

**LA INFLUENCIA DEL TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL Y EL CONTRATO
PSICOLÓGICO, EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ODONTÓLOGOS DE
LA CLÍNICA PROMTA EN ANTIOQUIA**

Juli Andrea Caicedo Alzate. 94838
Marta Irene Agudelo Oquendo. 96232
María Alejandra Plazas Rosero 90003

Asesor
Julietha Oviedo Correa
Psicóloga
Magíster en Ciencias de la Educación

Universidad ECCI
Dirección de posgrados
Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo
2020

**LA INFLUENCIA DEL TIPO DE VINCULACION LABORAL Y EL CONTRATO
PSICOLÓGICO, EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ODONTÓLOGOS DE
LA CLÍNICA PROMTA EN ANTIOQUIA**

Juli Andrea Caicedo Alzate. 94838

Marta Irene Agudelo Oquendo. 96232

María Alejandra Plazas Rosero 90003

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el
Trabajo

Asesor

Julietha Oviedo Correa

Psicóloga

Magíster en Ciencias de la Educación

Universidad ECCI

Dirección de posgrados

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

2020

Nota de aceptación:

Firma de jurados:

Agradecimientos

Agradecemos de manera especial a los odontólogos que permitieron el desarrollo de esta investigación, dedicando su tiempo al momento de dar respuesta al instrumento de recolección de información, sin esta información no hubiese sido posible obtener resultados reales que contribuyan a la investigación.

Expresamos nuestro agradecimiento a los docentes que nos brindaron su asesoría en nuestra tesis gracias por su compromiso, comprensión y dedicación.

A todas las personas que nos acompañaron durante este proceso y aportaron de alguna manera para la construcción y puesta en marcha de los documentos e investigación y nos expresaron su apoyo durante esta etapa.

Dedicatoria

A Dios por inspirarnos fortaleza, entereza, paciencia y sabiduría para enfrentar este nuevo reto.

A nuestras familias por brindarnos su apoyo y acompañamiento y entender nuestras ausencias durante el desarrollo y ejecución de la investigación, así como por estar allí animándonos continuamente y nos dejarnos desfallecer.

A nuestras compañeras de tesis por los aportes brindados y los esfuerzos conjuntos para llevar a un buen final la investigación.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción	3
1. Título.....	5
2. Planteamiento del problema.....	6
2.1 Descripción del problema	6
2.2 Pregunta de investigación	7
2.3 Sistematización de la pregunta principal de investigación	7
3. Objetivos de la investigación.....	8
3.1 Objetivo general.....	8
3.2 Objetivos específicos.	8
4. Justificación y Delimitación	9
4.1 Justificación.	9
4.2 Delimitación de la investigación.....	13
4.3 Limitaciones.....	13
5. Marco de referencia de la investigación	14
5.1 Estado del arte.....	14
5.2 Marco teórico	21
5.3 Marco legal	32
5.3.1 Normatividad de referencia internacional.....	32
5.3.2 Marco legal colombiano	32
5.4 Hipótesis	38

5.4.1 Hipótesis General.....	38
<i>Hipótesis 1.</i>	39
<i>Hipótesis 2.</i>	39
<i>Hipótesis 3.</i>	39
<i>Hipótesis 4.</i>	39
6. Marco metodológico	39
6.1 Fases de la investigación.....	40
7. Instrumentos.....	41
8. Población.....	43
9. Muestra	44
10. Criterios.....	44
10.1 Criterios de inclusión	44
11. Fuentes de información.....	45
12. Cronograma.....	45
13. Análisis de la información.	46
14. Resultados	46
14.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	46
14.2 Discusión.....	52
15. Análisis financiero	54
16. Conclusiones y recomendaciones	55
16.1 Conclusiones	55
16.2 Recomendaciones	57
17. Lista de referencias	58

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma	45
Tabla 2. Variables analizadas vs nivel de influencia en la satisfacción.....	48

Lista de figuras

Figura 1. Modelo de relación	39
Figura 2. Percepción de satisfacción.....	47
Figura 3. Identificación de riesgos psicosociales.....	49
Figura 4. Factores protectores.....	49
Figura 5. Percepción de las condiciones laborales.....	51

Resumen

La presente investigación estaba encaminada a demostrar la influencia del tipo de vinculación laboral, la importancia del contrato psicológico y las repercusiones en la satisfacción laboral de los Odontólogos de la Clínica Médico Odontológica Promta en Antioquía.

La investigación tiene un diseño expostfacto, de tipo no experimental, tomando como muestra representativa al 76% de la población objeto, es decir cuarenta y dos (42) Odontólogos.

Para la evaluación se utilizó un instrumento de autoría de las investigadoras, razón por la cual se sometió a validez por parte de expertos. la escala implementada operacionaliza el constructo de satisfacción de los participantes frente a diferentes factores de su relación contractual con la clínica promta, tales como satisfacción frente a las condiciones laborales actuales de la clínica promta, carga laboral, contrato psicológico, participación y manejo del cambio, características del liderazgo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, relaciones sociales en el trabajo y claridad organizacional, los resultados obtenidos los cuales fueron tabulados en un documento Excel, evidencia que la satisfacción laboral se asocia a las variables de tipo de vinculación laboral y contrato psicológico. No obstante, los datos muestran que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el tipo de vincular laboral que actualmente mantienen los odontólogos de la clínica y que no existe relación entre el tipo de vinculación y el contrato psicológico. Estos resultados aportan a investigaciones futuras encaminadas a estudiar las variables que interfieren de manera positiva o negativa en la satisfacción laboral de los odontólogos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Tipo de vinculación, Contrato psicológico, laboral.

Abstract

The present investigation was aimed at demonstrating the influence of the type of employment relationship, the importance of the psychological contract and the repercussions on job satisfaction of the Dentists of the Promta Dental Medical Clinic in Antioquia.

The research has an ex post factual design, of a non-experimental type, taking as representative sample of 76% of the target population, that is, forty-two (42) Dentists.

For the evaluation, an instrument authored by the researchers was used, which is why it was validated by experts. the scale implemented operationalizes the construct of satisfaction of the participants in the face of different factors of their contractual relationship with the promta clinic, such as satisfaction with the current working conditions of the promta clinic, workload, psychological contract, participation and management of change, leadership characteristics , opportunities for the use and development of skills and knowledge, social relationships at work and organizational clarity, the results obtained which were tabulated in an Excel document, evidence that job satisfaction is associated with the variables of type of employment relationship and contract psychological. However, The data show that there is a direct relationship between job satisfaction and the type of work relationship currently maintained by the dentists of the clinic and that there is no relationship between the type of relationship and the psychological contract. These results contribute to future research aimed at studying the variables that positively or negatively interfere with the job satisfaction of dentists.

Keywords: Job satisfaction, Type of relationship, Psychological, labor contract.

Introducción

El trabajo es una parte fundamental en la vida de los seres humanos, ya que es un rol al que se le dedica gran cantidad del tiempo, y que permite la satisfacción de necesidades económicas, profesionales entre otras, las personas anhelan trabajar en lo que les guste, les motive y les apasione, por esta razón la satisfacción o insatisfacción laboral adquiere un valor importante que afecta tanto a la organización como a todas las áreas de la vida del trabajador.

Una de las mayores aspiraciones a lo largo de la vida de un ser humano es alcanzar la satisfacción laboral y esto está directamente relacionada con el grado de conformidad del trabajador respecto a su entorno, condiciones de trabajo, y al compromiso del trabajador con la empresa, algunos autores (Alonso, 2008; Judge & Watanabe, 1993; Muchinsky, 2002; Robbins, 2004). Consideran que la satisfacción laboral es de especial relevancia en el sector laboral porque impacta sobre aspectos intra laborales y extra laborales de los trabajadores, por tal motivo la satisfacción laboral debería ser parte de los objetivos estratégicos de las empresas porque influye directamente en aspectos como productividad, rentabilidad y calidad, en las relaciones intralaborales, el bienestar laboral, la realización personal y profesional, como también en las relaciones familiares, sociales y en la salud de los trabajadores.

Entre mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad, que se verá reflejado en la productividad y la buena prestación del servicio, contrario a lo que sucede si se tienen trabajadores insatisfechos laboralmente su compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral se estudia desde la psicología organizacional, y es desde esta perspectiva que se observa que los factores que están directamente relacionados con niveles

altos de satisfacción laboral, son tareas intelectualmente estimulantes, recompensas equitativas, retos continuados, posibilidades reales de ascensos o promoción, condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y buenas relaciones interpersonales con superiores, jefes y compañeros.

Estos Factores son algunos de los componentes que están inmersos en el contrato psicológico, el cual está constituido por un conjunto de compromisos que el empleado percibe entre él y su empleador, es decir lo que el trabajador espera de la empresa, además de las explícitas y que nutre la relación de intercambio entre ambas partes.

Es así como el contrato psicológico se convierte en un factor relevante para las organizaciones, aún más que el contrato laboral escrito formalmente, ya que tiene una relación directa entre la productividad y calidad de la empresa y las actitudes, motivaciones y satisfacción laboral de los individuos; si un trabajador se siente valorado y reconocido por la empresa y la empresa se siente satisfecha con el rendimiento y la actitud del empleado, se podría considerar que existe una alianza satisfactoria y sana para ambas partes, que les brindara la posibilidad de éxito.

Por lo anterior la presente investigación tiene como propósito estudiar cómo influye el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico en la satisfacción laboral en los odontólogos de la Clínica médico Odontológica Promta en Antioquia.

1. Título

LA INFLUENCIA DEL TIPO DE VINCULACION LABORAL Y EL CONTRATO PSICOLÓGICO, EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ODONTÓLOGOS DE LA CLÍNICA PROMTA EN ANTIOQUIA.

2. Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

La clínica Médico Odontológica Promta, con 30 años en el mercado, es una IPS que presta servicios de salud Oral, actualmente cuenta con tres sedes en los Municipios de Medellín y Rionegro, hace parte de las empresas pioneras en la prestación de servicios de salud oral en Antioquia.

Con la llegada de la Ley 100 de 1.993 un gran número de empresas y microempresas, entre ellas la Clínica Médico Odontológica Promta se ven en la obligación de hacer cambios en su forma de contratación del personal profesional, orientándose a una contratación por prestación de servicios, lo que de una u otra forma desfavoreció la calidad de vida de los profesionales por disminución de ingresos y adquisición de obligaciones como es el pago de la seguridad Social en su totalidad, el no contar con una estabilidad laboral, no contar con vacaciones, primas y hasta la obligación de comprar todos sus elementos de protección personal para poder prestar sus servicios.

En el transcurrir del tiempo se ha observado que un número considerable de profesionales, aproximadamente el 70%; constantemente rotan en la empresa, sin lograr identificarse con certeza si las causas de esta rotación son internas o externas.

En la actualidad se cuenta con aproximado de 64 profesionales entre odontólogos Generales y Especialistas ambos con contrato de prestación de servicios por jornadas laborales, con un porcentaje de participación de los ingresos percibidos los cuales son cancelados los 10 de cada mes. Este tipo de contratación ha llevado que los Odontólogos tengan unas condiciones salariales desmejoradas y a su vez tengan que laborar en diferentes empresas lo que genera mayor número de desplazamientos, una jornada laboral más 48

horas semanales, esto con el fin de lograr unas mejoras económicas en sus ingresos mensuales que les permita establecer y mantener una mejor calidad de vida con los que puedan sustentar a sus familias y puedan cumplir con sus obligaciones.

Un artículo publicado por la revista Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad Antioquia en el año 2.000, afirma que la entrada de la Ley 100 de 1.993 ha afectado la situación laboral de los profesionales de Odontología manifestándose en el número de empleos, las formas de contratación, la estabilidad laboral, la remuneración, intensidad en las jornadas de trabajo, lo cual arroja un promedio de 62 horas laborales por semana, como también observándose un subempleo de la profesión odontológica.

Debido a este tiempo de contratación, como personal independiente que trabaja por prestación de servicios tienen una tendencia a no ser tenidos en cuenta en muchos aspectos en la organización, entre ellos en la participación y la acogida en los sistemas epidemiológicos, lo cual no se cuenta con un perfil sociodemográfico que oriente a la promoción y prevención de los contratistas, como tampoco una participación en la medición de riesgo psicosocial, por lo tanto son empleados, seres humanos a los que no se les está dando el derecho de expresar y ser tenidos en cuenta para sus opiniones.

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo influye el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico en la satisfacción laboral en odontólogos de la clínica médico odontológica promta en Antioquia?

