

SATISFACCIÓN LABORAL: UN ESTUDIO DE SUS POTENCIALES PREDICTORES EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES SANTAFESINOS⁹

Solana Salessi
solanasalessi@gmail.com
Facultad de Psicología, UNLP

1. Introducción

Evidencias empíricas recientes demuestran que la productividad y el desempeño laboral están íntimamente relacionados con la satisfacción del empleado (Rehman & Waheed, 2011), y que cuando ésta aumenta se desarrollan actitudes positivas hacia la organización y hacia uno mismo (Li & Hung, 2009). La revisión efectuada por Mueller, Hatstrup y Hausmann (2009) muestra que el estudio de la satisfacción laboral ha ido atravesando por distintas etapas. Inicialmente, los esfuerzos se concentraron en definir y explicitar la naturaleza del constructo. Posteriormente, se desarrollaron instrumentos idóneos para medirlo. En la actualidad, el interés está puesto en desentrañar sus antecedentes y posibles consecuencias. Al respecto, parece existir mayor consenso sobre los efectos de la satisfacción/insatisfacción laboral, que en lo que hace a sus antecedentes o determinantes. En este sentido, bienestar subjetivo, compromiso organizacional y comportamientos extra papel, son las variables más frecuentemente citadas como consecuencias de la satisfacción laboral; mientras que, intenciones de renunciar, cambios frecuentes de trabajo y participación en actividades sindicales, son las variables más vinculadas a la insatisfacción en el trabajo (Omar, 2011). En cuanto a los antecedentes, se han identificado algunas variables explicativas, tales como tener un trabajo motivador y desafiante, realizar las tareas en condiciones favorables, estar rodeado de compañeros y supervisores que brinden su apoyo, y contar con un sistema justo de recompensas. Sin embargo, además de estas variables tradicionales, en los últimos años se está postulando que otras podrían ocupar posiciones relevantes como potenciales predictores de la satisfacción (Whitman, van Rooy & Viswesvaran, 2010). Tal es el caso del capital psicológico (Luthans, Avey, Avolio & Peterson, 2010), la inteligencia emocional (Salovey, Mayer, Caruso & Yoo, 2009), la posibilidad de expresar las

⁹ El presente trabajo ha sido realizado en el marco de la Beca Interna de Postgrado Tipo I otorgada a la primera autora por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), bajo la dirección de la Dra. Alicia Omar.

emociones durante el trabajo (Diefendorff, Erickson, Grandey & Dahling, 2011), y el cinismo organizacional (Dean, Brandes & Dharwadkar, 1998), aunque hasta la fecha no existen estudios empíricos que se hayan concentrado en el análisis de su rol predictivo. Por otra parte, la mayoría de las investigaciones han sido desarrolladas con muestras de sujetos norteamericanos, europeos o asiáticos, quienes vivencian una realidad sociocultural marcadamente diferente a la latinoamericana. Frente a este panorama, el estudio de esta problemática en nuestro país no sólo cubrirá un área de vacancia en el ámbito de la psicología social-organizacional, sino que también contribuirá a una mejor comprensión del interjuego entre variables personales, dispocisionales y contextuales.

2. Objetivos

Objetivo general

- Verificar empíricamente si variables sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, cargo, antigüedad) y dispocisionales (capital psicológico, estrategias de manifestación emocional, personalidad, cinismo organizacional, inteligencia emocional) desempeñan el rol de predictores de la satisfacción laboral, en una muestra por disponibilidad de trabajadores santafesinos.

▪

Objetivos específicos

- Analizar las relaciones entre las características sociodemográficas de los empleados, su capital psicológico y su grado de satisfacción laboral.
- Explorar las vinculaciones entre las características sociodemográficas de los empleados, su nivel de inteligencia emocional y su grado de satisfacción laboral.
- Estudiar las asociaciones entre las percepciones del empleado en cuanto a sus estrategias de manifestación emocional durante el trabajo, el cinismo organizacional y su grado de satisfacción laboral.
- Analizar si la personalidad del empleado actúa como una variable mediadora en las posibles relaciones entre variables dispocisionales (capital psicológico, inteligencia emocional y cinismo organizacional) y satisfacción laboral.

3. Antecedentes e hipótesis de investigación

Satisfacción laboral

Si bien no existe unanimidad sobre su definición ni un modelo explicativo único, las diversas conceptualizaciones coinciden en señalar que la satisfacción laboral es una actitud frente a las experiencias laborales. Edwards, Bell, Arthur y Decuir, (2008) la

consideran un juicio evaluativo que incluye tanto componentes afectivos como cognitivos, derivado del grado de placer que produce el trabajo. Por su parte, Morris y Venkatesh (2010) la definen como una respuesta emocional resultante de la congruencia entre el puesto y los valores personales del empleado. Yukl (2008) la considera “el sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones acordes con sus expectativas” (p. 257).

