacción en el trabajo y que esta, augura el desempeño y el acatamiento de pactos formales valorados por los dirigentes. Los resultados de este estudio contribuyen al conocimiento en interacción con variables positivas del ambiente laboral y de la vida de los individuos, y las derivaciones de las variables psicosociales, asimismo señalan factores que preceden el desempeño y la satisfacción de los individuos.

Desde la visión real, estas manifestaciones revelan que las instituciones deben mejorar las condiciones laborales y la satisfacción de sus colaboradores, con esto, disminuir el ausentismo la inestabilidad y quejas de los empleados. Los hallazgos son determinantes para las instituciones en general y sobre todo para las colombianas, en tanto les reconoce hacer

gestión en sistemas que aumenten la calidad y productividad de los colaboradores de las instituciones y que ocasionan falta de competitividad a nivel económico (Littlewood, 2008).

Justificación y Planteamiento del Problema

En Colombia y el mundo, la apertura económica y la necesidad de las organizaciones de reconocer los retos de los mercados internacionales, han propiciado que las empresas tengan como reto, ser más productivas y competitivas, por ello es primordial cumplir con los propósitos establecidos en sus planes de desarrollo y así promulgar la innovación, la creatividad y sobre todo la investigación de sus más cercanos colaboradores. Estas exigencias del entorno hacen necesario integrar la empresa y las instituciones de educación para promover una educación superior de calidad y oportuna, que suministre profesionales calificados y competitivos a cada país. Estos profesionales son fundamentales para mantener los sistemas de desarrollo socio económico en el que todos vivimos incluidos, como lo señala la reunión Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO (2009).

En la actualidad la formación de profesionales tiene un gran impacto en la competitividad de un país, teniendo como consecuencia el desarrollo y el desempeño del factor humano así que, la existencia de profesionales cada vez más competitivos es sin lugar a duda el reto de las instituciones de educación superior.

Así mismo la prospectiva de las distintas ciencias, inevitablemente, está unida a las inclinaciones tecnológicas universales y a las necesidades de sociedades humanas contemporáneas. El continuo avance tecnológico seguirá obteniendo huella en la economía, en la empresa, en los procesos de manufactura, en la enunciación de los perfiles ocupacionales y en general, en la organización del trabajo (Valencia, 1999). Favorecer este tipo de exigencias del contexto en la formación de profesionales es tarea de las instituciones

de educación, de manera que sea evidente su acción en las organizaciones como respuesta a los retos sociales, económicos, locales, nacionales e internacionales.

Pero también es claro que las organizaciones construyen y fortalecen relaciones entre colaboradores para reconocer el papel protagónico del talento humano y la interacción con su organización. Al talento humano se le atribuye la razón de éxito de una organización y su eficacia en el trabajo. En concordancia con lo anterior, la relación entre empleados y empleadores, el desempeño y el alcance de los objetivos es el resultado de elementos, tales como el cumplimiento de todo lo pactado, la motivación, la identificación, la pertenencia con la organización y el desarrollo profesional del personal; es por ello que es de mucha relevancia tener en cuenta todas estas variables organizacionales que están contempladas en la Psicología Organizacional y del trabajo (Enríquez y Castañeda, 2006). En este sentido cabe anotar que en los últimos tiempos ha habido un incremento por la investigación que contribuya al entendimiento del papel de las personas y otras variables en el turbulento mundo de las organizaciones y el trabajo. Esta es una obligación inevitable de la psicología organizacional y del trabajo, y a la cual busca aportar este trabajo.

Schaper (2004) define la psicología organizacional y del trabajo como una ciencia de la conducta y otras variables humanas en la que se utilizan teorías psicológicas de la motivación, cognición y aprendizaje para describir el comportamiento humano en las organizaciones; dentro de esta ciencia existen múltiples variables a considerar en este comportamiento; entre ellas: el contrato psicológico, elemento preponderante en las relaciones entre las organizaciones y sus miembros que es aún más que lo pactado formalmente por escrito, ya que repercute en aspectos de actitud y motivación que inciden en la satisfacción y desempeño laboral.

Otra variable que también se debe considerar es la satisfacción laboral como un elemento preponderante de la interacción entre el trabajador y la institución, así lo han expuesto algunos estudios (Baehr & Renck, 1958; England & Lofquist, 1967; Korman, 1971; Morse & Reimer, 1956; Muñoz, 1990; Smith, 1976; Schmitt & Bedeian, 1982; Weiss et al., 1969 como se citó en Solanes & Zaragoza, 2010). Por todo lo anterior, no se puede estar lejos de considerar el desempeño o el rendimiento en el trabajo conceptualizado, como la acción que revela el colaborador al cometer las funciones y tareas principales que exige su cargo.

Las organizaciones educativas no son ajenas a este tipo de relaciones entre variables de desarrollo del talento humano, así que la presente investigación tiene como propósito facilitar el estudio de la relación entre la ruptura del contrato psicológico, la satisfacción y el desempeño laboral en los docentes de una institución de educación superior, ubicada en la ciudad de Bogotá. Su aporte enriquece la comprensión de las relaciones que se suscitan particularmente en este ámbito humano de trabajo y enriquece el área del conocimiento de la psicología organizacional, pues aborda la investigación de las variables relacionadas específicamente en referencia a los docentes de educación superior; este estudio empírico ofrece también pautas de revisión y mejora a las instituciones de educación para el trabajo que decidan incluir en su política y en sus estrategias, algunos planes de fortalecimiento y mejora del talento humano.

Es por ello que existen factores organizacionales que escapan al alcance profesional para determinadas áreas, dichas problemáticas encuentran respuesta en la Psicología Organizacional, que ha adquirido gran importancia con sus investigaciones y aportes, como

complemento en la conducción de las organizaciones para aumentar la productividad y competitividad a nivel mundial.

De tal manera, la pregunta de investigación es: ¿Cuál relación existe entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral de los docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Bogotá?.

Objetivos

Objetivo General

Identificar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral de los docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y el desempeño laboral en una Institución de educación superior de la ciudad de Bogotá.

Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en una Institución de educación superior de la ciudad de Bogotá.

Identificar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral en docentes de una Institución de educación superior de la ciudad de Bogotá.

Variables

Ruptura del contrato psicológico

Se define como la apreciación de uno de los componentes que la otra ha fallado en el acatamiento adecuado de sus ofrecimientos y compromisos para con ella (Rousseau, 1989; Robinson, 1996). En el actual estudio se midió la variable ruptura del contrato psicológico por intermedio del instrumento escala global de incumplimiento del contrato psicológico

diseñado por Robinson y Morrison (2000), el cual está estructurado en dos dimensiones 1) ruptura del contrato psicológico y 2) violación del contrato psicológico.

Satisfacción laboral

Según Morillo (2006), la conceptualiza como la percepción positiva o negativa que tienen los empleados sobre su labor indicado a través del valor de correspondencia que concurre entre las perspectivas de los individuos con respecto al trabajo, los estímulos que éste le ofrece, las relaciones interpersonales y la forma de dirección. En esta investigación se midió esta variable con el instrumento de satisfacción en el trabajo de Meliá y Peiro (1989) denominado S20/23, el cual se encuentra conformado por cinco componentes 1) Satisfacción con la Supervisión, 2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, 3) Satisfacción con las Prestaciones recibidas, 4) Satisfacción Intrínseca, y 5) Satisfacción con la Participación, que proyecta una valoración integral de la satisfacción en el trabajo.

Desempeño laboral

Según Díaz, (2011) es el modo a través del cual cada miembro de la organización pone de manifiesto el desarrollo alcanzado en sus competencias, ya que estas califican y distinguen el cumplimiento cabal de las exigencias sociolaborales, en el ambiente donde se despliegan las actividades, las tareas o los roles inherentes tanto a las funciones como a los procesos que se asocian con las actividades que se ejercen. Para la evaluación del desempeño en esta investigación se utilizó el cuestionario de autoevaluación del desempeño desarrollado por Chaves et al. (2016). Denominado autoreporte de desempeño laboral, el instrumento utilizado tuvo en cuenta dos dimensiones: desempeño in-rol y desempeño extra-rol. Para cada dimensión se incluyeron los factores: dimensión in-rol: puntualidad, asistencia, comunicación, solución de problemas, trabajo en equipo y desarrollo continuo; dimensión;

dimensión extra-rol: conducta prosocial, valor agregado, actitud hacia sus pares y normatividad, el cuestionario posee una progresión tipo Likert y tiene una valoración atributiva que va de 1 (nunca) inclusive 4 (siempre).

Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación inversa reveladora entre la Ruptura del Contrato Psicológico y directa significativa entre la Satisfacción Laboral, con el desempeño en el trabajo de los profesores de una Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá.

Hipótesis 1

Existe una relación inversa significativa entre la Ruptura del Contrato Psicológico y el Desempeño Laboral en los docentes de una Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá.

Hipótesis 2

Existe una relación directa significativa entre la Satisfacción Laboral, con el Desempeño laboral de los profesores de Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá.

Hipótesis 3

Existe una relación inversa significativa entre la Ruptura del Contrato Psicológico y la Satisfacción Laboral, de los profesores de una Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá.

Método

Tipo de Estudio

Con el fin de encontrar la relación que existe entre las variables planteadas en este trabajo se empleó un esquema no experimental transversal correlacional (Díaz, 2009). Los datos fueron tomados en un solo momento sin producir a cabo ningún tipo de manejo o injerencia sobre las variables que se van a medir por lo cual el trabajo no tiene un componente experimental. El estudio es de tipo transversal con el fin de recolectar datos en un solo momento con un grupo.

Participantes

La población colaboradora de la investigación está constituida por 65 profesores de los múltiples programas de una Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá, de los cuales 5 son docentes de planta, 60 docentes catedráticos.

Tabla 1.

Participantes en la Investigación

Programas/ Docentes	Gestión Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Documental	Total
Planta	2	2	1	5
Catedráticos	28	23	9	60
Total	30	24	10	65

Fuente: El Autor

Se hizo una aplicación censal, en la cual se contaba con toda la población para realizar la investigación. En todo caso se efectuaron juicios de elección en los colaboradores que permitieron avalar la fiabilidad de la información. El criterio de inclusión es ser profesor contratado para el año 2019 por la institución educativa. La recaudación de la información

se ejecutó de formada empadronada en la institución de educación superior, se identificaron a los colaboradores que contaban con los juicios de inserción y estuvieron prontos a informar espontáneamente en el estudio, una vez suscripto la pertinente anuencia, se contó con 65 colaboradores en el estudio.

Aspectos Éticos de la Investigación

Se tuvo en cuenta los lineamientos de la resolución No 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, el presente estudio tendrá en cuenta aspectos como los mencionados el artículo 6 del capítulo II, en relación al consentimiento informado, para el cuál se contará con el aval de la institución de educación para llevar a cabo la investigación, y con la aprobación del proyecto, por parte de la institución investigadora.

En relación con el anonimato mencionado en el artículo 8 del capítulo II, se protegerá la privacidad de los participantes, los cuales serán identificados sólo cuando los resultados lo requieran. Se ha considerado según el artículo 11 del capítulo II, que el presente estudio es una investigación sin riesgo, debido a que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Para la aplicación de los instrumentos ruptura del contrato psicológico, satisfacción laboral y Desempeño laboral (Apéndice E), se verifico la aplicación libre de estos instrumentos, de igual forma, se contó con la autorización de la Institución para realizar la aplicación de los test.

Para garantizar la claridad de los resultados y no atentar en contra de la dignidad de ningún participante, se elaboró un consentimiento informado. (Apéndice A), se invitó a cada

colaborador escogido a participar en el proyecto de estudio, aclarando el fin de la investigación y solicitando su permiso para la aplicación de los instrumentos, adicionalmente se le recuerda que la información obtenida durante la investigación será confidencial y de carácter estrictamente académico que los resultados concluyentes serán expuestos de forma integral en la Institución.

Instrumentos

El instrumento de ruptura de contrato psicológico se midió por intermedio de la Escala Global de Incumplimiento del Contrato psicológico y la Escala de Violación del Contrato Psicológico, planteadas por Robinson y Morrinson (2000). Que para este estudio se denominaron Escala Global del Contrato Psicológico. Las escalas están construidas en serie ordinal tipo Likert de cinco niveles, desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5). La confiabilidad Alpha de Cronbach de cada una de las escalas en la investigación hecha por Robinson y Morrinson (2000), fue de 0.92. El instrumento fue aplicado en la población colombiana en la investigación de Ferro y Barajas (2010) utilizado con empleados una Institución Universitaria Privada de la ciudad de Bogotá. La escala tuvo primero un pilotaje con 35 oficiales de la policía nacional de Colombia obteniendo un índice de confiabilidad de 0,55 a 0,93 y después se aplicó a 85 empleados administrativos de una empresa colombiana obteniendo los mismos índices de confiabilidad.

