

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

# Un modelo explicativo de la satisfacción en el trabajo.

Salessi, Solana.

Cita:

Salessi, Solana (2011). *Un modelo explicativo de la satisfacción en el trabajo. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/428>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/aVs>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# UN MODELO EXPLICATIVO DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Salessi, Solana  
Universidad Nacional de Rosario. Argentina

---

## RESUMEN

En los últimos años el interés por la satisfacción laboral se ha renovado, quizás porque tanto científicos como gestores han comenzado a darse cuenta que contar con empleados satisfechos es una de las mayores ventajas competitivas. Si bien se considera que tanto variables sociodemográficas como disposicionales influyen sobre la satisfacción laboral, poco se sabe acerca de las complejas interacciones entre ellas y la forma en que contribuyen a su desarrollo. Con base en la evidencia científica más reciente, el objetivo de la presente comunicación es presentar un modelo explicativo de la satisfacción en el trabajo. Cada variable introducida en el modelo asienta sus bases en la evidencia teórica o empírica publicada. Por la naturaleza de las variables incluidas, el modelo propuesto se enmarca dentro de los lineamientos de la Psicología Organizacional Positiva.

### Palabras clave

Satisfacción Laboral Comportamientos Organizacionales

## ABSTRACT

AN EXPLANATORY MODEL OF JOB SATISFACTION  
Interest in job satisfaction has been renewed in recent years, perhaps because both scientists and managers have begun to realize that having satisfied employees is a major competitive advantage. While it is considered that both variables, sociodemographic and dispositional, influence on job satisfaction, little is known about the complex interactions between them, and how they contribute to its development. Based on the latest scientific evidence, the purpose of this communication is to present an explanatory model of job satisfaction. Each variable introduced in the model is rooted in theoretical or empirical evidence published. By the nature of the variables included, the proposed model fits within the guidelines of Positive Organizational Psychology

### Key words

Job Satisfaction Organizational Behavior

## INTRODUCCIÓN

En la última década el estudio de la satisfacción laboral se ha desplazado desde una posición periférica hasta el lugar central que ocupa en nuestros días. Este renovado interés quizás se deba a que tanto científicos como gerentes han comenzado a comprender que los empleados satisfechos pueden contribuir al trabajo confiable, responsable y de calidad, reduciendo los costos internos de cualquier proceso de producción. Si bien se considera que tanto variables sociodemográficas como disposicionales influyen sobre la satisfacción laboral, poco se conoce acerca de sus complejas interacciones y de la forma en que contribuyen a su desarrollo.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar un modelo explicativo de la satisfacción laboral basado en el interjuego de variables sociodemográficas y disposicionales (personalidad, estrategias de manifestación emocional, capital psicológico, cinismo organizacional, entre otras). **VARIABLES INVOLUCRADAS EN EL MODELO**

**Satisfacción laboral:** sentimiento positivo experimentado por el hecho de realizar un trabajo que interesa y por el que se reciben compensaciones acordes con las expectativas (Morris & Venkatesh, 2010).

**Capital psicológico:** supra factor que conecta los constructos de esperanza, optimismo, resiliencia y autoeficacia. Estado caracterizado por tener confianza para asumir y llevar a cabo con éxito una tarea desafiante, y hacer una atribución positiva sobre el resultado de la misma (Luthans & Youssef, 2007).

**Inteligencia emocional:** capacidad para sentir, usar, reconocer, recordar, aprender, comunicar y manejar las emociones, logrando empatía con los demás (Salovey, Mayer, Caruso & Yoo, 2009).

**Estrategias de manifestación emocional:** las reglas de manifestación emocional describen tanto las pautas propias de una ocupación como los requerimientos organizacionales acerca de la expresión emocional más apropiada en las interacciones laborales. Se trata de prescripciones que tienen por objeto limitar las demostraciones afectivas de los empleados con el propósito de facilitar la consecución de los objetivos preestablecidos. Entre las estrategias de regulación emocional existen dos que están recibiendo especial atención por parte de los investigadores: a) la actuación superficial, que supone modificar la expresión facial, fingiendo sentir una emoción que no es auténtica; y b) la actuación profunda, que implica modificar los sentimientos para que la expresión que se manifiesta sea genuina (Allen,

Pugh, Grandey & Groth, 2010).

**Cinismo organizacional:** actitud negativa del empleado hacia la organización empleadora. Sentimientos y creencias negativos acerca de la falta de honestidad, justicia y equidad de la empresa (Leung, Ip & Leung, 2010).

### PROPOSICIONES EN LAS QUE SE ASIENTA EL MODELO

Proposición 1: las mujeres, las personas casadas (o en pareja), los mayores y los empleados con mayor antigüedad, experimentarán más satisfacción laboral.

Proposición 2: los empleados con mayor capital psicológico, experimentarán más satisfacción laboral.

Proposición 3: los empleados con mayor inteligencia emocional, exhibirán más capital psicológico y más satisfacción laboral.

Proposición 4: los empleados que recurran a la actuación profunda experimentarán mayor optimismo y autoeficacia, y desarrollarán más inteligencia emocional.

Proposición 5: los empleados que recurran a la actuación superficial experimentarán menor satisfacción laboral.

Proposición 6: los empleados con mayor cinismo organizacional, mostrarán menos capital psicológico y más actuaciones superficiales.

Proposición 7: los empleados con mayor cinismo organizacional, experimentarán menos satisfacción laboral.

Proposición 8: las dimensiones de personalidad (introextraversión y neuroticismo-control) mediarán las relaciones entre capital psicológico, cinismo organizacional, inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Proposición 9: la tendencia a la extraversión aumentará el capital psicológico y la inteligencia emocional, incrementando a su vez la satisfacción laboral.

Proposición 10: la tendencia al neuroticismo aumentará el cinismo organizacional y la manifestación superficial de las emociones, disminuyendo la satisfacción laboral.

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MODELO

Se adjunta un gráfico. Referencias: Líneas completas: relaciones positivas; líneas cortadas: relaciones negativas

### SUGERENCIAS PARA PONER A PRUEBA EL MODELO

Cualquier estudio que se planifique para poner a prueba el presente modelo:

- a) debería traducirse en una investigación empírica;
- b) debería ejecutarse con muestras de empleados provenientes de diferentes actividades laborales;
- c) debería considerar el empleo de instrumentos válidos y confiables para medir cada una de las variables involucradas;
- d) debería recurrir al uso de técnicas tales como el path analysis para verificar el rol de cada una de las variables incluidas en el mismo.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, J., Pugh, D. Grandey, A.A. & Groth, M. (2010). Following display rules in good or bad faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23, 101-115.

Luthans, F. & Youssef, C.M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.

Leung, K., Ip, O. & Leung, K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: a longitudinal analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 59, 318-338.

Morris, M.G. & Venkatesh, V. (2010). Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly*, 34, 143-161.

Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D. & Yoo, S. H. (2009). The positive psychology of emotional intelligence. In S.J. Lopez & C.R. Snyder (Eds.). *The handbook of positive psychology* (pp. 237-248). New York: Oxford University Press.

Yukl, G. (2008). How leaders influence organizational effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 19, 708-722.