2.3 Sistematización de la pregunta principal de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los odontólogos de la clínica médico odontológica promta en Antioquia?

¿Qué incidencia ha tenido el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico en la satisfacción laboral de odontólogos de la clínica médico odontológica promta en Antioquia?

¿Cuáles estrategias se pueden establecer para mejorar la satisfacción laboral en los odontólogos de la clínica médico odontológica promta en Antioquia?

3. Objetivos de la investigación

3.1 Objetivo general.

Correlacionar el tipo de vinculación laboral con el contrato psicológico y cómo estos influyen en la satisfacción laboral de los Odontólogos de la Clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia.

3.2 Objetivos específicos.

Evaluar los determinantes de la insatisfacción laboral en relación al tipo de contratación.

Demostrar el nivel de satisfacción laboral de los odontólogos de la clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia, aplicando una encuesta de satisfacción.

Analizar la relación que existe entre el tipo de vinculación laboral y el tipo de contrato psicológico en los odontólogos de la clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia, aplicando una encuesta de satisfacción.

Describir la relación que existe entre el tipo de vinculación laboral y el tipo de contrato psicológico con la satisfacción laboral en los odontólogos de la clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia, aplicando una encuesta de satisfacción

4. Justificación y Delimitación

4.1 Justificación.

Se puede decir que el talento humano es el recurso intangible más valioso que tiene una organización, de nada serviría una infraestructura, muebles, enceres y equipos sin los empleados que den vida a una empresa, de allí la importancia de contar con empleados satisfechos, motivados con sentido de pertenencia que puedan sacar adelante la organización, cumplir con las metas y la visión organizacional.

Si definimos que la satisfacción laboral es un estado emocional, positivo o negativo, resultante de las experiencias del ambiente laboral, este trabajo investigativo busca evaluar las consecuencias y los determinantes que afectan la satisfacción laboral en los contratos de prestación de servicios, en el sector odontológico y como la insatisfacción es representada en la calidad de vida de los profesionales, en el quehacer diario, en la salud mental y en la productividad de las organizaciones que tienen esta modalidad de contratación.

Para la práctica de odontología se hace necesario que los odontólogos desarrollen algunas características y habilidades sociales, como por ejemplo sus formas de actuación, sus competencias a nivel personal, desarrollo de destrezas propias en su trabajo, empatía, servicio al cliente entre otras, que van a influir en su comportamiento.

Algunas investigaciones encaminadas a identificar el comportamiento, sus percepciones y demás factores que impactan en su ejercicio laboral en Colombia, dejan evidencia que los odontólogos de algunas clínicas no se encuentran satisfechos con las oportunidades laborales que brindan las empresa, manifestando también no encontrarse satisfechos al no recibir suficiente reconocimiento por el trabajo que realizan, y a si mismo

los tipos de vinculación que actualmente se realizan genera insatisfacción laboral, además de sentimientos de desprotección laboral. Situación que se relaciona en la revista académica de la facultad nacional de Salud Pública en el 2000, en Antioquia. Los cambios en la contratación y la remuneración por la prestación de los servicios de hecho están afectando la situación laboral de los profesionales de odontología. Su incidencia se manifiesta claramente en el número de empleos, la estabilidad laboral y las formas de contratación, así como en el nivel de remuneración e intensidad de la jornada de trabajo. En el mercado local, el pluriempleo entre estos profesionales se ha calculado en no menos del 61%, con una jornada laboral de 62 horas a la semana. Hace ya algunos años, el subempleo de odontólogos se había estimado en un 15%.²

Son notables los signos de deterioro en la contratación y las remuneraciones de estos profesionales, sobre todo cuando se reporta un 41% de odontólogos contratados bajo la modalidad de temporales o prestadores de servicios y un 53% confirmando una efectiva disminución en sus ingresos. Las evidencias de la acentuada precariedad laboral de los odontólogos, no sólo son manifiestas para el caso de Medellín. Algunos reportes se han hecho ya de las dificultades de contratación, inestabilidad laboral y reducción de los ingresos para los odontólogos de la ciudad de Bogotá. (López et al., s. f.)

El objetivo de la investigación es demostrar la influencia del tipo de vinculación laboral, la importancia del contrato psicológico y las repercusiones en la satisfacción laboral, el cual tiene como propósito buscar alternativas que le permitan tanto a las empresas contratantes como a los empleados independientes del gremio odontológico, se planteen medidas con el objetivo de buscar la prevención y promoción de la salud mental y mejorar la

calidad de vida de los profesionales de la salud oral, como gremio que tiene como misión cuidar la salud oral de la sociedad.

Cundo se expresa de buscar alternativas para logra una satisfacción laboral para los profesionales de la salud oral, no necesariamente se está sugiriendo que se cambie el modelo de contratación, sino que se tenga presente al profesional independiente como parte activa e importante con el fin de que pueda percibir y saciar las necesidades catalogadas como: Necesidades básicas, estabilidad, seguridad, pertinencia, afecto, autoestima y autorrealización.

Con esta investigación se pretende buscar que la Clínica Promta, las demás IPS, EPS y personas naturales, el Gobierno Nacional y la sociedad comprendan la importancia que es tener personas satisfechas como parte de nuestro equipo de trabajo, ya esto se ve reflejado en la calidad de vida no solo de la parte interesada sino de una sociedad, se considera preocupante el cambio que viene sufriendo el gremio odontológico ya que como se venía venir una transición es lo que hoy pasa. En Colombia se han realizado algunos estudios sobre las condiciones de trabajo de los odontólogos (14-19), los resultados evidencian una transición en el ejercicio profesional de la odontología en un contexto laboral y en una lógica de mercado que ha impuesto cambios en la relación odontólogo-paciente por la de empresa-consumidor, generando subcontratación, subempleo, la temporalidad en el trabajo, la pérdida salarial, la excesiva carga laboral, la desprotección total o parcial en materia de seguridad social, entre otras problemáticas.(Lopez-Camacho et al., 2018)

Como se mencionó anteriormente la investigación pretende mostrar que actualmente los odontólogos están siendo afectados por un sin número de situaciones y que en la actualidad se ve reflejado en la influencia en el tipo de vinculación laboral, el contrato

Psicológico en relación a la satisfacción laboral que se ve representado en la calidad de vida de los Odontólogos, en el desarrollo personal y profesional.

Este estudio le servirá a la Clínica Promta para ver a todo el personal tanto vinculado como al de prestación de servicios como parte fundamental para cumplir los propósitos organizacionales, que aunque el tipo de vinculación es diferente dentro del Sistema de seguridad y Salud en el trabajo no tiene diferencia, el empleador siempre debe de velar por la promoción y prevención de una forma integral sin tener en cuenta el tipo de vinculación, por otro lado se resalta la importancia de contar con equipos de trabajo satisfechos, seguros, con sentido de pertenencia, esto ayudara a la empresa a lograr sus objetivos y por ende las de sus empleado. Esta investigación también servirá para evaluar y replantear posibles contrataciones, si hoy una de las mayores inconformidades es el tipo de vinculación, tanto Promta como otras empresas llegaran a estudiar la viabilidad de contratar profesionales de planta con salarios establecidos y cumplimiento de metas, donde se podrá cubrir un gran número de necesidades, de las cuales menciona la pirámide de Maslow, como es de Seguridad , seguridad física porque así no tendrían múltiples trabajos, estabilidad laboral, salarios fijos con ajustes por incentivos, seguridad en la salud por el pago de las prestaciones sociales, quizás se pueda proyectar para contar con familias consolidadas y compra de propiedad, por otro al estar dentro de una organización con un buen clima laboral donde proporciones amistad y afecto, se logren reconocimientos y autor reconocimientos entre ellos confianza, respeto y éxito, proyectándose a una vida con autorrealización con principios de Moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación y resolución de problemas.

Este estudio puede servir a largo plazo como base a la sociedad y a los Gobiernos para valorar la labor que cumple el sector salud en la sociedad, como se evidencia hoy en el

sector salud donde en la pandemia se nota que un gran número de personas están por prestación de servicios y que debido a dicha contratación es una falencia en el sector salud, donde no se puede garantizar la salud y seguridad de los usuarios, y aún menos la salud y seguridad de los empleados.

4.2 Delimitación de la investigación

La investigación se realizará en el periodo comprendido de mayo de 2020 a diciembre de 2020 y busca Identificar la influencia existente entre el tipo de vinculación laboral, con el tipo del contrato psicológico y cómo afecta la satisfacción laboral en odontólogos de la clínica médico odontológica promta en Antioquia.

Es una investigación ex post facto, de tipo no experimental ya que es un estudio en el que no se manipulan deliberadamente las variables para obtener datos y el diseño aplicado es descriptivo correlacional, ya que indaga la incidencia de las categorías o niveles de variables en una población (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

4.3 Limitaciones

La sobrecarga de trabajo de los Odontólogos

La limitación al acceso a la información

La incertidumbre percibida por los Odontólogos

El tiempo para la recolección de información

El presupuesto requerido para una futura investigación a profundidad

La no comprensión de los directivos para incluir a los odontólogos independientes como parte de la organización y sus procesos.

5. Marco de referencia de la investigación

5.1 Estado del arte

Hoy en un mundo globalizado donde las exigencias normativas, la competitividad y el mercado laboral son variables que afectan directamente a las organizaciones y a los trabajadores que allí laboran, se ve la importancia de la Psicología del trabajo y la sociología del trabajo, pues son ciencias que buscan la salud Física, Mental, social, ambiental y relacional de la población trabajadora.

Cuando un empleado ingresa a una organización y realiza los debidos procedimientos de inducción adquiere un amplio conocimiento de las políticas, Misión, Visión, principios corporativos, valores y la estructura organizacional, en este primer acercamiento es donde el contratante y contratado se conectan con los objetivos organizacionales, y simultáneamente forma una imagen o perspectiva de la organización, que puede verse como el primer encuentro con el contrato psicológico, donde ambos se hacen una idea de los beneficios mutuos, que están buscando, información que es sustentada en el artículo de investigación, Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional, donde hace entender que esa relación entre empleado y empleador tiene un propósito mutuo el cual está encaminada a la satisfacción laboral.

Entre las particularidades que se presentan en un contrato psicológico, el incumplimiento al mismo por una de las partes tiene un impacto negativo en el buen desarrollo del mismo, afectando los acuerdos de tal manera que no será fácilmente reparables. En el (2011) Conway, Guest, y Trenberth, realizaron un estudio que investigaba si el cumplimiento o no del contrato psicológico tiene un efecto en los resultados generando

cambios en las actitudes y a su vez afectando el compromiso organizacional, el bienestar y satisfacción laboral.(García Rubiano & Forero Aponte, 2018).

Teniendo presente que el contrato Psicológico está bien relacionado con la Calidad de vida ,en este estudio realizado con los Odontólogos de la Clínica Odontológica Promta, se puede evidenciar que el solo hecho del tipo de contratación por prestación de servicios de los profesionales de la salud oral sean, puede presentarse como un primer punto de insatisfacción o rotura del contrato psicológico, dicho contrato no le ofrece condiciones de seguridad, estabilidad, protección y seguridad, pero que al analizar el campo laboral de los Odontólogos en Antioquia, son contratados en su gran mayoría por IPS que son las intermediadoras de las EPS para la prestación de servicios, quedando sujetos a políticas institucionales que generan conflictos éticos y profesionales en el deber ser de la profesión y no se puede cumplir con su propia autonomía.

“Un estudio realizado en Antioquia sobre la satisfacción laboral de los odontólogos mostro que la probabilidad de que la atención sea de manera satisfactoria hacia los usuarios tiene una estrecha y directa relación con la autonomía de decidir sobre los aspectos clínicos y administrativos de su práctica.”(López-Camacho et al., 2018).

En la revista de Psicología de 2019 Vol. 15, expresa la importancia del capital Psicológico, refiriéndose a la escala de las facetas de personalidad, ya que estas son características que contribuyen la productividad de los empleados y a la satisfacción laboral, si se cuenta empleados Positivos, optimistas, seguros, auto eficientes y con alto grado de resiliencia se lograra convertir las debilidades en fortalezas, amenazas en oportunidades.