La satisfacción laboral se midió con el interrogatorio de satisfacción en el trabajo de Meliá y Peiro (1989) nombrado S20/23, que proyecta una valoración integral de la satisfacción en el trabajo. El interrogatorio está integrado por 23 preguntas y muestra una validez y fiabilidad en la estabilidad interna de Alfa 0.90, y los componentes oscilan entre 0.73 y 0.89; con formato de respuesta tipo Likert. El instrumento fue aplicado en el contexto

de la población colombiana, como se pudo tener evidencias de uso en la investigación de Gómez y Ferro (2014) utilizado con docentes de programas de ingeniería de una Institución Universitaria Privada de la ciudad de Bogotá y con la investigación de Pita y Ferro (2016) con docentes y administrativos de la particularidad Abierta y a Distancia de una Institución de Educación Superior Privada en la Ciudad de Bogotá – Colombia. Se aplicó a una muestra de 133 profesionales obteniendo índices de confiabilidad superiores a 0,73.

Para la evaluación del desempeño en esta investigación se utilizó el cuestionario de autoevaluación del desempeño desarrollado por Chaves, et al. (2016). Este instrumento está estructurado teniendo en cuenta dos dimensiones: desempeño in-rol y desempeño extra-rol, donde para el primer caso el índice Alpha de Cronbach fue de 0.796 y en el segundo 0.847.

Para cada dimensión se incluyeron los factores: dimensión in-rol: puntualidad, asistencia, comunicación, solución de problemas, trabajo en equipo y desarrollo continuo; dimensión; dimensión extra-rol: conducta prosocial, valor agregado, actitud hacia sus pares y normatividad. Su valoración es una serie de preguntas sobre la forma como usted se desempeña en el trabajo cada día, valorándola en la escala de Nunca a Siempre, dicho instrumento se titula *Autoreporte* de desempeño laboral.

En la investigación de Chaves, et al. (2016) se diseñaron tres instrumentos que evaluaran el desempeño. El número uno es heteroevaluación al jefe el cual fue respondido por los subalternos. El segundo instrumento es el heteroevaluación que hace el jefe, donde se evaluó el desempeño de sus subalternos. Finalmente, el instrumento tres es la autoevaluación, el cual fue resuelto tanto todas las personas.

El diseño de los instrumentos incluyó validación por jueces expertos, con el fin de revisar la pertinencia de los ítems y la redacción de los mismos. Una vez hecho el análisis de

confiabilidad y de validez se realizó una aplicación del test de autoevaluación a 30 personas de una organización ubicada en Bogotá, Colombia; se tabularon los resultados en una base de datos que analiza el programa estadístico SPSS, aplicando el índice de alfa de Cronbach para identificar la fiabilidad de cada dimensión y factor del instrumento. Así quedó diseñado el instrumento de autoevaluación aplicado en esta investigación.

Resultados

Para evaluar la relación entre la ruptura del contrato psicológico, satisfacción laboral y desempeño laboral se aplicaron tres instrumentos específicos, con los que se midieron estas tres variables en una muestra de 64 docentes de una Institución de educación superior de la ciudad de Bogotá.

Para la reciente investigación se contó con la intervención de 64 colaboradores profesores de una Institución de Educación Superior, de un total de 65 de una sede de institución de educación de la ciudad de Bogotá, que equivale a un 98,5 % del total de los individuos. En la Tabla 2 se refieren las peculiaridades demográficas de los participantes.

Tabla 2.

Descripción de las Características Demográficas de los Participantes

	Porcentaje	Participantes
Sexo		
Femenino	59.40%	38
Masculino	40.60%	26
Rango fechas nacimiento		
1995-2002	0	0
1981-1994	31.30%	20
1965-1980	59.40%	38
Antes 1965	9.4%	6
Formación académica		
Tecnológica	2.20%	1
Pregrado	29.70%	19
Especialización	32.80%	21
Maestría	34.40%	22
Doctorado	2.20%	1
Jornada de trabajo		
Diurno	18.80%	12
Nocturno	5.40%	3
Fines de semana	75.80%	49
Trabaja más de un empleador		
Si	39.10%	25
No	60.90%	39
Situación laboral		
Contratista	85.90%	55
Contrato de planta (laboral)	14.10%	9
Antigüedad en la institución		
Seis meses o menos	9.50%	6
Seis meses a un año	4.50%	3
Uno a tres años	17.20%	11
Tres a cinco años	18.80%	12
Más de cinco años	50%	32

Fuente: El Autor

En el actual estudio se presentó una mayor participación de colaboradores con género femenino que corresponden al 59,4% de la población total. Gran parte de los colaboradores integrantes en el estudio son nacidos entre los años 1965 a 1980, el 60,9% y de 1981 a 1994 el 29,7%, sin embargo, es puntual establecer que el estudio tiene una población heterogénea con relación a los demás niveles de edades.

En el actual estudio se contó con un 34,8% de los colaboradores con estudios de maestría el 32,8% con estudios de especialización y 29,7 % de la población participante cuenta con estudios de pregrado y el restante cuenta con estudios de doctorado, técnico o tecnólogo entre su formación, se destaca en los resultados que la gran mayoría de la población tiene estudios de posgrado prevaleciendo los de maestría.

El 75% de los participantes de la investigación laboran en jornada fines de semana, el 18,8% en jornada diurna y el restante de colaboradores de jornada nocturna. La gran mayoría de colaboradores participantes en la investigación manifestó solo estar trabajando para un empleador, el 60,9%, el resto de los colaboradores participantes 39,1% trabajan para más de un empleador.

La gran mayoría de la población participante en el actual estudio es contratista el 85,9% y el restante 14,1% tienen contrato de planta.

En cuanto a los niveles de antigüedad que llevan laborando con la entidad el 50% tiene más de cinco años de antigüedad, el 18,8% está entre 3 y 5 años de permanencia, el 17,2% de uno a tres años, el 10,9% seis meses o menos y el restante de la población participante de seis meses a un año.

El análisis de correlación se realizó en tres etapas; los estadísticos descriptivos como primera etapa, a partir de correlaciones de Pearson la segunda y a través de la interpretación de las ecuaciones estructuradas la última etapa.

En cuanto al análisis estadísticos descriptivos, se evidencia en la tabla 3, los resultados de la evaluación de los partícipes para el cuestionario de Ruptura y violación del contrato psicológico el mayor puntúa una media de 4.06 correspondiente a la Ruptura y la media mayor 1,89 para la Violación del contrato psicológico, los resultados establecen que los colaboradores registran cotas altas, lo que señala que perciben una alta violación del contrato psicológico. La escala de este instrumento es de 1 a 5.

Tabla 3.

Estadísticos Instrumento Ruptura y Violación del Contrato Psicológico

Ítems	Factor	N		Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
		Válido	Perdidos					
v10	RCP	64	0	4,06	4	0,814	2	5
v11	RCP	64	0	2,41	2	1,231	1	5
v12	RCP	64	0	2,08	1	1,088	1	5
v13	RCP	64	0	1,81	1	1,006	1	5
v14	RCP	64	0	1,70	1	0,830	1	4
v15	VCP	64	0	1,69	1	0,852	1	4
v16	VCP	64	0	1,89	1	0,961	1	4
v17	VCP	64	0	1,72	1	0,881	1	4
v18	VCP	64	0	1,88	1	1,120	1	5
v19	VCP	64	0	1,69	1	0,833	1	4
v20	VCP	64	0	1,85	6	1,424	1	7
v21	VCP	64	0	1,66	6	1,469	1	7

Fuente: El Autor

Se resalta que el ítem V20 que es: ‘me siento traicionado por mi organización’ que presentó una desviación estándar mayor a 1 (1,42) en proporción a los demás componentes, así que la dispersión de los datos es mayor y ratifica la variabilidad de escogencia en las repuesta de los copartícipes, sin embargo, la puntuación para la media fue de 4,06 por tanto manifiesta que no hay percepción de ruptura teniendo en cuenta el proceso de la inversa siendo esta una calificación alta. Los restantes componentes tienen una desviación estándar

menor a 1 por tanto la dispersión de los datos es menor, lo cual muestra que gran parte de los colaboradores de este estudio reafirman estar de acuerdo con las afirmaciones.

Para el resto de los aspectos se obtienen medias por debajo de 2.0 lo cual muestra que los partícipes no están de acuerdo con las afirmaciones e indica que no hay percepción de ruptura del contrato psicológico.

Se puede observar en la tabla 4, los resultados de la evaluación de los participantes en cuanto a su satisfacción laboral, en el que la mayor calificación puntúa una media de 5.64 correspondiente a la Satisfacción Intrínseca y la media más pequeña fue de 5.06 que corresponde a la Satisfacción de Supervisión, los resultados establecen que los colaboradores registran cotas altas, lo que señala que se hallan bastante satisfecho con su trabajo. La escala de este instrumento es de 1 a 7.

Tabla 4.
Estadísticos Instrumento Satisfacción Laboral

Ítems	Factor	N		Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
		Válido	Perdidos					
v22	Intrínseca	64	0	5,64	6	1,350	1	7
v23	Intrínseca	64	0	5,09	6	1,716	1	7
v24	Intrínseca	64	0	5,44	6	1,390	1	7
v25	Prestaciones	64	0	5,34	6	1,472	1	7
v26	Intrínseca	64	0	5,09	6	1,581	1	7
v27	Ambiente físico	64	0	5,34	6	1,482	2	7
v28	Ambiente físico	64	0	5,27	6	1,546	2	7
v29	Ambiente físico	64	0	5,22	6	1,464	2	7
v30	Ambiente físico	64	0	5,55	6	1,458	1	7
v31	Ambiente físico	64	0	3,83	4	1,915	1	7
v32	Prestaciones	64	0	5,13	6	1,589	1	7
v33	Prestaciones	64	0	4,86	6	1,717	1	7
v34	Superiores	64	0	3,77	4	1,797	1	7
v35	Superiores	64	0	4,83	6	1,778	1	7
v36	Superiores	64	0	4,61	5	1,796	1	7
v37	Superiores	64	0	5,06	6	1,511	1	7
v38	Participación	64	0	5,06	6	1,562	1	7
v39	Superiores	64	0	4,89	6	1,575	1	7
v40	Participación	64	0	4,89	6	1,524	1	7
v41	Participación	64	0	5,28	6	1,548	1	7
v42	Participación	64	0	4,59	6	1,669	1	7
v43	Participación	64	0	3,89	4	0,538	1	4
v44	Participación	64	0	3,89	4	0,315	3	4

Fuente: El Autor

Según la Tabla 5, la media de calificación en el autoinforme de evaluación del desempeño es de 3,89 y 3,98 en los dos factores que conforman el test, lo que constituye que los integrantes del estudio en su mayoría se autoreportan como destacados de la entidad, tanto en el desempeño intrarol como en el desempeño extrarol. Esta escala se califica de 1 a 4.

Tabla 5.

Estadísticos Instrumento Desempeño Laboral

Ítems	Factor	N		Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
		Válido	Perdidos					
v45	Inrol	64	0	3,89	4	0,475	1	4
v46	Inrol	64	0	3,72	4	0,487	2	4
v47	Inrol	64	0	3,17	4	0,865	1	4
v48	Inrol	64	0	3,33	4	0,736	2	4
v49	Inrol	64	0	3,20	4	0,839	1	4
v50	Inrol	64	0	3,52	4	0,504	3	4
v51	Inrol	64	0	3,45	3	0,532	2	4
v52	Inrol	64	0	3,77	4	0,427	3	4
v53	Inrol	64	0	3,28	4	0,723	2	4
v54	Inrol	64	0	3,28	3	0,723	1	4
v55	Inrol	64	0	3,81	4	0,393	3	4
v56	Extrarol	64	0	3,98	4	0,125	3	4
v57	Extrarol	64	0	3,95	4	0,213	3	4
v58	Extrarol	64	0	3,98	4	0,125	3	4
v59	Extrarol	64	0	3,94	4	0,244	3	4
v60	Extrarol	64	0	3,73	4	0,479	2	4
v61	Extrarol	64	0	3,91	4	0,294	3	4
v62	Extrarol	64	0	3,84	4	0,407	2	4
v63	Extrarol	64	0	3,55	4	0,615	2	4

Fuente: El Autor

En cuanto al índice de correlación de Pearson, en la tabla 6 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral), entre los factores del Instrumento Ruptura del Contrato Psicológico (IRCPS) y los factores del Instrumento de Satisfacción Laboral (ISL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v10(IRCPS) y v28 Satisfacción ambiente físico (ISL) con $R= 0,504^{**}$ y v10(IRCPS) y v35 Satisfacción con Superiores (ISL) $R= 0,315^{*}$, v12(IRCPS) y v33 Satisfacción con las Prestaciones (ISL) $R= -0,495^{**}$ y v12(IRCPS) y v32 Satisfacción con

las Prestaciones $R = -0,318^*$, v14(IRCPS) y v23 Satisfacción Intrínseca $R = -0,482^{**}$ y v14(IRCPS) y v39 Satisfacción con Superiores (ISL) $R = -0,305^*$. Verificando la Hipótesis 3.