La influencia de las características individuales de los empleados sobre sus niveles de satisfacción laboral, ha sido ampliamente analizada en la literatura, observándose vinculaciones diferenciales, incluso controversiales, con el género, el estado civil, la antigüedad laboral y la edad. En lo referente a ésta última, la investigación conducida por Ng y Feldman (2010) concluye que existen relaciones positivas estadísticamente significativas entre la edad y las actitudes de los trabajadores. En línea con tal argumentación, diversos estudios señalan que los niveles de satisfacción laboral aumentan con la edad (Hildebrandt & Eom, 2011; Khalid, Salim, Loke, & Khalid, 2011; Rehman, Khan, Ziauddin & Lashari, 2010), de modo que los empleados mayores de 50 años muestran una satisfacción significativamente mayor en comparación a los más jóvenes. Respecto al género, algunas investigaciones coinciden en señalar que las mujeres parecen encontrarse más satisfechas con su trabajo que los varones (Alonso, 2008; Ghazi & Maringe, 2011; Mahmood, Nudrat, Asdaque, Nawaz, & Haider, 2011; Sauza-Poza, A. & Sauza-Poza, 2007). En cuanto al estado civil, las evidencias indican menores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores divorciados (Pakivathy & Phua, 2011) en comparación con los trabajadores casados o en pareja (Paris & Omar, 2008). En lo referente a la antigüedad laboral, existe consenso que entre los empleados administrativos, fabriles y de empresas en general, los más satisfechos con su trabajo son los que registran mayor antigüedad en el puesto (Omar, 2010a). Con base en estos referentes empíricos se postula que:

Hipótesis 1: las mujeres, las personas casadas (o en pareja), los mayores y los empleados con más antigüedad, tendrán mayores niveles de satisfacción laboral.

Capital psicológico y satisfacción laboral

La combinación de los conceptos esperanza, resiliencia, optimismo y auto-eficacia, conforma lo que se ha denominado capital psicológico o CapPsi (Luthans & Youssef, 2007). Este constructo multidimensional ha sido definido formalmente como el estado

psicológico caracterizado por: (1) tener confianza (auto-eficacia) para asumir y llevar a cabo con éxito una tarea desafiante; (2) hacer una atribución positiva (optimismo) sobre el éxito actual y futuro; (3) perseverar en la búsqueda de los objetivos y, en caso necesario, redireccionar los esfuerzos hacia las metas (esperanza); y (4) a pesar de estar acosado por los problemas, fortalecerse en la adversidad (resiliencia) para alcanzar el éxito (Avey, Luthans, Smith & Palmer, 2010).

Cada una de las cuatro facetas del CapPsi cuenta con una sólida base teórica. En lo que respecta a la esperanza, ha sido conceptualizada como un constructo bidimensional, asumiéndose como una fuerza activadora que permite a las personas, incluso ante los mayores obstáculos, ver un futuro promisorio y encaminarse hacia el logro de sus objetivos (Snyder, 2002). Se trata de un estado de motivación basado en un sentido del éxito, derivado interactivamente de la voluntad de alcanzar ciertas metas, y de la consideración de las vías o caminos a utilizar para lograrlas (Omar, 2010a). Por su parte, la resiliencia se caracteriza por la adaptación positiva frente a los riesgos o adversidades (Masten, Cutuli, Herbers, & Reed, 2009). Aplicada al ámbito laboral, se entiende como la capacidad psicológica de recuperarse positivamente de la incertidumbre, del conflicto y del fracaso (Luthans, 2002). En cuanto al optimismo, desde la teoría atribucional (Seligman, 1998) se define a los optimistas como los que hacen atribuciones globales, internas y estables frente a los acontecimientos positivos; y atribuciones específicas, externas e inestables frente a los eventos negativos. El optimismo, en tanto faceta del CapPsi, se asocia con la perspectiva de resultados positivos o atribuciones de acontecimientos que incluyen motivación y emociones positivas (Luthans, Avey & Patera, 2008). Finalmente, la autoeficacia refiere a la confianza del empleado en sus capacidades para movilizar la motivación, recursos cognitivos o cursos de acción necesarios para ejecutar con éxito una tarea específica dentro de un contexto dado contexto (Luthans, et al., 2010).