Las virtudes organizacionales son definidas como atributos o prácticas morales, respecto, justicia, dignidad a nivel general dentro de una compañía y no como virtudes

individuales de sus miembros que pretender ser sumadas; algunas de estas características impactan en el actuar de los individuos y aportan a que la percepción de una vida más satisfactoria y plena , así como lo hacen las fortalezas a nivel individual (Park& Peterson, 2003; Peterson, 2006).(Lupano Perugini & Castro Solano, 2019), de acuerdo a el articulo puede entenderse que la productividad y satisfacción laboral se encuentran enlazadas a la percepción de las virtudes organizacionales, lo que sustentaría nuestro estudio por la percepción de los colaboradores de prestación de servicios denominando esta vínculo laboral como injusticia, desigual, indignada, con violación de derechos, abuso laboral entre otros.

Una vez el trabajador denota o percibe una violación al contrato Psicológico afecta su bienestar Psicológico, crea desconfianza, perdiendo las expectativas de los beneficios futuros. Según (Rousseau, 1995). Manifiesta que no siempre los contratos psicológicos se cumplen. Ocasionalmente se presentan sucesos que conducen al trabajador a percibir que la organización está incumpliendo con este, ya que lo ofertado no coincide con lo recibido, generando un rompimiento del contrato psicológico, ya que el trabajador considera que el acuerdo ha sido violado, evento que regularmente genera sentimiento de frustración y enojo.(Máñez Guaderrama et al., 2017), según lo que sustenta este articulo con respeto a la violación del contrato psicológico, se produce una serie de efectos insatisfactorios en el trabajador representado agotamiento emocional y cinismo por parte del empleado, se crea una barrera entre en vínculo laboral .

Por los estudios científicos se deduce que el contrato laboral se compone de una parte física, jurídica y una Psicológica donde se establece una sincronía que guía al empleado para el logro la misión de empresa y que para que exista esa armonía se debe trabajar desde los dos

participantes con el objetivo de cuidar ese vínculo de protección y de unión como un ambiente donde se comparte ideas, creencias, hábitos, propósitos, objetivos y desafíos.

La satisfacción laboral impacta tanto a nivel personal, familiar y profesional como a nivel laboral aspectos como las relaciones interpersonales e intralaborales la salud y la productividad están influenciadas de manera directa con la satisfacción percibida por el trabajador por esta razón cada vez la satisfacción laboral es considerada importante en el sector laboral, (Alonso, 2008; Judge & Watanabe, 1993; Muchinsky, 2002; Robbins, 2004).

En los documentos consultados se analiza que los autores coinciden en que la satisfacción laboral es un proceso clave en la relación laboral entre los empleados y la organización siendo puntos clave en esta relación mutuamente satisfactoriamente el grado de apoyo que es brindado al trabajador y el percibido por el mismo, así como el nivel de bienestar generado dentro de la compañía (Bravo & Jiménez, 2011; Solanes, 2010). También afirman que las acciones y actitudes de los trabajadores influye de forma positiva o negativa la satisfacción laboral impactando en el cumplimiento de las obligaciones pactadas mutuamente entre el empleador - empleado, situación que seguramente afectara la productividad laboral. entendiendo la actitud como el proceso de evaluación de algo como bueno o malo, agradable o desagradable, y su resultado afectará su sentimiento y su comportamiento en el trabajo (Chiang & Ojeda, 2013).

La satisfacción laboral en la actualidad ha adquirido una gran importancia en el sector laboral ya que tiene una estrecha relación entre el desarrollo de la humanidad y el desarrollo social, por tal razón esta investigación está encaminada a evidenciar el nivel de satisfacción laboral en un gremio específico, puntualmente en odontólogos que tiene unas características específicas tales como el tipo de vinculación y el tipo de contrato psicológico deseamos

analizar cómo estas variables pueden influenciar de forma positiva o negativa en la satisfacción de los trabajadores, por lo tanto, resulta necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano, que tanto uno como el otro es necesario para lograr una sinergia entre la eficiencia, eficacia y efectividad en las organizaciones, es sin duda una realidad que la relación entre la organización y los trabajadores ha ido y seguirá cambiando a lo largo de la historia lo que hace indispensable que exista una relación mutuamente satisfactoria entre las partes, donde cada uno cumple roles específicos, y dan aportes a una relación simbiótica los colaboradores por su parte, aportan a las organizaciones el desempeño en la ejecución de sus tareas, entendiéndose este como una mezcla de acciones conscientes e intencionales que están enfocadas a conseguir el objetivo planteado sin embargo dicha situación puede verse directamente afectado por sus capacidades cognitivas Tales como el conocimiento y la habilidad, por sus capacidades psicológicas como por ejemplo la motivación y la flexibilidad mental y por sus capacidades sociales así como las relaciones interpersonales, adaptación al cambio, y el empoderamiento frente a los conflictos por factores intralaborales, tales como la forma de contratación laboral, tipo de contrato psicológico, estilos de mando, retribuciones económicas entre otras, Se puede pensar entonces que si individuo percibe satisfacción en su entorno laboral este se verá reflejado en la realización de sus tareas diarias, por lo tanto trabajara con buena disposición y realizando su trabajo con ilusión y entusiasmo, no solo por obligación o necesidad, dicho en otras palabras cuando al realizar sus labores se siente a gusto y satisfecho desarrollándolas, cuando cuenta con los medios tanto a nivel físico, tecnológicos, cognitivos y psicológicos que le permiten desarrollar de manera adecuada, eficiente y eficaz sus actividades laborales y cuando su percepción es positiva hacia el crecimiento intelectual, el ambiente laboral y la retribución salarial

Basado en lo anterior podemos observar como un sin número de variables afecta de manera positiva o negativa la satisfacción laboral de los empleados, ahora bien, toquemos otro punto que juega un importante papel en el desarrollo de esta investigación y que es el que deseamos evaluar cómo influye el modo de contratación con el que actualmente están contratados los odontólogos de la clínica Promta. Los modelos de contratación laboral con el paso de los años han ido cambiados. Cada vez hay menos personas vinculadas con contrato directo y/o indefinido por las empresas y cada vez más se utilizan metodologías de contratos tales como contratos de prestación de servicios, por agencias temporales, o tercerización de servicios (Chambel & Alcover, 2011).

Esta modificación en el ejercicio de la vinculación laboral actual, genera también cambios en la forma que los empleados perciben psicológicamente estos cambios, por una parte, tenemos en Colombia estudios incipientes sobre variables asociadas con el trabajo y su entorno, siendo la psicología positiva una de las ramas pioneras en estas investigaciones, por otro lado, también está presente una nueva realidad organizacional la cual ha estado en constante cambio durante las últimas décadas en comparación con las décadas pasadas, basado a lo anterior se debe generar en el entorno de la psicología organizacional y del trabajo un desarrollo científico, basándose y adecuándose a las realidades de vinculación laboral actual, con la anterior afirmación se observa una enorme oportunidad en el avance del desarrollo científico, es por este motivo que esta investigación Trata de comprender de como aspectos psicológicos positivos varían o no dependiendo de la forma de vinculación laboral de los empleados con la organización, Con la finalidad y necesidad de delimitar la investigación, se enfocara en la observación y exploración de la influencia del modo o tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico en la satisfacción laboral en los odontólogos de la clínica

médico odontológica pronta de Antioquia. Siendo más específicos se desea sondear si el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico pueden pronosticar los niveles de satisfacción laboral del trabajador para el trabajo, al estudiar y entender estas variables permitirá observar si los diferentes tipos de vinculación laboral, es decir si el tipo de contrato son precarias o no influyen en aspectos psicológicos, personales y laborales del individuo con efectos secundarios sobre la satisfacción y calidad de vida de los individuos y la productividad de las empresas, analizar si las diferencias en el tipo de contrato (Blanch, 2014; Useche, 2002), en la revisión bibliográfica se logra evidenciar que las investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral y la felicidad se relacionan normalmente con variables como la educación, la seguridad el nivel de ingreso, estabilidad laboral (Mendoza & Gómez, 2011), desempeño (Wright, Larwood & Denney, 2002), cumplimiento de valores, ciudadanía organizacional (Rego, Ribeiro & Cunha, 2010), estrés (Schiffrin, Rezendes & Nelson, 2008) y percepción de productividad personal (Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008), entre otros. Sin embargo, se evidencian que existen pocos hallazgos asociados con el tipo de contrato.

Basados a lo anterior el contrato laboral toma mayor utilidad no solo en el entorno jurídico, legal, político y económico, sino también por su intervención psicosocial en las personas.

Algunos autores analizaron como la relación y vínculo afectivo para con la empresa y así mismo la satisfacción laboral percibida por el trabajador se ve directamente influida por el tipo de contrato con el que se encuentra vinculado a la empresa. Entre los resultados arrojados, aun sin ser concluyentes se logra demostrar la influencia de estas variables en la satisfacción y el compromiso, Santos et al. (2012). Entre los resultados se logra evidenciar que uno de los hallazgos más significativos es que aquellos empleados que mantienen un

vínculo laboral con un tipo de contrato fijo o indefinido y así mismo los que son empleados con un contrato temporal por medio de servicio temporal y/o Agencias de empleo, son los que presentan unos niveles de satisfacción laboral más altos, lo cual es interesante y paradójico, ya que estos dos metodologías de vinculación laboral están ubicados a los extremos de condiciones de empleabilidad por una parte los primeros tienen a suponer que tendría unas mejores condiciones a nivel laboral, lo contrario sucede con los segundos donde sus condiciones son las mínimas. Sin embargo, se puede suponer que estos resultados obedecen a la percepción elevada de satisfacción de tener un empleo que le permite satisfacer sus necesidades.

En otro estudio el cual pretendía analizar la influencia que genera el tipo de contratación en funcionarios de Santander (Colombia) en su calidad de vida laboral colocando especial atención a los factores de riesgo psicosocial provocados por las distintas formas de contratación en la actualidad. Con el análisis realizado mostro diferencias representativas en cuanto al tipo de contratación tomando cuatro variables: política organizativa, clima social de trabajo, condiciones de trabajo, y efectos colaterales del trabajo (Uribe, et al., 2011). Como resultado se evidencia que los empleados con un tipo de vinculación laboral más estables (Contrato a término indefinido), se presentan unas condiciones laborales de mejor calidad lo cual se ve reflejado en un ambiente social de trabajo más sano y mejor, con menos presencia de efectos secundarios fruto de sus actividades laborales.

5.2 Marco teórico

La Clínica Médico Odontológica PROMTA S.A.S es sociedad mercantil anónima constituida 1.989 con una sede de inicio en la parte céntrica de Medellín, tiene como lema “Tú sonrisa es nuestra Sonrisa”, la sociedad inicio con un grupo de odontólogos que conformaron

una sociedad limitada, y brindaban servicios de odontología particular, en el año 2.002 se realizó un cambio de estatutos y un aumento en el número de socios, lo que generó la transformación en sociedad anónima.

Desde 1.989 hasta 1.993, la práctica se ofreció de manera particular, con la implementación de la ley 100/93, se inició una etapa de contratación con las diferentes entidades promotoras de salud que surgieron, los servicios se ampliaron sustancialmente, pero que de una u otra manera afecta a la organización porque muchos de los tratamientos se incluyeron dentro del plan obligatorio de salud, llevando a la disminución de ingresos por tratamientos particulares.

Actualmente se cuenta con tres sedes dos en Medellín y una en el Municipio de Rionegro, estas nacieron por la necesidad de brindar cobertura en zonas estratégicas de la ciudad. La sede Rionegro ubicada en la clínica Somer, la sede el poblado ubicada en el edificio Intermédica consultorio 1707 y es denominada como Sede de alta estética o Sede preferencial, fue creada con la finalidad de atender la Zona Rosa de Medellín con una proyección internacional y la sede Principal en el centro de Medellín que tiene como proyección atender un 80% de pacientes particulares y los usuarios de las diferentes EPS con las que se han realizado alianzas estratégicas.

La clínica estuvo certificada en ISO 9.001 pero pasados cinco años perdió su interés, es de resaltar que la implementación le permitió alinearse y organizar los procesos, lo que en la actualidad todavía conserva dicha estructura, actualmente cuenta con un plan de mejoramiento continuo institucional que fue creado desde los inicios de la clínica, generando valor y apoyando la filosofía y promesas de valor de la organizacional en busca de la calidad, la excelencia y la seguridad en la atención a los pacientes.

Desde un análisis interno de la organización se puede ver que aun que siempre se ha denominado como una empresa familiar, ha implementado estrategias con el fin de alinear y guiar a sus colaboradores, implementando una Misión que cada empleado debe conocer y aplicar en el actuar de la organización, por esa razón para la clínica médico odontológica promta el ofrecer servicios de salud oral con una excelente calidad, con el fin único de satisfacer las necesidades de los clientes y colocándole el corazón y la inteligencia en cada servicio prestado, ha sido la base para cada uno de los empleados la aplique en el hacer diario y en su proceso, con el objetivo y la convicción de siempre hacer y dar lo mejor, para lograr clientes satisfechos.

