

I. INTRODUCCIÓN

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La satisfacción laboral es, probablemente, la actitud ante el trabajo más estudiada; desde los años treinta ha sido considerada parte esencial del comportamiento humano en el ámbito laboral. Adicionalmente, en los últimos años este concepto ha cobrado importancia dentro de las organizaciones, ya que se sabe que los costos de la rotación de personal son muy altos y que la satisfacción del cliente depende, en una buena medida, del trato que recibe de los empleados. Es por esto que se han ampliado las investigaciones que buscan encontrar maneras de predecir o asegurar la satisfacción de los empleados, bajo la idea de que un empleado feliz trabaja mejor.

Como antecedentes de los estudios sobre la satisfacción laboral podemos citar en un primer acercamiento la distinción entre tres tipos de variables que inciden en ella: aquellas que se localizan en el trabajador mismo – como la edad, el género, la educación o el estatus laboral; las que se localizan en el contexto en el que se realiza el trabajo, – como el salario o el clima organizacional; y el propio trabajo – como el logro y la capacidad de aprender, entre otros (Galaz, 2003). Con el tiempo, los estudios han ido evolucionando con las aportaciones de investigadores como Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Walter Mischel, y han aportado un mayor conocimiento del campo de la satisfacción laboral.

¿Por qué se ha estudiado la satisfacción laboral? Podemos identificar que el estudio de la satisfacción laboral obedece a tres cuestiones: el papel que el trabajo ocupa en la vida de los seres humanos, su relación estrecha con la calidad de vida y, por supuesto, porque un empleado satisfecho aportará más beneficios a la organización que un empleado que no lo está. El trabajo es central en nuestra vida, así que las aportaciones que se realicen en este terreno pueden no solamente impactar a la organización o al empleado, sino llegar a tener influencia en los demás aspectos de su vida, incluyendo su realización personal.

Hasta recientemente, se creía que existía una división entre la personalidad y el mundo laboral; que estos dos elementos no podían convivir el uno con el otro. Actualmente, cada vez más surgen estudios que establecen una relación entre la personalidad y la satisfacción laboral, aventurándose a especular que tal vez la personalidad puede predecir el grado de satisfacción que se tiene en el trabajo. Asimismo, estudiosos en el campo de la psicología social han empezado a proponer sus propios modelos explicativos de la satisfacción laboral, incluyendo elementos como autoestima, autoeficacia, *locus* de control, por mencionar solo algunos.

A pesar de los avances en la psicología organizacional, son pocos los intentos que se han hecho por proponer modelos que ayuden a predecir la satisfacción laboral en los trabajadores. La mayoría de los estudios se enfocan en relacionar diferentes variables

por separado con la satisfacción en el trabajo. En la revisión de la literatura, hemos encontrado dos modelos que, creemos, ameritan investigarse más a fondo. En primer lugar está el Modelo de los Cinco Factores de la personalidad, el cual integra la extraversión, la apertura a la experiencia, el neuroticismo, el tesón o la personalidad concienzuda y la afabilidad o agrado. El segundo de ellos es el Modelo de las Evaluaciones Centrales propuesto por Timothy A. Judge y sus colaboradores a finales de la década de los noventa. Este modelo puede ser clasificado dentro de la estrategia teórica conocida como la estrategia de las representaciones, ya que integra variables como autoestima, autoeficacia, *locus* de control y neuroticismo. Aunque esta última variable pudiera parecer fuera de lugar, fue incluida en el modelo por el efecto que, se ha encontrado, tienen las otras tres variables sobre ella.

Es importante formular explicaciones acerca de por qué las personas se comportan de cierta manera y poder predecir qué harán después. La seguridad y a veces la supervivencia de una persona pueden depender de su habilidad para entender y predecir la conducta de otras personas y poder ajustarse a su manera de pensar, sentir y actuar. Nuestra intención en este estudio es comparar los dos modelos anteriormente citados y analizar cuál predice mejor la satisfacción laboral en los empleados. Se ha visto que la satisfacción obtenida en el empleo anterior ayuda a predecir la satisfacción laboral posterior de cada persona (Gerhart, 1987); podemos pensar,

entonces, que si se pudiera encontrar un modelo suficientemente completo como para ayudar a predecir la satisfacción laboral en un principio, se podría minimizar la posibilidad del fracaso y la necesidad de rotación, contribuyendo así a planear desde el inicio la carrera laboral de cada individuo.

Podemos distinguir dos vertientes importantes de las aportaciones teóricas de este estudio. En primer lugar, se estaría contribuyendo con una ampliación a las investigaciones en el campo de la satisfacción laboral, hasta ahora abundante en estudios que relacionan variables individuales con la satisfacción en el empleo. El presente trabajo busca aportar evidencia de una relación entre dos diferentes modelos con la satisfacción en el trabajo. En segundo lugar, se pretende identificar la validez predictiva de ambos modelos para poder unificar criterios y decidir cuál de estos es más útil en el campo de la psicología organizacional.

Entre las implicaciones prácticas de este estudio podemos distinguir dos puntos principales: los beneficios para las organizaciones y los beneficios para los empleados. En cuanto a lo primero, las organizaciones podrían mejorar su proceso de selección al tener claro cuáles son las variables que incidirán en la satisfacción laboral del empleado. Por otro lado, para los empleados o las personas en busca de un empleo, podría ser interesante conocer si uno u otro factor de su personalidad podría impulsar o hundir su carrera; al conocer nuestras limitantes podemos estar mejor

preparados para contrarrestar sus efectos. De manera general, es bien sabido que uno de los componentes claves para tener una carrera exitosa en el mundo laboral consiste en triunfar en el puesto asignado y en la empresa en la que se trabaja. Tanto organización como empleado salen adelante si existe una buena relación entre ellos. Los empleados trabajan mejor si están satisfechos con su trabajo, y la empresa se vuelve más productiva y más competente.

A continuación realizaremos una revisión de la literatura que nos llevará a conocer los orígenes de los modelos que pondremos a prueba en la presente investigación. Comenzaremos por explicar el concepto de personalidad para explorar más adelante las teorías disposicionales y las representativas de la personalidad para ahondar, ya hacia el final del capítulo, en los modelos estudiados – el Modelo de los Cinco Factores y el Modelo de las Evaluaciones Centrales – y las investigaciones en el campo de la satisfacción laboral.

2. EL CONCEPTO DE PERSONALIDAD

El concepto de personalidad como lo usamos hoy en día no surgió sino hasta el siglo XVIII; fue solo entonces cuando el tratar de entender al individuo se convirtió en un muy anhelado proyecto que buscaba responder a las preguntas: ¿Cómo soy realmente? y ¿Cómo es realmente el otro? En la búsqueda de una explicación a estas interrogantes, surgieron numerosos intentos por describir este

concepto, tan diversos como las orientaciones teóricas de quienes los propusieron.

En primer lugar, podemos citar a Gordon Allport, quien define la personalidad como la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos (en Fisseni, 1987). Cattell, por su parte, comenta que la personalidad es lo que permite la predicción de lo que hará una persona en una situación determinada; se relaciona con toda la conducta del individuo, tanto manifiesta como no manifiesta (en Cloninger, 1993). Eysenck la visualiza como la organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única a su entorno. Finalmente, Sullivan explica que la personalidad es el patrón relativamente perdurable de situaciones interpersonales que caracterizan a la vida humana (en Liebert y Langenbach, 2000). Para los propósitos de esta investigación adoptaremos la siguiente definición, propuesta por estos últimos autores:

Personalidad es la organización única y dinámica de las características físicas y psicológicas de una persona particular, que influyen en la conducta y las respuestas al ambiente social y físico. Algunas de estas características serán únicas de la persona específica y otras las compartirá con unas cuantas, con muchas o con todas las demás personas.

Dado que el concepto de personalidad es muy amplio y que hay numerosas aproximaciones a su estudio, en este apartado nos concretaremos a ofrecer un cuadro general de dos aproximaciones

teóricas: la estrategia de las disposiciones y la estrategia de las representaciones, las cuales han sido consideradas como trascendentes a lo largo del siglo pasado y que además ayudarán a dar luz a los objetivos de la presente investigación. Hemos elegido como eje principal el trabajo de Liebert y Langenbach (2000) por considerarlo el más acertado para exponer brevemente los principios teóricos detrás de esta investigación. Este eje se verá enriquecido con las aportaciones de otros autores.

3. TEORÍAS DISPOSICIONALES DE LA PERSONALIDAD

Las teorías que se revisarán dentro de este apartado contribuirán a explicar el origen del Modelo de los Cinco Factores de la personalidad, el cual será objeto de estudio de la presente investigación. Se ha procurado consignar a los autores más representativos de esta estrategia para poner en claro el respaldo teórico detrás de uno de los modelos más utilizados en el campo de la psicología de la personalidad.

La idea principal detrás de esta teoría se halla en la definición de *disposición*, una característica de la personalidad, permanente y más o menos estable. De acuerdo con esta aproximación, las personas se diferencian por la forma en que por lo general se conducen. De acuerdo con los estudiosos de esta orientación, la personalidad es el conjunto de características permanentes e innatas

de la persona, las cuales influyen en las interacciones de los individuos con los demás y con su medio. Las primeras opiniones de las disposiciones suponían que la gente podía dividirse, conforme a su personalidad, en un número relativamente pequeño de tipos (Liebert y Langenbach, 2000). Al conocer el tipo de un individuo, uno podía predecir su comportamiento en diversas circunstancias. Dado que la conducta humana puede ordenarse y dividirse en un número casi infinito de dimensiones, los psicólogos seguidores de la estrategia de las disposiciones están buscando activamente un conjunto de disposiciones que expliquen de manera adecuada la personalidad humana.

En este esfuerzo, se concibió el llamado supuesto de aditividad. Según este concepto, la fuerza de cualquier disposición se da por el hecho de que es la suma de varias tendencias de respuesta individuales. Por ejemplo, si a una persona le gusta encontrarse con extraños, comparte con facilidad sus puntos de vista y es directo al hablar con los demás puede considerarse como "extravertida" (Liebert y Langenbach, 2000).

