

# El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral

Diana Uribe Muentes<sup>1</sup>

Recibido: 27/07/2016 Aceptado: 20/10/2016

DOI: 10.21772/ripo.v34n1a04

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo identificar el impacto de las condiciones del contexto del trabajo en la satisfacción laboral. Para tal fin se aplicó una batería para la evaluación de factores psicosociales laborales diseñada y validada en Colombia. La muestra corresponde a 4.292 datos recolectados en 17 empresas colombianas. A partir de un análisis de regresión lineal múltiple se encontró que la forma como se percibe la equidad en la retribución, la autonomía que permite el cargo, el esfuerzo físico que implica y la claridad sobre asuntos del trabajo, tiene una alta capacidad de predecir la satisfacción. También lo hacen las relaciones sociales y las percepciones sobre el compromiso de la empresa en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. Los hallazgos posibilitan priorizar la gestión en los aspectos con mayor impacto en la satisfacción de los trabajadores.

**Palabras claves:** Condiciones del Trabajo, Satisfacción Laboral, Regresión múltiple.

## The impact of labor conditions to a work satisfaction

### Abstrac

The purpose of this study was to identify the impact of work conditions on job satisfaction. The sample was 4292 workers from 17 Colombian companies, who filled a series of tests designed and validated in Colombia to assess psychosocial factors. Through multiple regression analysis it was found that perceptions about remuneration equity, job autonomy, physical effort and work clarity, had a high capacity to predict job satisfaction. Also images about social relationships and company's commitment regarding the security and health at work, were part of the prediction model. This findings enable to focus management on the matters that have impact on work satisfaction.

**Keywords:** Work Conditions, Job Satisfaction, Multiple Regression Analysis.

Se ha identificado que la insatisfacción laboral influye en el ausentismo, la rotación y la evitación del trabajo (Littlewood, 2008; Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010), fenómenos que afectan negativamente la productividad de las empresas al tener costos asociados (Toro et al., 2010). También puede generar efectos negativos como el *mobbing* (López-Carbarcos, Vázquez-Rodríguez,

& Montes-Pineiro, 2010) y las conductas de incivildad en el trabajo (Martínez, Morales, Rodríguez, Rosa, & Sánchez, 2009). Ahora bien, cuando las personas se sienten satisfechas con su trabajo desean permanecer en él, experimentan compromiso y motivación (Littlewood, 2008; Toro, 2002).

1 Psicóloga, Especialista en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Líder de Proyectos del Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Medellín – Colombia. E-mail: duribe@cincel.com.co <http://orcid.org/0000-0003-4158-3647>

**Cómo citar este artículo:** Uribe, D. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 57-65. Doi: 10.21772/ripo.v34n1a04

La satisfacción laboral es una reacción afectiva que emerge cuando las personas contrastan las expectativas e intereses particulares con la realidad del contexto laboral (Lock, 1969; Wright & Cropanzano, 2000). Hace alusión al agrado experimentado en relación con la realidad laboral (Sanín & Salanova, 2014). En la medida en que las personas vivencian la cotidianidad del trabajo y sus implicaciones, las expectativas van cambiando y también su satisfacción ya que esta depende de las condiciones presentes (Locke, 1961), y de lo que se espera en ese preciso momento.

En este sentido, las ideas y expectativas que construyen las personas en relación con algunos aspectos tan diversos como: relaciones sociales, ejecución de las funciones, beneficios, desarrollo que posibilita el trabajo, entre otros, son comparados con lo que efectivamente encuentran en el contexto laboral. Cuando ambos asuntos coinciden se experimenta satisfacción laboral. Identificar las condiciones propias del trabajo que tiene efectos en este fenómeno favorecerá su gestión y propiciará la disminución de la insatisfacción y sus consecuentes efectos adversos.