Así mismo se cuenta con una visión que actualmente está delimitada entre los años 2017- 2020, y está encaminada a la mejora continua de la organización enfocada a ser una empresa que ofrece servicios con excelente calidad promoviendo la cultura de la mejora continua, así como la responsabilidad social de sus empleados y aliados estratégicos, generando entonces una empresa cercana, rentable, sostenible, confiable y consolidada en el mercado, tanto misión como visión van ligados a unos principios, valores corporativos y la promesa de valor, establecidas por la empresa, así mismo se tiene establecido compromisos bidireccionales que tiene como fin único brindar la satisfacción al cliente interno y externo a la organización, brindando un buen servicio bajo el lema “ Mi promesa de valor poner mi corazón y conocimiento a tú servicio, generar cambios positivos en tu vida y verte sonreír”

La Clínica Médico Odontológica Promta es catalogada como una Mediana empresa según la Ley 1450 de 2011, actualmente cuenta con 62 empleados con vinculación directa, entre personal administrativo, asistencial y de apoyo, con 65 profesionales entre Odontólogos Generales y Especialistas por prestación de servicios, la cual se representa en una estructura

organizacional con estilo vertical, donde se estable el orden jerárquico y la toma de decisiones quedando definido así. como primera línea está la Junta directiva, seguida del Gerente General, luego Gerente Ejecutiva, posteriormente Directora General seguida de la dirección administrativa con sus dependencias, y por último la Dirección Odontológica con sus dependencias y los coordinadores de área.

Debido a las fuerzas internas y externas que mueven a las organizaciones la clínica ha tenido que tomar decisiones como el cambio de contratación directa de los profesionales, a una contratación por cooperativas, empresas temporales o la modalidad del contrato de prestación de servicios, los cuales están definidos como válidos dentro de la normativa colombiana. El objetivo principal de esta investigación es identificar la influencia que existe o genera la forma de vinculación laboral, con el modelo del contrato psicológico y si influye de alguna manera en la satisfacción laboral en odontólogos de la clínica, con el propósito de establecer si existe dicha influencia; y si esta es negativa o positiva para los odontólogos y sobre esa base plantear alternativas que contribuyan a la mejora en la calidad de vida promoviendo el bienestar físico, social y mental de los odontólogos de la clínica.

Uno de los aspectos que cada vez toma más relevancia en el campo laboral es sin duda la satisfacción laboral percibida por los trabajadores ya que esta percepción impactara directamente sobre el trabajador y su entorno laboral, social y familiar que traerá repercusiones en la productividad, eficacia y eficiencia de su trabajo, por lo tanto, también afectara al empleador.

Se logra evidenciar en la revisión bibliográfica consultada que la satisfacción laboral es concluyente y determinante al momento de la relación empleado - organización, y se puede decir que está determinada por el grado de apoyo que se le brinda al trabajador y el

grado percibido por éste, es decir el nivel de bienestar dentro de la empresa (Bravo & Jiménez, 2011; Solanes, 2010). Así como también influye las actitudes y acciones de los empleados en el quehacer sus funciones, esto como resultado de la convicción del cumplimiento del deber adquirido en una relación mutuamente satisfactoria entre empleado - empleador, situación que posiblemente impactará de manera positiva o negativa en la productividad laboral (Dabos, & Rousseau, 2004; Rousseau, 2000).

En el cumplimiento de la tarea odontológica, estos profesionales deben desarrollar competencias y habilidades sociales, que les permita no solo interactuar con su entorno si no que le ayude a trabajar bajo presión y generar soluciones pacíficas de conflictos, por consiguiente, se hace indispensable comprender el nivel de satisfacción de los odontólogos, con su entorno laboral ya que de allí se desprenderá muchas acciones generadas por la satisfacción o insatisfacción laboral percibida, es por esto que desde la psicología organizacional se estudia la satisfacción laboral, ya que el análisis brinda conocimientos nuevos sobre algunos aspectos que pueden influir en la relación simbiótica empleado – empleador tales como la eficacia y la eficiencia en la ejecución de la labor.

Desde comienzos del siglo XX, se inician los estudios de la satisfacción laboral, algunos autores se han inclinado a evaluar la satisfacción laboral partiendo de atributos tales, productiva, estilos de supervisión y/o mando y actitudes de los empleados para con su puesto y área de trabajo, entendiéndose por actitudes el proceso de evaluación de algo como bueno o malo, agradable o desagradable, y su resultado afectará su sentimiento y su comportamiento en el trabajo (Chiang & Ojeda, 2013); Sin embargo las organización han focalizado más su atención en la cuestión de acrecentar la productiva que en mejorar la satisfacción de sus clientes internos siendo estos sus empleados y así mismo los generados del servicio, en el

transcurrir de la historia se observa la evolución que ha traído consigo el interés por estudiar las organizaciones vistas de una manera más integral, en los años cincuenta se presentó un aumento en el interés de estudiar a las organizaciones, pasando luego a los años sesenta donde se evoluciona llegando al estudio de la psicología industrial, pero aun así estos estudios estaban enfocados al diseño y puesto de los trabajos buscando ser más satisfactorios, no hacia el individuo, al pasar el tiempo la ciencia fue evolucionando así como las necesidades individuales, lo que generó que las organizaciones centraran su interés en evaluar la influencia social y el impacto, sobre la conducta de los trabajadores dentro de las organizaciones.

En el año 1954 el autor Herzberg desarrolló el significado de la palabra estar satisfecho definiéndola como aquellas sensaciones de agrado o desagrado que se sienten hacia el trabajo y para con el trabajo, generadas por el ambiente laboral, la posibilidad de crecimiento profesional y laboral entre otras, así mismo esas sanas o nocivas relaciones personales e intralaborales, como también la adaptación al cambio teniendo en cuenta la aceptación o negación de situaciones al interior de la organización.

La satisfacción laboral está definida entonces en relación del sentir de los individuos y los proyectados en sus lugares de trabajo, y se estima que los comportamientos que pueden presentarse en el individuo versus la satisfacción en el trabajo tendrán variantes de un individuo a otro influyendo de forma directa en el desempeño eficiente y eficaz en las actividades realizadas durante la ejecución de su labor (Hellriegel & Slocum, 2004). Por otro lado a nivel de organización es definida la satisfacción como la destreza adquirida por la empresa para satisfacer las necesidades de sus empleados, y esto se evidencia en los resultados que muestran que los empleados con baja satisfacción o insatisfechos se ausentan del trabajo más frecuentemente y suelen presentar más habitualmente la renuncia, mientras

que los empleados con niveles de satisfacción más altos es decir satisfechos o muy satisfechos brindaran a la organización un mayor nivel de productividad, menos ausentismo ya que disfrutaran de una mejor salud y calidad de vida (Alonso, 2008).

Pero a que se puede deber que unos empleados se sientan más satisfechos que otros, algunos estudios apuntan que los trabajadores que manifiestan estar satisfechos son aquellos que perciben que si existe un futuro prometedor al interior de la organización.

Ahora bien, la satisfacción laboral puede ser medida de forma general o específica, si es vista de manera general el trabajo deberá ser evaluada como un todo, mientras que si es valorada de forma específica tendrá que tenerse en cuenta variables particulares, tales como las relaciones intra y extra laborales, las condiciones laborales como el salario entre otras (Galaz, 2002).

Otra variable contemplada en esta investigación es la influencia del contrato psicológico, este término hace sus primeras apariciones a finales de los años cincuenta y principios de los sesenta, basada en los primeros cuestionamientos realizados por Rousseau en 1994, el cual estaba basado en las percepciones de los individuos, en los últimos y tiempos, el termino, contrato psicológico a toma importancia a la hora de comprender las relaciones inter e intrapersonales en relación de la ejecución de las actividades al interior de las empresas Coyle-Shapiro y Shorer (2007) así mismo se consolida que el contrato psicológico es una variante muy importante y está directamente relacionada que la relación entre empleado empleador

Por lo tanto, el contrato psicológico está presente mucho antes de la firma del contrato legal y escrito ya que está representado por aquellas promesas de valor tan explicitas como implícitas que cada uno de los actores percibe como beneficios futuros, basados en un

conjunto de promesas y obligaciones que se caracterizaran por el intercambio reciproco que se generara como resultado de la relación entre las partes que influirá en las actitudes de los empleados, la percepción de satisfacción y la productiva de la empresa.

Otra característica fundamental del contrato psicológico es que es construido por el trabajador al momento de la socialización con la organización desde el primer momento de verdad durante el proceso de reclutamiento afianzándose en el proceso de selección y serán reafirmadas en el transcurrir del tiempo en la empresa siendo afianzadas o no con la puesta en marcha de la gestión del departamento de talento humano durante la ejecución de las evaluaciones de desempeño, encuestas de satisfacción y promociones y reconocimientos del personal.

Según Vesga (2006), manifiesta que el fundamento del contrato psicológico es el intercambio social y reciproco de los aspectos que asocian a ambas partes, que están basadas por las fuertes sensaciones basadas en las obligaciones de ambos; en el contrato psicológico esta presentes la convicción de que los convenios ya están establecidos y generaran un efecto en un futuro.

Se pueden distinguir varios tipos para clasificar la manera de tomar las promesas de valor de los contratos, entre ellos tenemos el modo transaccional el cual está caracterizado por convenios a corto plazo y por un intercambio económico, es decir el trabajador mostrara niveles altos de desempeño y con retribución a esto espera recibir una alta remuneración económica, por lo tanto su lealtad estará medida por la percepción en el cumplimiento de dicho pacto sumado a esto también jugara un papel importante la percepción de tener un contrato de largo tiempo, otro tipo es el relacional el cual esta mediado en términos de lealtad y confianza mutua, basándose en la percepción que el empleado tiene sobre la estabilidad

laboral que ofrece la empresa, por otro lado se mantienen acuerdos dinámicos y abiertos con el fin de aportar al trabajador un éxito económico mediado por las oportunidades brindadas por la empresa para que el empleado se desarrolle profesionalmente, siendo una relación recíproca donde el empleado y el empleador contribuyen en el aprendizaje y desarrollo generando como recompensas un mayor rendimiento y competitividad ante el mercado al tener personal capacitado. Y por último tenemos el contrato transición De Sousa (2005) que si bien es cierto no es un contrato psicológico, si puede llegar a intervenir como consecuencia a un acuerdo o desacuerdo en alguno de los acuerdos establecidos en las relaciones laborales pactada con anterioridad.

Sin embargo, existen situaciones que amenazan el buen funcionamiento de los contratos psicológico como son la reestructuración de la empresa, las fusiones y/o adquisiciones, los cierres de la misma, ya que el sentimiento de inestabilidad generado por dichos cambios puede generar en los empleados la sensación de que no se está cumpliendo o no se cumplirá con los términos ya pactado en consecuencia el compromiso, la lealtad y fidelidad se verán afectados negativamente.

Ya que como se ha afirmado anteriormente el sentimiento de inseguridad percibido por los trabajadores hacia el trabajo influirá directamente en el descenso de la satisfacción en general y se tendrá una alta probabilidad de que se aumente el ausentismo y la rotación del personal, es decir el contrato psicológico será impacto de manera positiva o negativa en la percepción de la estabilidad laboral y viceversa es decir la ineficacia por parte del empleador para mantener el convenio y la incapacidad del trabajador de manejar las amenazas presentes en su labor impactaran de forma negativa el buen desarrollo del contrato psicológico ya contraído; por consiguiente, la seguridad laboral ofrecida por el empleador a el empleado debe

ser tomada como un atributo de gran importancia, puesto que esta es percibida por el trabajador como una variable determinante para definir el nivel de continuidad y estabilidad laboral en la empresa.

Si bien es cierto que el contrato laboral formal y escrito es un factor importante en la consolidación de la relación contractual entre dos partes, ya que este representa los acuerdos, derechos y obligaciones pactados entre el empleado y el empleador, en el cual el trabajador a cambio de una remuneración económica ofrece unos determinados servicios, el contrato psicológico por su parte se convierte en un factor aún más relevante, porque afecta de manera directa aspectos personales tales como la motivación y actitudes de los individuos impactando la satisfacción laboral de los mismos, en consecuencia las empresas deberán tenerla en consideración al momento de tomar decisiones o realizar ajustes en la relación establecida con el empleado.