Tabla 6.

Correlaciones de los Ítems de Ruptura del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Satisfacción Laboral

Item	Factor	v10 rcps		v11 rcps		v12 rcps		v13 rcps		v14 rcps	
		Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)
v22	Intrínseca	0,223	0,076	-0,016	0,901	-,283*	0,023	-0,167	0,186	-,366**	0,003
v23	Intrínseca	,439**	0,000	-0,093	0,462	-,421**	0,001	-0,072	0,570	-,482**	0,000
v24	Intrínseca	,326**	0,009	0,061	0,629	-,317*	0,011	-0,145	0,254	-,340**	0,006
v25	Prestaciones	,340**	0,006	-0,122	0,336	-0,166	0,191	-0,009	0,941	-0,188	0,137
v26	Intrínseca	,390**	0,001	-0,085	0,504	-,383**	0,002	-0,109	0,393	-,342**	0,006
v27	Ambiente físico	,455**	0,000	-0,156	0,218	-,253*	0,044	-0,137	0,280	-0,187	0,140
v28	Ambiente físico	,504**	0,000	-0,124	0,327	-,381**	0,002	-0,161	0,203	-0,210	0,096
v29	Ambiente físico	,415**	0,001	-0,059	0,644	-,340**	0,006	-0,090	0,478	-0,207	0,101
v30	Ambiente físico	,292*	0,019	0,051	0,688	-,318*	0,011	-0,124	0,330	-,389**	0,002
v31	Ambiente físico	,333**	0,007	0,017	0,896	-0,146	0,250	0,024	0,849	-,272*	0,029
v32	Prestaciones	,448**	0,000	0,006	0,962	-,318*	0,010	-0,214	0,090	-,381**	0,002
v33	Prestaciones	,336**	0,007	-0,190	0,132	-,495**	0,000	-0,199	0,114	-,375**	0,002
v34	Superiores	,271*	0,031	0,065	0,608	-0,161	0,204	-0,007	0,955	-,303*	0,015
v35	Superiores	,315*	0,011	-0,120	0,345	-,469**	0,000	-0,134	0,292	-,444**	0,000
v36	Superiores	0,245	0,051	-0,107	0,402	-,431**	0,000	-0,199	0,114	-,441**	0,000
v37	Superiores	,268*	0,032	0,029	0,821	-,264*	0,035	-0,170	0,180	-,365**	0,003
v38	Participación	0,197	0,119	0,053	0,680	-,255*	0,042	-0,194	0,124	-,390**	0,001
v39	Superiores	,278*	0,026	-0,018	0,890	-,328**	0,008	-0,153	0,226	-,305*	0,014
v40	Participación	0,070	0,585	-0,044	0,732	-,330**	0,008	-0,034	0,788	-,252*	0,044
v41	Participación	0,238	0,059	0,006	0,964	-0,202	0,110	0,024	0,849	-,255*	0,042
v42	Participación	,346**	0,005	0,028	0,829	-,279*	0,025	-0,084	0,510	-,283*	0,023
v43	Participación	0,052	0,683	-0,172	0,175	-,338**	0,006	-0,068	0,594	-0,003	0,983
v44	Participación	0,151	0,233	-,252*	0,044	-0,114	0,371	-0,116	0,361	-0,066	0,607

Fuente: El Autor

En la Tabla 7 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral) , entre los factores del Instrumento de Violación del Contrato Psicológico (IVCPS) y los factores del Instrumento de Satisfacción Laboral (ISL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v20(IVCPS) y v22 Satisfacción

Intrínseca (ISL) con $R= 0,634^{**}$ y v20(IVCPS) y v33 Satisfacción con Prestaciones (ISL) $R= 0,319^*$, v21(IVCPS) y v22 Satisfacción Intrínseca (ISL) $R= 0,919^{**}$ y v15(IVCPS) y v23 Satisfacción Intrínseca $R= -0,555^{**}$ y v15(IVCPS) y v34 Satisfacción con Superiores (ISL) $R= -0,297^*$, v16(IVCPS) y v35 Satisfacción con Superiores $R= -0,533^{**}$ y v16(IVCPS) y v42 Satisfacción con Participación (ISL) $R= -0,305^*$, v17(IVCPS) y v33 Satisfacción con Prestaciones (ISL) con $R= -0,561^{**}$ y v17(IVCPS) y v40 Satisfacción con Participación (ISL) $R= -0,260^*$, v18(IVCPS) y v36 Satisfacción con Superiores (ISL) con $R= -0,364^{**}$ y v18(IVCPS) y v38 Satisfacción con Participación (ISL) $R= -0,313^*$, v19(IVCPS) y v23 Satisfacción Intrínseca $R = -0,545^{**}$. Comprobando la Hipótesis 3.

Tabla 7.

Correlaciones de los Ítems de Violación del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Satisfacción Laboral

Item	Factor	v15 vcps		v16 vcps		v17 vcps		v18 vcps		v19 vcps		v20 vcps		v21 vcps	
		Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)
v22	Intrínseca	-,348**	0,005	-,239	0,057	-,260*	0,038	-,209	0,098	-,214	0,089	,634**	0,000	,919**	0,000
v23	Intrínseca	-,555**	0,000	-,407**	0,001	-,497**	0,000	-,266*	0,033	-,545**	0,000	,266*	0,034	,461**	0,000
v24	Intrínseca	-,379**	0,002	-,379**	0,002	-,429**	0,000	-,199	0,115	-,401**	0,001	,519**	0,000	,629**	0,000
v25	Prestaciones	-,179	0,158	-,253*	0,043	-,194	0,125	-,070	0,583	-,144	0,256	,476**	0,000	,490**	0,000
v26	Intrínseca	-,379**	0,002	-,296*	0,018	-,402**	0,001	-,217	0,084	-,351**	0,004	,507**	0,000	,610**	0,000
v27	Ambiente físico	-,215	0,088	-,229	0,068	-,204	0,105	0,084	0,511	-,143	0,260	,262*	0,036	,544**	0,000
v28	Ambiente físico	-,249*	0,047	-,204	0,105	-,177	0,161	-,063	0,621	-,132	0,300	,334**	0,007	,539**	0,000
v29	Ambiente físico	-,263*	0,036	-,163	0,198	-,185	0,143	-,070	0,581	-,138	0,276	,330**	0,008	,550**	0,000
v30	Ambiente físico	-,422**	0,001	-,444**	0,000	-,521**	0,000	-,269*	0,032	-,458**	0,000	,451**	0,000	,560**	0,000
v31	Ambiente físico	-,354**	0,004	-,329**	0,008	-,377**	0,002	-,225	0,074	-,382**	0,002	,277*	0,027	,452**	0,000
v32	Prestaciones	-,393**	0,001	-,511**	0,000	-,451**	0,000	-,161	0,205	-,438**	0,000	,403**	0,001	,580**	0,000
v33	Prestaciones	-,454**	0,000	-,471**	0,000	-,561**	0,000	-,265*	0,034	-,530**	0,000	,319*	0,010	,486**	0,000
v34	Superiores	-,297*	0,017	-,327**	0,008	-,373**	0,002	-,236	0,061	-,368**	0,003	,343**	0,006	,445**	0,000
v35	Superiores	-,382**	0,002	-,503**	0,000	-,507**	0,000	-,322**	0,009	-,508**	0,000	,399**	0,001	,487**	0,000
v36	Superiores	-,413**	0,001	-,503**	0,000	-,492**	0,000	-,364**	0,003	-,454**	0,000	,293*	0,019	,468**	0,000
v37	Superiores	-,330**	0,008	-,400**	0,001	-,392**	0,001	-,230	0,068	-,388**	0,002	,408**	0,001	,494**	0,000
v38	Participación	-,379**	0,002	-,429**	0,000	-,471**	0,000	-,313*	0,012	-,460**	0,000	,337**	0,006	,547**	0,000
v39	Superiores	-,393**	0,001	-,396**	0,001	-,434**	0,000	-,278*	0,026	-,414**	0,001	,423**	0,000	,475**	0,000
v40	Participación	-,259*	0,039	-,203	0,107	-,260*	0,038	-,101	0,426	-,227	0,071	,372**	0,002	,520**	0,000
v41	Participación	-,353**	0,004	-,192	0,128	-,372**	0,003	-,236	0,061	-,411**	0,001	,379**	0,002	,332**	0,007
v42	Participación	-,426**	0,000	-,305*	0,014	-,392**	0,001	-,265*	0,034	-,412**	0,001	,306*	0,014	,467**	0,000
v43	Participación	-,110	0,385	-,054	0,671	-,099	0,435	-,049	0,698	-,113	0,375	0,038	0,768	0,066	0,605
v44	Participación	-,189	0,135	-,093	0,466	0,002	0,989	0,096	0,452	0,049	0,699	-,078	0,543	0,147	0,246

Fuente: El Autor

En la Tabla 8 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral), entre los factores del Instrumento Ruptura del Contrato Psicológico (IRCPS) y los factores del Instrumento de Desempeño Laboral (IDL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v10(IRCPS) y v46 Desempeño Inrol (IDL) con $R= 0,285^*$, v12(IRCPS) y v46 Desempeño Inrol (IDL) $R= -0,257^*$, v13(IRCPS) y v63 Desempeño Extrarol (IDL) $R= -0,268^*$, v14(IRCPS) y v49 Desempeño Inrol $R= -0,436^{**}$ y v14(IRCPS) y v46 Desempeño Inrol (IDL) $R= -0,305^*$. Comprobando la Hipótesis 1.

Tabla 8.

Correlaciones de los Ítems de Ruptura del Contrato Psicológico con los Ítems de las Escalas de Desempeño Laboral

Item	Factor	v10 reps		v11 reps		v12 reps		v13 reps		v14 reps	
		Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)
v45	Inrol	0,018	0,888	0,077	0,545	0,078	0,539	0,056	0,660	-0,003	0,980
v46	Inrol	,285*	0,022	-0,018	0,886	-,257*	0,040	-0,207	0,101	-,289*	0,021
v47	Inrol	0,187	0,138	-0,171	0,177	-0,200	0,113	-0,072	0,573	-0,238	0,059
v48	Inrol	0,230	0,067	-0,202	0,109	-0,171	0,176	-0,151	0,232	-,332**	0,007
v49	Inrol	0,237	0,060	-0,204	0,106	-0,244	0,052	-0,123	0,331	-,436**	0,000
v50	Inrol	0,191	0,130	-0,062	0,629	-0,104	0,415	-0,088	0,489	-0,160	0,208
v51	Inrol	0,080	0,529	-0,140	0,270	-0,117	0,358	-,283*	0,023	-,337**	0,006
v52	Inrol	0,134	0,291	-0,058	0,651	-0,131	0,303	-0,178	0,160	-0,244	0,052
v53	Inrol	0,051	0,692	-0,059	0,643	-0,069	0,590	-0,014	0,915	-0,150	0,238
v54	Inrol	-0,111	0,382	0,084	0,511	0,052	0,681	-0,014	0,915	-0,044	0,731
v55	Inrol	0,087	0,496	0,061	0,629	-0,188	0,137	-0,130	0,305	-0,222	0,078
v56	Extrarol	0,010	0,939	0,145	0,253	0,126	0,322	0,103	0,420	0,108	0,397
v57	Extrarol	-0,074	0,559	0,074	0,562	0,085	0,507	0,032	0,799	-0,080	0,530
v58	Extrarol	0,010	0,939	0,145	0,253	0,126	0,322	0,103	0,420	0,108	0,397
v59	Extrarol	-0,060	0,638	0,139	0,274	0,078	0,538	0,081	0,525	-0,015	0,908
v60	Extrarol	0,043	0,735	0,051	0,687	-0,173	0,173	-0,204	0,107	-0,241	0,055
v61	Extrarol	0,091	0,473	-0,112	0,376	0,023	0,855	0,047	0,712	-0,051	0,690
v62	Extrarol	0,078	0,541	-0,156	0,217	-0,187	0,139	-0,189	0,135	-,281*	0,025
v63	Extrarol	0,216	0,087	0,016	0,898	-0,065	0,611	-,268*	0,033	-,392**	0,001

Fuente: El Autor

En la Tabla 9 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral) , entre los factores del Instrumento de Violación del Contrato Psicológico (IVCPS) y los factores del Instrumento de Desempeño Laboral (IDL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v21(IVCPS) y v63 Desempeño Extrarol (IDL) con R= 0,344**, v15(IVCPS) y v46 Desempeño Inrol (IDL) R= -0,406** y v15(IVCPS) y v48 Desempeño Inrol R= -0,315*, v16(IVCPS) y v51 Desempeño Inrol R= -0,429** y v16(IVCPS) y v48 Desempeño Inrol(IDL) R= -0,285*, v17(IVCPS) y v46 Desempeño Inrol (IDL) con R= -0,409** y v17(IVCPS) y v60 Desempeño Extrarol (IDL) R= - 0,292*, v18(IVCPS) y v62 Desempeño Extrarol (IDL) con R= - 0,32** y v18(IVCPS) y v47 Desempeño Extrarol (IDL) R= - 0,303*, v19(IVCPS) y v46 Desempeño Inrol R = - 0,377** y v19(IVCPS) y v49 Desempeño Inrol R = -0,316* . Comprobando la Hipótesis 1.