La noción más común en la actualidad es que hay –al menos– dos claros elementos distintivos en la personalidad, en los que difieren los individuos en cantidad: la extraversión y el neuroticismo. Estos dos componentes tienen una función medular, como veremos en varias teorías que serán examinadas más adelante.

Gordon Allport es considerado como el fundador de la moderna estrategia de las disposiciones. Su filosofía, el *realismo heurístico*, plantea la importancia de considerar los rasgos como características reales asentadas en la persona. Un rasgo sería un término sinónimo de disposición, pero a menudo utilizado en combinación con otros para expresar ideas algo distintas, o para transmitir la naturaleza permanente de una característica que pudiese figurar en otra persona como un estado pasajero (Aiken, 1993). A continuación pasaremos a examinar las teorías más relevantes dentro de esta estrategia.

3.1. Teoría de los rasgos de Allport

Gordon Allport creía firmemente que las personas son consistentes, fácilmente reconocibles e identificables, aunque sus conductas varíen de situación a situación a lo largo del tiempo. De acuerdo con Allport, la consistencia del ser humano comienza a edades tempranas, desde la infancia (Cloninger, 1993). Este investigador incluso llegó a afirmar que dentro de una conducta en apariencia inconsistente se podría encontrar evidencia de una consistencia.

Para Allport, los rasgos son las unidades básicas de la personalidad, y sus investigaciones han servido como pauta para la psicología de los rasgos. Una de las grandes aportaciones ha sido su distinción entre tres tipos de rasgos: las disposiciones cardinales son aquellas más penetrantes, las cuales dominan al individuo y no pueden esconderse; las disposiciones centrales son un número

relativamente pequeño de rasgos que tienen a ser peculiares de la persona; y por último, las disposiciones secundarias son aquellas características que funcionan solo en entornos limitados. Además, distinguió entre los rasgos comunes y los rasgos individuales. Los primeros serían aquellos que son compartidos entre las personas, mientras que los segundos son las características importantes del individuo que lo hacen diferente a los demás (Liebert y Langenbach, 2000).

3.2. Los tipos A y B de la personalidad

A finales de los años cincuenta comenzó a examinarse sistemáticamente la contribución de las variables psicológicas y conductuales en la aparición de trastornos coronarios. Fueron dos cardiólogos, Meyer Friedman y Ray Rosenman quienes distinguieron una combinación de características comunes a las víctimas de enfermedades cardíacas, a las cuales llamaron *patrón de conducta tipo A*. Las personas que entran en este tipo de patrón son aquellas que tienen un impulso en exceso competitivo y un deseo intenso por cumplir con los plazos. Aquellas personas que mostraron un patrón de conducta más despreocupada y relajada fueron incluidos en el *patrón de conducta tipo B* (Liebert y Langenbach, 2000). A partir de estos hallazgos, las investigaciones subsecuentes al respecto se enfocaron más al aspecto biológico y fisiológico y se dejó de lado el estudio de los factores psicológicos en algunas enfermedades.

3.3. Teoría de los rasgos de Cattell

Otro estudioso dentro de esta estrategia fue Raymond Cattell, quien dedicó sus esfuerzos a la descripción de las diferencias individuales. Para Cattell, la personalidad es la suma de aquello que permite predecir la conducta de una persona en una determinada situación, se puede expresar mediante la siguiente fórmula:

$$R=f(S,P)$$

Donde la reacción de conducta (R) es función (f) de la situación estimular (S) y de la estructura de la personalidad (P), Para describir la personalidad, Cattell distinguió dos grandes clases de dimensiones: características que son relativamente estables y que él llama rasgos, y características que varían con cada situación: estados, roles, disposiciones de ánimo (Fisseni, 1987).

Este investigador inglés logró compilar una lista inicial de 4,500 rasgos que describían diversos aspectos de la personalidad; posteriormente, redujo este número a 200 y finalmente, mediante el análisis factorial y otros procedimientos afines, extrajo de manera científica dieciséis rasgos de personalidad (Aiken, 1993). Cattell pensaba que estos factores representaban las principales dimensiones o diferencias en la personalidad humana. Los dos extremos de estos rasgos se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. *Rasgos de personalidad según Cattell*

PUNTUACIÓN BAJA	PUNTUACIÓN ALTA
Reservado	Sociable
Menos inteligente	Más inteligente
Emocional	Estable
Humilde	Asertivo
Sobrio	Despreocupado
Oportuno	Escrupuloso
Tímido	Aventurero
Realista	Idealista
Confiado	Suspicaaz
Práctico	Imaginativo
Franco	Astuto
Plácido	Aprensivo
Conservador	Experimentador
Vinculado al grupo	Autosuficiente
Casual	Controlado
Relajado	Tenso

* Fuente: Liebert y Langenbach (2000)

3.4. Modelo P-E-N de Eysenck

La crítica que recibió el modelo de Cattell desde un principio fue el incluir demasiados rasgos, fue así como otro investigador, Hans J. Eysenck, se concentró en un número bastante restringido de tipos de personalidad. En su esquema, los tipos no son categorías en las que tienen cabida pocos individuos, sino dimensiones continuas, donde la

mayoría de las personas se encuentran alrededor de la mitad del rango de distribución.

Según Eysenck, la personalidad posee una estructura jerárquica compuesta por cuatro planos. Las reacciones específicas representan el plano inferior; son los comportamientos que se observan una sola vez, en situaciones experimentales o cotidianas, y pueden ser característicos o no característicos de un individuo. Los hábitos componen el segundo plano; se trata de comportamientos que revelan una cierta estabilidad, es decir, en ciertas situaciones análogas, el individuo reacciona de modo similar. Los rasgos de personalidad forman un tercer plano de conducta, y abarcan los constructos teóricos resultantes de intercorrelaciones de diversos hábitos, de características como exactitud, perseverancia, rigidez, etc. Finalmente, se tiene a los tipos generales en el cuarto plano: al igual que los rasgos, se basan en la intercorrelación entre diversos rasgos. Por ejemplo, el tipo "extraversión" estaría compuesto por rasgos como sociabilidad, impulsividad, actividad, vivacidad, entre otros. (Fisseni, 1987).

Después de todas sus investigaciones, Eysenck concluyó que es posible entender la personalidad según tres factores básicos, los cuales se encontrarían ubicados en el cuarto plano de su modelo jerárquico: psicoticismo, extraversión y neuroticismo. Eysenck se refirió a estos conceptos con el nombre de "súper rasgos". El psicoticismo (P) comprende una disposición a la psicosis así como

algún grado de sociopatía; quienes tienen un psicoticismo elevado también suelen ser bastante egocéntricos, agresivos, impulsivos y con una falta de empatía o preocupación por otros. El polo opuesto del psicoticismo sería el realismo. La extraversión (E) incluye a las personas que concentran su energía hacia las fuentes externas, de estímulos del ambiente, mientras que la introversión describe a aquellas que tienen una orientación hacia adentro, hacia sí mismos. Eysenck describía al extravertido como activo, sociable, amigable, optimista e impulsivo; mientras que el introvertido sería sobrio, reservado, pasivo, reflexivo y controlado. Como tercer factor, Eysenck incluyó al neuroticismo (N) como una medida básica de la estabilidad o inestabilidad emocional. El polo neurótico está caracterizado por la ansiedad, el mal humor, la inquietud, la irritabilidad y la agresividad. El extremo emocional estable está marcado por la calma, la ecuanimidad, la confianza y el control emocional (Aiken, 1993 y Liebert y Langenbach, 2000).

La aportación de Eysenck tuvo gran importancia debido a que fue pionera en tratar de explicar la personalidad con un pequeño número de factores. Como veremos en el siguiente apartado, otros investigadores retomarían este modelo para desarrollar su propia propuesta teórica.

3.5. Modelo de los Cinco Factores de Costa y McRae

Después de este recorrido teórico, concluiremos la revisión de esta estrategia con uno de los modelos que serán centrales para nuestra investigación: el modelo de los Cinco Factores. Este modelo, propuesto por Costa y McRae tiene sus orígenes en un estudio realizado por Warren Norman a principios de los años sesenta. Norman aplicó un análisis factorial a numerosas puntuaciones de denominación de personalidad de adultos coetáneos; de ese y otros estudios se extrajeron cinco factores principales: extraversión, tesón (también llamado personalidad concienzuda), afabilidad o agrado, estabilidad emocional y cultura. La diferencia más importante entre este modelo y el ahora muy conocido de Costa y McRae es la dimensión originalmente denominada "cultura". Estos dos investigadores observaron que este factor tenía más puntos que se refieren a la originalidad, la creatividad, la independencia y la osadía; por lo tanto lo llamaron apertura a la experiencia (Liebert y Langenbach, 2000). El surgimiento del Modelo de los Cinco Factores de la personalidad contribuyó a organizar una gran variedad de variables de la personalidad en un conjunto significativo de constructos.

En un análisis más en detalle de este modelo, podemos ver que la Extraversión se corresponde con el factor "extraversión-introversión" identificado por Eysenck, siendo los extrovertidos individuos sociables, gregarios, asertivos, habladores, dominantes,

entusiastas y activos. En cuanto a la Estabilidad emocional, son indicadores conductuales la resistencia a la ansiedad, la ausencia de depresiones, los comportamientos no irascibles, el tono emotivo uniforme y la seguridad. La inestabilidad emocional se caracteriza por valores altos en neuroticismo y la persona con puntajes altos en este valor tiende a experimentar emociones negativas incluyendo ansiedad, hostilidad, depresión, impulsividad y vulnerabilidad. El factor Afabilidad/Agrado es descriptivo de individuos con comportamientos corteses, flexibles, confiados, cooperativos, altruistas, no rencorosos, tolerantes. Las personas con valores altos en Agrado tienen valores de cooperación y prefieren las relaciones interpersonales positivas; en el otro polo, tenemos a las personas manipuladoras, egocéntricas y suspicaces. La personalidad concienzuda es atribuible a personas que propenden a ser formales, cuidadosas, ordenadas, responsables, organizadas, "planificadas" y perseverantes; finalmente, la apertura a la experiencia sería una condición de la personalidad de la cual son notas distintivas la imaginación y creatividad, la flexibilidad intelectual, la sensibilidad, la apertura a lo nuevo (Costa y McRae, 1992, Barrick y Mount, 1991).