Por tanto, se puede observar que variables como la estabilidad laboral, el sentimiento de un buen futuro entre otras son importante en la satisfacción laboral, Así pues, el tipo de vinculación laboral hace parte implícita de esta satisfacción, ya que el tipo de contrato genera una gran percepción de seguridad y estabilidad que está concebida por la creencia de la firma de un contrato laboral.

Según lo dispuesto por el congreso de la república de Colombia, 1990, en el código sustantivo de trabajo [CST], en su artículo 45 define el tipo de vinculación laboral como la formalización de la relación contractual entre dos partes en la que firman acuerdos por un tiempo establecido el cual puede ser fijo, indefinido, obra labor o determina, entre otros.

Así mismo define en el artículo 22, el contrato de trabajo como aquel documento que supone unos derechos y obligaciones bidireccionales firmadas por las partes donde el

empleado se compromete a brindar unos servicios o prestar su trabajo a favor de otra persona física o jurídica y a cambio de esto, el recibirá una remuneración económica.

Comprendiendo este concepto a todo tipo de relación laboral, aun las que se desarrollen en el entorno familiar u otro entorno en el que se cumpla los atributos de relación respecto a su duración o frecuencia.

Distintivamente el tipo de vinculación que contraiga el trabajador con la empresa no genera que los compromisos percibidos de la organización hacia el empleado tales como el cumplimiento del horario y labores asignas, así como un comportamiento ético y moral se difieran.

Entre las modalidades contempladas en la legislación colombiana encontramos en la ley 59 de 1990 la modalidad de flexibilidad laboral la cual supone una serie de medidas con la finalidad de favorecer los derechos de los empleados todo esto en materia de contratos laborales y libertad en la contratación, en esta metodología el tipo de contrato psicológico esta percibido por la insatisfacción en las condiciones laborales propiamente dicho en el modo de vinculación.

En algunos estudios evidencias que la relación existente entre el tipo de contrato y la satisfacción percibida por los empleados es muy significativa, se puede interpretar que los trabajadores que perciben estar satisfechos y muy satisfechos son aquellos que mantienen un vínculo laboral de modo temporal y así mismo se logra determinar que los que ocupan cargos de alto nivel jerárquico tales como directivos se notan en un grado de satisfacción mayor.

Sin embargo, los estudios analizados arrojan otros datos importantes que entran en discusión, por ejemplo, algunos estudios aseguran que los empleados que se perciben más satisfechos son aquellos que mantienen una vinculación laboral eventual mientras que los que

cuentan con contrato fijo manifestaron estar menos satisfechos, mientras que por otro lado Gamero (2005), asegura que la contratación temporal y discontinua arroja niveles bajos de bienestar y satisfacción laboral. Así mismo afirma que también se presenta un efecto negativo sobre el bienestar y satisfacción laboral percibido por los empleados que cuentan con un tipo de vinculación laboral fija pero discontinua y que esto es debido al sentimiento de una actividad insegura y contratación inestable.

5.3 Marco legal

Para el marco legal se estableció como base el marco normativo aplicable a Colombia y el análisis de varias entidades reguladoras en diferentes partes del mundo, las cuales se utilizan como aporte teórico; se tomará como base la Constitución política de Colombia por ser la carta magna es decir la ley máxima y suprema del país y a partir de allí se nombrarán otras normatividades aplicables,

5.3.1 Normatividad de referencia internacional

En cuanto a normatividad de regencia internacional es muy limitada ya que las variables que se estudian en la investigación son aplicables al contexto colombiano, sin embargo, nos apoyaremos a la NTC-OHSAS 18001: NTC 18002, Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional directrices para la implementación del documento.

5.3.2 Marco legal colombiano

La constitución Política de Colombia de 1991 menciona al trabajo en el artículo 53 como un principio fundamental donde debe primar, “Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles;

situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad”(colombia91.pdf, s. f.). Si estamos diciendo que el trabajo es un derecho fundamental, el Código sustantivo del trabajo lo define como toda actividad humana libre, ya sea intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectuó en ejecución de un contrato de trabajo.(Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO], s. f.).

Como vemos toda persona tiene el derecho a trabajar y bajo unos parámetros que establece la normatividad colombiana aplicable y se habla de los tipos de contratación caso que se relaciona con la investigación con un contrato de prestación de servicios. También nos apoyaremos al Código civil colombiano: el cual se puede definir como un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho privado, es decir, un cuerpo legal que tiene por objetivo regular las relaciones civiles de las personas físicas, jurídicas, privadas o públicas. Tiene que ver con las personas, bienes, modos de propiedad, obligaciones y contratos, por el cual en su artículo 1495 define el Contrato o Convención como un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Seguido a esto encontramos el Código Sustantivo del trabajo, en el cual hay un compilado de normas que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, comenzó a regir desde el año 1950, ha sido objeto de diversas modificaciones, siempre pretendiendo la defensa de los trabajadores y busca que la relación laboral se dé de una forma Digna y humana. En su artículo 34 define a

los contratistas independientes como verdaderos patronos y no como representantes ni intermediarios, las personas naturales o jurídicas que contraten la ejecución de una o varias obras o la prestación de servicios en beneficio de terceros, por un precio determinado, asumiendo todos los riesgos, para realizarlos con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica y directiva.

Después de analizar un poco la normativa más amplia nos enfocaremos en las normas explícitas que son importantes esta investigación, iniciemos por la Resolución 2646 de 2008: Norma que saca el ministerio de protección social, donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. La gestión de riesgos es Psicosocial es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades que incluyen la identificación, el análisis, y la evaluación del riesgo, para luego establecer las estrategias para su tratamiento o mitigación, desde el compromiso gerencial y la participación de toda la organización.

Definiéndose la obligatoriedad de la medición de la batería de riesgo psicosocial la cual muestra diferentes causas de satisfacción laboral o insatisfacción en aspectos representados en Condiciones de la Organización, condiciones del trabajo, condiciones del entorno extra laboral, satisfacción laboral, desempeño y salud.

Por otro lado encontramos la Ley 1562 de 2012; La podemos definir como la modificación al sistema de riesgos laborales, donde las empresas deberán de prestar mayor atención a la promoción y prevención de la salud de los empleados, se pasa de un programa de salud ocupacional a un sistema de seguridad y salud en el trabajo, que deberá velar por la

prevención y promoción de la salud ocupacional en general, con el objetivo de anticipar , reconocer, evaluar y controlar los riesgos en los ambientes de trabajo, donde el trabajador independiente se asemeja al trabajador dependiente.

Decreto 1072 de 2015: Es un compilado de normatividad que regula el sistema de seguridad y salud en trabajo, de obligatorio cumplimiento para todas las empresas sin importar la naturaleza y el tamaño.

Resolución 0312 de 2019: Norma por la cual el ministerio de trabajo estableció la estandarización de requisitos mínimos de obligatorio cumplimiento, en relación a seguridad y salud en el trabajo, según el tamaño de la empresa y el riesgo de su actividad económica.

Resolución 2404 de 2019: Sale como complemento a la resolución 2646 de 2008, por la cual se adopta la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción y prevención e intervención de factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, se establece los protocolos específicos de intervención, en esta misma resolución se establece la periodicidad para la ejecución de la batería de riesgo psicosocial, si el resultado arrojado es de riesgo altos de debe hacer la medición cada año y si el riesgo arrojado es bajo la medición se debe hacer cada dos años.

Ley 1010 de 2006: Esta ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Por lo tanto, se relaciona con los factores de riesgo psicosocial, con el clima laboral y la satisfacción laboral.

Resolución 562 de 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Ley 50 de 1990: Ley que modificó algunos artículos del código sustantivo del trabajo.

Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la ley de salud mental, el objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

Resolución 4886 de 2018: Por la cual se adopta la política de salud mental, la cual será de obligatorio cumplimiento para los integrantes del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Ley 1857 de 2017: El congreso de la republica estableció que todo empleador debe realizar una jornada semestral, también llamada día de la familia, con todos sus trabajadores y su núcleo familiar, norma que busca la salud mental de los trabajadores y de su grupo familiar.

Resolución 089 de 2019: Por la cual se adopta la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas, norma que obliga a las empresas a hacer seguimiento a los empleados en relación a consumo de sustancias Psicoactivas, viéndose como un riesgo a la probación trabajadora con el fin de prevenir los accidentes y las enfermedades laborales.

Ley 1566 de 2012: Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional “entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias” psicoactivas.

Con el análisis del marco legal y la obligatoriedad que tienen las empresas de aplicar el sistema de seguridad y salud en el trabajo a todo el personal de la organización ya sea dependiente o independiente, con el objetivo lograr la promoción y prevención de la salud de la población trabajadora desde el punto de vista físico y mental, que si lo observamos desde su deber ser del ciclo PHVA y la obligatoriedad establecidos en los estándares mínimos según la resolución 0312 de 2019 para las empresas, nos damos cuenta que la clínica Médico Odontológica Promta por contar con más de 100 empleados y con clasificación de riesgo de I y V, es una organización que debe cumplir con gran número de acciones teniendo presente los riesgos a los cuales se puede exponer sus trabajadores, y que después de identificar sus riesgos como primera medida debe de eliminarlos, segunda sustituirlo, tercer medida tomar control administrativo y como cuarta medida establecer los implementos de protección personal necesarios para prevenir las enfermedades y los accidentes laborales, si lo relacionamos con la normatividad y con tema de investigación que es la influencia del contrato laboral, el tipo de vinculación laboral y la satisfacción laboral, podemos darnos cuenta que el contrato psicológico es esa percepción de cuidado protección que la empresa brinda a sus colaboradores sin importar el tipo de contratación, en esta investigación se relaciona con contar con espacios de trabajo acordes a la actividad a realizar, orientación de la empresa según políticas, protocolos y manuales donde la empresa debe cumplir y hacer cumplir las responsabilidades.

A la luz de los requisitos establecidos por norma según el ciclo PHVA, desde el PLANEAR, la empresa debe de cumplir con la elaboración de un plan de trabajo para gestionar las necesidades de la empresa a favor de los empleados empresa, verificar que se cumpla con las afiliaciones de seguridad social con el objetivo de que todos los trabajadores estén protegidos, cumplir con la capacitación y entrenamiento para cada uno de sus miembros. Desde el HACER cada empleado debe contar con un seguimiento de condiciones de salud, el cual por norma debe contar con sus exámenes ocupacionales según lo establezca el profesiograma ,el cargo y los riesgos a los que esta expuestos , hacer parte a los sistemas de vigilancia epidemiológica según lo amerite las condiciones de salud, hacer el diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial y llevar a cabo el plan de acción según lo establezca el profesional, cumplir y hacer seguimiento a las condiciones de salud , hacer la investigación y cumplir con los planes de acción establecidos por accidentes y enfermedades laborales, hacer evaluación de matriz de peligros y dotar, capacitar al personal en uso de elementos de protección personal, en el VERIFICAR el seguimiento a indicadores y el compromiso de la alta dirección para el cumplimiento de seguridad y salud en el trabajo desde la normatividad y su deber ser, y por último el ACTUAR como el seguimiento a las acciones Correctivas, preventivas y de mejora del sistema de seguridad y salud en el trabajo como política de salud y prevención laboral.

5.4 Hipótesis

5.4.1 Hipótesis General

El tipo de vinculación laboral afectan el tipo de contrato psicológico y la satisfacción laboral de los odontólogos de la clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia.

Hipótesis 1.

Los odontólogos con vinculación laboral directa, presentan mayor nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis 2.

Los odontólogos con vinculación laboral por prestación de servicios, presentan menor nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis 3.

El contrato psicológico de tipo relacional genera mayor satisfacción laboral para los odontólogos.

Hipótesis 4.

El contrato psicológico de tipo transaccional genera mayor satisfacción laboral para los odontólogos.

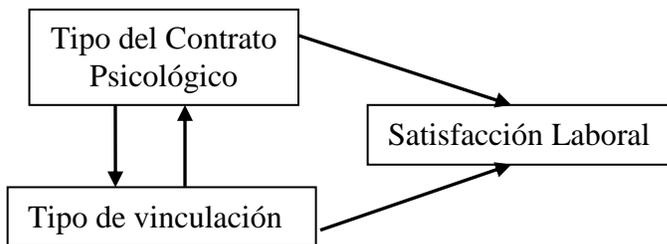


Figura 1. Modelo de relación

6. Marco metodológico

Esta investigación se llevó como propuesta en las líneas de investigación de seguridad y salud en el trabajo, orientado a las sublíneas de salud, ambiente y trabajo, el paradigma trabajado durante la ejecución y desarrollo de la investigación es una combinación entre el paradigma cualitativo y cuantitativo, ya que se analiza la percepción de la satisfacción mediante un instrumento de tipo cualitativo, pero a su vez, se obtendrán resultados numéricos que

conducen a evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción en los Odontólogos con contrato de prestación de servicios de la clínica Promta, lo que permitirá aplicar el método inductivo para el análisis de la información recolectada, para obtener conclusiones y a partir de la información obtenida dar respuesta a la pregunta de investigación y conocer los diferentes factores que pueden influir en el nivel de satisfacción laboral de los Odontólogos.