Tabla 9. Correlación Instrumento de Violación del Contrato Psicológico (IVCPS) con los ítems de la escala de Desempeño Laboral (IDL)

Item	Factor	v15 vcps		v16 vcps		v17 vcps		v18 vcps		v19 vcps		v20 vcps		v21 vcps	
		Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)
v45	Inrol	-0,007	0,954	0,043	0,737	0,039	0,759	0,063	0,619	0,033	0,798	-0,028	0,827	-0,039	0,759
v46	Inrol	-,406**	0,001	-,406**	0,001	-,409**	0,001	-0,211	0,094	-,377**	0,002	-0,01431	0,911	0,20943	0,097
v47	Inrol	-,335**	0,007	-0,168	0,185	-,290*	0,020	-,305*	0,014	-,365**	0,003	0,057	0,653	0,036	0,780
v48	Inrol	-,315*	0,011	-,285*	0,022	-,272*	0,030	-0,219	0,082	-,296*	0,018	-0,03693	0,772	0,17852	0,158
v49	Inrol	-,309*	0,013	-,326**	0,009	-,308*	0,013	-0,226	0,073	-,316*	0,011	0,06725	0,598	0,12757	0,315
v50	Inrol	-0,210	0,095	-,308*	0,013	-0,240	0,056	-,278*	0,026	-,253*	0,044	0,162	0,201	0,140	0,269
v51	Inrol	-,278*	0,026	-,429**	0,000	-,299*	0,016	-0,196	0,120	-,284*	0,023	0,064115	0,615	0,10972	0,388
v52	Inrol	-,248*	0,048	-0,218	0,083	-0,136	0,285	-0,129	0,311	-0,120	0,345	0,060	0,636	0,153	0,229
v53	Inrol	-0,190	0,133	-0,183	0,147	-0,148	0,244	-0,093	0,464	-0,194	0,124	0,102	0,422	0,068	0,592
v54	Inrol	-0,035	0,781	-0,092	0,469	-0,073	0,566	-0,034	0,788	-0,063	0,623	0,025	0,844	0,083	0,514
v55	Inrol	-0,225	0,074	-,265*	0,034	-,246*	0,050	-0,198	0,116	-0,182	0,151	0,149	0,241	0,209	0,097
v56	Extrarol	0,102	0,421	-0,014	0,910	0,104	0,415	0,099	0,435	0,105	0,410	-0,028	0,827	-0,132	0,297
v57	Extrarol	-0,082	0,520	-0,180	0,154	-0,156	0,219	-0,158	0,212	-0,084	0,510	0,056	0,663	0,173	0,172
v58	Extrarol	0,102	0,421	-0,014	0,910	0,104	0,415	0,099	0,435	0,105	0,410	-0,028	0,827	-0,132	0,297
v59	Extrarol	-0,095	0,453	0,038	0,765	0,065	0,612	0,087	0,493	0,059	0,646	-0,057	0,654	0,172	0,175
v60	Extrarol	-,323**	0,009	-,271*	0,031	-,292*	0,019	-0,092	0,468	-0,211	0,094	0,109	0,391	0,157	0,215
v61	Extrarol	-0,055	0,663	-0,149	0,239	-0,165	0,193	-0,084	0,507	-0,186	0,140	0,119	0,351	0,030	0,815
v62	Extrarol	-,372**	0,002	-,328**	0,008	-,346**	0,005	-,322**	0,009	-,333**	0,007	-0,03081	0,809	0,12444	0,327
v63	Extrarol	-,335**	0,007	-,353**	0,004	-,326**	0,008	-0,199	0,116	-,280*	0,025	0,053207	0,676	,344**	0,005

Fuente: El Autor

En la Tabla 10 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral) , entre los factores del Instrumento de Desempeño Laboral Inrol (IDL) y los factores del Instrumento de Satisfacción Laboral (ISL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v46(IVCPS) y v24 Satisfacción Intrínseca (ISL) con $R= 0,433^{**}$ y v46(IDL) y v28 Satisfacción con Ambiente Físico (ISL) $R= 0,312^{*}$, v47(IDL) y v35 Satisfacción con los Superiores (ISL) $R= 0,247^{*}$, v48(IDL) y v39 Satisfacción con los Superiores $R= 0,264^{*}$, v49(IDL) y v35 Satisfacción con Superiores (ISL) $R= - 0,297^{*}$, v16(IVCPS) y v35 Satisfacción con Superiores $R= 0,417^{**}$ y v49(IDL) y v33 Satisfacción con Prestaciones (ISL) $R= 0,305^{*}$, v50(IDL) y v39 Satisfacción con Superiores (ISL) con $R= 0,372^{**}$ y v50(IDL) y v35 Satisfacción con Participación (ISL) $R= 0,278^{*}$, v53(IDL) y v34 Satisfacción con Superiores (ISL) con $R= 0,259^{*}$, v55(IDL) y v39 Satisfacción con Superiores (ISL) $R= 0,299^{*}$. Comprobando la Hipótesis 2.

Tabla 10.

Correlación Instrumento Satisfacción Laboral con Ítems de la Escala de Desempeño Laboral Componente Inrol

Ítem	Factor	v45		v46		v47		v48		v49		v50		v51		v52		v53		v54		v55	
		Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.	Cor.	Sig.
		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)		Pearson (bilateral)	
v22	Intrínseca	-0,013	0,920	0,134	0,293	-0,001	0,996	0,121	0,342	0,094	0,462	0,090	0,479	0,054	0,675	0,099	0,434	-0,025	0,845	-0,025	0,845	0,110	0,386
v23	Intrínseca	-0,007	0,920	,431**	0,293	0,021	0,996	0,139	0,342	0,185	0,462	0,072	0,479	-0,030	0,675	-0,078	0,434	-0,111	0,845	0,055	0,845	-0,068	0,386
v24	Intrínseca	-0,095	0,920	,443**	0,293	0,042	0,996	0,028	0,342	0,140	0,462	,262*	0,479	0,050	0,675	0,069	0,434	0,002	0,845	0,160	0,845	0,094	0,386
v25	Prestaciones	0,032	0,920	0,115	0,293	0,115	0,996	0,085	0,342	,264*	0,462	0,121	0,479	0,041	0,675	0,004	0,434	0,042	0,845	-0,212	0,845	0,003	0,386
v26	Intrínseca	-0,071	0,920	,262*	0,293	0,093	0,996	0,191	0,342	,273*	0,462	0,237	0,479	-0,032	0,675	-0,014	0,434	0,102	0,845	0,129	0,845	0,233	0,386
v27	Ambiente físico	-0,081	0,920	,378**	0,293	-0,109	0,996	0,113	0,342	0,134	0,462	0,078	0,479	-0,080	0,675	0,029	0,434	0,086	0,845	0,101	0,845	0,058	0,386
v28	Ambiente físico	-0,089	0,920	,312*	0,293	0,048	0,996	0,090	0,342	0,141	0,462	0,025	0,479	-0,110	0,675	0,216	0,434	0,230	0,845	0,003	0,845	0,109	0,386
v29	Ambiente físico	-0,079	0,920	,333**	0,293	0,045	0,996	0,035	0,342	0,080	0,462	0,017	0,479	-0,150	0,675	0,134	0,434	0,181	0,845	0,016	0,845	0,072	0,386
v30	Ambiente físico	-0,050	0,920	0,220	0,293	0,075	0,996	0,022	0,342	0,232	0,462	0,150	0,479	0,085	0,675	-0,097	0,434	-0,103	0,845	0,093	0,845	0,043	0,386
v31	Ambiente físico	-0,038	0,920	,288*	0,293	0,191	0,996	0,153	0,342	,299*	0,462	0,110	0,479	0,124	0,675	0,008	0,434	0,242	0,845	0,081	0,845	0,020	0,386
v32	Prestaciones	-0,087	0,920	,333**	0,293	0,134	0,996	0,182	0,342	0,243	0,462	,255*	0,479	0,176	0,675	0,137	0,434	,287*	0,845	-0,059	0,845	0,216	0,386
v33	Prestaciones	-0,058	0,920	,256*	0,293	0,241	0,996	0,200	0,342	,329**	0,462	0,140	0,479	0,210	0,675	0,041	0,434	0,173	0,845	0,007	0,845	0,172	0,386
v34	Superiores	-0,161	0,920	,286*	0,293	0,098	0,996	0,071	0,342	0,222	0,462	0,241	0,479	0,113	0,675	0,031	0,434	,259*	0,845	0,027	0,845	0,094	0,386
v35	Superiores	-0,135	0,920	,273*	0,293	,247*	0,996	0,189	0,342	,417**	0,462	,278*	0,479	0,201	0,675	0,030	0,434	0,199	0,845	0,149	0,845	0,157	0,386
v36	Superiores	0,005	0,920	,308*	0,293	0,228	0,996	,255*	0,342	,369**	0,462	0,226	0,479	0,171	0,675	0,086	0,434	0,135	0,845	0,061	0,845	0,209	0,386
v37	Superiores	-0,079	0,920	,305*	0,293	0,101	0,996	0,210	0,342	,253*	0,462	,270*	0,479	0,083	0,675	0,072	0,434	0,158	0,845	,260*	0,845	0,207	0,386
v38	Participación	-0,033	0,920	,378**	0,293	0,192	0,996	0,203	0,342	0,172	0,462	0,140	0,479	0,099	0,675	0,046	0,434	0,195	0,845	0,097	0,845	0,097	0,386
v39	Superiores	-0,080	0,920	,394**	0,293	0,235	0,996	,264*	0,342	,305*	0,462	,372**	0,479	0,193	0,675	0,150	0,434	0,167	0,845	0,125	0,845	,299*	0,386
v40	Participación	-0,104	0,920	,257*	0,293	0,111	0,996	0,160	0,342	0,167	0,462	0,116	0,479	0,101	0,675	0,058	0,434	0,187	0,845	0,043	0,845	0,177	0,386
v41	Participación	-0,109	0,920	0,001	0,293	0,189	0,996	-0,027	0,342	0,188	0,462	0,198	0,479	-0,042	0,675	0,029	0,434	0,070	0,845	-0,086	0,845	0,010	0,386
v42	Participación	-0,157	0,920	0,170	0,293	0,214	0,996	0,059	0,342	0,139	0,462	0,178	0,479	0,032	0,675	0,042	0,434	,254*	0,845	0,017	0,845	0,148	0,386
v43	Participación	-0,048	0,920	0,123	0,293	0,041	0,996	0,092	0,342	-0,055	0,462	0,036	0,479	0,010	0,675	-0,113	0,434	-0,083	0,845	-0,164	0,845	-0,098	0,386
v44	Participación	-0,081	0,920	0,003	0,293	0,012	0,996	0,158	0,342	0,086	0,462	0,061	0,479	0,111	0,675	0,161	0,434	0,207	0,845	-0,002	0,845	-0,040	0,386

Fuente: El Autor

En la Tabla 11 se establece una relación significativa positiva e inversa significativa tanto a nivel 0,01 como 0,05 (bilateral) , entre los factores del Instrumento de Desempeño Laboral Inrol (IDL) y los factores del Instrumento de Satisfacción Laboral (ISL), las correlaciones más significativas son las siguientes: v59(IDL) y v44 Satisfacción con la Participación (ISL) con $R= 0,323^{**}$, v62(IDL) y v39 Satisfacción con los Superiores (ISL) $R= 0,270^*$, v63(IDL) y v32 Satisfacción con las Prestaciones (ISL) $R= 0,400^{**}$ y v63 (IDL) y v34 Satisfacción con los Superiores $R= 0,319^*$. Comprobando la Hipótesis 2.