Diversas investigaciones se han ocupado de analizar el posible impacto de cada una de las facetas del CapPsi en el ámbito laboral. En este sentido, se han informado asociaciones significativas entre resiliencia, compromiso organizacional y satisfacción laboral (Çetin & Basim, 2011; Larson & Luthans 2006; Matos, Neushotz, Quinn Griffin & Fitzpatrick, 2010; Siu, Hui, Phillips, Lin, Wong, & Shi, 2009). A su vez, numerosas investigaciones coinciden en señalar la existencia de una fuerte relación positiva entre la autoeficacia y el rendimiento de los empleados (Lee & Ko 2010; Tews, Michel & Raymond, 2011), como entre autoeficacia y satisfacción laboral (Briones, Tabernero & Arenas, 2010). Respecto al optimismo, Luthans, Avolio, Walumbwa, y Li (2005)

encontraron que el mismo tenía una relación positiva significativa con el rendimiento, la satisfacción y la felicidad con el trabajo, siendo este hallazgo corroborado por Chang, Li, Wu y Wang (2010). En cuanto a la esperanza, evidencias empíricas señalan asociaciones positivas con la satisfacción y el rendimiento laboral (Combs, Clapp-Smith & Nadkarni, 2010; Duggleby, Cooper & Penz, 2009; Luthans, Avey, Clapp-Smith, & Li, 2008; Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007). Confirmando hallazgos precedentes, Youssef y Luthans (2007) arribaron a la conclusión que los recursos positivos esperanza, optimismo y resiliencia, se hallaban positiva y significativamente relacionados con la satisfacción y felicidad de los empleados; y que, mientras el optimismo se relacionaba positivamente con el rendimiento en el trabajo, la esperanza lo hacía con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Luthans y sus colaboradores presuponen que los efectos motivacionales combinados de este supra factor serán más amplios e impactantes sobre el rendimiento y la satisfacción con el trabajo que el de cualquiera de sus componentes individualmente. En línea con tal argumentación, Avey, Reichard, Luthans y Mhatre (2011) han comprobado relaciones positivas y significativas entre CapPsi y actitudes deseables de los empleados, tales como bienestar psicológico, compromiso y comportamientos de ciudadanía organizacional. Del mismo modo, múltiples evidencias (Luthans, et al., 2010; Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa & Zhang, 2011) han demostrado empíricamente que el capital psicológico de los empleados se encuentra asociado a su desempeño. En base a tales antecedentes se presupone que:

Hipótesis 2: los empleados que tengan mayor capital psicológico, experimentarán mayores niveles de satisfacción laboral.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral

El constructo inteligencia emocional (IE) ha sido objeto de diversas conceptualizaciones. Bar-On (2010) la describe como un conjunto de capacidades y competencias que influyen en la habilidad para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Schutte et al. (1998) la consideran un subfactor de la inteligencia social, que involucra la habilidad para monitorear y discriminar las propias emociones y sentimientos, y usar tal información para guiar pensamientos y acciones. Salovey, et. al (2009) la conciben como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, que permite sentir, usar, reconocer, recordar, aprender, comunicar, manejar y entender las emociones y lograr empatía con los demás. En términos generales, las diferentes propuestas coinciden en señalar que la IE incluye la capacidad de discriminar expresiones afectivas en uno mismo

y en los demás; utilizar las emociones para facilitar actividades cognitivas, tales como el razonamiento y la resolución de problemas; entender el significado de las emociones y sus antecedentes; y regular una respuesta emocional en uno mismo o en los demás.

En cuanto a las vinculaciones entre características sociodemográficas e IE, se ha señalado que las mujeres son más expresivas y competentes en la decodificación de las emociones (Brody & Hall 2008), por lo que sería esperable que obtengan puntuaciones más elevadas en IE, tal como lo han señalado diversos estudios (Extremera, Fernández-Berrocal & Salovey, 2006; Sánchez, Retana & Carrasco, 2008). Del mismo modo, se ha subrayado que la habilidad para comprender las emociones aumenta con el paso de los años (Bar-On, 2010; Navarro, Latorre & Ros, 2009) por lo que podría presuponerse una correlación positiva entre IE y edad. A su vez, diversas investigaciones han confirmado asociaciones significativas entre IE y resiliencia (Armstrong, Galligan & Critchley, 2011; Kinman & Grant, 2010), así como entre IE y autoeficacia (Rastegar & Memarpour, 2009). Asimismo, el estudio conducido por O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story (2011) ha confirmado que la IE es una aptitud clave para un rendimiento laboral exitoso, por lo que es probable que altos niveles de IE presenten asociaciones significativas con la satisfacción laboral. Con base en estos referentes empíricos se postula que:

Hipótesis 3: los empleados con niveles más elevados de IE, exhibirán mayor capital psicológico y más satisfacción laboral.