Una vez determinado el paradigma de la presente investigación, procedemos a seleccionar el tipo de investigación exploratoria, puesto que tiene como objetivo investigar en un contexto no explorado anteriormente, así mismo nos permitirá correlacionar la influencia que tiene el tipo de contrato, el contrato psicológico en la satisfacción laboral; en este caso en la satisfacción de los Odontólogos de la Clínica Médico Odontológica Promta en Antioquia frente a los diferentes aspectos que conforman las actuales condiciones laborales.

6.1 Fases de la investigación.

FASE # 1: Elaborar encuesta de satisfacción laboral que contenga los factores de satisfacción laboral, y los factores del contrato psicológico. Determinar el canal de comunicación virtual a usarse para la realización de la encuesta dada la situación de emergencia por COVID 19. Se escogió como canal de comunicación un App por medio de la cual los Odontólogos pueden diligenciar dicho instrumento desde sus celulares o computadores, la encuesta fue enviada a la totalidad de los profesionales previa explicación del objetivo, alcance y manejo de la información. Lo anterior con el objetivo de conocer sus percepciones respecto al nivel de satisfacción laboral y a las características del contrato psicológico.

FASE # 2: Análisis de la información Obtenida de la encuesta de satisfacción. Realizada la encuesta de satisfacción laboral el grupo investigador en cabeza de las Psicólogas analizan la información, teniendo como base el grado de aceptación y la percepción que se tienen por ser

prestador de servicios como independiente para la organización, se analiza cuáles han sido las principales acciones o causas del rompimiento del contrato psicológico entre la clínica Promta y el profesional que ha llevado a la desmotivación, la baja productividad y a la insatisfacción profesional.

FASE # 3 Revisión y análisis de los indicadores de rotación de personal de la empresa y sus posibles causas. Con este análisis se indaga sobre el motivo de la terminación del contrato y cuál ha sido el índice de rotación en los últimos dos años. Esta información se usará como herramienta informativa y comparativa con la información que arroja las encuestas de satisfacción.

FASE # 4 Conclusión y análisis de la información obtenida para dar respuesta al objetivo General, los objetivos específicos y a la pregunta de investigación. Con la información obtenida por medio de las encuestas de satisfacción y percepción de contrato psicológico a los profesionales la clínica Promta en Antioquia esperamos concluir el trabajo de investigación y dar las recomendaciones a las partes interesadas.

7. Instrumentos.

Para la presente investigación se utilizó un instrumento de autoría por las investigadoras, razón por la cual se sometió a validez por parte de expertos (Ver anexo 1. validación de instrumentos por expertos). La escala implementada operacionaliza el constructo de satisfacción de los participantes frente a diferentes factores de su relación contractual con la Clínica Promta, reflejando la experiencia de los odontólogos con contratos de prestación de servicios, así mismo esta escala permite recoger la respuesta afectiva al contenido propio de la prestación del servicio profesional. Dada la relación activa de los participantes con la Clínica Promta y con el objetivo

de no sesgar la información a recolectarse, este cuestionario es anónimo manera que los profesionales puedan contestar libremente y de la manera más sincera posible.

Esta herramienta pretende evaluar los siguientes factores relacionados con la pregunta de investigación a continuación:

Satisfacción frente a las condiciones laborales actuales de la clínica Promta:

Entendido como la percepción que tienen los odontólogos con respecto al nivel de satisfacción frente a las diferentes condiciones que componen la relación contractual. Este factor se evalúa mediante las preguntas 1,2,3,4,7,9,11,16

Carga Laboral: Entendido como la percepción de los odontólogos con respecto al número de horas que debe laborar en una semana. Este factor se evalúa mediante la pregunta 10.

Contrato Psicológico: Entendido como la percepción de los odontólogos con respecto a su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de los compromisos pactados por las partes en el contrato. Este factor se evalúa mediante las preguntas 6 y 19.

Participación y manejo del cambio: Entendido como la percepción que tienen los participantes con respecto al nivel de satisfacción que tienen frente a la posibilidad de ser partícipes en las decisiones relacionadas con la prestación del servicio y manejo de los cambios por parte de su contratante. Este factor se evalúa mediante las preguntas 12 y 13.

Características del liderazgo: Percepción de los participantes con respecto al grado de satisfacción frente al estilo de liderazgo de su contratante. Este factor es evaluado mediante la pregunta 5.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Percepción de los participantes con respecto al grado de satisfacción frente a las oportunidades de

crecimiento personal y profesional en la clínica Promta. Este factor es evaluado mediante la pregunta 8.

Relaciones sociales en el trabajo: percepción del grado de satisfacción de los participantes frente al apoyo social que reciben por parte de sus compañeros de trabajo. Este factor es evaluado mediante la pregunta 17.

Claridad organizacional: Percepción de los participantes con respecto al grado de satisfacción frente al nivel de claridad de los procesos y procedimientos en la clínica Promta. Este factor es evaluado mediante las preguntas 14 y 15.

Dada la emergencia decretada por el gobierno nacional y con el objetivo de evitar el contacto social y mantener las recomendaciones de bioseguridad por COVID 19, el instrumento y el consentimiento informado fueron montados en la plataforma de cuestionarios de google drive de manera que los participantes puedan contestar de manera virtual el cuestionario, dejando constancia de su consentimiento con el envío del formulario diligenciado.

Link del instrumentó virtual: <https://forms.gle/NAwJ43X9SbN2EeLh9>

8. Población.

La población tenida en cuenta para llevar a cabo la investigación, fueron los Odontólogos de la Clínica médico Odontológica Promta en Antioquía teniendo presente las diferentes sedes como son Centro, Poblado y Rio negro , entre ellas se cuenta con un total 55 profesionales , clasificados entre 22 odontólogos con pregrado y 33 especialización y maestría, se toma esta población debido a que ambos trabajan bajo la misma modalidad de prestación de servicios con porcentajes de participación sobre los facturados, según la categoría como es Odontólogo General, Odontólogo Integral y/o especialista en Endodoncia, Cirugía, Periodoncia, Rehabilitador, Ortodontista, u Odontopediatría.

9. Muestra

Actualmente la Clínica Médico Odontológica Promta cuenta con cincuenta y cinco (55) profesionales en odontología, vinculados por medio de contrato de prestación de servicios a quienes se pretende aplicar el instrumento del presente proyecto de investigación.

Variables externas pueden impedir que el 100% de la población objetivo diligencie la encuesta, razón por la cual tomamos como muestra representativa al 76% de la población objetivo, es decir cuarenta y dos (42) Odontólogos.

10. Criterios

10.1 Criterios de inclusión

Con la descripción de la Población Objeto de investigación y la muestra probable de un 91%, el criterio de inclusión que se tendrá en cuenta es el deseo de participar y responder los formularios, por tal motivo de una forma muy personalizada se hablara con cada uno de los profesionales con el propósito de lograr la meta establecida.

10.2 Criterios de exclusión

Después de contar con una Población que son los Profesionales de la Clínica Médico Odontológica Promta, la única exclusión que se tiene presente al momento del análisis de la información, es que debido a las etapas de la investigación y el cronograma establecido para llevar a cabo la investigación, no se tendrá presente las respuestas de la encuesta de satisfacción laboral y de la evaluación de condiciones de salud, de aquellos profesionales que no las diligencien durante el tiempo establecido, ya que la información requiere ser cuantificada y analizada para la toma de decisiones de la investigación.

11. Fuentes de información.

Fuente de información Primaria: La investigación tiene como base las fuentes de información primaria, ya que se realizó por medio de cuestionarios de Google Drive donde se puede evidenciar que es información de primera mano original y sin alteraciones, donde se involucra a los profesionales de la Clínica Médico Odontológica Prompta de forma directa con el tema de investigación, la influencia del tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico, en la satisfacción laboral de los odontólogos de la clínica prompta en Antioquía.

12. Cronograma

Para la siguiente investigación se ha venido desarrollando el siguiente cronograma, el cual inicio su ejecución en el mes de mayo hasta el mes de noviembre del año 2020, mes en el cual se da cierre a la investigación y se realizan el análisis de los resultados y se generan conclusiones

Durante este periodo se realizaron una serie de actividades alineadas a los objetivos de la investigación, las cuales fueron planteadas por etapas.

Tabla 1. Cronograma

Etapa	Descripción	Fecha de inicio	Fecha Final
Primera etapa	Diseño del instrumento y validación por expertos	1 de sept del 2020	19 de oct del 2020
Segunda etapa	Aplicación del consentimiento informado y el instrumento	20 de oct del 2020	28 de oct del 2020
Tercera etapa	Recolección y organización de la información en la matriz de tabulación diseñada en Excel	28 de oct del 2020	28 de oct del 2020
cuarta etapa	Análisis de la información, identificación de correlaciones entre variables	29 de oct del 2020	31 de oct del 2020
Quinta Etapa	Elaboración de cuadros, presentaciones de resultados, conclusiones y recomendaciones a las partes interesadas	1 de nov del 2020	6 de nov del 2020

(Fuente Creación propia).

13. Análisis de la información.

Los datos recolectados mediante el instrumento son digitados en una matriz en Excel, la cual esta formulada para arrojar resultados cuantitativos frente al nivel de satisfacción de cada factor que pretende ser evaluado. Posteriormente se hace la tabulación, que permitirá evidenciar los resultados por variable para posteriormente realizar el análisis de correlación entre ellas para dar respuesta a la pregunta de investigación. Esta información muestra de forma ordenada los datos recopilados por el instrumento, permitiendo visualizar el fenómeno estudiado con mayor claridad. (Anexo 2. Tabulación inicial instrumento; Anexo 3. Tabulación de instrumento)

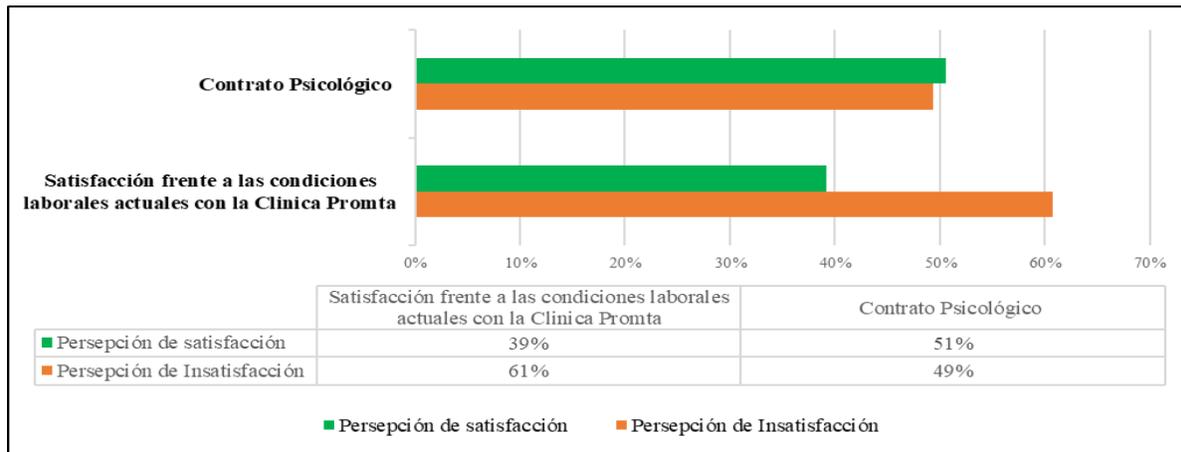
14. Resultados

14.1 Análisis e interpretación de los resultados

El análisis de los datos tardó dos semanas y consistió en codificar las respuestas asignando un número a cada ítem, diseñando posteriormente una matriz de datos: las filas representaban a cada uno de los individuos, y las columnas contenían códigos de las variables de estudio. Las variables de la investigación fueron definidas acorde al propósito del estudio, se registran además los ítems asociados y su unidad de medición. La satisfacción laboral como evaluación emocional que hace el empleado de su situación del trabajo se asoció a la organización del trabajo, tipo de vinculación, el ambiente físico de labor, y a la cantidad y calidad de la producción en el trabajo, se midió con el cuestionario descrito anteriormente en el apartado Instrumento de este proyecto de investigación.