Las condiciones del trabajo tienen el potencial de influir en la salud, el bienestar, el desarrollo, el desempeño de las personas y en su satisfacción (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levy, 2001; Toro, et al., 2010). Pueden ser agrupadas en cinco categorías de realidades, las cuales internamente tiene una serie de variables que constituyen el contexto laboral (Toro, 2002). Son las dimensiones tecnológica, social, económica, organizacional e individual.

La dimensión tecnológica tiene inmersas las realidades del trabajo condicionadas por criterios operativos, normas técnicas y procedimientos, los instrumentos equipos y máquinas, entre otros (Toro, 2002). Dentro de los aspectos que hacen parte de esta condición están: las demandas mentales, concernientes tanto a las exigencias de esfuerzo mental que el trabajo implica como a las tareas que tiene asociadas, las demandas físicas

y del ambiente de trabajo, que tienen que ver con el esfuerzo físico que suponen las funciones a ejecutar y con la presencia de riesgo en el lugar de trabajo y, el control, referido a la autonomía, atribuciones y facilidades de control que permite el diseño del trabajo. También constituyen esta dimensión exposición a riesgo público y demanda emocional, variables que implican la exigencia de desplazarse a lugares con problemas de orden público y de atender personas muy molestas o en condiciones de enfermedad, violencia o calamidad, respectivamente.

La dimensión social incluye las realidades del trabajo que surgen de las interacciones entre las personas. Estas interacciones son con pares, jefes y, en el caso de quienes tiene personas a cargo, con colaboradores.

En la dimensión económica se incluyen las realidades del trabajo relacionadas con el manejo de la compensación y los beneficios que se derivan del trabajo y de la vinculación a la empresa (Toro, 2002).

La dimensión organizacional, por su parte, hace referencia a la delimitación funcional del cargo, el rol, la autonomía, la autoridad, entre otros. Hacen parte de esta dimensión asuntos como misión, visión y políticas. Adicionalmente, se incluye el clima de seguridad, relacionado con las percepciones de compromiso, de la dirección y de los empleados, en relación con la prevención y manejo de los riesgos en el trabajo.

La dimensión individual incluye las condiciones individuales que las empresas requieren de las personas para que sean productivas y eficaces en el trabajo. Tiene que ver con las habilidades, conocimientos y competencias que hacen parte de los perfiles ocupacionales y que se evalúan en los procesos de selección (Toro, 2002).

A partir de la interacción de la persona con los aspectos del contexto laboral surgen percepciones sobre las condiciones organizacionales. En este

complejo proceso cognitivo se puede presentar ajuste, o no, entre estas y las expectativas de las personas, emergiendo como consecuencia satisfacción o insatisfacción. Las percepciones sobre las realidades del contexto contribuyen a la determinación del comportamiento de las personas (Toro, 2002), es decir, a su desempeño, fenómeno psicológico que determina su productividad (Toro, 2002). Intervienen en el proceso perceptivo tanto las realidades objetivas del trabajo como las condiciones internas de la persona (Toro, 2010). Dado que en la satisfacción tiene que ver con el ajuste entre las expectativas de la persona y lo que percibe del contexto laboral, la presencia de ciertas condiciones laborales cobra un valor significativo en lo relativo a esta. Ahora bien, se debe tener en cuenta que la satisfacción puede experimentarse solamente con algunos aspectos del trabajo, no necesariamente con todos (Shragay & Tziner, 2011).

Las variables del contexto laboral expuestas anteriormente se constituyen en elementos de la realidad laboral. En la presente investigación se pretende verificar su contribución a la satisfacción laboral.

## Método

### Muestra

Se contó con una muestra de 4.292 empleados de 17 empresas colombianas que realizaron el estudio de Factores Psicosociales con el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (CINCEL S.A.S), en el año 2014. Los participantes fueron empleados de las empresas que decidieron participar de forma voluntaria, lo que constituyó una muestra no probabilística por disponibilidad (Hernández Sampieri, Fernández - Collado, & Baptista Lucio, 2006). A pesar de

esto es heterogénea, tanto en relación con las características de las personas, como con las de las empresas participantes.