Costa y McRae desarrollaron el instrumento denominado Big Five Questionnaire (BFQ), el cual ha sido validado en diferentes y culturas y traducido a gran cantidad de idiomas. En cuanto a las puntuaciones por factor dentro de esta prueba, se ha visto que las personas que alcanzan puntuaciones altas en el factor Extraversión

tienden a describirse como muy dinámicas, activas, enérgicas, dominantes y locuaces. Por otro lado, las personas que obtienen una puntuación baja tienden a describirse como poco dinámicas y activas, poco enérgicas, sumisas y taciturnas. Puntuaciones altas en la dimensión Afabilidad –también llamada Agrado– describen a una persona muy cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa y empática, lo opuesto a una persona con puntuaciones bajas con esas mismas características. La Personalidad Concienzuda – o Tesón – hace referencia a la capacidad de autorregulación o autocontrol; puntuaciones altas describen a personas reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes. La Estabilidad Emocional, por otro lado, sería lo opuesto al denominado “afecto negativo”; las personas que puntúan alto en este factor son poco ansiosas, poco vulnerables, poco emotivas, poco impulsivas, impacientes o irritables. Por último, la Apertura a la experiencia o Apertura mental estaría describiendo, en su polo positivo, a personas muy cultas, informadas, interesadas por las cosas y experiencias nuevas, dispuestas al contacto con culturas y costumbres distintas; y en su polo negativo, a personas que puntúan bajo en las características anteriormente descritas (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

El Modelo de los Cinco Factores se ha convertido en el más destacado de la psicología de los rasgos y las disposiciones, ya que ha sostenido su validez en diferentes idiomas y países e incluso a lo largo de la vida de una persona (Aiken, 1993). Entre los ámbitos de

aplicación se encuentran la psicología clínica y de la salud, la psicología educativa y la psicología organizacional. En esta última área, varias investigaciones han demostrado la relevancia de este modelo para la identificación del papel que pueden jugar las características de personalidad en contextos laborales, como veremos a continuación.

Zhao y Seibert (2006) decidieron estudiar la relación de este modelo con el estatus dentro de una empresa empleando métodos de meta-análisis. Estos investigadores plantearon diferentes hipótesis para cada uno de los componentes del modelo de los Cinco Factores, intentando encontrar diferencias entre gerentes y ejecutivos; se pensó que los ejecutivos tendrían menores niveles de neuroticismo y afabilidad, mayores niveles de extraversión, apertura a la experiencia y tesón. Los resultados fueron consistentes con las hipótesis excepto en el factor Extraversión, el cual no obtuvo diferencias significativas entre gerentes y ejecutivos.

Otra investigación que ahonda en la capacidad predictiva del Modelo de los Cinco Factores es la que Anderson, Spataro y Flynn (2008) llevaron a cabo para relacionar este modelo con la influencia en dos entornos laborales diferentes. Estos estudiosos sostienen que la influencia no se da solamente por el puesto que ocupa cada persona, sino también por las características de quien tiene un cargo particular. Los sujetos formaban parte de una empresa de consultoría y de un despacho de ingenieros; se pensó que el rasgo de

extraversión tendría un mayor efecto en la influencia dentro de la empresa de consultoría que en los ingenieros. En contraste, se especuló que el tesón tendría mayor impacto con este segundo grupo. La afabilidad, el neuroticismo y la apertura mental no fueron tomados en cuenta, ya que estudios anteriores no habían encontrado relación alguna con la influencia. Los resultados respaldaron las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, y llevaron a la conclusión de que, debido a que las características personales son relativamente estables en el tiempo, la influencia que tiene un individuo con un cierto perfil es rígida y no puede cambiar con el tiempo; lo que sí se puede cambiar es el patrón conductual con la debida motivación y entrenamiento.

Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998) han recopilado diversos estudios donde se ha examinado, por ejemplo, la validez predictiva del modelo en relación con diferentes tareas, especialmente en las dimensiones de Estabilidad emocional, Extraversión y Afabilidad. Por otro lado, la dimensión Tesón ha mostrado ser una excelente predictora del éxito laboral en diversos grupos ocupacionales; la Extraversión también aparece como predictora del éxito en el trabajo en las muestras de directivos y vendedores; mientras que la Apertura se ha correlacionado con la capacidad de aprendizaje en los procesos de capacitación.

Tomada en conjunto, la evidencia disponible tiende a confirmar la relevancia del Modelo de los Cinco Factores para la identificación de

los perfiles de personalidad más adecuados a los distintos criterios organizacionales e invita a posteriores análisis con poblaciones más amplias, en diferentes ámbitos laborales y con respecto a diferentes criterios. Esta evidencia nos permite especular que, en este estudio, el Modelo de los Cinco Factores será capaz de predecir la satisfacción laboral en los empleados considerados en este estudio.

Como conclusión de este apartado, es importante mencionar que, a pesar de las bondades que tienen las teorías disposicionales de la personalidad, debemos también contemplar sus limitantes. Entre las críticas que se le han hecho a estas teorías encontramos que, si bien ofrecen una descripción acertada de la personalidad, carecen de elementos explicativos de la misma (Aiken, 1993). Estas teorías categorizan y definen las tendencias humanas de percibir, pensar y actuar de manera consistente a lo largo del tiempo y de las situaciones; sin embargo, tienden a subestimar la importancia de la situación y la influencia social en el pensamiento, percepción y conducta de las personas. Esto lo tendremos en cuenta al momento de plantear nuestra hipótesis de investigación.

Pasaremos ahora a describir la siguiente estrategia relevante para nuestra investigación.

4. TEORÍAS DE LAS REPRESENTACIONES DE LA PERSONALIDAD

En este apartado procederemos de manera similar al apartado anterior; trataremos de presentar las bases teóricas que sostendrían el desarrollo del segundo modelo que estudiaremos en esta investigación. Creemos que es necesario presentar las aproximaciones teóricas que mejor explicarían el Modelo de las Características Centrales de Judge, Locke y Durham para así entender mejor su propuesta.

La premisa medular de esta estrategia es que la personalidad refleja la forma en que los individuos representan su entorno y lo experimentan mentalmente; y que sus pensamientos, sentimientos y acciones hacia ellos mismos o hacia los otros se basan en estas percepciones y representaciones. Por lo tanto, son representaciones abstractas las que guían nuestras acciones; es decir, lo que es real para un individuo es lo que está en su marco interno de referencia, el cual comprende todo aquello de lo que la persona es consciente en un particular punto en el tiempo.

Esta estrategia difiere significativamente de las teorías revisadas anteriormente en el aspecto de que, en las primeras, el enfoque en las características internas del individuo son las más relevantes, mientras que en las segundas se introducen las interacciones con el ambiente como variables relevantes para la

satisfacción laboral. Dentro de esta estrategia revisaremos brevemente algunas aproximaciones teóricas relevantes.

Iniciaremos nuestro recorrido con las investigaciones realizadas por Carl Rogers.

4.1. La tendencia a la autorrealización de Carl Rogers

La teoría de Carl Rogers se basa en dos supuestos fundamentales: que la conducta de las personas es guiada por su tendencia a la realización, y que todos los seres humanos tienen necesidad de consideración positiva. La tendencia a la realización influye en dos aspectos: en las funciones biológicas y en las psicológicas; es decir, sostiene al individuo, pues satisface necesidades biológicas fundamentales, rige también la maduración y la regeneración físicas; y en lo psicológico, la tendencia a la realización guía a las personas hacia una mayor autonomía y autosuficiencia, amplía sus experiencias y fomenta el crecimiento personal. Por otro lado, la consideración positiva puede definirse como una retroalimentación social positiva y adquirir la forma de aceptación, respeto, simpatía, calidez y amor (Liebert y Langenbach, 2000). Rogers pensaba que la consideración positiva es esencial para el sano desarrollo del yo y para las relaciones interpersonales exitosas.

De acuerdo con las ideas de Rogers, una persona que busca la autoactualización está en contacto con su experiencia interna, dando como resultado un crecimiento personal. A este proceso Rogers le

llama "proceso de valoración organísmica", y lo define como una guía inconsciente que evalúa cada experiencia en términos de su potencial para generar crecimiento. Entre las características que este investigador identifica en una persona completamente funcional – es decir, que busca la autoactualización – están las siguientes: apertura a la experiencia, vivencia existencialista, confianza en su organismo, libertad de experiencias y creatividad (Cloninger, 1993). Como podemos observar, este estudioso de la personalidad contemplaba como una característica importante, la apertura a la experiencia, factor que también incluyeron Costa y McCrae en su Modelo de los Cinco Factores de la personalidad.

Un concepto central en la estrategia de las representaciones es el concepto del *yo*. Rogers dedicó gran parte de su investigación al concepto del *yo* y al autoconcepto –un constructo teórico que alude a la forma en que las personas se ven a sí mismas. Rogers dividió el *yo* en dos aspectos fundamentales: el *yo* real, que se refiere a la forma en que las personas se ven en realidad a sí mismas; y el *yo* ideal, que alude a la forma en que le gustaría verse. Tradicionalmente, la semejanza entre el autoconcepto real de una persona y su autoconcepto ideal se ha utilizado como índice de satisfacción en la vida –entendida como el grado en que una persona logra los objetivos e ideales personales; se cree que cuanto más semejantes sean estos dos autoconceptos, más satisfechas se sienten las personas con ellas mismas (Liebert y Langenbach, 2000). Este mismo

concepto lo podríamos trasladar al ámbito laboral, donde la satisfacción en el trabajo sería medida como el grado en que una persona está satisfecha con sus logros laborales.