Tabla 11.

Correlación Instrumento Satisfacción Laboral con Ítems de la Escala de Desempeño Laboral Componente Extrarol

Ítem	Factor	v56 extrarol		v57 extrarol		v58 extrarol		v59 extrarol		v60 extrarol		v61 extrarol		v62 extrarol		v63 extrarol	
		Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)	Cor. Pearson	Sig. (bilateral)
v22	Intrínseca	-0,128	0,314	0,106	0,404	-0,128	0,314	0,220	0,081	0,046	0,716	-0,046	0,716	0,041	0,750	0,240	0,434
v23	Intrínseca	-0,067	0,314	-0,118	0,404	-0,067	0,314	-0,100	0,081	0,011	0,716	-0,045	0,716	0,067	0,750	0,071	0,434
v24	Intrínseca	-0,143	0,314	0,124	0,404	-0,143	0,314	-0,059	0,081	0,058	0,716	0,063	0,716	0,151	0,750	0,143	0,434
v25	Prestaciones	-0,057	0,314	0,002	0,404	-0,057	0,314	-0,072	0,081	-0,116	0,716	-0,145	0,716	0,038	0,750	0,052	0,434
v26	Intrínseca	-0,073	0,314	-0,034	0,404	-0,073	0,314	-0,108	0,081	0,117	0,716	0,019	0,716	0,122	0,750	0,191	0,434
v27	Ambiente físico	-0,056	0,314	0,002	0,404	-0,056	0,314	0,016	0,081	0,041	0,716	-0,107	0,716	0,117	0,750	0,173	0,434
v28	Ambiente físico	-0,060	0,314	0,038	0,404	-0,060	0,314	0,045	0,081	0,118	0,716	-0,154	0,716	0,067	0,750	0,162	0,434
v29	Ambiente físico	-0,068	0,314	0,084	0,404	-0,068	0,314	0,083	0,081	0,152	0,716	-0,173	0,716	0,085	0,750	0,147	0,434
v30	Ambiente físico	-0,127	0,314	0,084	0,404	-0,127	0,314	-0,081	0,081	-0,016	0,716	-0,027	0,716	0,093	0,750	0,157	0,434
v31	Ambiente físico	-0,011	0,314	0,019	0,404	-0,011	0,314	0,045	0,081	0,036	0,716	0,168	0,716	0,067	0,750	,296*	0,434
v32	Prestaciones	-0,070	0,314	-0,029	0,404	-0,070	0,314	-0,061	0,081	0,190	0,716	-0,009	0,716	0,203	0,750	,400**	0,434
v33	Prestaciones	-0,084	0,314	-0,018	0,404	-0,084	0,314	-0,059	0,081	0,089	0,716	0,068	0,716	0,195	0,750	,329**	0,434
v34	Superiores	-0,017	0,314	0,012	0,404	-0,017	0,314	-0,034	0,081	0,111	0,716	0,138	0,716	0,231	0,750	,319*	0,434
v35	Superiores	-0,155	0,314	0,020	0,404	-0,155	0,314	-0,135	0,081	0,020	0,716	0,060	0,716	0,182	0,750	0,232	0,434
v36	Superiores	-0,169	0,314	0,034	0,404	-0,169	0,314	-0,129	0,081	0,154	0,716	-0,071	0,716	0,241	0,750	,311*	0,434
v37	Superiores	-0,163	0,314	0,009	0,404	-0,163	0,314	-0,162	0,081	0,111	0,716	0,085	0,716	0,197	0,750	,287*	0,434
v38	Participación	-0,157	0,314	0,057	0,404	-0,157	0,314	-0,198	0,081	0,128	0,716	0,117	0,716	0,240	0,750	,311*	0,434
v39	Superiores	-0,170	0,314	0,079	0,404	-0,170	0,314	-0,142	0,081	0,213	0,716	0,012	0,716	,270*	0,750	0,210	0,434
v40	Participación	-0,176	0,314	0,228	0,404	-0,176	0,314	0,067	0,081	0,112	0,716	0,048	0,716	0,202	0,750	0,166	0,434
v41	Participación	-0,141	0,314	-0,056	0,404	-0,141	0,314	-0,121	0,081	-0,047	0,716	0,059	0,716	-0,005	0,750	0,053	0,434
v42	Participación	0,045	0,314	0,080	0,404	0,045	0,314	0,132	0,081	0,121	0,716	0,083	0,716	0,069	0,750	0,158	0,434
v43	Participación	-0,026	0,314	-0,045	0,404	-0,026	0,314	-0,053	0,081	-0,114	0,716	-0,066	0,716	-0,079	0,750	0,136	0,434
v44	Participación	-0,044	0,314	0,159	0,404	-0,044	0,314	,323**	0,081	0,120	0,716	-0,113	0,716	0,236	0,750	0,068	0,434

Fuente: El Autor

Además de hizo un análisis de Ecuaciones Estructurales, que se muestra en la tabla 12. El modelo de ecuaciones estructurales que se propone un modelo en este estudio que proyectó un *chi* cuadrado de 2,048 demostrativo al 0,00, Esto indica que el modelo se ajusta al estudio, teniendo en cuenta que la razón del *chi* cuadrado debe ser inferior a 3 que es bueno en este indicador de bondad de ajuste.

Tabla 12.

Indicadores Modelo Ecuaciones Estructurales CMIN

Modelo	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Modelo Predeterminado	106	999,221	488	,000	2,048
Modelo Saturado	594	,000	0		
Modelo Independiente	66	2027,603	528	,000	3,840

Fuente: El Autor

En la Figura 1, Se propone un modelo de ecuaciones estructurales que muestran los niveles de covariación entre la ruptura y violación del contrato psicológico y la satisfacción laboral en relación con el desempeño laboral, es decir, en la identificación de los aportes tanto de la percepción de ruptura o violación del contrato psicológico como de la satisfacción laboral a facilitar del desempeño laboral.

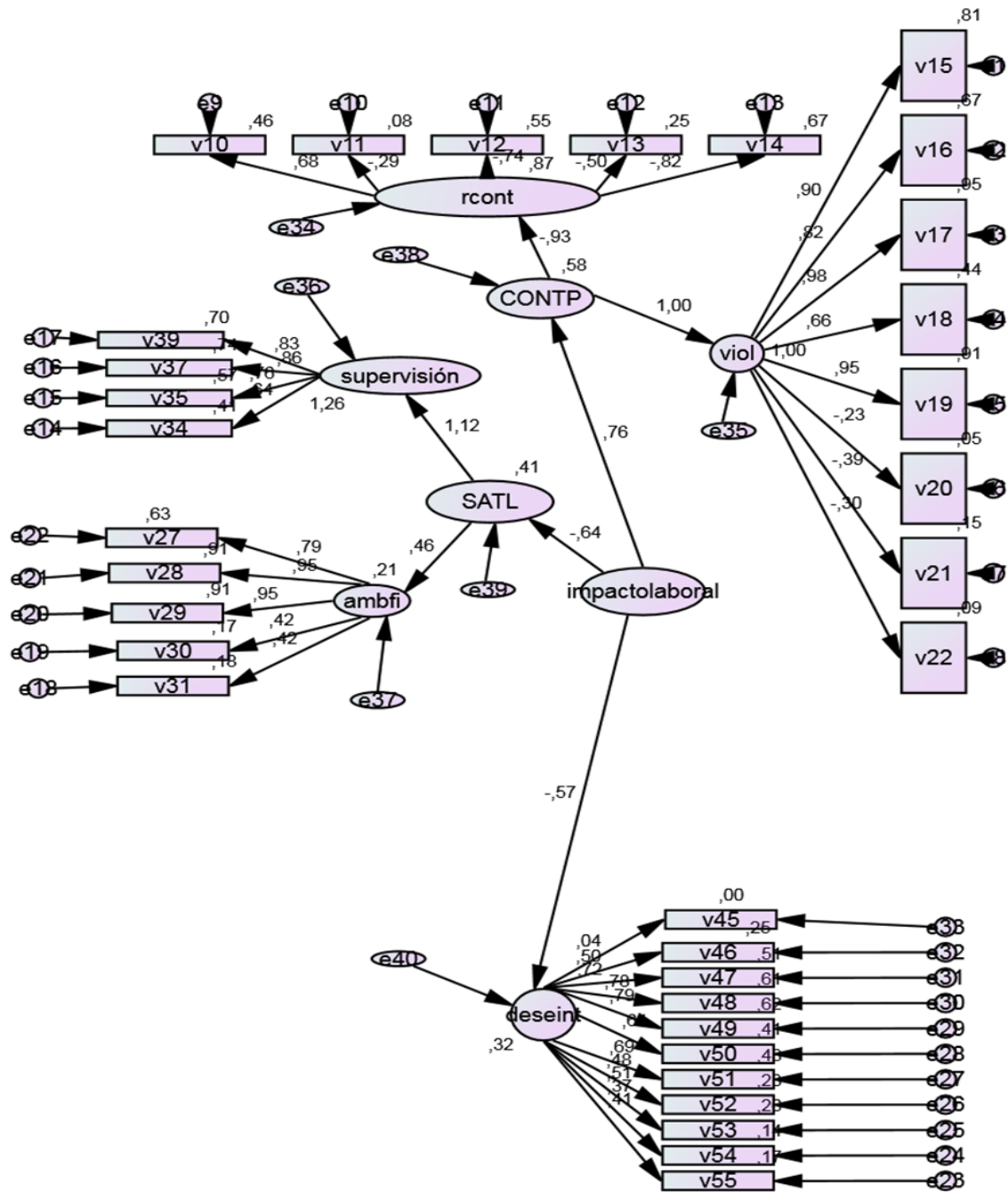


Figura 1. Modelo de Ecuaciones Diferenciales

Fuente: El Autor

Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral como predictores de desempeño laboral en profesores de una institución de educación superior de la ciudad de Bogotá. Para ello, se exploró el comportamiento de cada variable y luego se relacionaron con el desempeño laboral.

Los resultados indican que existe una correlación significativa y positiva entre la satisfacción laboral en sus distintos componentes y el desempeño laboral en sus condiciones Inrol y Extrarol, y una correlación significativa negativa entre la ruptura o violación del contrato psicológico con la satisfacción y el desempeño laboral, lo cual confirma las hipótesis de esta investigación y lo ratifican otras investigaciones como las de Topa y Morales (2004), Topa y Morales (2007) y la de Rousseau (1995).

Por tanto, las instituciones deben evitar la ruptura del contrato psicológico y las implicaciones, como pueden ser pérdida de confianza, disminución o pérdida de satisfacción laboral, un bajo desempeño laboral en sí una baja productividad para la organización y que, en última instancia, pueden suponer la disolución de la relación laboral (Rousseau, 1989; Topa & Palací, 2004),

En un análisis más detallado de esta investigación se puntualizó que los componentes de ruptura del contrato psicológico y satisfacción de participación revelaron una relación significativa, esto puede dar contestación a la correlación demostrativa que se constituye entre los componentes de ruptura del contrato psicológico y la condición de Satisfacción Supervisión ya que entre más alto es el acatamiento de los ofrecimientos hechos por la organización las relaciones en el trabajo tienden a ser más dinámicas, demostrando una

mejor satisfacción de supervisión. De igual manera se exhiben relaciones demostrativas entre la ruptura del contrato psicológico de los partícipes y la satisfacción interior, demostrando que a mayor cumplimiento de las promesas hechas por la empresa mayor será la satisfacción que tengan por desarrollar su trabajo. En cuanto a los factores de la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción de prestaciones, la relación se muestra significativamente ratificando investigaciones como las Rousseau. (1989), estableciendo que una excelente administración del contrato psicológico puede representar la elaboración de ventajas competitivas permanentes muy difíciles de replicar.