Los sectores económicos a los que pertenecían las empresas eran: Comercial (2), Holding (2), Industrial (5), Servicios (6) y Agroindustrial (2), de carácter privado (86%), mixto (11%) y públicas (3%).

Los participantes eran en su mayoría hombres (64%, un 0,5% no marcó la opción), con edades variadas (44% entre los 26 y 35 años, 31% entre los 36 y 45, 15% entre los 46 y más, y el 10% restante entre los 18 y 25 años de edad). Los niveles educativos a los que pertenecían eran: técnico/tecnológico (27%), bachillerato (23%), posgrado (23%), profesional (21%) y primaria (5%) un 1% no marcó la opción).

### Instrumento

Se aplicó un instrumento que evalúa factores psicosociales contextuales del trabajo el cual ha sido validado para su utilización con la población trabajadora colombiana (Londoño, 2010). El instrumento está conformado por 91 ítems, de estos, 10 deben ser respondidos por personas con responsabilidades de mando. Las opciones de respuesta son una escala tipo Likert de seis puntos que va desde completamente de acuerdo (6) hasta completamente en desacuerdo (1). El punto central de la escala fue eliminado para favorecer la capacidad discriminatoria de los ítems y a su vez, evitar errores de tendencia central en las respuestas (Londoño, 2010).

En la Tabla 1 se definen las variables y se exponen sus respectivos niveles de confiabilidad. En la Tabla 2 se presenta ejemplos de los ítems de algunas de las variables.

**Tabla 1.** Definición de los Factores Intralaborales evaluados con el instrumento

Variable	Definición	Confiabilidad
Demanda Mental	Percepción de la demanda de esfuerzo cognitivo y concentración que le impone el cargo al desempeñante o la exigencia de realizar un alto número de tareas durante la jornada laboral.	.74
Control	Percepción de autonomía, atribuciones y facilidades de control que le permite el diseño de su trabajo, en relación con la posibilidad de tomar decisiones, controlar personas, actividades, ritmo de trabajo, plazos de entrega, programas de trabajo, métodos, metas, recursos.	.70
Demandas Físicas y del ambiente	Percepción de la demanda de esfuerzo físico que le impone el cargo al desempeñante y el riesgo que suponen las condiciones del ambiente de trabajo.	.58
Exposición a Riesgo Público	Nivel en el que la persona percibe que su trabajo le exige desplazarse a lugares con problemas de orden público	.86
Demanda Emocional	Nivel en el que la persona percibe que su cargo le exige dar atención a personas demandantes molestas o en situación de enfermedad, violencia o calamidad.	.76
Relaciones con Jefes	Percepciones acerca de las relaciones con el jefe. Verticales.	.85*
Relaciones con Pares	Percepciones sobre las relaciones sociales que se dan en el trabajo entre compañeros, colegas y pares (Horizontales).	.90*
Relación con Colaboradores	Grado en que el jefe percibe que es apoyado por sus colaboradores.	.73
Dimensión Económica	Percepciones acerca de la justicia y equidad con que en la empresa se maneja la compensación por el trabajo y los beneficios derivados de la vinculación a la empresa.	.76
Dimensión Organizacional	Percepciones acerca de la existencia en el trabajo de claridad sobre normas, políticas, metas y planes de trabajo.	.77*
Clima de Seguridad	Percepciones acerca del ambiente de compromiso, de la dirección y de los empleados, en relación con la prevención y manejo de los riesgos en el trabajo.	.84

Nota: Sin \* confiabilidad calcula con Alfa de Cronbach. Con \* método de fiabilidad compuesta (Valdunciel, Dávila, & Romero, 2007).

**Tabla 2.** Ejemplos de los ítems

Dimensión	Ítem
Dimensión Organizacional	En mi cargo están definidos claramente los procedimientos que se deben cumplir
Dimensión Económica	Aquí me retribuyen también dándome reconocimiento por mis méritos.
Clima de Seguridad	En mi trabajo debo ir a sitios donde hay situaciones de conflicto armado.
Control	Yo puedo decidir sobre las metas o resultados por alcanzar en mi trabajo.