4.2. Teoría de la motivación humana de Abraham Maslow

Al igual que Carl Rogers, Abraham Maslow tenía una opinión claramente optimista de la naturaleza humana. Su teoría y sus investigaciones abordaron primordialmente los factores que motivan la conducta; en particular, Maslow exploró el papel de los motivos de la autorrealización y organizó de manera jerárquica las necesidades humanas (ver Figura 1).

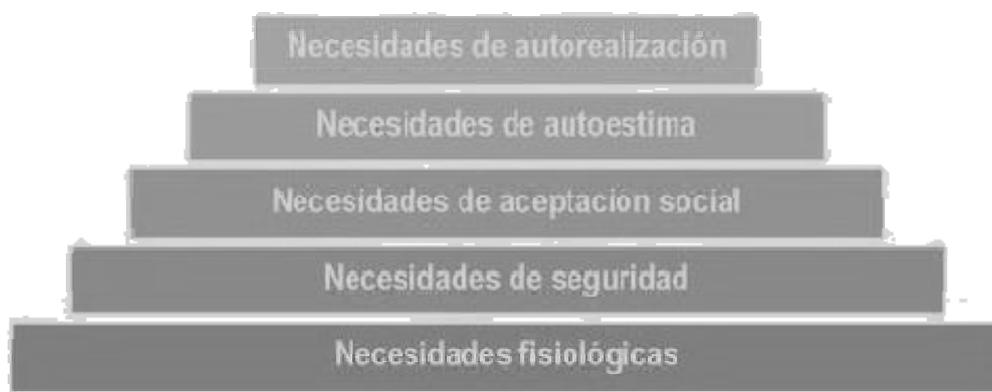


Figura 1: Pirámide de necesidades de Abraham Maslow

Maslow postuló cinco niveles de necesidades fundamentales: en la base de su pirámide encontramos las necesidades fisiológicas básicas, a continuación, las necesidades de seguridad, las de pertenencia y de amor, las necesidades de estima y por último, las de autorrealización. Este investigador explicó que, cuanto más baja se

halla la necesidad en la jerarquía, más básica es en términos de supervivencia (Liebert y Langenbach, 2000). A medida que las personas van satisfaciendo sus necesidades en un nivel de la jerarquía, ascienden al nivel siguiente. De acuerdo con Maslow, casi todas las personas pasan su vida tratando de satisfacer las primeras cuatro necesidades; son pocos aquellos que son motivados por la última de las necesidades: la de autorrealización, la cual se define como el deseo de convertirse cada vez más en lo que se es por idiosincrasia, de ser todo lo que es capaz de llegar a ser (Cloninger, 1993). Esta autorrealización se puede aplicar a todos los aspectos de la vida, incluso al ámbito laboral, donde las personas tratarían de lograr trascender en su trabajo una vez satisfechas sus necesidades básicas.

4.3. Teoría de las expectativas y la evaluación de Julian Rotter

Aunque las teorías de Rogers y Maslow destacaron las representaciones mentales del yo y del mundo, ninguno continuó con un estudio empírico que diera sustento a sus afirmaciones. Sin embargo, fueron sus aportaciones las que establecieron las condiciones básicas para las aportaciones de otros investigadores. Uno de estos estudiosos fue Julian Rotter, quien reconoció la importancia de los factores situacionales y del reforzamiento como determinantes de la conducta.

Rotter consideraba que la situación externa y los reforzadores solo tienen una influencia indirecta en el comportamiento; en realidad, su teoría trata los factores cognoscitivos que median entre los efectos de la situación y los reforzadores ambientales sobre la conducta. En concreto, Rotter afirmaba que los valores y las expectativas personales son las que al final determinan nuestro comportamiento. Su teoría se sustenta en cuatro principios básicos: la situación psicológica, el valor del reforzamiento, la expectativa y el potencial de la conducta; y explica que, además de las preferencias por diversos reforzadores, cada persona tiene una cierta expectativa respecto a la probabilidad de obtener un resultado en particular, la cual es independiente del valor del reforzamiento. Rotter distinguió dos tipos de expectativas: las específicas – a estimación subjetiva que la persona hace de las oportunidades de obtener un resultado en particular al realizar cierta conducta–, y la expectativa generalizada – la predicción subjetiva que hace un individuo de las posibilidades de obtener una clase particular de resultados al realizar determinada clase de comportamiento (Aiken, 1993).

Una expectativa generalizada que ha sido ampliamente estudiada ha sido el *locus* de control. Este concepto fue introducido por Rotter para indicar si las personas creían que ellas controlaban su propio destino (*locus* de control interno) o si creían que era la suerte u otras fuerzas externas las que lo controlaban (*locus* de control externo). Nuestras percepciones del *locus* de control se desarrollan

como resultado de nuestras experiencias personales, y en una escala mayor, es probable que variables demográficas, como la clase social y la cultura inmediata influyan en nuestra percepción de *locus* de control (Aiken, 1993 y Liebert y Langenbach, 2000). El *locus* de control interno se correlaciona de manera positiva con características psicológicas tan saludables como la autoestima y la autoeficiencia; además, se ha comprobado que las personas con este *locus* de control también informan tener una mayor satisfacción en el trabajo que los que se rigen por lo que sucede alrededor de ellos.

Como se ha visto, los estudiosos en este campo se han dado a la tarea de investigar la relación de esta variable en conjunto con otras para tratar de entender mejor la satisfacción laboral. Más adelante retomaremos este concepto, cuando hablemos del Modelo de las Evaluaciones Centrales.

4.4. Teoría cognoscitiva social de Albert Bandura

Según la teoría cognoscitiva social de Bandura, nuestro comportamiento recibe la influencia tanto de factores ambientales como de variables de la persona, incluidos pensamientos y sentimientos. Además, cada uno de los tres factores –conducta, ambiente y variables personales– puede influir y recibir el influjo de los otros dos factores.

Un aspecto de la teoría cognoscitiva social de Bandura que ha recibido mucha atención es la más específica teoría de la autoeficacia

percibida, la cual afirma que el hecho de que una persona emprenda una tarea depende en parte del nivel en que perciba su eficiencia en relación con la tarea (Aiken, 1993). Esta estimación que uno hace de la habilidad para realizar una conducta específica se denomina autoeficiencia.

La autoeficiencia es una fuerte convicción de competencia que se sustenta en la evaluación que hacemos de diversas fuentes de información sobre nuestras destrezas. La teoría de Bandura también predice que, una vez que se inicia la tarea, la autoeficiencia percibida influye en la cantidad de energía que invertimos y en qué tanto perseveramos (Liebert y Langenbach, 2000). En su planteamiento, Bandura enfatiza el hecho de que la autoeficacia no es resultado de la autopersuasión, sino que es consecuencia de nuestras experiencias de éxito.

4.5. Las investigaciones de Walter Mischel

Walter Mischel fue un investigador que, aunque comenzó sus estudios dentro de la estrategia de las disposiciones, vino a revolucionar la idea que se tenía hasta ese momento en cuanto a la importancia de los rasgos de la personalidad y su consistencia a través de diferentes situaciones. Mischel pensaba que las variables situacionales son más importantes que las disposiciones de la personalidad en la determinación de cómo se comportan las personas. Mischel destacó la importancia de las variables de la persona, los atributos conductuales

y cognoscitivos relativamente duraderos del individuo. Este investigador distinguió entre la consistencia transituacional y la consistencia temporal de la conducta; la primera se refiere a la medida en que la persona se comporta de la misma forma en circunstancias diferentes, es decir, la consistencia entre situaciones y tiempo; la segunda explica que el individuo se comporta de la misma manera en la misma situación básica pero en diferentes momentos, es decir, la consistencia en situaciones similares a lo largo del tiempo (Liebert y Langenbach, 2000)-

Mischel consideró cinco grandes variables de la persona como cruciales para el estudio de la personalidad: las competencias, las estrategias de codificación y los constructos personales, las expectativas, los valores personales y los sistemas autorreguladores y los planes (Fisseni, 1987). Mischel explica que cada persona tiene un conjunto de destrezas o competencias cognoscitivas o conductuales; mediante las estrategias de codificación y los constructos personales, se clasifican y categorizan, respectivamente, los acontecimientos interpersonales y físicos que encontramos (Aiken, 1993). Al igual que Rotter, Mischel describió las expectativas como estimaciones de la probabilidad de los resultados de cursos particulares de acción en situaciones específicas; durante el curso de cada acción, las personas asignan un valor personal a cada posible resultado. Finalmente, los sistemas de autorregulación y los planes son las recompensas que el individuo se otorga y las metas

personales que establece para sí mismo (Liebert y Langenbach, 2000).

Según la teoría de Mischel, la conducta está determinada por tres factores: las exigencias y restricciones de la situación, las variables individuales de la persona y la interacción de las variables situacionales y las de la persona; la situación proporciona señales sobre la conducta apropiada o adaptativa, las cuales son mediadas por las variables de la persona. Mischel llegó a la conclusión de que los individuos por lo general son constantes en la misma situación a lo largo del tiempo, es decir, que muestran una consistencia temporal. Cuando las personas han aprendido ciertas formas de comportamiento exitosas en situaciones específicas, tienden a responder de la misma manera a la situación una y otra vez.

La obra de Mischel ilustra la importancia de considerar tanto las variables de la persona como las características psicológicamente importantes del contexto al evaluar la personalidad. Una buena parte de las investigaciones recientes se ha concentrado en diversas variables de la persona, en particular, en los aspectos del autoconcepto y la estructura de las representaciones mentales de sí mismo (Aiken, 1993 y Liebert y Langenbach, 2000).