Así mismo, se presentan correlaciones significativas entre la violación del contrato psicológico de los participantes y la satisfacción intrínseca, la supervisión, las prestaciones, la participación y el ambiente físico. Evidenciando que la ruptura o la violación del contrato psicológico están relacionadas con la disminución de bienestar, actitudes adversas hacia el trabajo y la organización. (Krivokapic-Skoko, O'Neill, & Duwell, 2010; Chambel & Peiró, 2003).

Los resultados de esta investigación muestran que existen relaciones significativas entre las variables ruptura del contrato psicológico, satisfacción laboral y desempeño laboral de este estudio y que también afirmaron Loli, Navarro, Del Carpio, Vergara, Castillo, Espinoza y Borja (2017) en estudio realizado en organizaciones públicas y privadas con 300 empleados en la ciudad de Lima. Los resultados nos revelan que existe una relación significativa y positiva entre la ruptura o violación del contrato psicológico, la satisfacción y el desempeño laboral, reafirmando la Hipótesis general.

Además se examinaron los hallazgos y las relaciones existentes entre los componentes de Satisfacción en el trabajo y Desempeño en el trabajo , con la actual investigación, se

reafirmó investigaciones como la de Springer (2011) y Ali y Zia-ur-Rehman (2014) en donde se constituye la presencia de una relación significativa entre los componentes de satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño en el trabajo verificando así la segunda Hipótesis, la presencia de una correspondencia directa y significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral beneficiando la productividad de las organizaciones educativas (Morales & Topa, 2006).

En un examen más profundo se pudo establecer que los componentes de inrol e extrarol del desempeño laboral y la dimensión satisfacción de participación revelaron una relación representativa, esto se atribuye a que los colaboradores que sobresalen por su elevado desempeño en el trabajo están muy involucrados y aportan mejores ideas y proyectos para beneficio de sus compañeros y de la institución.

Por esto igualmente se logra dar contestación a la correlación representativa que se crea entre los componentes de desempeño comunicación y dimensión de satisfacción supervisión ya que entre más alto sea el desempeño del individuo con sus colaboradores y jefes, las interacciones particulares y en el trabajo tienden a presentarse con mayor fortaleza, mostrando una correspondencia que a mayor trabajo en conjunto mayor satisfacción de supervisión.

De la misma manera se obtuvieron correlaciones significativas entre el desempeño inrol y extrarol de los colaboradores y la satisfacción intrínseca, demostrando que a mejor desempeño de sus oficios mayor será el agrado que tengan por desarrollarlo. En cuanto a la satisfacción de supervisión y el desempeño inrol y extrarol se evidencia una relación representativa, lo que constituye que, a mayor desempeño en el trabajo, será mayor la satisfacción del empleado para que le supervisen la labor como lo instituye Springer (2011)

y Sanín y Salanova (2014), debido a que esto tiende a acompañarse de exaltación por su trabajo.

Al considerar los componentes del desempeño inrol y extrarol y la satisfacción de prestaciones, las correlaciones de los resultados confirman elocuentemente estudios como los de Soné, Mizunuma, Nakajima, Yasunaga, y Ohtomo (2013), implantando que cuando los recursos humanos ejecutan bien sus tareas conciben que los beneficios otorgados por la organización son equivalentes, asimismo buscan corresponder con un alto desempeño de sus actividades.

El reciente estudio destaca la capacidad del colaborador sin interesar el entorno físico en donde desenrolle sus tareas. Con este estudio se pudo instituir una alta relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores, instituyendo que, a mejores condiciones para desenvolver su labor, los colaboradores desarrollan mejores resultados y generaran ambientes de trabajo excelentes en donde se establece, la unión y la labor en equipo.

Para culminar en esta investigación, se estableció una alta relación entre el componente de relaciones interpersonales y satisfacción de supervisión, indicando que los colaboradores establecen y manejan la comunicación asertiva, el trabajo en equipo es más fácil, como lo establece la investigación (Ouedraogo & Leclerc, 2013).

La verificación crea mayor satisfacción ya que se confirman los pactos preliminares originando a su vez la confianza en el equipo y a consumir las metas sociales, a su vez se puede establecer que la cooperación crece, tanto en los colaboradores como inspectores velan en equipo y respetando los dictámenes de los demás tal como lo ratifica esta investigación al

hallar una elevada relación positiva entre los componentes de desempeño comunicación y satisfacción participación.

En el presente estudio se pudo verificar que en cuanto mayor sea el cumplimiento de los compromisos del empleador, mayor será el compromiso de los colaboradores con su institución, mayor satisfacción laboral y mayor desempeño laboral consecuente-mente el aumento de la productividad empresarial, algo equivalente a lo evidenciado por otros estudios de tema (Topa, Palaci & Morales, 2004)

Así que si pretendemos suscitar una mejor calidad de vida laboral debemos aumentar la salud y satisfacción de los colaboradores se deben establecer estrategias que promuevan mayor cumplimiento de las promesas pactadas entre los miembros de la organización.

Según estos resultados de la investigación, es posible afirmar que la ruptura o violación del estado psicológico (incumplimiento) se encuentra que se asocia con menor confianza, menor compromiso y menos lealtad, sobre todo, se dice que tiene un profundo impacto en el desempeño del trabajo como lo señala la hipótesis general; o los descubrimientos de Topa y Morales (2007) que indican que la apreciación de ruptura se muestra claramente correlacionada con la satisfacción laboral y que la institución como signo de equivalencia social en la labor presagia mejor la satisfacción con elementos higiénicos; contradictorio a lo hallado por Ferro y Gómez (2014) en el que la satisfacción en el trabajo no está asociada al contrato psicológico.

En la mayoría de las investigaciones en relación con el incumplimiento del contrato psicológico, afecta, sin lugar a duda, la satisfacción y el desempeño en el trabajo , y ratifican la hipótesis, hallazgos que confirman (Rosario-Hernández & Rovira-Millán, 2006). La responsabilidad de los colaboradores, hacia su institución, así como la satisfacción y el

desempeño en el trabajo son señales de agradecimiento y reconocimiento a los compromisos implícitos razonables y los buenos conocimientos de gestión, como se confirma en estudios elaborados por (Silla, Gracia y Peiró, 2006).

De otra parte el estudio elaborado a través del modelo de ecuaciones estructurales, se halló que la satisfacción en el trabajo , concretamente la supervisión y la satisfacción con el ambiente físico, inciden de forma positiva y directa tanto a nivel grupal como individual, el desempeño laboral, lo que expresa que a mayor satisfacción con la supervisión en las actividades ejecutadas y los objetivos propuestos, como lo reafirman los estudios realizados habrá una mayor flexibilidad en cuanto a los diferentes niveles de la entidad. De la misma manera, se encontró que la satisfacción con el ambiente físico a nivel grupal incide de forma positiva, lo cual sugiere que a mayor satisfacción de los colaboradores con el contexto físico laboral más productividad de los procesos desarrollados en la organización, como lo reafirma el estudio realizado por García y Forero (2014), al revisar la relación de la satisfacción con el cambio organizacional.

Como se evidenció en este estudio que tanto la ruptura o violación del contrato psicológico como la satisfacción en el trabajo impactan sobre el desempeño laboral, y esto podría tener aplicaciones en el área de injerencia en la Psicología organizacional y administración del talento humano como un compromiso de prioridad, con el fin de fortalecer todas las expectativas y promesas establecidas en la organización como lo confirman Orbe-Guaraca y Ordoñez-Espinoza, (2018).

Así se considera que el primordial aporte de esta investigación es haber comprobado la correlación de la ruptura o violación del contrato psicológico con una serie de componentes organizacionales e individuales de los colaboradores que determinan el desempeño laboral,

en tanto la aplicabilidad de sus resultados evidencia ser de gran relevancia, no solo en las instituciones de educación superior en la ciudad de Bogotá, sino también en otras instituciones a nivel nacional, para poder establecer políticas que promuevan la productividad de las organizaciones y consecuentemente del país.

Sin embargo, los hallazgos de esta investigación no se deben generalizar, dado que esta investigación se señala que es un censo, por ende, se realizó el estudio con todos los miembros de la población, lo cual nos indicaría que los hallazgos describen el fenómeno estudiado en esa población y solo en esa población, lo cual hace que no sea generalizable a otra población. Se recomienda aplicarla a grupos específicos aumentando el tamaño de la muestra para llegar a resultados que permitan ser generalizados.

Se propone realizar la presente investigación en todas las instituciones de educaciones tanto públicas como privadas debido al tipo de contratación y las condiciones laborales que día a día son más precarias.

Por último las implicaciones prácticas que presenta el presente estudio, son de particular relevancia teniendo en cuenta el contexto en que se encuentra la calidad de la educación a nivel nacional y ante la creciente percepción del incumplimiento de los compromisos y condiciones laborales pactadas esto puede afectar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores y la productividad de las instituciones, como lo evidencia esta investigación.

Referencias

- Aguinis, H., Mazurkiewicz, M., & Heggstad, E. (2009). Using web-based frame-of-reference training to decrease biases in personality-based job analysis: An experimental field study. *Personnel Psychology*, 62(2), 405-438.
- Alcover, C., Martínez-Iñigo, D. & Mazo. (2005). Antigüedad en la organización y características de los contratos psicológicos en empleados de call/contact centres. *Revista de psicología social*, 20(1) 73 – 91.
- Ali, N., & Zia-ur-Rehman, M. (2014). Impact of Job Design on Employee Performance, Mediating Role of Job Satisfaction: A Study of Fmcg's Sector In Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 9(2), 70-79.
- Argyris, C. (1960). Understanding organizational Behavior. Homewood, Dorsey.
- Aydin, A., Uysal, S. & Sarier, Y. (2012). The effect of gender on job satisfaction of teachers: A meta-analysis study. *Procedia Social and Behavioral Science*, 46, 356–362.
- Beckman, H. & Baker, E. (2012), financial incentives, professional values and performance: A study of pay-for-performance in a professional organization. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 964–983. doi: 10.1002/job.1770
- Blum, M. & Naylor, J. (1990). Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Bohórquez, M. (2007). Artículo sobre concepto de desempeño laboral con aportaciones de autores varios. <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral#scribd>

- Bwire, J., Ssekakubo, J., Lwanga, F. & Ndiwalana, G. (2014). Employee Motivation, Job Satisfaction and Organizational Performance in Uganda's Oil Sub-sector. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 3 (7), 315-324.
- Calderón, G., Murillo, S. & Torres, K. (2003). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25).
- Caldwel C., Floyd L., Atkins R. & Holzgrefe, R. (2011). Ethical Duties of Organizational Citizens: Obligations Owed by Highly Committed Employees. Springer Science+Business Media B.V. 2012
- Cassar, V. & Briner, R. B. (2011). The relationship between psychological contract breach and organizational commitment: Exchange imbalance as moderator of the mediating role of violation. *Journal of Vocational Behavior*, 78, 283-289.
- Chambel, M. & Peiró, J. (2003). Alteraciones en las prácticas de recursos humanos y violación del contrato psicológico: implicaciones para las actitudes y la intención de abandonar la organización de los empleados. *Arxius*, 8. Junio, 105-201
- Chaves, G., Delgado, R., Escobar, C., Sáenz, D. & Ferro, J. (2016). ¿El estilo de dirección afecta el desempeño de los empleados? Trabajo de grado, fase 1. Facultad de Psicología. Universidad Católica de Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill
- Cohen y Manion, L. (2002). Métodos de investigación educativa. (2 ed). Madrid: La Muralla.
- Conway, N. & Briner, R. (2005), Understanding Psychological Contracts at Work – A Critical Evaluation of Theory and Research, O.U.P.: Oxford.

- Conway, N., & Colye-Shapiro, J. (2006). Reciprocity and psychological contracts: Employee performance and contract fulfillment. *Academy of Management Proceedings*, 1(Supl.), Q1-Q6.
- Cullinane, N. % Dundon, T. (2006), The Psychological Contract: A Critical Review. *International Journal of Management Reviews*, 8(2), 113 – 129.
- Dabos, G. & Rousseau, D. (2004), Mutuality and Reciprocity in the Psychological Contracts of Employees and Employers. *Journal of Applied Psychology*, 89 (1): 52-72.
- Davis, K. & Newstrom, J, (1993), Comportamiento Humano en el Trabajo (Comportamiento Organizacional). *Octava Edición*. México: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. & Werther, W. (1991). Administración de personal y recursos humanos. (3 ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- De Sousa C. (2005). Estudio comparativo del contrato psicológico en empleados temporales y permanentes. Trabajo de grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Prentice Hall.
- Díaz, R. T. (2011). La evaluación y acreditación de competencias profesionales en la educación superior. *Universidad y Sociedad*, 3(1).
- Díaz, V. (2009). Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística para profesionales y estudiantes deficiencias médicas. Santiago de Chile: RiL Editores.
- Enríquez, M. & Castañeda, D. (2006). Estado Actual De La Investigación En Psicología Organizacional Y Del Trabajo En Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 9(1), 77-85.