Estrategias de manifestación emocional y satisfacción laboral

Muchas organizaciones prescriben a través de un conjunto de reglas, cómo y cuándo deben expresarse las emociones en el lugar de trabajo, aunque la mayoría carece de una política clara al respecto, dando lugar a percepciones diversas sobre si tales demandas constituyen comportamientos extra rol o requerimientos formales del puesto (Diefendorff & Greguras, 2009). Para poder conformar su conducta a los requerimientos organizacionales, y salvar la distancia entre sus experiencias afectivas y sus expresiones emocionales, los empleados se ven obligados a ejercer cierto control sobre sus reacciones emocionales, especialmente en sus características de intensidad y temporalidad (Thompson, 2011). Los esfuerzos de regulación pueden estar dirigidos o bien a alterar la forma en que las emociones se manifiestan, o bien a modificar los sentimientos de base, dando lugar a la implementación de dos tipos de estrategias en términos de las cuales se comprende usualmente el denominado trabajo emocional (Hochschild, 2012). Por un lado, la *actuación en superficie*, que implica ejercer un control sobre las manifestaciones observables de la emoción; por otro, la *actuación en profundidad*, que supone una actuación proactiva por parte del empleado para modificar

sus sentimientos, manifestando una emoción auténtica y al mismo tiempo compatible con los requisitos de la organización. Mientras que la actuación superficial intenta alterar la expresión facial simulando un afecto que no coincide con el realmente sentido, la actuación profunda trasciende ese objetivo al pretender regular también la experiencia afectiva subyacente (Lee & Brotheridge, 2011). Considerando que la actuación profunda implica esfuerzos para lograr que la expresión que se manifiesta sea genuina y conforme a la situación (Diefendorff, et al., 2011), sería esperable que se asociara positivamente con la IE, tal como lo señalan algunos autores (Cheung & Tang, 2009; Karim & Weisz, 2010), y con algunas facetas de CapPsi, tales como el optimismo y la autoeficacia. Con base en tales antecedentes y a la revisión bibliográfica recientemente realizada por Salessi (2012), se postula que:

Hipótesis 4: los empleados que deben recurrir a la actuación en profundidad experimentarán mayor optimismo y autoeficacia, y desarrollarán mayores capacidades vinculadas con la IE.

En contraste, admitiendo la evidencia empírica que indica asociaciones positivas entre la actuación en superficie, el agotamiento emocional y el estrés laboral (Barber, Grawitch, Carson & Tsouloupas, 2011; Goodwin, Markus & Frenkel, 2011; Naring, Vlerick & Van de Ven, 2012), podrían presuponerse correlaciones negativas entre esta estrategia y la satisfacción laboral. En línea con tales argumentos se hipotetiza que:

Hipótesis 5: los empleados que en su lugar de trabajo deben regular superficialmente sus emociones, experimentarán menores niveles de satisfacción laboral.

Cinismo organizacional y satisfacción laboral

En el contexto de una economía competitiva, signada por el énfasis en la productividad, la eficacia y el control, millones de trabajadores han sido desplazados de sus puestos, o se han convertido involuntariamente en desempleados “part-time”, bajo la modalidad de contratos temporales, experimentado consecuentemente un cambio en sus creencias acerca de la organización empleadora y su lugar en la misma (Burke, Jeng, Koyuncu & Fiksenbau, 2011). La nueva realidad ha impactado negativamente en los trabajadores, provocando una disminución de la confianza en el empleador, una renuencia a invertir en la relación laboral y un incremento de actitudes negativas dirigidas hacia la organización en general, o hacia sus directivos, políticas y prácticas (Evans, Goodman & Davis, 2011). Bajo la denominación de *cinismo organizacional*, Dean et al. (1998) incluyen el conjunto de sentimientos negativos, comportamientos despectivos y creencias acerca de la falta de

integridad, que el empleado experimenta en relación a la organización en la que trabaja. Se trata de un concepto multidimensional, constituido por tres facetas: 1) una cognitiva, representada en la creencia de que los principios de honestidad, justicia y sinceridad han sido sacrificados a favor de los intereses personales de los altos directivos, y que las organizaciones son inescrupulosas y egoístas; 2) una dimensión afectiva, que incluye emociones negativas como desesperanza, disgusto, sospecha, frustración, desilusión y pesimismo; y 3) una dimensión conductual, que abarca desde críticas y declaraciones explícitas contra la organización, hasta comportamientos no verbales, como miradas y sonrisas sarcásticas (Dhar, 2009).