Siguiendo esta línea, un último concepto que revisaremos en este apartado será el concepto de autoestima, el cual se refiere a los sentimientos de satisfacción y orgullo por uno mismo. Una autoestima elevada sirve como barrera contra la ansiedad cuando

somos amenazados o cuestionados; la autoestima también forma parte de la pirámide de las necesidades de Maslow bajo el nombre de “necesidades de estima”. Dentro de esta categoría se engloban la estima de otros –los deseos de reconocimiento, apreciación, atención, prestigio, reputación, nivel socioeconómico y fama– y la autoestima, la cual comprende el deseo personal de tener sensaciones de competencia, dominio, logro, confianza e independencia (Liebert y Langenbach, 2000).

Algunos críticos cuestionan la asunción de la psicología popular de que la autoestima es el secreto para una vida exitosa y feliz. Tal vez los problemas no causan una autoestima baja, sino que es esta la que ocasiona los problemas. Estos estudiosos de la psicología social proponen que la clave se encuentra en lograr las metas que queremos alcanzar. Como ya se ha dicho, el éxito en las empresas que nos proponemos se relaciona con una alta autoeficacia; esto, a su vez, se refleja en una alta autoestima y en un bajo neuroticismo. Varios estudios confirman que los programas destinados a promover la autoeficacia también contribuyen a una mayor salud y felicidad (Deci y Rya, 1987 citados en Myers, 2000). Myers afirma que, desde la perspectiva de la psicología social, una autoestima alta es adaptativa; comparados con las personas con autoestima baja, los individuos que tienen un alta estima de sí mismos son más felices, menos neuróticos, se ven menos afectados por úlceras e insomnio y son menos propensos a adicciones al alcohol y otras drogas. Además,

se ha visto que las personas con fuertes sentimientos de autoeficacia son más persistentes, menos ansiosos, menos deprimidos y más exitosos académicamente (Myers, 1993).

Habiendo realizado un breve recorrido por los antecedentes más relevantes de esta estrategia, introduciremos el segundo modelo de estudio de la presente investigación.

4.6. Modelo de las Características Centrales

Este modelo nace de la hipótesis de que existen factores dentro del individuo, independientes de los atributos del trabajo, que afectan el grado de satisfacción experimentada en él.

Las Evaluaciones Centrales constituyen un concepto que representa las evaluaciones fundamentales que las personas hacen acerca de su valor, competencia y capacidad; pueden ser tanto positivas como negativas. Estos investigadores utilizaron tres criterios para encontrar estas llamadas “evaluaciones centrales”:

- a) enfoque evaluativo: el grado en el que el rasgo involucra, una evaluación – en lugar de, por ejemplo, una descripción;
- b) fundamentalidad: que se opone a un rasgo superficial y
- c) espectro: elige los rasgos cardinales, los cuales tienen un mayor espectro que los rasgos secundarios (Judge y Bono, 2001).

Con base en estos criterios, propusieron cuatro “evaluaciones centrales” (*core evaluations*): autoestima, autoeficacia generalizada,

locus de control y neuroticismo, las cuales, afirman, ejercen una influencia directa en la satisfacción laboral.

Judge, Locke, Durham, y Kluger (1998) definieron las "evaluaciones centrales" como las conclusiones fundamentales y subconscientes a las que las personas llegan acerca de ellas mismas, otras personas y el mundo en general. Este concepto se desprendió de las aportaciones de ocho escuelas diferentes: filosofía, investigación en psicología clínica, práctica en psicología clínica, satisfacción laboral, estrés, desarrollo infantil, personalidad y psicología social.

La figura 2 representa el modelo propuesto por estos investigadores:

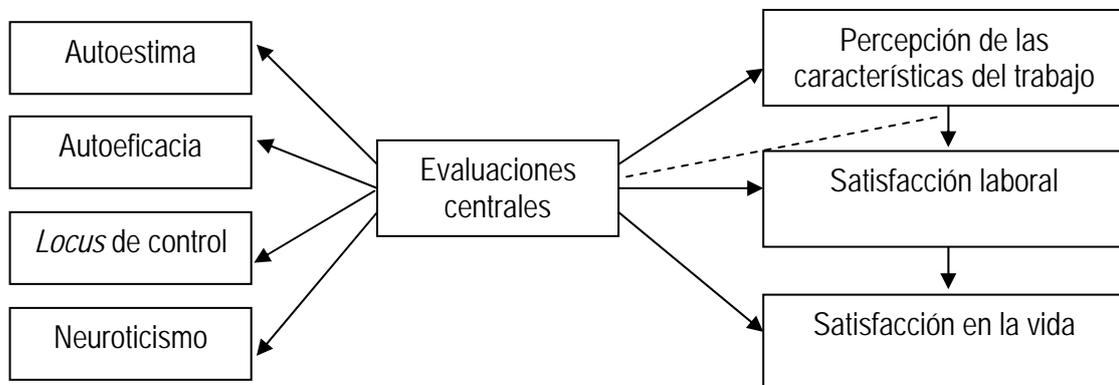


Figura 2: Modelo de las evaluaciones centrales

En este modelo, la autoestima se define como la apreciación básica que las personas hacen de ellas mismas. Esta es la evaluación del *self* más importante, ya que es el valor que cada uno tiene de sí mismo como persona. Esta variable fue incluida debido a su

comprobada influencia en la satisfacción laboral y la agregada capacidad predictiva de la misma.

El término autoeficacia generalizada tiene su raíz en el concepto propuesto por Bandura, pero ampliado por Judge y sus colaboradores y definido como la estimación de las capacidades personales para movilizar la motivación, los recursos cognitivos y las maneras de actuar para ejercer un control general sobre los eventos en nuestra vida. La autoeficacia generalizada puede ser vista como el reflejo de las percepciones personales de la propia habilidad fundamental para lidiar con las exigencias de la vida, y es por esto considerada como una evaluación central (Judge *et al.*, 1998).

El *locus* de control representa el grado en el que las personas creen que pueden controlar los eventos en sus vidas o si creen que es el ambiente el que los controla. Aunque el *locus* de control pudiera ser percibido como relacionado con la autoeficacia generalizada, es importante aclarar sus diferencias. La autoeficacia trata de la confianza que una persona tiene con sus acciones o con sus conductas, mientras que el *locus* de control se halla más relacionado con la confianza de poder controlar los resultados. Tanto la autoeficacia generalizada como el *locus* de control –tanto interno como externo– representan la creencia en uno mismo en relación con el ambiente, y son por ello consideradas como evaluaciones centrales.

Finalmente, el neuroticismo es una de las cinco dimensiones de la personalidad propuestas por el Modelo de los Cinco Factores, y podría ser vista como el polo negativo de la autoestima. La afectividad negativa también se puede percibir como una medida del neuroticismo; incluso hay investigaciones que afirman que estos dos conceptos están fuertemente relacionados. Según Judge (*et al.*, 1998) el afecto negativo y el neuroticismo son una especie de "lentes negativos" a través de los cuales se interpreta el ambiente.

En resumen, podemos decir que las evaluaciones centrales son las que ofrecen una valoración personal del valor, efectividad y capacidad de un individuo (Judge, Erez, Bono y Thoresen, 2003). Estos cuatro conceptos han sido considerados como elementos de una sola dimensión denominada "actitudes acerca del *self*" por varias razones. Judge y sus colaboradores (1998) creen que estas características específicas representan un factor central ya que, en primer lugar, su misma naturaleza las unifica: cada uno de estos conceptos está enfocado en las evaluaciones globales o acerca de su relación con el medio ambiente. En segundo lugar, cada vez más estudios comprueban que estos elementos se integran en un solo factor. Judge, Thoresen y Puick (1996, citados en Judge *et al.*, 1998) analizaron los resultados obtenidos en diferentes estudios y encontraron que la autoestima, la autoeficacia, el *locus* de control y la afectividad positiva se agrupaban en un solo factor. Aunque sus

análisis no incluyeron al neuroticismo, se considera que esta variable representa la otra cara de la misma moneda.

Judge, Bono y Locke modificaron dos años más tarde este modelo para incluir un factor adicional: la complejidad en el trabajo. Estos investigadores plantearon la hipótesis de que, tanto la percepción de las características del trabajo como la complejidad del mismo, median la relación entre las evaluaciones centrales y la satisfacción laboral (2000). La incorporación de esta variable obedeció a la necesidad de incluir medidas más objetivas de las características del trabajo, ya que en el planteamiento original se evalúan las características subjetivas de la tarea. Judge, Bono y Locke encontraron en su revisión de la literatura que las mediciones preceptuales de las características del trabajo no reflejan de manera satisfactoria la complejidad del mismo. En la figura 3 se presenta el modelo propuesto por estos autores:

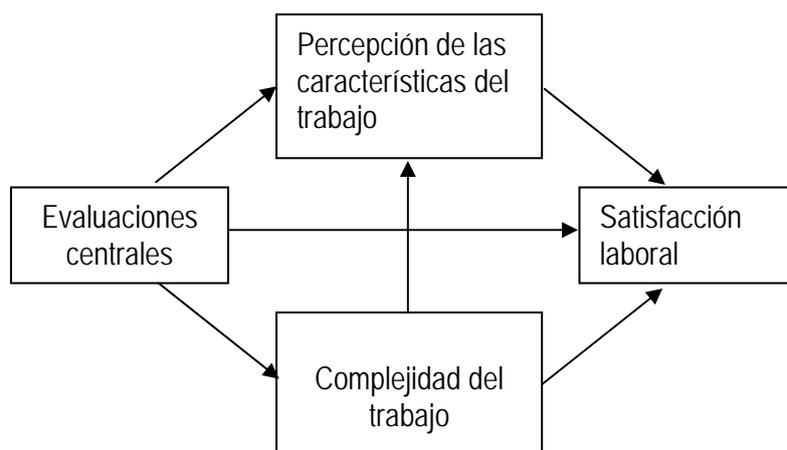


Figura 3: Modelo propuesto por Judge, Bono y Locke (2000).