### Procedimiento

Los datos se recolectaron de manera presencial (62%) y virtual (38%). La primera forma de

recolección se realizó de manera grupal por encuestadores profesionales capacitados para este propósito, garantizando así la calidad de la

información. El segundo tipo de aplicación tenía como condición que las personas tuvieran un nivel mínimo educativo de bachiller y acceso a un computador en la empresa. En ambos procesos los participantes dieron su consentimiento informado, en el cual se establecía el carácter voluntario de su participación y se les indicaba la confidencialidad de la información suministrada. Los asuntos éticos y de manejo de la información fueron revisado y evaluados por el Comité Científico del Centro de Investigación.

Para el procesamiento estadístico de los datos, teniendo en cuenta que se cuenta con una muestra amplia y heterogénea, se trabajó con los estadísticos paramétrico descritos a continuación. Por medio de correlaciones bivariadas (*Spearman*) se identificó la relación entre las variables del estudio. Para identificar el valor predictivo de las variables explicativas sobre la dependiente se desarrollaron análisis de regresión lineal múltiple con cada una de las variables extralaborales (estas son: dimensión

económica, clima de seguridad, relación con pares, jefes y colaboradores, dimensión organizacional, demandas físicas y del ambiente y demandas emocional, control, exposición a riesgo público y demanda mental), (Toro et al., 2010) y la variable dependiente (satisfacción). Por medio del método de pasos sucesivos, inicialmente, se eliminaron las variables en las que se detectaba una relación no significativa ( $p \geq .01$ ) con la dependiente o que tenían multicolinealidad (*Durbin Watson* inferior a 1.5 o superior a 2; valor de inflación de la variable inferior a 2), hasta encontrar las variables constituyentes del modelo que mejor predecían el aspecto evaluado. El análisis de los datos se realizó con el software SPSS versión 22.

## Resultados

En la Tabla 3 se aprecian las correlaciones entre las variables del estudio. Todos los aspectos del contexto del trabajo considerados correlacionaron de manera significativa con la satisfacción laboral.

**Tabla 3.** Resultados de los análisis de correlación (*Spearman*) de las variables del estudio

	M	DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Satisfacción	49,1	10,9	-											
2 Dimensión Económica	49,3	10,3	,669**	-										
3 Clima de Seguridad	51,1	8,7	,593**	,422**	-									
4 Relación con Pares	51,2	8,9	,475**	,376**	,390**	-								
5 Relación con el Jefe	50,1	9,9	,474**	,356**	,299**	,383**	-							
6 Demandas Físicas y del Ambiente	50,0	9,6	-,462**	-,350**	-,237**	-,322**	-,419**	-						
7 Dimensión Organizacional	50,0	9,4	,425**	,323**	,353**	,340**	,294**	-,211**	-					
8 Relación con Colaboradores	53,0	5,4	,392**	,260**	,345**	,451**	,267**	-,429**	,310**	-				
9 Control	49,6	9,5	,355**	,266**	,248**	,194**	,249**	-,297**	,194**	,288**	-			
10 Demanda Emocional	46,5	8,3	-,161**	-,055**	-,120**	-,118**	-,213**	,328**	-,077**	-,348**	-,393**	-		
11 Exposición a Riesgo Público	51,3	10,6	-,090**	,015	-,069**	-,049**	-,144**	,268**	-,083**	-,139**	-,216**	,398**	-	
12 Demanda Mental	50,4	10,0	-,135**	-,003	-,127**	-,010	-,109**	,113**	-,032*	-,162**	-,698**	,465**	,255**	-

Nota: M: Media. DE: Desviación Estándar. Correlaciones: \*\* $p < 0.01$

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se presentan las variables constituyentes del modelo que se asocia con la satisfacción laboral, el valor del  $R^2$  y el *Beta Tipificado* de cada variable, con su respectiva significación e intervalos de confianza.