El contrato psicológico descrito como conjunto de obligaciones y relación de intercambio percibidas entre el empleado y el empleador se midió con el mismo instrumento. A continuación, se exponen los resultados de las dos variables en cuanto a grado de satisfacción e insatisfacción percibido por los odontólogos de la clínica Promta. Anexo 4. (Resultado de aplicación)

Figura 2. Percepción de satisfacción



(Fuente: Creación propia, resultado encuesta Cuestionario de satisfacción laboral).

La hipótesis general se verifica de manera parcial: es decir, existe relación entre el tipo de vinculación y el contrato psicológico, el grado de insatisfacción frente a las condiciones laborales actuales; es mayor que el nivel de percepción de no cumplimiento del contrato psicológico por parte de los Odontólogos en la clínica Promta. Pudiendo inferir que a mayor nivel de insatisfacción menor percepción de contrato psicológico por parte de los odontólogos de la clínica Promta. Es decir que, a mayor cumplimiento de las obligaciones por parte del empleador, mayor será el compromiso de los odontólogos con la clínica Promta, mayor la satisfacción laboral y mayor el desempeño laboral; del mismo modo, cuanto mayor es el compromiso con su organización, mayor será la satisfacción laboral y mayor el desempeño laboral de los empleados. Igual, a mayor satisfacción laboral mayor desempeño laboral. Probablemente, debido a que el contrato psicológico está directamente asociado con la satisfacción y el desempeño laboral

La tendencia evidenciada en los resultados de la aplicación del instrumento nos lleva a concluir que las variables del presente Proyecto de investigación, como son el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico, influyen en la satisfacción laboral de los odontólogos de la clínica Promta quienes al parecer presentan alto grado de insatisfacción frente

a las actuales condiciones laborales ofrecidas por la clínica promta incluyendo el tipo de contratación actual.

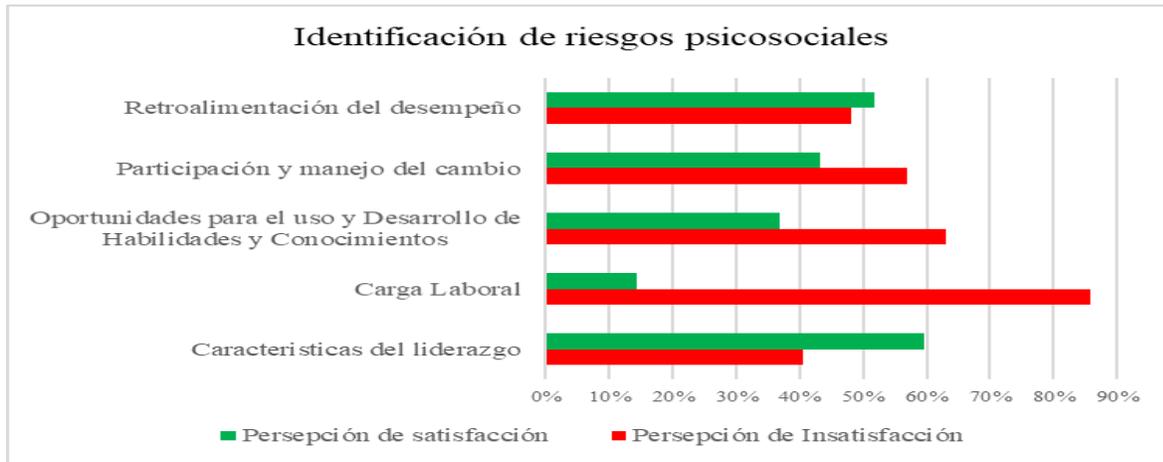
Tabla 2. Variables analizadas vs nivel de influencia en la satisfacción

Factor o Variable	Nivel de insatisfacción	Nivel de insatisfacción
Satisfacción frente a las condiciones laborales actuales con la Clínica Promta	61%	39%
Características del liderazgo	40%	60%
Carga Laboral	86%	14%
Oportunidades para el uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos	63%	37%
Participación y manejo del cambio	57%	43%
Contrato Psicológico	49%	51%
Calidad de las Relaciones Sociales en el Trabajo	39%	61%
Retroalimentación del desempeño	48%	52%
Claridad Organizacional	37%	63%

(Fuente: Creación propia).

Así mismo se procede a contestar la pregunta de investigación identificando los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los odontólogos de la Clínica Promta.

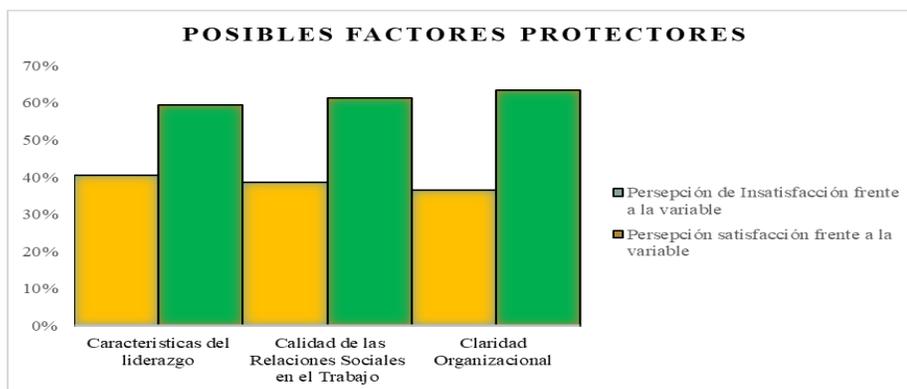
Figura 3. Identificación de riesgos psicosociales



(Fuente: Creación propia, resultado encuesta Cuestionario de satisfacción laboral).

Se percibe en los odontólogos encuestados alto nivel de exposición a los siguientes riesgos psicosociales; características del liderazgo, carga laboral, oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio y retroalimentación del desempeño. El instrumento aplicado pretendió medir la percepción de los odontólogos encuestados frente a cada uno de los riesgos mencionados, identificando altos niveles de exposición, por otro lado, se identificaron factores protectores dentro de la clínica promta que pueden llegar a contrarrestar los efectos en la salud mental de los odontólogos al estar expuestos al riesgo psicosocial;

Figura 4. Factores protectores



(Fuente: Creación propia, resultado encuesta Cuestionario de satisfacción laboral).

La aplicación del instrumento también arrojó información importante acerca de aquellos aspectos que son considerados protectores con respecto al riesgo psicosocial en la Clínica Promta, es el caso de las características del liderazgo, la calidad de las relaciones sociales en el trabajo y la claridad organizacional. Estos aspectos anteriormente descritos y definidos en el apartado Instrumento de este Proyecto de investigación, al parecer pueden favorecer y proteger a los odontólogos de la clínica promta frente a la posible exposición a riesgos psicosociales. El liderazgo se percibe como adecuado, las relaciones sociales aportan apoyo y descompresión emocional, razón por la cual y teniendo en cuenta los resultados de la aplicación del instrumento, podemos concluir que el apoyo social presente en la clínica promta puede llegar a minimizar el impacto negativo de la exposición a otros factores de riesgo psicosocial. Se identificó que existe claridad en los procesos y procedimientos y adecuada comunicación de los mismos; saber qué hacer, cuando y como minimiza la posibilidad de ocurrencia de síntomas en esfera mental como son el stress y la ansiedad. De acuerdo a lo anterior, una adecuada claridad organizacional puede minimizar los impactos negativos en la salud mental de los odontólogos de la clínica promta.

Es importante identificar como resultado muy importante de esta investigación la percepción que los odontólogos expresaron con respecto a las condiciones laborales de la clínica Promta en comparación con el Mercado laboral existente. En la pregunta No. 1 del instrumento pudimos identificar que existe una percepción generalizada en los odontólogos con respecto a las condiciones de la profesión en Colombia.

Figura 5. Percepción de las condiciones laborales



(Fuente: Creación propia, resultado encuesta Cuestionario de satisfacción laboral).

Como se puede observar el 40,4% de los odontólogos encuestados consideran que las condiciones de la clínica promta son mejores comparadas con las de otras IPS y el 42% opina que son iguales a las demás IPS; llevándonos a concluir que el problema de satisfacción identificado en los odontólogos de la clínica promta es un reflejo de la situación de insatisfacción que experimentan los odontólogos en Colombia dada la normatividad y las garantías contractuales que actualmente los profesionales de la odontología tienen en el país.

Se puede concluir que el tipo de vinculación laboral no hace que el trabajador difiera de los compromisos percibidos por la empresa en cuanto al cumplimiento de sus labores y su comportamiento ético, es decir, que el contrato psicológico es una variable de corte individual, no una tendencia compartida con los trabajadores, sino probablemente afectada por variables de corte individual. La satisfacción laboral se afecta por el tipo de vinculación con la clínica Promta. El hallazgo de este estudio sugiere que la satisfacción laboral varía según la forma en que los odontólogos establecen la relación laboral con la Clínica Promta, ya que responde al comportamiento del Mercado laboral en Colombia de la profesión de odontología. El efecto de la contratación puede llevar a la insatisfacción laboral por ausencia de apoyo dentro de la

institución. También se deberían validar los factores intervinientes en la satisfacción laboral debido a las relaciones laborales, condiciones de trabajo, características de las tareas, marcos jurídicos, sociales, económicos, políticos y culturales. La satisfacción laboral en odontólogos contratados por medio de contrato de prestación de servicios si afecta el contrato psicológico transaccional. Las investigaciones consultadas coinciden con el resultado de este estudio, ya que manifiestan algún tipo de afectación en la relación satisfacción laboral y el contrato psicológico transaccional.

14.2 Discusión

La investigación realizada es un aporte a la teoría organizacional en cuanto a la relación que se puede establecer entre la satisfacción laboral y las variables estudiadas tales como la percepción del contrato psicológico y el tipo de vinculación laboral.

Esta investigación trató de la influencia del tipo de vinculación laboral y la relación con satisfacción laboral de los Odontólogos de la clínica Médico Odontológica Promta, y esta, está definida por Bravo Jiménez, 2011, como el nivel de bienestar dentro de una organización, según el resultado obtenido, se logra evidenciar que hay una tendencia de pérdida de estatus el sector Odontológico en Antioquía, lo que ha llevado al deterioro de la profesión a nivel general, viéndose representado en los resultados de la investigación con un alto porcentaje de insatisfacción y que esta se relaciona con los cinco tipos de necesidades mencionadas por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow en 1943, en su teoría “la importancia de la motivación humana”, la cual se fundamenta en la escala de necesidades según la Fisiología, la seguridad, la afiliación, el reconocimiento y la autorrealización.-

Si analizamos en el transcurrir del tiempo, en el año 1.954 el autor Herzberg desarrollo el significado de la palabra estar satisfecho, definiéndola como aquellas sensaciones de agrado o

desagrado que se sienten hacia el trabajo y para con el trabajo, lo que se relaciona con el ambiente laboral, la posibilidad de crecimiento profesional, personal entre otras, como también con relaciones sanas, la adaptación al cambio, aceptación y negociación. lo que hace que la relación entre empleado y empleador sea sana y con un mutuo beneficio.

Teniendo presente las variables macro de la investigación fueron dadas por la satisfacción laboral y el contrato Psicológico, es claro y concluyente que el tipo de vinculación laboral afecta la variable de satisfacción, aspecto que empresarios contratantes no han identificado, y dicha situación puede estar afectando la salud mental y física de los profesionales, como también la calidad, el servicio, el compromiso, la seguridad y la mejora continua de las empresas que utilizan este tipo de vinculación.

Se evidencia en la interpretación de los resultados arrojados en la investigación que el contrato psicológico no es afectado por el tipo de vinculación laboral actual de los odontólogos, es decir; los empleados no dejarán de cumplir con sus labores y compromisos pactados y percibidos en el contrato psicológico con sus empleadores, por el tipo de vinculación laboral que sostengan, ya que su comportamiento ético no permitirá estas acciones,

Por lo tanto, se puede concluir que el contrato psicológico al ser una variable de índole individual y no colectiva, podrá ser afectada por situaciones que interfieran directamente con el individuo, tales como comodidad, confort y trato respetuoso y amable entre otros; sin embargo cabe resaltar que el contrato psicológico debe valorarse como un factor relevante al momento de establecer un vínculo laboral, ya que esta variable aportará de manera significativa en la estabilidad, compromiso y calidad de servicio que los trabajadores brinden a sus clientes internos y externos.