Podría presuponerse que la desesperanza, desilusión, y frustración características del cinismo organizacional, impactarían negativamente sobre el optimismo, la resiliencia, y la autoeficacia. En línea con tal argumento diversos estudios han puesto de manifiesto que actitudes y conductas negativas de los empleados se asocian a menores niveles de CapPsi (Avey, et. al, 2011; Roberts, Roberts, Scherer & Bowyer, 2011). Asimismo, se ha señalado que el cinismo, en tanto actitud despectiva hacia la organización empleadora, implica el uso de tácticas de influencia para obtener beneficios personales (Leung, Ip & Leung, 2010), por lo que podría suponerse que tales tácticas se vinculan con el ocultamiento y la simulación inherentes a la regulación superficial (Pugh, Groth & Hennig-Thurau, 2011). Con base en tales antecedentes y a la revisión bibliográfica recientemente realizada por Salessi (2011), se postula que:

Hipótesis 6: los empleados con altos puntajes en cinismo organizacional tendrán menos CapPsi y protagonizarán más episodios de actuación superficial en su trabajo.

De acuerdo a la evidencia empírica reunida hasta el momento, el cinismo organizacional comporta menores niveles de compromiso (Watt & Piotrowski, 2008), menores tendencias a involucrarse en comportamientos de ciudadanía organizacional (Evans et al., 2011), y pérdida de confianza en la organización (Bordia, Restubog, Jimmieson & Irmer, 2011), por lo que sería esperable que:

Hipótesis 7: los empleados con altos puntajes en cinismo organizacional, experimentarán menores niveles de satisfacción laboral

Personalidad y satisfacción laboral

En sus primeras teorizaciones, Eysenck señala que la personalidad puede ser descrita en detalle a partir de dos factores principales, denominados factor N y factor E respectivamente (Omar, 2002). El primero se refiere a la estabilidad emocional del sujeto

y oscila entre los polos de “neuroticismo-control”. Se trata de una dimensión general de control afectivo, que involucra aspectos tales como ansiedad, tensión, culpa y depresión. El factor E abarca aspectos temperamentales, y da origen a la variable bipolar “extraversión-introversión”, que incluye rasgos tales como sociabilidad, actividad, y búsqueda de sensaciones. En planteamientos posteriores, el autor británico identifica un tercer factor denominado psicoticismo (P). Este, se relaciona con aspectos tales como agresividad, impulsividad, egocentrismo y tendencias a la frialdad emocional. Conforme a este modelo, las personas pueden ser ubicadas en algún punto del espacio tridimensional que estos suprafactores generan, de modo que las diferencias interindividuales estarían sujetas a los valores que presentan en cada uno de ellos. A partir de esto, se asume que la categoría tipológica, afianzada en los aspectos constitucionales de la personalidad, actuaría como prisma de las manifestaciones actitudinales y afectivas del individuo, conforme a la tonalidad afectiva predominante. Eysenck sostiene que en la descripción tipológica de la personalidad no es imprescindible incluir la dimensión psicoticismo, focalizando la exploración en los aspectos temperamentales y afectivos. Así, sin negar la existencia e importancia de factores adicionales a E y N, se considera que estas dos dimensiones contribuyen más a una descripción de la personalidad que cualquier otro par de factores (Omar, 2009). En línea con estas observaciones, se ha señalado (Burnett, Williamson & Bartol, 2009; Bruijnab, Brugbc & Van Lenthe, 2009; Othman, Daud & Raja Kassim, 2011; Shenoy & Thingujam, 2012) que los rasgos de personalidad referidos a introversión-extraversión y neuroticismo-control, podrían asumir el rol de variables mediadoras, aumentando o disminuyendo las relaciones entre variables disposicionales y resultados organizacionales. Por ello, se presupone que:

Hipótesis 8: la mayor tendencia a la extraversión aumentará el capital psicológico y las habilidades vinculadas a la IE, incrementando, a su vez, la satisfacción laboral.

Hipótesis 9: la mayor tendencia al descontrol emocional (neuroticismo), aumentará el cinismo organizacional y la manifestación superficial de las emociones, disminuyendo la consiguiente satisfacción laboral.

Hipótesis 10: las dimensiones de personalidad (intro-extraversión y neuroticismo-control) mediarán las relaciones entre CapPsi, cinismo organizacional, IE y satisfacción laboral.