- European Commission. (2003). Psychological Contracts across Employment Situations. Current Evidence concerning Employment Contracts and Employee/organizational Wellbeing among Workers in Europe, https://cordis.europa.eu/publication/rcn/6677_en.html
- Ferguson, K., Frost, L. & Hall, D. (2012). Predicting teacher anxiety, depression, and job satisfaction. *Journal of Teach. Learn.* 8, 27–42.
- Fernández, J. (2005). Gestión por competencias. Madrid: Prentice-Hall.
- Ferreira, A. & Pereira, M. (2015). Conteúdo e violação do contrato psicológico em enfermeiros chefe. *Revista de Enfermagem*, Enero-Febrero, 31-39
- Ferro y Barajas (2010). Relación entre la justicia organizacional, el contrato psicológico y el desempeño individual Tesis inédita. Universidad Católica de Colombia.
- Fullang, M. (1982). The meaning of educational change. Ontario: OISE Press.
- Gakovic, A. & Tetrick, L. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*, 18(2), 235-246.
- Garcia Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31). <https://doi.org/10.17081/psico.17.31.1474>.
- Ghahramanpour, A. (2012). Approaches of performance evaluation in organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(8), 620-625. <http://search.proquest.com/docview/1282292285?accountid=9840>
- Young, G. J.
- Gibson, I. (1996). Las organizaciones. 8va edición. México, D.F. McGraw- Hill Interamericana.

- Gil, A., Junca, J., Méndez, M. & Meneses, E. (2010). Evaluación del Desempeño. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3134?locale=es>
- Glisson, C. & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfactions and commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81.
- Gómez y Ferro. (2014). Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada, <http://hdl.handle.net/10983/2077>
- Gracia, F., Silla, I., Peiró, M. & Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema* (18).
- Grote, D. (2010). Employee Performance Appraisal, An Ideal System. <http://www.dickgrote.com/employee-performance-appraisal-%E2%80%94an-idealsystem/>
- Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y. & Fan, L. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: A questionnaire Survey. *BMC Medical Education*. 14, 50–59.
- Gubman, E. (2000). El talento como solución. México: Mc Graw Hill
- Guest, D. & Conway, N. (2002). “Communicating the psychological contract: an employer perspective”, *Human Resource Management Journal*, 12(2), 22-38.
- Guest, D. and Conway, N. (2004). Employee Wellbeing and the Psychological Contract, London: CIPD,
- Herra, S y Rodríguez, N. (1999). Evaluación de desempeño. *Acta Académica*, núm. 24, Universidad Autónoma de Centro América.

- Indermun, M. & SaheedBayat, M. (2013). The Job Satisfaction-Employee Performance Relationship: A theoretical Perspective. *International journal of Innovative Research in Management*, 2 (11), 1-9.
- Jafri, M. (2012). Influence of psychological contract breach on organizational citizenship behaviour and trust. *Psychological Studies*, 57(1), 29-36.
- Jiménez, Y., González, M. & Hernández, J. (2010). Modelo 360° para la evaluación por competencias (enseñanza-aprendizaje). *Innovación Educativa*, 10 (53), 43-53.
- Krivokapic-Skoko, B., Ivers, J. & O'Neill, G. (2006). 'Psychological Contracts: Conceptual and Empirical Considerations'. *Faculty of Commerce Working Paper Series*, Charles Sturt University, No. 01/06.
- Krivokapic-Skoko, B., O'Neil, G., & Doweel, D. (2010). "I really care about my teaching" The impact breaches of the psychological contract upon academic staff within an Australian University. http://www.anzmac.org/conference_archive/2010/pdf/anzmac10Final00405.pdf
- Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw Hill
- Lee, Y. & Chang, H. (2008) Relations between teamwork and innovation in organizations and the job satisfaction of employees: a factor analytic study. *International Journal of Management*, 25(3), 732- 739
- Li, J., Wong, I. & Kim, W. (2016). Effects of psychological contract breach on attitudes and performance: The moderating role of competitive climate. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 1–10. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.010>

- Littlewood, H. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En Uribe, J. (Ed.), *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM
- Liu, S. & Onwuegbuzie, A. (2014). Teachers' motivation for entering the teaching profession and their job satisfaction: A cross-cultural comparison of China and other countries. *Learning Environment Research*, 17, 75–94.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, Dunnette (ed): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo, D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 20(1), 61 - 78. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i1.13523>
- Maithel, N., Chaubey, D. & Gupta, D. (2012). Impact of Organization Culture on Employee Motivation and Job Performance. *International Journal of Research In Commerce And Management*, 3(5), 68-73
- Manzoor, Q. (2012). Impact of Employees Motivation on Organizational Effectiveness. *Business Management and Strategy*, 3 (1), 1-12.
- Máynez A, Cavazos J. & Reyes G. (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. *Estudios Gerenciales*, 33(2017), 124 – 131. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n143/0123-5923-eg-33-143-00124.pdf>

- Michelena, E. (2009). *Mejoramiento Continuo de la Calidad*, Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría".
- Milkovich G. & Boudreau J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos, Un enfoque de estrategia*. Sexta Edición. USA: Addison-Wesley
- Mondy, R. & Noe, R. (2005). *Administración De Recursos Humanos*. (9 ed). México: Pearson Prentice Hall.
- Morales, F. & Topa, G. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de psicología*, 22(2), 234 – 242. http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf
- Morillo, I (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento, *Sapiens*, 7(1). 43-57.
- Muogbo, U. (2013). The Impact of Employee Motivation on Organisational Performance (A Study of Some Selected Firms in Anambra State Nigeria). *The International Journal of Engineering and Science*, 2 (7), 70-80.
- Mustapha, N. & Ghee, W. (2013). Examining Faculty Workload as Antecedent of Job Satisfaction among Academic Staff of Higher Public Education in Kelantan, Malaysia. *Business and Management Horizons* ,1 (1), 10-16.
- N N,V., & Jacob, N. A. (2015). The Impact of Job Satisfaction on Job Performance. *International Journal in Commerce, IT & Social Sciences*, 2 (2), 27-37.
- Negussie, N. (2012). Relationship between Rewards and Nurses' work motivation in Addis Ababa Hospitals. *Ethiop Journal of Health Science*, 22 (2), 107-112.

- Ng, T., Feldman, D. & Lam, S. 2010. Psychological Contract Breaches, Organizational Commitment, and Innovation-Related Behaviors: A Latent Growth Modeling Approach. *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 744-751.
- Nojani, M., Arjmandnia, A., Afrooz, G. & Rajabi, M. (2012). The study on relationship between organizational justice and job satisfaction in teachers working in general, special and gifted education systems. *Procedia Social and Behavioral Science*, 46, 2900–2905.
- Nowak, L. & Newton, S. (2008). Using Winery Web Sites to Launch Relationships with Millennials. *International Journal of Wine Business Research*, 20, 53-67.
- O'Neill, G., Krivokapic-Skoko, B., Foundling, M. & Travaglione, T. (2006). Exploring Psychological Contracts Established by Academics: Empirical Evidence from an Australian University. Paper
- Olumuyiwa, O., Adelaja, A. & Oluwatosin, O. (2012). Motivation, an Engine for Organizational Performance, a case Study of Lagos State University, External System. *IOSR Journal of Business and Management*, 6 (2), 30-41.
- Orbe-Guaraca, M. & Ordoñez-Espinoza, C. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 7(3), 10-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.177993/3cemp.2018.07.0335.10-27/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. ([UNESCO], 1998). La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

- Ospina, j., Gracia, E., Moliner, C., Molina, A. & Martínez, V. (2012). Relaciones entre ruptura del contrato psicológico y burnout: un estudio en trabajadores de atención a personas con discapacidad intelectual. *Revista siglo cero*, 10, 21-30
- Ouedraogo, A., & Leclerc, A. (2013). Job Satisfaction and Organizational Performance: Evidence from Canadian Credit Union. *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, 17(1).
- Peiró, J. (2003). Alteraciones en las prácticas de gestión de recursos humanos y violación del contrato psicológico: Implicaciones para las actitudes y la intención de abandonar la organización de los empleados. *ARXIUS de Ciències Socials*, 8, 32-58.
- Pérez, A. (1996). Los significados sociales en torno al trabajo. *Revista latinoamericana de Psicología* 28(1). <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/805/80528102.pdf>
- Pilarta, M. (2015). Job Satisfaction and Teachers Performance in Abra State Institute of Sciences and Technology. *Global Journal of Management and Business Research: An Administration and Management*, 15(4).
- Puchol, L (2003) Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Edit. Díaz de Santos S.A
- Queipo, B. & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 7(3), 486 - 496.
- Rentería, E. (2017). Psicologías del trabajo y Organizaciones. Una re-introducción desde la reinstitucionalización actual de las relaciones de trabajo. Cali: Universidad del Valle.

- Rentería, P. E. & Vesga, R. J. J. (2019). Los niveles de actuación en las relaciones de trabajo y la formación de contratos psicológicos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 131-144. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.10>
- Reyes, Y. & Martínez, I., (2007). Los contratos psicológicos: sus efectos en los resultados de las organizaciones. Cartagena: Facultad de Ciencias de la empresa. Universidad Politécnica de Cartagena.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Valores, Actitudes y Satisfacción con el Puesto*. México: Pearson Education
- Robinson, S. & Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Robinson, S. & Rousseau, D. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245 – 259.
- Robinson, S. (1996). Trust and Breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 37, 576 - 599.
- Romero, F. & Urdaneta, E. (2010). Desempeño laboral y calidad de servicio. *Revista Electrónica de Humanidades*, 7(4), 66-79.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira, L. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*. 22, 72 - 100. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233222354006>
- Rothwell, J., Hohne, C. & King, S. (2012). *Human Performance improvement*. New York: Routledge.

- Rousseau D. & McLean, J. (1993). The contracts of individuals and organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15, 1 - 47.
- Rousseau, D. & Tijoriwala (1998). Assessing psychological contracts: Issues, alternatives and measures. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 679 - 698.
- Rousseau, D. & Wade-Benzoni, K. (1994). Linking Strategy and Human Resource Practices: How Employee and Customer Contracts are created. *Human Resource Management*, 33(3), 463 – 489.
- Rousseau, D. (1989). Psychological Contract in Organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121 – 138.
- Rousseau, D. (1995). Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Rousseau, D. (2001). Schema, promise and mutuality: the building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 511-541-
- Rousseau, D. (Ed.) (2000) Psychological Contract Inventory Technical Report. Pittsburg.
- Rousseau, D. M. (2011) The individual-organization relationship: The psychological contract. En Zedeck, Sheldon (Ed), APA handbook of industrial and organizational psychology: Maintaining, expanding, and contracting the organization (pp. 191-220). Washington, DC, US: American Psychological Association
- Rusu, G., & Avasilcai, S. (2013). Human Resource Motivation: An Organizational Performance Perspectives. *Annals Of The Oradea University: Fascicle of Management and Technological Engineering*, 22(12), 331-334.

- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitude and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43 (4), 395–407.
- Saka, K. & Salman, A. (2014). An Assessment of the Levels of Job Motivation and Satisfaction as Predictors of Job Performance of Library Personnel in Nigerian Secondary Schools. *Journal of Balkan Libraries Union*, 2(2), 26-33.
- Sanín, A. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que miden factores psicosociales disposicionales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 146-173.
- Sanín, J. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp
- Schaper, N. (2004). Theoretical substantiation of human resource management from the perspective of work and organizational psychology. *Management Revue*, 15, 192-200.
- Schermerhorn, J. (2002). Administración. México: Limusa.
- Seashore, S. (1975). Defining and Measuring the Quality of Working Life, Londres.
- Shah, M., Rehman, M., Akhtar, G., Zafar, H. & Riaz, A. (2012). Job Satisfaction and Motivation of Teachers of Public Educational Institutions. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (8), 271-281.
- Shore, L. & Barksdale, K. (1988). Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship: A social exchange approach. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731-744.
- Singh, S. & Tiwari, V. (2011). Relationship between Motivation, Job Satisfaction and Performance. *Management Insight*, 1 (2), 32-39.