Por otro lado, el tipo de vinculación laboral tiene una relación directa con satisfacción laboral, impactando de forma negativa, ya que el tipo de vinculación ofertado en la actualidad no es un motivador para los empleados ya que no brinda la percepción de estabilidad laboral y confianza mutua, y a su vez genera en los odontólogos la necesidad de crear otros espacios laborales en otros escenarios, lo que genera que el número de horas laborales al ser sumadas superen las establecidas por ley, como también la sensación de riesgo de riesgo sea aún mayor por los desplazamientos de un lugar de trabajo al otro, lo que puede repercutir, negativamente en la persona y su entorno.

15. Análisis financiero

(COSTO-BENEFICIO)

Después de realizar esta investigación y que para llevarla a cabo se necesitó de tiempo y de recursos humanos, donde participó una administradora de empresas y dos Psicólogas con un promedio de 2 horas diarias para el desarrollo de la investigación, teniendo presente la búsqueda y la recolección de la información para llevarla a cabo, se considera que más que el costo de la investigación es el beneficio que se puede obtener con la respuesta a la pregunta de investigación, con el análisis realizado se puede obtener beneficios para la organización que autorizó dicho estudio, ya que logro obtener información de gran importancia respecto a la percepción que tienen los contratistas en relación a la satisfacción laboral, como se percibe la empresa respecto a otras empresas del mismo sector, la importancia de la satisfacción laboral en relación a la calidad, el servicio, la innovación y el crecimiento de la organización.

Analizando las variables, uno de los beneficios es que se evidencia, es el llamado al no cumplimiento de la normatividad legal vigente y el deber ser, aspecto que puede llevar la organización a sanciones y pleitos jurídicos, aspecto que se puede prevenir con intervenciones a

la organización y decisiones de las altas directivas, en busca de la mejora en los procesos, en pro de la satisfacción laboral del prestador de servicios como independiente y la mejora continua de la clínica Promta.

16. Conclusiones y recomendaciones

16.1 Conclusiones

Por los resultados obtenidos en la investigación, muy probablemente el tipo de vinculación laboral está afectando el nivel de satisfacción laboral, adicionalmente se identificaron algunos riesgos de tipo psicosocial que pueden estar afectando la percepción de satisfacción frente al trabajo de los odontólogos de la clínica Promta. Otro hallazgo importante del trabajo de investigación realizado fue la situación general que viven los odontólogos en Colombia, pues deben ejercer su profesión bajo lineamientos que favorecen a las grandes IPS y no a los profesionales de la salud oral, bajos porcentajes de comisión sobre los servicios prestados, tiempos de atención limitados, no pago de prestaciones sociales, poco acceso a formación técnica y en general a actividades de desarrollo personal y profesional son variables que pueden afectar la satisfacción laboral de un odontólogo sin importar la IPS en donde preste sus servicios.

Haciendo una revisión general de la investigación en relación a la pregunta de investigación, de cómo influye el tipo de vinculación laboral, el contrato psicológicos en la satisfacción laboral de los Odontólogos en la Clínica Médico Odontológica Promta Antioquía, como es expresado en marco teórico, los resultados ratifican que las reformas en salud y la sobre oferta profesionales, han llevado a que el gremio odontológico vaya con una tendencia de des mejoría, lo que hace la de oferta de profesionales cada vez afecten las condiciones laborales, deteriorando el entorno laboral y abriendo puertas a la precariedad en la contratación , haciendo que la profesión Odontológica no sea vista sin la importancia que tiene, como sector que ayuda a

la sociedad en la promoción y prevención de la salud Oral. Concluyendo así que la insatisfacción laboral de los Profesionales del de la Clínica Odontológica Promta tiene una variable que está relacionada con la normatividad colombiana, la normatividad educativa que no hace seguimiento y control de profesionales que salen de las universidades llevando a situaciones del mercado laboral, donde la sobre oferta, afecta la calidad de Vida de los profesionales, en este caso de los Odontólogos.

Los profesionales de la clínica Promta con contrato de prestación de servicios, reciben como honorarios un porcentaje de lo facturado por la clínica, esta variable está directamente relacionada con la gran cantidad de contratos que muchas veces tiene un profesional de odontología, superando las horas laborales definidas como normales para la población trabajadora, esta es otra de las variables que está afectando a los odontólogos. Las condiciones del trabajo viéndose desde el punto de vista, que este tipo de contratación en cierta mera es utilizada como una desviación a obligaciones del contratante, donde en el contrato se establece un cien número de cláusulas que se adquieren como obligación del prestador del servicio como es la compra de EPP, compra de Póliza de responsabilidad civil, pago de dotación para poder trabajar, compra de equipos para la prestación del servicio entre otros, si estos resultados son analizados desde la variable de esfuerzo y resultados individuales se puede Observar que de otra manera los profesionales se comienzan a estancar sin suplir las necesidades de reconocimiento y autorrealización pero con la obligación los Odontólogos de tener como Misión prestar servicios de excelente calidad poniendo el corazón y la inteligencia para satisfacer los usuarios.

La satisfacción laboral es entonces el resultado de muchas variables como el contrato psicológico, la exposición a factores de riesgo psicosocial y a la situación de la profesión de la odontología en Colombia. Se puede inferir que fortalecer el liderazgo mediante programas de formación, fortalecer la participación de los odontólogos en las decisiones que afectan la prestación del servicio, promover formaciones técnicas que contribuyan al desarrollo profesional de los odontólogos y mejorar el ambiente laboral pueden ser estrategias que disminuyan el impacto de otros factores de carácter normativo, legal y cultural que están afectando actualmente la satisfacción de los odontólogos de la clínica Promta.

16.2 Recomendaciones

Después de analizada la información y dada la respuesta a la pregunta de Investigación de ¿Cómo influye el tipo de vinculación laboral y el contrato psicológico en la satisfacción laboral en odontólogos de la clínica médico odontológica Promta en Antioquia? Se es evidente que representa una gran influencia, que es representada en la insatisfacción laboral de los profesionales de la clínica Promta, como investigadoras sugerimos la posibilidad de evaluar la modalidad de contratación con vinculación laboral, con establecimiento de metas, para que el profesional se sienta en la necesidad de exigencia de cumplir con la productividad y pueda hacer buen uso del tiempo, la capacidad instalada y los diferentes recursos.

Se debe buscar estrategias de fortalecimiento de liderazgo con el propósito de mejorar la percepción del liderazgo dentro de la organización, con el objetivo de buscar la mejora continua y mejorar los niveles de no favorabilidad de los líderes de la Clínica Promta.

Se sugiere que los profesionales por prestación de servicios se han tenidos en cuenta como un empleado con dependencia laboral al que se cuida, se valora y se protege, porque de la tranquilidad y la satisfacción laboral aporta al crecimiento de la organización.

Como Oportunidad de mejora se sugiere implementar una política de crecimiento, motivación y desarrollo, donde tanto los empleados vinculados como los independientes tenga la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, donde se motive el recurso humano de forma integral siempre en busca de satisfacer las necesidades con un enfoque de Endomarketing a favor de la organización y de sus los colaboradores.

Siendo conocedores de la importancia que tiene el departamento de talento humano en una empresa y que adicional a ello la investigación se relaciona con variables como es carga de trabajo, satisfacción laboral, trabajo en equipo, clima laboral, liderazgo entre otros, consideramos que, si la Clínica Promta cuenta con Un departamento de talento Humano, puede ser útil que revalúe o implemente un proceso bien definido donde pueda discriminar de una forma clara y objetiva el proceso, teniendo en cuenta las variables de Planeación del talento humano, reclutamiento, selección y contrato, Inducción, Reinducción, gestión del desempeño, gestión del conocimiento, cultura organizacional, compensación y motivación.

17. Lista de referencias

- Álvarez Ramírez, Adaneys, Racero López, Viviana (2014). “Contrato psicológico y bienestar laboral”. En: Revista Académica e Institucional Páginas de la UCP, N° 95: p.61-70
Primera versión recibida 29 de octubre de 2014. Versión final aprobada el 14 de enero de 2015
- Betanzos-Díaz N, Paz-Rodríguez F. Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. Rev Enferm IMSS. 2011;19(1):35-41.
- Cantisano, G. T. (s. f.). *Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: Sus influencias sobre la satisfacción de los empleados*. 16.

Colombia91.pdf. (s. f.). Recuperado 7 de junio de 2020, de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Ebook-ohsas-18001-gestion-seguridad-salud-ocupacional.pdf. (s. f.). Recuperado 13 de junio de

2020, de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-ohsas-18001-gestion-seguridad-salud-ocupacional.pdf>

Ernesto Rosario-Hernández, Lillian V. Rovira Millán, 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* Vol. 22, 2011

Escribà-Agüir, V., & Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Exigencias laborales psicológicas percibidas por médicos especialistas hospitalarios. *Gaceta Sanitaria*, 16(6), 487-496.

[https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(02\)71969-9](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(02)71969-9)

Ferro Vásquez, Jaime and Gómez López, Gloria Amparo, Relación Entre La Satisfacción Laboral, El Contrato Psicológico, El Tipo De Vinculación Y La Antigüedad: Evidencias En Educación Superior (Relationship between Job Satisfaction, Psychological Contract, Type of the Job Contract, and the Years Of Service: Evidences in Higher Education) (2015). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 8 (7) p. 43-59, 2015,

Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2662711>

Gallardo, R. Y., Carmona, M. A., & de Concepción, U. (2010a). *EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL*. 9.

Gallardo, R. Y., Carmona, M. A., & de Concepción, U. (2010b). *EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL*. 9.

García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas*, 14(1), 149-162.

<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>

García Rubiano, Mónica and Forero Aponte, Carlos. Labor stress and psychological contract as relational elements of organizational change. *Divers.: Perspect. Psicol.* [online]. 2018, vol.14, n.1, pp.149-162.

Hannoun, Georgina. (2011). Satisfacción laboral: (Trabajo final de grado). Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO]. (s. f.). Recuperado 7 de junio de 2020, de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Ley 100. Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993.

López, E. N., Montoya, G. M., Cardona, E. M., & Bermúdez, L. F. (s. f.). *Perfil*

sociodemográfico y laboral de los odontólogos en la ciudad de Medellín. 16.

Lopez-Camacho, R. V., Sierra-Lopera, J. L., Díaz, S. P., & Agudelo-Garcia, H. B. (2018).

Calidad de vida laboral de los odontólogos en Antioquia 2011-2012. *Revista de Salud*

Pública, 20(6), 684-691. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n6.52054>

Lupano Perugini, M. L., & Castro Solano, A. (2019). Virtudes Organizacionales Y Capital

Psicológico Como Predictores Positivos De Satisfacción Y Performance Laboral.

Organizational virtues and Psychological Capital as positive predictors of job

satisfaction and performance., 15(29), 22-35.

Machado, O. S. G., Chamorro, T. P. R., & Rondon, A. M. V. (2007). *SITUACIÓN LABORAL Y ECONÓMICA DE LOS ODONTÓLOGOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA EN EL AÑO 2007*. 86.

Máynez Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo, J., & Reyes Flores, G. (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. *Effect of psychological contract violation and emotional exhaustion on employee's cynicism.*, 33(143), 124-131. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.04.002>

Miguel Ángel Mañas, Carmen Salvador, Joan Boada, Esperanza González y Esteban Agulló, La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, *Psicothema* 2007. Vol. 19, nº 3, pp. 395-400, www.psychothema.com

Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocienc.* 2013;18(Suppl: 1):16-21.

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129-138.

Rentería Pérez, E., & Vesga Rodríguez, J. J. (2019). Los niveles de actuación en las relaciones de trabajo y la formación de contratos psicológicos. *Diversitas*, 15(1), 129-142. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0001.10>

(Sánchez-Sellero et al. - 2014 - CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN.pdf, s. f., p. cara)

Silla, I., Gracia, F.-J., & Peiró, J.-M. (2005). Diferencias en el contenido del contrato psicológico en función del tipo de contrato y de la gestión empresarial pública o privada. *Revista de Psicología Social*, 20(1), 61-72. <https://doi.org/10.1174/0213474052871097>

Tovar, R. A. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. ECOE EDICIONES.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.

Uribe, S. E., Ide-Olivero, J., & Castro-Caro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y*

Rehabilitación Oral, 7(3), 128-135. <https://doi.org/10.1016/j.piro.2014.07.001>

V9n16a12.pdf. (s. f.). Recuperado 2 de junio de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a12.pdf>