4. Diseño metodológico

Se tratará de una verificación empírica, enmarcada dentro de los lineamientos de la triangulación metodológica. En una primera aproximación metodológica se llevarán a cabo entrevistas en profundidad y reuniones focales (*focus group*) con una muestra teórica de 8-10 trabajadores de diferentes organizaciones santafesinas. Esta etapa, encuadrada en una perspectiva netamente cualitativa, tendrá como objetivo la elaboración de un instrumento para explorar las estrategias de manifestación emocional, habida cuenta que no existen instrumentos desarrollados para medir este constructo en el ámbito laboral. En una segunda aproximación metodológica, de neto corte cuantitativo, se tomará contacto y aplicará una batería de instrumentos (ya estandarizados, adaptados especialmente y el desarrollado para esta ocasión durante la primera aproximación) a una muestra por disponibilidad de empleados de empresas e instituciones públicas y privadas radicadas en Santa Fe, Rosario, Gran Rosario y su zona de influencia. Se tratará que la muestra definitiva quede integrada por organizaciones representativas de las más diversas actividades (industrias, comercios, servicios, educación). En cada una de estas organizaciones será seleccionado un grupo de empleados que acepten participar voluntariamente en la investigación, procurando garantizar el máximo de equivalencia en lo que se refiere al sexo, posición funcional, antigüedad laboral, etc. La muestra total en estudio ascenderá a unos 300-400 sujetos, lo que permitirá analizar las variables a considerar y poner a prueba las hipótesis planteadas.

Instrumentos de recolección de datos

La batería de exploración estará integrada por los siguientes instrumentos:

Satisfacción laboral: será explorada a través de la adaptación argentina (Paris, 2007) de la Escala de Satisfacción Laboral de Shouksmith, integrada por 12 ítems ($\alpha = 0,93$) con formato Likert de 5 puntos.

Capital psicológico: será explorado mediante la escala homónima desarrollada por Omar, Salessi y Vaamonde (2011), integrada por 16 ítems, con formato Likert de 5 puntos, variando de “nunca” a “siempre”, distribuidos entre los cuatro componentes del CapPsi, a saber: resiliencia (4 ítems, ej.: “*Cuando tengo una dificultad, por lo general encuentro una salida*”; $\alpha = 0,82$); optimismo (4 ítems; ej.: “*Generalmente miro el lado positivo de la vida*”; $\alpha = 0,79$); esperanza (4 ítems; ej.: “*Tengo metas y propósitos que espero alcanzar*”; $\alpha = 0,83$) y autoeficacia (4 ítems; ej.: “*Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas*”; $\alpha = 0,88$).

Personalidad: será explorada a través de la validación argentina (Omar, 1988) del Cuestionario de Personalidad de Eysenck (EPQ). Se aplicará una versión reducida,

integrada por 25 ítems para explorar las dimensiones de introversión-extraversión ($\alpha=0,87$) y neuroticismo-control ($\alpha=0,82$).

Inteligencia Emocional: será medida a través de la escala homónima (Schutte et al., 1998), la que será previamente adaptada. Esta escala está integrada por 15 ítems que exploran las dimensiones de valorización ($\alpha=0,79$), regulación ($\alpha=0,91$) y empleo de las emociones ($\alpha=0,84$).

Estrategias de manifestación emocional: se explorará a través del instrumento desarrollado por la autora de la presente propuesta en la primera aproximación metodológica.

Cinismo organizacional: será medido a través de la escala de Cinismo Organizacional (Brandes, Dharwadkar & Dean, 1999), la que será previamente adaptada y validada. Está integrada por 14 ítems con formato Likert de 5 puntos (ej.: *“Creo que mi empresa dice una cosa y hace otra”*; $\alpha=0,92$).

Variables sociodemográficas: a cada empleado se le solicitará información acerca de su edad, género, escolaridad, cargo y antigüedad laboral.

Procedimiento para la recolección de datos

La recolección de los datos, se efectuará en el seno de aquellas organizaciones que den su aval para participar en la investigación y con los empleados que acepten voluntariamente formar parte del estudio. Los datos serán reunidos en los lugares y horarios habituales de trabajo, tanto de manera colectiva como individual, según los casos. Los participantes serán informados de los objetivos de la investigación, se les garantizará el anonimato y la confidencialidad frente a la información que brinden. Asimismo, recibirán las instrucciones sobre la mecánica de respuesta de los cuestionarios y serán estimulados a ofrecer respuestas sinceras y a no dejar ninguna en blanco. Las eventuales dudas surgidas serán aclaradas individualmente durante la recolección de datos y en forma personalizada. En todos los casos, junto a la nota de solicitud de autorización a las empresas participantes, se dejará expresa constancia del compromiso de la devolución de los resultados, la que tendrá lugar una vez finalizado el estudio y adoptará la forma de un informe escrito o una exposición pública en cada uno de los ámbitos empresariales.