- Sisnuhadi, & Nasir, J. (2013). The Role of Organizational Learning in the Relationship between Quality Management Practices and Organizational Performance. *Inter Disciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (9), 72-92.
- Solanes A. & Zaragoza B. (2010). ¿Trabajo de preferencia o contrato indefinido? Un análisis de su impacto sobre el estado del contrato psicológico. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, 57-77.
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job Satisfaction, Income, Workload, Workplace, And Demographics Of Japanese Radiologists In The 2008 Survey. *Japanese Journal of Radiology*, 31(5), 364-70. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s11604-013-0189-5>
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P., Vázquez, A. & Fernández, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica*. Mexico: El Manual Moderno.
- Springer, G. (2011). A Study of Job Motivation, Satisfaction, And Performance Among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29-42.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. (2013) *Comportamiento Organizacional*, (5 ed). México: Pearson.
- Stoner, A. (1994). *Administración*. (5 ed). Madrid: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Suthara, B., Chakravarthib, T. & Pradhan, S. (2014). Impacts of Job Analysis on Organizational Performance: An Inquiry on Indian Public Sector Enterprises. *Procedia Economics and Finance*, 166 – 181.

- Tao, R. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Institute of Behavioral and Applied Management*. (3), 105-127.
- Tejeda, R. (2011). Las competencias y su relación con el desempeño y la idoneidad profesional. *Ibero-americana de Educação*, 55(4), 1-12
- Tekleab, A. & Taylor, S. (2003). ¿Aren't there two parties in an employment relationship? Antecedents and consequences of organization-employee agreement on contract obligations and violations. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 585-608.
- Tena, G., (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa a trabajador. *Acciones e investigaciones sociales*, 15, 85- 10
- Topa, G. (2004). El contrato psicológico: estudio de su ruptura desde una perspectiva multimetodológica. Tesis doctoral. Madrid: UNED.
- Topa, G., Palaci, F & Morales, J. (2008). Psychological contrac breach and out-comes: Combining meta-analysis and structural equation models. *Psicothema*, 20(3), 487 – 496.
- Toro, F (1995). Gestión Gerencial del Desempeño. Temas de Administración. *Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo*. 48.
- Toro, F. (1.988). Distinciones conceptuales y prácticas para elaboración de un programa de evaluación del desempeño o de resultados. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 7(1).
- Toro, F. (2002). Desempeño y Productividad. Contribuciones de la Psicología Ocupacional. (2 ed.) Medellín: Cincel.

- Toro, F. (2004). Confiabilidad en Procesos de Evaluación 360°. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 23 (1), 1-12
- Toro, F. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan efectos individuales de diversos factores psicosociales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 193-225.
- Turnley, W. & Feldman, D. (2000). Reexamining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 25 - 42.
- Turnley, W., & Feldman, D. (1999). A discrepancy model of psychological contract violations. *Human Resource Management Review*, 9, 1- 20.
- Turnley, W., Bolino, M., Lester, S. & Bloodgood, J. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of management*, 29(2), 187-206
- UNESCO (2009), Conferencia mundial: Para obtener más información acerca de la Conferencia Mundial 2009. <http://www.unesco.org/education/hed/2009-worldconference>.
- Uzonna, U. (2013). Impact of motivation on employees performance: A case study of CreditWest Bank Cyprus. *Journal of Economics and International Finance*, 5 (5), 199-211.
- Valencia, A. (1999). El futuro de la ingeniería. *Revista de Ingeniería Universidad de Antioquia*. 19, 85-92

- Valzacchi, J. (2003) Internet y Educación: Aprendiendo y Enseñando en los Espacios Virtuales. *AICD, Interamer Digital*, 73. http://www.educoas.org/Portal/bdigital/es/indice_valzacchi.aspx?culture=es&navid=201&Highlight=true&Search=VmFsemFjY2
- Vega, M., Fuentealba, N. & Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Vesga, J. (2007). Contenido y extensión del contrato psicológico en distintas modalidades de trabajo. Universidad de Manizales. *Perspectivas en psicología* 10, 70-91.
- Viduya, L. (2013). The Community School. *The Modern Teacher*, 61(8).
- Wright, T. & Cropanzano, R. (2000). Psychological Well-Being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Zabalza, M. (1991). Diseño y desarrollo curricular. Madrid: Narcea.
- Zagenczyk, T., Gibney, R., Few, W. & Scott, K. (2011). Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Labor Research*, 32(3), 254-281
- Zaragoza, B. & Solanes, Á. (2012). Contrato psicológico como determinante del compromiso organizacional y la inseguridad laboral percibida: diferencias entre los sectores de industria y servicios en la provincia de Alicante. *Psicología social aplicada*, 1(1), 75-95.
- Zhao, W., Gilbowski & Bravo. (2007), The impact of psychological contract breach on work related outcomes a meta-analysis. *Personnel psychology*.

Zhu, B. (2015). Job satisfaction of university teachers in Zhejiang Province-an empirical research. *New Educ. Era*. 18, 69–70. (In Chinese)

Zuñiga, A. (2006). *Evaluación integral de productividad*. www.dequate.com.

Apéndices

Apéndice A. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO
<p>Bogotá, del 2019</p> <p>Yo _____, mayor de edad e identificado con cc _____ de _____ faculto y tolero mi intervención en la aplicación de los tres cuestionarios Investigativos sobre Ruptura del contrato Psicológico, Satisfacción en el trabajo y Auto reporte del desempeño a realizar por el candidato a Maestría Xxxx Xxxxx Xxxxx Xxxxx. Legítimo que se me ha manifestado el objetivo de la acción, las maneras del mismo y fui notificado que no se me identificará en las exposiciones que emanen de este ejercicio y que los datos conexos con nuestra intimidad serán manipulados en forma privada y con fines académicos.</p> <p>Estoy notificado que al ser una acción investigativa no estoy forzado a responder interrogatorios que crea incómodas o impropias y que puedo retirarme del estudio cuando espontáneamente lo quiera hacer.</p> <p>En constancia firma: _____</p> <p>CC. _____</p> <p>Xxxx Xxxxx Xxxxx Xxxxx Cód.: xxxxxx</p>

Apéndice B. Consentimiento para Aplicar Cuestionarios

La profesora Loreta Moccia A. directora de la tesis Estudio Comparativo del Contrato Psicológico en trabajadores pasajeros y permanentes, a cargo de Carla de Sousa, elaborado en Caracas, Venezuela, presentó permiso por intermedio de correo electrónico el 20 de marzo de 2012, para que se lograra manipular en el presente estudio, el instrumento aplicado en la mencionada investigación. El cuestionario manejado para evaluar la satisfacción en el trabajo de Meliá y Peiró (1998), se halla para su uso de forma libre en el enlace: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF. Las instrucciones para utilizar el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998) se encuentran en el enlace: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/PresentacionInstrucciones.PDF

Apéndice C. Cuestionario Satisfacción Laboral S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4.	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Posiblemente cierto ítem del cuestionario que le formulamos no pertenece textualmente a las particularidades de su sitio de labor. En ese caso, entiéndalo haciendo reseña a aquellas peculiaridades de su trabajo más parecidas a la propuesta, y aprecie en efecto la satisfacción o insatisfacción que le provoca. En otros casos la particularidad que se le plantea puede estar lejana en su labor, aunque muy bien podría estar vigente en un sitio de labor como el suyo.

Aprecie entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le prometen tal cosa, aprecie entonces la satisfacción o insatisfacción que le provoca no poder obtener de este servicio.

Un tercer caso se le puede mostrar cuando la particularidad que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

		Insatisfecho	indiferente		satisfecho			
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo	Muy	Bastante	Algo	Algo	Bastante	Muy	
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho	indiferente		satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo	Algo	Bastante	Muy	
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4	El salario que usted recibe	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5	Los objetivos, metas y metas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
8	La iluminación de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
9	La ventilación de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
10	La temperatura de su lugar de trabajo	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
11	Las oportunidades de formación que le	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
12	Las oportunidades de promoción que tiene	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
13	Las relaciones personales con sus superiores	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
14	La supervisión que ejercen sobre usted	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
15	Las oportunidades de promoción que tiene	Insatisfecho Muy	Bastante	Algo	indiferente 4. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo	Bastante	Muy	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

16	La forma en que sus coordinadores Evalúan Las funciones que usted tiene.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
20	Su participación en las decisiones de su departamento o Sección.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/>	indiferente Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	satisfecho Algo 6. <input type="checkbox"/>	Bastante 7. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- Cuál es su cargo (escriba y detalle su especialidad. Escriba solo las funciones que desempeña actualmente en trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo: _____

83.- Sexo: 1. Hombre. 2. Mujer 84.- Edad. 20 a 30 _____ 31 a 40 _____ 41 a 50 _____ 51 a 60 más de 60

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Formación de Pregrado.
- 2) Formación Especialización.
- 3) Formación en Maestría.
- 4) Formación en Doctorado

86.- Situación laboral:

- 3) Contrato de seis meses o menos. .
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años.
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- . 1) Jornada Parcial.
- . 2) Jornada Completa.
- . 3) Horario flexible y/o irregular (franjas variables en el día).

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- . 1) Empleado o trabajador
- . 2) Supervisor
- . 3) Mando intermedio
- . 4) Directivo
- . 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años

91.- Meses _____.

Apéndice D. Psychological Contract Breach

Rompimiento del contrato psicológico

Robinson & Morrinson (2000)

Las afirmaciones que encuentra a continuación preguntan en general, acerca de qué tan bien, su organización ha cumplido las promesas implícitas y explícitas que le hizo a usted cuando fue contratado.

Por favor, indique en qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones, según la escala siguiente:

Completamente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Casi todas las promesas hechas por mi empleador durante el reclutamiento se han mantenido hasta ahora.
2. Siento que mi empleador ha logrado cumplir las promesas que me hizo cuando fui contratado.
3. Hasta ahora mi empleador ha hecho un excelente trabajo para cumplirme las promesas.
4. Ne he recibido todo lo que me prometieron a cambio de mis contribuciones a la empresa.
5. Mi empleador ha roto muchas de las promesas que me hizo a pesar de que he sostenido mi parte del trato.

Ítems 1 a 3 se califican con puntaje invertido.

Violación del contrato Psicológico

Robinson & Morrinson (2000)

Por favor señale los sentimientos que en general usted tiene hacia su organización

Por favor, indique en qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones, según la escala siguiente:

Completamente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Siento muchísimo enfado hacia mi organización
2. Me siento engañado por mi organización
3. Siento que mi organización ha violado el contrato mutuo que teníamos
4. Me siento extremadamente frustrado por la manera como he sido tratado por mi organización
5. Me siento traicionado por mi organización.
6. Siento gran desconfianza hacia mi organización.
7. Siento que mi organización ha violado el contrato entre nosotros

Apéndice E. Autorreporte del Desempeño Laboral

A continuación, encuentra una serie de preguntas sobre la forma como usted se desempeña en el trabajo cada día. Por favor seleccione en la escala de NUNCA a SIEMPRE, según de manera diaria usted realiza las labores de su trabajo. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas. Le agradecemos la respuesta sincera.

Item	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
Asisto a mi jornada laboral exceptuando cuando lo hago con justa causa				
Asisto a las reuniones programadas por mi jefe y equipo de trabajo				
Asisto a las actividades realizadas por la organización cuando son obligatorias				
Comunico de manera clara las dudas referentes a mis responsabilidades				
Solicito retroalimentación respecto a las responsabilidades que llevo acabo				
Propongo sugerencias apropiadas a la mejora en los procesos y actividades				
Propongo planes de atención para los diferentes conflictos que se puedan presentar				
Soluciono problemas de manera asertiva				
Propongo soluciones alternativas a las dificultades				
Propongo reuniones con mis demás compañeros de equipo para desarrollar las funciones de manera conjunta				
Me apoyo en cada uno de mis compañeros para realizar de manera adecuada mis responsabilidades				
Facilito en la empresa un ambiente amable y respetuoso de trabajo				
Me dirijo de manera respetuosa a mis compañeros				
Actúo de acuerdo a los valores de la empresa				
Soy respetuoso con mis compañeros				
Soy cordial con mis compañeros				
Cuando existe alguna dificultad lo hablo con la persona directamente implicada				
Respeto los horarios de la organización				
Trabajo en pro de que las zonas comunes se mantengan limpias y organizadas				
Aplico estrategias para resolver los conflictos entre los integrantes de la organización				