**Tabla 4.** Resultados de los análisis de regresión entre las agrupaciones de factores psicosociales y la satisfacción laboral.

Variables	$R^2$	B	t	Sig.	95.0% Intervalo de confianza para B	
					Límite Inferior	Límite superior
Demanda Económica	.660	.352	14.324	.000	.279	.367
Clima de Seguridad		.280	11.060	.000	.235	.337
Dimensión Organizacional		.122	5.049	.000	.085	.193
Control		.112	4.821	.000	.068	.160
Demandas Físicas y del Ambiente		-.121	-4.848	.000	-.151	-.077
Relación con Pares		.068	2.612	.009	.019	.0136
Relación con el Jefe		.068	2.854	.004	.022	.118
Relación con Colaboradores		.083	3.473	.001	.054	.0196

Fuente: elaboración propia

Por su parte las percepciones de equidad y justicia en el manejo de los beneficios y la compensación (Demanda económica), el ambiente de compromiso en relación con la seguridad y la salud en el trabajo (Clima de seguridad), la claridad con la que están expuestas las normas, políticas, planes de trabajo y metas (Dimensión Organizacional), las percepciones positivas sobre la autonomía que posibilita el trabajo (Control) y las demandas físicas y del ambiente predicen la satisfacción laboral. También la prevén las relaciones sociales con jefes, compañeros y colaboradores (en el caso de quienes tiene personas a cargo), aunque en menor proporción. El conjunto de estas variables explican el 66% de la varianza de la satisfacción ( $R^2 = .660$ ).

La dimensión económica fue la variable explorada que presentó mayor importancia en el modelo ( $\beta = .352$ ;  $p < .000$ ). Por su parte, las demandas físicas y del ambiente, presentan una relación negativa con la satisfacción laboral ( $\beta = -.121$ ;  $p < .000$ ). Esto último implica que en la medida en que aumenten las puntuaciones en esfuerzo físico en el desempeño del cargo y/o de

exposición a condiciones del trabajo que suponen riesgos, se disminuye la satisfacción.

### Discusión

El modelo obtenido en los análisis permite identificar que la dimensión económica, la organizacional, el clima de seguridad, las demandas físicas y del ambiente, el control y las relaciones sociales con los jefes, entre pares y las de los jefes con los colaboradores son los aspectos del contexto intralaboral que predicen en mayor medida la satisfacción laboral y, por consiguientes son aquellos en las que es pertinente centrar la gestión cuando se desea evitar efectos desfavorables como ausentismo, rotación, quejas, entre otros.

La incorporación de la dimensión económica en el modelo puede deberse a que en la medida en que las personas perciben justicia y equidad sobre salarios y beneficios en relación con sus contribuciones, hay mayores posibilidades de que la realidad se ajuste a sus expectativas, viéndose favorecida de este modo la satisfacción con el trabajo. Este hallazgo es consistente con lo investigado en relación con la justicia organizacional, la cual se ha identificado



como una variable predictora de la satisfacción en el trabajo, específicamente la distributiva y de procedimientos (Platan, Marínez, & Hernández, 2012). Ambas se relacionan con las percepciones de justicia que desarrollan los trabajadores en cuanto a lo que es justo y equitativo en los contextos laborales sobre los procedimientos, las decisiones, las políticas y normas que establecen dichos procedimientos (Niehoff & Moorman, 1993). El resultado se relaciona también con el modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996), según el cual cuando hay reciprocidad entre la contribución y la retribución se evitan efectos inconvenientes como el estrés y, de acuerdo con los hallazgos de la presente investigación, se afecta positivamente la satisfacción laboral.

En investigaciones sobre la relación de los aspectos del contexto laboral evaluados con la sintomatología percibida, la dimensión económica también ha resultado ser uno de los factores intralaborales con correlación positiva (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010) y con mayor nivel de predicción estadística (Londoño, 2015). Si bien, no hace parte de los alcances de la presente investigación, es propicio indicar que, de acuerdo con los resultados, la equidad y la justicia percibida sobre salario y beneficios en relación con las contribuciones, son aspectos relevantes en la gestión de los FPL.