Plan de análisis de los resultados

Los datos reunidos en la primera aproximación metodológica (entrevistas en profundidad y *focus group*) serán sometidos a análisis de contenido (ATLAS.ti, Nudist o similares). Los

datos reunidos en la segunda aproximación metodológica serán sometidos a análisis descriptivos, correlacionales y multidimensionales. Se explorarán posibles modelos causales vinculando la satisfacción laboral con las restantes variables en estudio, mediante path análisis. En el caso que fuera necesario, se aplicarán otros recursos estadísticos para analizar las hipótesis planeadas.

5. Resultados preliminares

Hasta el momento se han realizado las siguientes etapas:

a- Elaboración y prueba piloto de escenarios para medir estrategias de regulación emocional en el trabajo

Con el propósito de elaborar un instrumento para medir las estrategias de regulación emocional en el ámbito laboral, se llevaron a cabo cuatro reuniones focales con muestras teóricas de trabajadores (6-8 empleados de diferentes organizaciones). El análisis de la información obtenida en estos encuentros permitió la elaboración de 12 escenarios. Del total de situaciones hipotéticas planteadas, seis valoran la conducta de los sujetos en relación a la experiencia de emociones positivas (alegría, sorpresa), en tanto que los seis restantes lo hacen en torno a emociones negativas (enojo, miedo). En ambos casos, el objetivo fue diseñar escenarios que permitan evaluar la manifestación emocional en función del tipo de interlocutor (superior, compañero, cliente). Cada escenario incluyó tres preguntas cerradas (Si/ No/ No sé) y una pregunta abierta para que los sujetos justificaran su respuesta.

Ejemplo:

“Imagine que usted trabaja como vendedor en una casa de electrodomésticos. Imprevistamente se presenta un encolerizado, acusándolo de haberle vendido un artefacto de mala calidad. Usted se siente muy enojado por los insultos que está recibiendo. Frente a esta situación:

¿Se mostraría amable frente al cliente aunque se sienta enojado? SI NO NO SE

¿Le respondería al cliente con el mismo nivel de agresión que recibe? SI NO NO SE

¿Intentaría calmarse y responder amablemente al reclamo del cliente? SI NO NO SE

¿Por qué?.....

A la fecha, los resultados obtenidos se encuentran en la etapa de análisis, lo que permitirá la selección de los escenarios más pertinentes.

b. Validación del Inventario de Cinismo Organizacional

Se está realizando la adaptación argentina de la escala de cinismo organizacional (Brandes, Dharwadkar & Dean, 1999). El instrumento será validado en una muestra integrada por aproximadamente 200 trabajadores santafesinos, de ambos sexos, diferentes grupos etarios y distintas actividades.

c. Publicaciones en revistas científicas con referato

La lectura y revisión bibliográfica acerca de los principales constructos involucrados en el estudio, han dado origen a las siguientes contribuciones:

Salessi, S. (2012). Demandas emocionales asociadas al rol laboral. Consideraciones conceptuales. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 58(1): 48-52.

El artículo proporciona una actualización de la bibliografía sobre las reglas de manifestación emocional asociadas al rol laboral. El recorrido teórico considera el proceso de regulación emocional, sus principales antecedentes y consecuencias, y analiza los métodos e instrumentos de evaluación más relevantes desarrollados hasta el momento.

Salessi, S. (2011). Cinismo Organizacional: Una revisión de la literatura y algunas consideraciones conceptuales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1):88-105.

Se trata de una puesta al día de la bibliografía sobre cinismo organizacional, a través de un recorrido que va desde su diferenciación con otras actitudes laborales hasta los instrumentos desarrollados para su medición, pasando por el análisis de sus principales antecedentes y consecuencias. Dentro de tal recorrido se dedica especial consideración al desarrollo de algunas perspectivas teóricas, tales como violación del contrato psicológico, atribución causal y teoría de los eventos afectivos, por su rol explicativo destacado. Asimismo, se ofrecen lineamientos para futuras investigaciones en el área.

d. Presentaciones en eventos científicos

Salessi, S. Antecedentes y consecuencias del cinismo organizacional: cuando los empleados desprecian su propia empresa. Mesa Temática Autoconvocada (Coordinadora: Dra. Alicia Omar). *III Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata. Noviembre de 2011.*

El propósito del trabajo fue presentar algunas precisiones teórico-conceptuales en torno al cinismo organizacional, diferenciándolo especialmente del cinismo ocupacional, y señalando su mayor alcance en comparación con otras variantes del fenómeno, tales como cinismo hacia el cambio y cinismo hacia la gestión.