Para evaluar la complejidad en el trabajo, Judge, Bono y Locke (2000) utilizaron el *Dictionary of Occupational Titles* desarrollado por Roos y Treiman en 1980. De acuerdo con esta medida, la complejidad en el trabajo se evalúa en tres niveles: la dificultad al tratar con otras personas (con un puntaje de 0 si se trataba de "mentor" hasta 8 si se trataba de "seguir instrucciones"), la dificultad de la información manejada (con un puntaje mínimo de 0 si se trataba de "sintetizar" hasta 6 si se trata de "coordinar") y dificultad en las cosas que se manejan (desde 0 cuando se "preparan las cosas" hasta 7 si se deben "manejar las cosas"). El puntaje de estos tres factores se suma para tener una calificación global de la complejidad en el trabajo. Después de la suma, se invierten los puntajes para que una mayor calificación refleje una mayor complejidad en el trabajo. Entre los resultados obtenidos en este estudio, se encontró una correlación significativa entre la complejidad en el trabajo y la satisfacción laboral. Asimismo, se encontró que la complejidad en el trabajo contribuye a explicar la relación entre las evaluaciones centrales y la satisfacción laboral.

De acuerdo con lo planteado por Dormann, Fay, Zapf y Frese (2006), las evaluaciones centrales ejercen su efecto sobre la satisfacción laboral a través de dos procesos: primero, estas evaluaciones influyen el tipo de ambiente laboral que las personas buscan y si lograrán insertarse en esa organización. Una vez dentro, los individuos tendrán varias experiencias que determinarán su nivel de satisfacción. Por ejemplo, aquellas personas con un *locus de*

control interno obtienen mejores trabajos porque reciben mejores evaluaciones en los ejercicios de selección. Segundo, las percepciones afectan las actitudes o desatan conductas específicas, influenciando también la satisfacción laboral que cada persona experimenta – por ejemplo, aquellas personas con alta autoestima tienden a ver los momentos críticos dentro de su trabajo como retos a superar y, por lo tanto, experimentan menos fracaso que aquellas personas con baja autoestima.

Se han realizado diversas investigaciones que han puesto a prueba la efectividad de este modelo, la mayoría están orientadas hacia la predicción de la satisfacción laboral. Estos estudios los revisaremos en apartados posteriores. Adicionalmente, el Modelo de las Evaluaciones Centrales se ha utilizado también para predecir la satisfacción en la vida y se ha intentado relacionar con otras variables, como veremos a continuación.

La revisión a fondo de este modelo nos muestra una orientación del mismo hacia la estrategia de las representaciones; además de las características internas del individuo, incluye las variables del entorno inmediato del trabajador.

5. SATISFACCIÓN LABORAL

5.1. Definiciones y antecedentes

La satisfacción laboral se ha estudiado como parte del llamado "éxito laboral", y puede definirse como una reacción afectiva hacia la situación laboral de un individuo; es un sentimiento global acerca del propio trabajo o carrera o acerca de cuestiones específicas del mismo –salario, autonomía, compañeros de trabajo, entre otros– (Perie, Baker y Whitener, 1997). También podemos definirla como una función de la relación percibida entre lo que una persona quiere de su trabajo y lo que percibe que este ofrece (Judge, 1998 y Locke, 1969, citado en Gerhart, 1987). Judge *et al.* (1999) dividen este concepto en dos componentes: el éxito extrínseco, que sería aquello observable y objetivo, como el salario o el ascenso laboral; y el éxito intrínseco, definido como las reacciones subjetivas que tiene el individuo hacia su carrera y se operacionaliza bajo el nombre de satisfacción laboral.

Podemos rastrear los primeros antecedentes de la satisfacción laboral en la jerarquía de las necesidades de Maslow, la cual fue presentada brevemente en páginas anteriores. Esta asociación supone que la satisfacción del trabajo puede verse como un tipo particular de satisfacción de una necesidad. Tiene lugar cuando, en virtud de estar involucrado en ciertas actividades dentro de un

ambiente de trabajo particular, las necesidades específicas de un individuo son satisfechas.

A partir de las propuestas de Maslow acerca de la diferenciación y jerarquía de las necesidades, Herzberg propuso el todavía muy influyente concepto de motivación-higiene o teoría de los dos factores. Según Herzberg, la satisfacción con el trabajo es esencialmente un estado emocional derivado de la interacción de dos variables independientes; la satisfacción y, como polo opuesto, la insatisfacción. La satisfacción laboral toma lugar como una reacción a la presencia de ciertos motivadores asociados con la naturaleza del trabajo, entre los cuales se encuentran los logros, el reconocimiento por el trabajo cumplido, la responsabilidad y las oportunidades para el desarrollo del individuo. Estos factores tienen en común su relación con las necesidades de crecimiento y autoactualización de las personas. La insatisfacción en el trabajo, por otro lado, es una reacción a la presencia de elementos inadecuados en el contexto del trabajo, como políticas administrativas y elementos de supervisión punitivos, condiciones de trabajo impropias, salarios bajos y bajo estatus. Las personas tienen la necesidad de evitarlos de la misma manera que debe eludir sus consecuencias (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Galaz, 2003). La distinción que hacen estos investigadores es interesante. Según esta propuesta, la ausencia de satisfacción laboral no necesariamente sería una insatisfacción, sino que harían falta factores adicionales para que esto se dé. Esta teoría

ha sido severamente criticada porque se ha comprobado que existen factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral, así como factores intrínsecos –que supuestamente son los motivadores de la satisfacción laboral– que causan también insatisfacción. Sin embargo, a pesar de las críticas recibidas, muchos investigadores y escritores siguen encontrando esta teoría atractiva pues ha contribuido a entender la conducta dentro de la organización.

A lo largo del tiempo se ha intentado identificar y clasificar las variables que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, Locke (1976 citado en Galaz, 2003) ha identificado tres tendencias históricas o escuelas en la identificación de los factores considerados causantes de la satisfacción con el trabajo: la físico-económica, las relaciones sociales o humanas y el trabajo *per se* como un medio de desarrollo humano. Según la primera escuela, los mayores determinantes de la satisfacción en el trabajo son las condiciones físicas del ambiente de trabajo y la remuneración. La escuela de relaciones sociales o humanas, por otro lado, enfatiza la supervisión, los grupos de trabajo y las relaciones empleado-dirección como las fuentes primarias de satisfacción laboral. Finalmente, la escuela del trabajo en sí mismo o del desarrollo personal señala la habilidad, la eficacia y la responsabilidad en tareas mentalmente desafiantes como los factores más influyentes en la satisfacción laboral. Estas tres posiciones asumen que la satisfacción en el trabajo es una consecuencia directa de ciertas variables y no suponen

conceptualizaciones teóricas adicionales a la identificación de los aspectos relevantes del trabajo, considerados responsables de fomentar la satisfacción laboral entre los empleados. Actualmente, no se considera aceptable la simplicidad de la relación asumida entre los factores considerados por estas tendencias y la satisfacción en el trabajo; sin embargo, muchos de estos factores siguen siendo estudiados de manera individual.

Desde otra aproximación teórica, la satisfacción laboral ha sido asociada al cumplimiento de ciertos valores. En este enfoque se enfatiza que el individuo se comportará de una manera en particular para mantener sus valores, definidos como todo aquello que la persona cree que es esencial para lograr su bienestar. Al no tratar directamente con las necesidades, sino con los valores personales, esta teoría elimina la exigencia de identificar necesidades humanas universales que funcionen de manera homogénea, lo cual resulta conveniente dado que las necesidades y los valores no siempre van a la par.

A partir de las visiones anteriores, se concibió una aproximación a la satisfacción laboral que plantea que esta es la consecuencia de discrepancias en el nivel perceptivo entre lo que el trabajador espera recibir por su esfuerzo de trabajo y lo que realmente recibe por él. También se ha dicho que la satisfacción laboral es el producto de las comparaciones que un trabajador hace entre su desempeño, sus retribuciones o recompensas, y el desempeño y las retribuciones de

otros individuos en su mismo contexto. Según esta teoría de la equidad, la satisfacción con el trabajo obedece a la existencia de condiciones justas en él y sus consecuencias, mientras que el descontento con el trabajo es el resultado de las percepciones de un tratamiento injusto. Una de las aportaciones de esta teoría es que el enfoque ya no es en el individuo, sino en un componente más amplio que compara los resultados obtenidos y las expectativas del trabajador, así como la equidad de los logros del individuo con respecto a lo que sus similares en el trabajo consiguen (Galaz, 2003).

Más sofisticadas teóricamente, dos posiciones generales relativamente recientes han recibido especial atención. En primer lugar están los modelos de acoplamiento o ajuste persona-ambiente, los cuales proponen a la satisfacción laboral como una función del grado de acoplamiento entre lo que el ambiente de trabajo ofrece y las necesidades, deseos o expectativas de la persona. En segundo lugar, existe otro acercamiento que plantea el procesamiento de la información social; según este enfoque los trabajos son estímulos ambiguos que son interpretados de acuerdo a señales, muchas de ellas de naturaleza social, como la opinión de compañeros de trabajo. De esta manera, las actitudes hacia el trabajo, particularmente la satisfacción laboral, no son un producto de las condiciones del funcionamiento objetivas, sino de su interpretación, la cual es influenciada principalmente por las representaciones sociales (Galaz, 2003).

Como podemos observar, las aproximaciones teóricas a la satisfacción laboral son variadas y se ven influidas por la escuela del conocimiento a la que pertenecen. Pasemos ahora a revisar brevemente algunos estudios que en la actualidad se están llevando a cabo en este campo de estudio.

5.2. Estudios acerca de la satisfacción laboral

Las primeras investigaciones empíricas en el campo de la satisfacción laboral han identificado algunas variables que podrían considerarse como antecedentes de los estudios acerca de la satisfacción en el trabajo. Estas variables se categorizaron como parte del trabajador mismo, como parte del contexto o como características del propio trabajo. Entre las variables más importantes relacionadas con el trabajador como individuo están la edad, la antigüedad en el trabajo, el sexo, la etnicidad, la educación, el estatus laboral, el prestigio profesional y el origen rural-urbano. Respecto a los factores circunstanciales se han identificado variables como el salario, la supervisión, el conflicto inherente al puesto, la participación, la estructura y el clima organizacional. Finalmente, entre los aspectos más relevantes que hacen al trabajo mismo son la naturaleza, el logro, la calidad, la percepción de subordinación o autonomía, el esfuerzo y los recursos.