La relación negativa de las demandas físicas y del ambiente y positiva de clima de seguridad con la satisfacción tiene varias implicaciones. Lo relacionado con las demandas físicas, como se dijo anteriormente, indica que cuando se percibe que el trabajo implica la exposición a condiciones que pueden propiciar accidentes o enfermedades laborales o que requiere de un alto desgaste físico, hay menos posibilidades de que la gente se sienta satisfecha con su trabajo.

De otro lado, la relación positiva con el clima de seguridad señala que cuando las personas perciben interés gerencial por su seguridad y salud en el trabajo tienden a sentirse satisfechos en el

mismo. Este resultado es similar al encontrado en un estudio realizado en México donde se encontró que la satisfacción en el trabajo, tiene que ver, entre otros aspectos, con la experiencia positiva del trabajador en relación con las condiciones de seguridad e higiene (Chanez, Guerrero, & Guerra, 2006). Este es un resultado que permite interpretar que en las empresas donde la demanda física es inherente al trabajo (como por ejemplo: empresas de construcción, petroleras, cultivos, etc.), será importante en la gestión revisar la efectividad de los controles establecidos y a la par generar un ambiente de compromiso genuino con la seguridad y la salud de las personas, con el fin de evitar los efectos negativos de la insatisfacción laboral.

La predicción de estas dos variables sobre la satisfacción laboral puede deberse a que, en el caso de las demandas físicas y del ambiente, cuando las personas perciben que el lugar de trabajo les exige un esfuerzo físico y/o tiene condiciones que pueden afectar su salud o su seguridad se produce tensión por la exposición al riesgo (Toro et al., 2010). En cuanto al clima de seguridad, las percepciones positivas acerca del ambiente de compromiso de la dirección y de los empleados en lo que tiene que ver con el manejo de riesgos y la prevención de los mismos, puede generar agrado y complacencia en las personas.

De otro lado, tanto el control y la autonomía que se tiene en el trabajo, como la información sobre este y la organización (dimensión organizacional), son recursos con lo que cuentan las personas en su trabajo (Schaufeli & Salanova, 2014), y también hacen parte del modelo que mejor predice la satisfacción. En la medida en que las personas se encuentran mejor informadas sobre su trabajo y sean autónomas en el mismo, hay mayores posibilidades de que su realidad se ajuste a sus expectativas.

Adicionalmente, las relaciones sociales en el trabajo (jefe-colaborador y entre pares) evidenciaron una alta asociación estadística con la satisfacción. Las investigaciones han indicado

que las relaciones sociales se constituyen en recursos laborales (Leiter, Nicholson, Patterson, & Laschinger, 2011) que aportan al logro de los objetivos, reducen las demandas del trabajo y estimulan el crecimiento personal (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). La relación encontrada demuestra que las relaciones sociales en el trabajo además de ser un factor psicosocial importante, dado el apoyo social que se deriva de éstas y su valor como recurso de afrontamiento para el estrés (Sandín, 2008), también tienen efectos importantes en la satisfacción laboral.

Otro aspecto que en la literatura científica coincide con el hallazgo de la relación entre apoyo social y satisfacción, tiene que ver con los estudios sobre civismo en el lugar de trabajo. El civismo hace referencia a relaciones interpersonales positivas consistente en valorar y ser valorado por los otros (Leiter et al., 2011). Los estudios han demostrado que bajos niveles de civismo están asociados con la rotación de los empleados (Pinel & Paulin, 2005), uno de los efectos de la insatisfacción laboral (Littlewood, 2008).

En conclusión, considerando las variables del contexto intralaboral que integraron el modelo predictor (dimensiones económica y organizacional, control, relación con pares, jefes y colaboradores, demanda física y ambiental y clima de seguridad), se puede considerar que la satisfacción está relacionada con los recursos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales de los que disponen las personas en el trabajo. Sobre estos recursos se ha encontrado que reducen las demandas del trabajo y estimulan el crecimiento personal (Demerouti et al., 2001), igualmente que promueven la motivación de los empleados (Leiter et al., 2011).