Entre las investigaciones que relacionan distintas variables para intentar comprender la satisfacción laboral tenemos por ejemplo la

de Patricia J. Decker y Fred H. Borgen (1993), quienes realizaron un estudio donde pusieron a prueba la relación entre la satisfacción laboral y variables como el estrés, las estrategias de afrontamiento y la afectividad negativa. Como objetivos de su estudio estaban averiguar la capacidad predictiva de estas tres variables y la satisfacción laboral. Estos investigadores encontraron que los niveles altos de estrés predecían una satisfacción laboral baja, mientras que mejores métodos de afrontamiento se asociaron con una mayor satisfacción. Adicionalmente, encontraron que variables de control como el género, la edad y el nivel educativo presentaron una muy baja correlación con la satisfacción laboral. También confirmaron resultados de anteriores estudios, en los cuales la afectividad negativa no tenía mucho impacto en la satisfacción en el trabajo.

En un estudio realizado por Judge *et al.* (1999), se investigó la relación que tienen los elementos de la personalidad descritos por el Modelo de los Cinco Factores de la personalidad y la habilidad mental con el éxito laboral. Este último estaba compuesto por éxito intrínseco –satisfacción laboral– y éxito extrínseco –salario y estatus laboral. De manera global, se encontró que el Modelo de los Cinco Factores explicaba los cambios en la satisfacción laboral, aun controlando la habilidad mental. Se encontró también que la apertura a la experiencia y la personalidad concienzuda se correlacionaron de manera positiva con la satisfacción laboral. Además, se encontró que este último elemento predecía el éxito intrínseco y extrínseco; el

neuroticismo también predecía este último. Adicionalmente a estos hallazgos, es necesario subrayar que, si bien los caracteres de la personalidad medidos en la edad adulta explicaban una mayor varianza en el éxito laboral, también las medidas tomadas en la infancia contribuyeron a explicar esta varianza.

Judge, Heller y Mount (2002) realizaron un estudio en el que revisaron varias investigaciones que relacionaban el modelo *Big Five* con la satisfacción laboral. Encontraron que, como conjunto, los componentes del Modelo de los Cinco Factores se correlacionaron positivamente con la satisfacción laboral; de manera individual, solamente la relación de la satisfacción laboral con el neuroticismo y el tesón se generalizó a lo largo de los estudios revisados. Estos resultados reafirmaron lo que Judge, Higgins, Thoresen y Barrick (1999) habían señalado años atrás en sus investigaciones. Estos mismos investigadores afirmaron que los elementos de este modelo influyen la satisfacción laboral en tres niveles: en el nivel cognitivo, estos elementos pueden influenciar la manera en que los individuos interpretan las características de su puesto; en cuanto a lo afectivo, pueden afectar la satisfacción laboral con su efecto sobre el temperamento; y en el tercer nivel, de manera conductual, se podría especular que los empleados que son emocionalmente estables, extrovertidos y con una personalidad concienzuda podrían ser más felices en su trabajo porque tienden a obtener resultados satisfactorios en su puesto.

Levin y Stokes (1989) estudiaron el papel que jugaba la afectividad negativa (AN) como determinante de la satisfacción laboral. Se cree que las personas con altos niveles de AN presentan mayores niveles de estrés, agitación, pesimismo y falta de satisfacción. En esta investigación se llevaron a cabo dos estudios, uno de laboratorio y otro de campo. En el primero, participaron 140 estudiantes de psicología con puntajes en los cuartiles altos y bajos de la Escala de Afectividad Negativa. A los participantes se les asignaron dos tareas: una tarea "enriquecida", en la cual debían evaluar a candidatos a estudiar la carrera de psicología, o bien, una tarea "sin enriquecer", en la cual los estudiantes sacarían copias de transcripts; al terminar la tarea, los estudiantes contestaron un cuestionario para evaluar su percepción de la tarea y la satisfacción de haberla completado. Los resultados mostraron que aquellos sujetos que desempeñaron la primera tarea reportaron una mayor satisfacción que aquellos que desempeñaron la segunda. Adicionalmente, los sujetos con alta AN reportaron bajos niveles de satisfacción en comparación con aquellos con bajos niveles de AN. Se encontró una relación significativa entre la AN y la satisfacción laboral, aunque la relación fue más fuerte entre las características de la tarea y la satisfacción.

En su segundo estudio, estos investigadores analizaron la capacidad predictiva de la AN en cuanto a la satisfacción laboral. En esta ocasión le pidieron al personal de una empresa grande que

contestara el test *Job Diagnostic Survey* (JDS), el *Job Descriptive Index* (JDI) y la Escala de Afectividad Negativa (NAS por sus siglas en inglés). Esta investigación reveló que la afectividad negativa predecía con bastante certeza la satisfacción laboral, así como el hecho de que las personas con altos niveles de AN perciben su trabajo con bajos niveles de características “deseables”. Ambos estudios sugieren que la AN puede ejercer influencia en la manera en que se percibe la información en el trabajo; es decir, las personas con alta AN tienden a enfocarse en los aspectos negativos de su trabajo y por ende, responderán de manera diferente acerca de qué tan satisfactorio es su trabajo.

Cohrs, Abele y Dette (2006) compararon la capacidad predictiva de las características percibidas del trabajo, las características personales y la influencia de ambas variables juntas en la satisfacción laboral. Las características percibidas –apoyo social, estrés, autonomía y liderazgo participativo– solamente explicaron del 7% al 22% de la varianza en la satisfacción laboral; los factores disposicionales –medidos mediante el *Big Five*, la autoeficacia y la elección de metas– solamente explicaron del 8% al 12% de la varianza. La interacción de ambos factores estudiados mostró poca significancia. Los autores concluyeron que las características percibidas del trabajo y el neuroticismo son factores determinantes de la satisfacción laboral.

En 2006, Judge, Erez, Bono y Locke (2006) vieron la necesidad de ahondar en el estudio de la relación entre las evaluaciones centrales y la satisfacción laboral. Estos investigadores encontraron que, hasta ese momento, no se había explicado psicológicamente cómo y por qué las personas con evaluaciones centrales positivas estaban más satisfechas con su trabajo. Una explicación que ellos dieron fue el mecanismo psicológico mediante el cual las personas eligen sus metas, tanto personales como laborales. Ellos especularon que las personas que escogen metas que concuerdan con sus ideas, sus intereses y sus valores serán más felices que aquellas que eligen sus metas por otras razones. Los resultados de este estudio arrojaron que las evaluaciones centrales estaban relacionadas con la elección de metas congruentes con los valores y los intereses personales, y, en consecuencia, relacionadas también con la satisfacción laboral.

5.3. La satisfacción laboral en grupos de trabajo particulares

Existen relativamente pocos estudios acerca de la satisfacción laboral dentro de grupos laborales específicos. El enfoque mayoritario de los investigadores se centra en el personal administrativo, las fuerzas de ventas, los obreros o los miembros de industrias de transformación. Sin embargo, poco se sabe acerca de cómo cambia esta variable en grupos particulares como militares, médicos y, más importante para nuestro caso, maestros de diversos niveles educativos. En este apartado, trataremos de exponer brevemente lo analizado por otros investigadores en los grupos antes citados. Creemos que, si bien

estas investigaciones se llevaron a cabo en otros contextos culturales, contribuirán a un mejor entendimiento de la variable objeto de nuestro estudio.

Comenzaremos por un estudio realizado por Sánchez, Bray, Vincus y Bann (2004) acerca de los factores psicológicos, demográficos y físicos que predicen la satisfacción laboral entre el personal militar de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos. Estos investigadores recolectaron información de más de veinticuatro mil miembros activos y de reserva. De manera global, la satisfacción laboral fue mayor entre personal de reserva que en aquellos miembros activos. Los dos factores que predijeron con mayor certeza la satisfacción de los militares fueron un nivel de presión laboral alta y la creencia de que el mayor problema en la vida de cada individuo era el resultado de problemas laborales en lugar de problemas de otra índole, como la salud o la familia.

Pasando al campo de la salud, Blegen (1993) realizó un meta-análisis de casi cincuenta estudios acerca de la satisfacción laboral de más de quince mil enfermeras. Su investigación reveló que esta variable estaba relacionada con un bajo nivel de estrés laboral, con el compromiso organizacional, con la comunicación con los supervisores, la autonomía, el reconocimiento profesional, el trato justo, el locus de control, los años de experiencia, la educación y el profesionalismo.

Krueger, P., Brazil, K., Lohfeld, L., Edward, H. G., Lewis, D. y Tjam, E. (2002) realizaron una investigación con más de cinco mil integrantes de instituciones relacionadas con la salud, con el fin de encontrar los factores que determinaban la satisfacción laboral de los encuestados. Estos investigadores plantearon la hipótesis de que los determinantes de la satisfacción laboral variarían según la organización evaluada. Entre los factores más nombrados estuvieron el sentir que la organización lleva a cabo su misión, el tener reconocimiento dentro de su lugar de trabajo, tener claro el trabajo que se tiene que hacer, buena comunicación organizacional y un buen nivel de sueldos. Los resultados de este estudio llevaron a la conclusión de que la satisfacción laboral es un constructo multidimensional que es consecuencia de la evaluación de cada individuo de su entorno laboral.

En otro estudio también relacionado con trabajadores de la salud, Krogstad, Hofoss, Veenstra, y Hjortdahl (2006) realizaron un estudio con casi dos mil médicos, enfermeras y auxiliares médicos en Noruega con el objetivo de encontrar los factores que contribuían a predecir la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de los hospitales. En los análisis de regresión se encontró que para las enfermeras el experimentar apoyo y retroalimentación por parte de los supervisores inmediatos fue el mayor predictor de la satisfacción laboral; para los auxiliares, fue importante el desarrollo profesional y el liderazgo en el lugar de trabajo; para los médicos, lo más

significativo fue el desarrollo profesional. La única variable que tuvo capacidad predictiva para la satisfacción laboral de todos los sujetos encuestados fue el liderazgo dentro del lugar de trabajo.

La satisfacción laboral cobra gran importancia cuando hablamos de profesores de cualquier nivel, ya que la satisfacción de un maestro puede tener implicaciones importantes en el aprendizaje de los alumnos, así como en la calidad y la estabilidad de la instrucción. Se ha comprobado que aquellos profesores con altos niveles de satisfacción laboral tienden a permanecer en una misma institución por un tiempo considerable; sin embargo, también existe evidencia de que la causa número uno por la cual los profesores deciden abandonar una escuela es el no estar satisfechos laboralmente (Nwachukwu, 2007).

Entre los estudios relacionados con profesores de diferentes grados escolares, podemos mencionar el realizado por Perie, Baker y Whitener (1997) en el cual se analizó la satisfacción laboral de profesores estadounidenses de nivel de kinder, primaria, secundaria y preparatoria en escuelas públicas y privadas. Entre otras cosas, se encontró que los maestros de escuelas privadas tendían a estar más satisfechos que aquellos de escuelas públicas, así como los profesores de escuelas primarias tuvieron una mayor satisfacción laboral que los de secundaria. Dentro de las escuelas públicas, se encontró que los profesores tenían niveles similares de satisfacción laboral, y aquellos profesores de origen hispano tendieron a tener una mayor

satisfacción que el resto de los profesores. Algunos elementos que contribuyeron a una elevada satisfacción laboral fueron el tener autonomía en el lugar de trabajo, el contar con soporte administrativo, el comportamiento de los alumnos y la sensación de estar en control del salón de clases. En este estudio se encontró una relación pobre entre la satisfacción laboral y el salario y las prestaciones de los maestros.

Vázquez-Reina (2007) realizó un estudio con más de dos mil profesores españoles de los niveles de primaria y secundaria con el objetivo de determinar qué factores contribuían a su satisfacción laboral. Se encontró que la posibilidad de una promoción dentro de la escuela y las oportunidades de capacitación fueron los mayores determinantes de la satisfacción de los profesores. Los maestros valoran en mayor medida el disponer de tiempo libre y tener una buena seguridad e higiene en el lugar de trabajo; el sentir que están realizando una labor valiosa o el reconocimiento de la calidad de su trabajo por parte de padres y alumnos son factores determinantes para que el profesorado se sienta realizado personalmente en su labor educativa. Al contrario de lo que se pudiera pensar, la satisfacción del profesorado respecto al salario percibido está más relacionada con la necesidad de reconocimiento económico del rendimiento de su trabajo que con el obtener un buen salario.

La investigación de Vázquez-Reina (2007) diseñó además un modelo de la satisfacción laboral del profesorado, al que se ha

denominado Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP); este instrumento ha servido para evaluar la satisfacción actual de los profesores con base en esta escala. El resultado es que el nivel de satisfacción del profesorado es medio-alto, aunque difiere según los aspectos objetos del estudio. Así, mientras que las valoraciones respecto a la realización personal, las condiciones de vida asociadas al trabajo y el diseño del trabajo están por encima de la media, los factores como las oportunidades promoción, la relación con los superiores y el salario se sitúan en un grado de satisfacción medio. Concretamente factores como el sentir que el trabajo es adecuado para ellos o el tener una buena relación con los compañeros de trabajo son factores en los que se encontró un mayor grado de satisfacción. Sin embargo, la posibilidad de promoción o de tener un horario más flexible se sitúan en el nivel más bajo de satisfacción por parte de los profesores.

Zembylas y Papanastasiou (2004) realizaron un estudio en Chipre para determinar las fuentes de la satisfacción laboral de profesores de nivel primaria y secundaria. Su investigación tuvo dos fases, una parte cuantitativa y una segunda cualitativa, la cual creemos que arrojó los resultados más interesantes. En las conclusiones del estudio se cita que la principal fuente de satisfacción laboral entre los profesores es la satisfacción de trabajar con niños y ver su crecimiento y sus logros. Se encontró que si bien los salarios, los horarios y las vacaciones mostraron tener relación con la

satisfacción laboral, esta no fue tan elevada como se creía en un principio de la investigación.

Finalmente, Hull (2004) realizó un estudio descriptivo en el cual se buscaba la relación entre el tipo de personalidad y la satisfacción laboral de miembros de una universidad metropolitana. Más de cien personas contestaron el Inventario Tipológico Myers-Briggs y el *Job Descriptive Index* (JDI por sus siglas en inglés). Este investigador encontró que los sujetos con personalidad tipo intuición/sensación fueron los que habían permanecido mayor tiempo en su profesión; además, aunque manifestaron no estar de acuerdo con el salario y las prestaciones que recibían, se mostraron satisfechos con su trabajo y muy satisfechos con la supervisión que recibían.

Aquí concluimos la revisión de la literatura pertinente para sustentar el presente estudio. Pasaremos ahora a plantear el problema los objetivos e hipótesis de esta investigación.

6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo constituye una parte importante de nuestras vidas, pasamos más de la mitad de ellas tratando de ganarnos el sustento en alguna actividad que, de preferencia, disfrutemos. Aunque hay muchos estudios en el campo de la satisfacción laboral, la mayoría se centran en aspectos del trabajo mismo o del ambiente de trabajo. Numerosos estudiosos en el campo de la psicología organizacional

coinciden en que no se ha prestado la debida atención al hecho de que la satisfacción laboral podría tener causas disposicionales (Judge, Higgins, Thoresen y Barrick, 1999) y más aún, se ha comprobado que los niveles de satisfacción laboral de un individuo tienden a ser estables a lo largo del tiempo, sin importar cuántas veces cambie de trabajo (Saari y Judge, 2004).

Judge, Heller y Mount (2002) proponen que, si bien se ha propuesto que muchos aspectos de la personalidad se correlacionan con la satisfacción laboral, la mayoría de los estudios han demostrado estas relaciones sin ofrecer mucho fundamento teórico. Actualmente, debido a la abundancia de elementos de la personalidad, está latente la interrogante de qué factores se deben estudiar.

Hasta el momento, pareciera existir una división entre los estudios que apoyan las características individuales como determinantes de la satisfacción laboral y aquellos que plantean que los elementos sociales son igual de importantes. La diferencia entre las variables de la persona originalmente planteadas por Mischel y las disposiciones tradicionales de la personalidad radica en que las primeras interactúan y varían con la situación. En contraste, se supone que las disposiciones tradicionales de la personalidad son independientes de la situación.

La noción de que la personalidad es fija y propensa a medirse ha sido cuestionada por psicólogos sociales, quienes critican que el enfoque que se le ha dado al individuo carece de la importancia de la

influencia que tiene la sociedad para moldearlo en distintas maneras (Gough y Mcfadden, 2001). Hemos dado por hecho que las personas poseen un único conjunto de características personales o 'rasgos', los cuales corresponden a la 'esencia' de su personalidad. En psicología, se ha invertido mucho tiempo y esfuerzo en producir miles de pruebas de personalidad que presumen de medir una lista interminable de rasgos.

El problema central de las teorías de la personalidad es que una gran cantidad de factores fuera del individuo –pero conectados con él– no son considerados como explicaciones válidas de la conducta, como la situación social, cultural, histórica y las relaciones interpersonales. Este punto ha sido enfatizado por la psicología social con la teoría del aprendizaje social, en donde la especificidad de la situación en que se da la conducta es el supuesto principal. Por toda la evidencia anterior, pensamos que al comparar modelos disposicionales y psicosociales, serían los últimos los que podrían predecir con mayor precisión la satisfacción laboral, al tomar en cuenta no solamente variables internas sino variables que toman en cuenta la interacción persona- ambiente. Sabemos que no existe una teoría de la personalidad aceptada por todos los psicólogos, y que nuevas investigaciones y estudios en este campo se desarrollan y cambian constantemente. A pesar de sus limitaciones, estas teorías han contribuido a un mejor entendimiento de las diferencias inter e intraindividuales en la percepción y la conducta.

El propósito de nuestra investigación fue tratar de congeniar dos visiones de la personalidad para lograr llegar a un mayor conocimiento en el campo de la psicología de la satisfacción laboral. Comparamos la eficacia del Modelo de los Cinco Factores con la eficacia del Modelo de las Evaluaciones Centrales al momento de predecir la satisfacción laboral.

Se analizó la capacidad predictiva de ambos modelos en el ámbito de la satisfacción laboral y se trató de explicar cuál de estas propuestas era la más acertada en su predicción. Pensamos que al hallar un modelo adecuado, se puede ayudar a las personas a conocer sus fortalezas y debilidades al momento de ingresar a un nuevo trabajo, o entender por qué no son realmente felices en su trabajo actual. Esperamos que con este trabajo podamos contribuir a comprender por qué el grado de satisfacción que una persona tiene en diferentes trabajos tiende a ser similar y por qué no puede sentirse satisfecho en el ámbito laboral. Especulamos, incluso, que estos modelos podrían ser complementarios y este podría ser el principio de una nueva propuesta en el campo de la psicología organizacional: un modelo integrador que valorara tanto las características personales como la influencia de las circunstancias particulares en las que nos encontremos y que pudiera ser una herramienta útil tanto para empleador como para empleado en la búsqueda de una relación productiva y satisfactoria para ambos.

OBJETIVO

El objetivo de nuestra investigación puede resumirse de la siguiente manera: analizar la capacidad predictiva del Modelo de los Cinco Factores de Costa y McRae y el Modelo de las Evaluaciones Centrales de Judge, Locke y Durham en la satisfacción laboral.

Objetivo particular

Identificar cuál de los modelos es más eficaz en la predicción de la satisfacción laboral.

Nuestra hipótesis de trabajo es que el Modelo de las Evaluaciones Centrales predecirá con mayor certeza la Satisfacción laboral de los trabajadores, en comparación con el Modelo de los Cinco Factores.