Los resultados de la investigación brindan conocimientos sustentados en investigaciones científicas que permiten a las empresas focalizar sus esfuerzos cuando están interesados en la gestión de la satisfacción laboral y en evitar los efectos negativos y los costos que la insatisfacción trae

asociados. Adicionalmente, teniendo en cuenta que el trabajo es un componente que impacta la vida de las personas, se puede considerar que al favorecer la satisfacción laboral, se impacta positivamente la satisfacción con la vida (Diener, 2000).

Sería importante identificar el rol de las condiciones individuales en la satisfacción, puesto que, estas también intervienen en el proceso perceptivo (Toro, et al., 2010) y, en relación con la satisfacción, podría tener un rol moderador o mediador. Hay evidencia que indica que las personas que tienen niveles altos de apertura al cambio, flexibilidad y manejo del fracaso, tienen evaluaciones favorables sobre la realidad, lo que posibilita su satisfacción (Romero, 1994). Adicionalmente se ha identificado que personas con actitudes positivas ante lo incierto de la vida, suelen sentirse más satisfechos con las actividades extra rol (Sanín & Salanova, 2014).

## Referencias

- Chanez, F. J., Guerrero, A. C., & Guerra, J. F. (2006). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. *Administración y organizaciones*, 9(17), 119-134.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal applied psychology*, 86(3), 499-512.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist*, 55(1), 34-43.
- Gómez-Ortiz, V., & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Leiter, M., Nicholson, R., Patterson, A., & Laschinger, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: un modelo de burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 143-151.
- Littlewood, H. F. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales



- consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En J. F. Uribe, *Psicología de la salud ocupacional*. Mexico: UNAM.
- Lock, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Londoño, M. (2015). Influencia de los factores psicosociales en la salud percibida, el burnout y el engagement del personal. *OPRjournal*, 4, 2-22.
- López-Carbarcos, M. A., Vázquez-Rodríguez, P., & Montes-Pineiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.
- Martínez, M. E., Morales, O., Rodríguez, O., Rosa, W., & Sánchez, S. (2009). Civilidad, incivildad y el bienestar asociados al trabajo en un grupo de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(1), 45-55.
- Niehoff, B., & Moorman, R. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of management journal*, 36(6), 527-556.
- Organización Mundial de la Salud . (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Documentos Básicos, suplemento de la 45a edición*. OMS.
- Platan, J., Marínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional administración & finanzas*, 5(5), 1-19.
- Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 13(2), 93-106.
- Romero, O. (1999). *Crecimiento psicológico y motivaciones sociales*. Mérida: Rogya.
- Salanova, M (Ed.). (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2012). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout. Cuando el trabajo “nos quema”. En J. Agullá, A. Álvaro, A. Garrido, & R. Medina, *Nuevas formas de irganización del trabajo y la empleabilidad* (pág. 540). Oviedo: Ediuno.
- Salanova, M., Grau, R., & Martínez , I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento. *Psicothema*, 390-395.
- Sandín, B. (2008). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal ol Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157.
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell , J. J., & Levy, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. En OIT, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo* (3a ed.). Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2014). Burnout, boredom and engagement at the workplace. *Papel at work: an introduction to contemporary work psychology*, 293-320.
- Shragay, D., & Tziner, A. (2011). The generational effect on the relationship between job involvement, work satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27-41.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan efectos individuales de diversos factores psicosociales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 193-225.
- Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 95-137.
- Valdunciel, L., Dávila, J. A., & Romero, M. F. (2007). Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad. *Revista Asturiana de Economía*, 79-107.
- Valencia, M. (2010). Validación psicométrica de un instrumento que evalúa factores psicosociales contextuales del trabajo. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 29(9), 138-145.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and Job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupaational Health Psychology*.