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

El objetivo de la comunicación fue presentar un modelo explicativo de la satisfacción en el trabajo. Cada variable introducida en el modelo asienta sus bases en la evidencia teórica o empírica publicada. Por la naturaleza de las variables incluidas, el modelo propuesto se enmarca dentro de los lineamientos de la Psicología Organizacional Positiva.

Omar, A., Salessi, S. & Vaamonde, J. Capital psicológico. Desarrollo y validación de una escala. Trabajo Libre. *XXXIII Congreso Interamericano de Psicología. Medellín, Colombia. Julio de 2011.*

El objetivo del trabajo fue presentar la investigación que tuvo por objeto desarrollar y validar una escala para medir capital psicológico en adultos.

Conclusiones

Se espera que la concreción de la investigación propuesta en el presente plan de tesis, arroje luz sobre la dirección y el tipo de relaciones existentes entre las variables en estudio a nivel organizacional, contribuyendo asimismo a un mejor conocimiento de los predictores de la satisfacción laboral.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, P.M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1): 25-40.
- Armstrong, A.R., Galligan, R.F. & Critchley, C.R. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative events. *Personality & Individual Differences*, 51(3): 331-336.
- Avey, J.B., Luthans, F., Smith, R. & Palmer, N.F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health*, 15: 17-28.
- Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F. & Mhatre, K.H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2): 127-152.
- Barber, L. K., Grawitch, M. J., Carson, R. L., & Tsouloupas, C. N. (2011). Costs and benefits of supportive versus disciplinary emotion regulation in teachers. *Stress and Health*, 27(3): 173-187.
- Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: an integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, 40: 54-62.

- Bordia, P., Restubog, S.L., Jimmieson, N.L. & Irmer, B.E. (2011). Haunted by the past: effects of poor change management history on employee attitudes and turnover. *Group & Organization Management* 36(2): 191–222.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. & Dean, J.W. (1999). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150-153. Outstanding Empirical Paper Award.
- Briones, E., Tabernero, C. & Arenas, A. (2010). Job satisfaction of secondary school teachers: effect of demographic and psycho-social factors. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2): 115-122.
- Brody, L.R., & Hall, J.A. (2008). Gender and emotion in context. In M. Lewis & J. Haviland (Eds.). *Handbook of emotions, 3rd ed. (pp. 395-408)*. New York: Guilford.
- Bruijnab, G., Brugbc, J. & Van Lenthe, F.J. (2009). Neuroticism, conscientiousness and fruit consumption: exploring mediator and moderator effects in the theory of planned behavior. *Psychology and Health*, 24(9): 1051–1069.
- Burke, R. J., Jeng, W., Koyuncu, M. & Fiksenbau, L. (2011). Work motivations, satisfaction and well-being among hotel managers in China: passion versus addiction. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1: 21-34.
- Burnett, M.F., Williamson, I.A. & Bartol, KM. (2009). The moderating effect of personality on employees' reactions to procedural fairness and outcome favorability. *Bus Psychol*, 24: 469–484.
- Byrne, J. C., Dominick, P. G., Smither, J. W. & Reilly, R. R. (2007). Examination of the discriminant, convergent, and criterion-related validity of self-ratings on the emotional competence inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 15: 341-353.
- Çetin, F. & Basim, H.N. (2011). The role of resilience in the attitudes of job satisfaction and organizational commitment. *Industrial Relations and Human Resources Journal*, 13(3): 79-94.
- Chang, Y.H., Li, H.H., Wu, C.W. & Wang, P.C (2010). The influence of personality traits on nurses' job satisfaction in Taiwan. *International Nursing Review* 57: 478–484.
- Cheung, F. & Tang, Y (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2): 75-86.
- Combs, G., Clapp-Smith, R. & Nadkarni, S. (2010). Managing BPO service workers in India: examining hope on performance outcomes. *Human Resource Management*, 49(3): 457-476.
- Dahling, J.J. & Perez, L.A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48: 574-578.
- Dean, J.W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23: 341-352.
- Dhar, R. L. (2009). Cynicism in the Indian I.T. organizations: an exploration of the employees' perspectives. *Qualitative Sociology Review*, 5: 152-175.
- Diefendorff, J.M. & Greguras, G.J. (2009). Contextualizing emotional display rules: examining the roles of targets and discrete emotions in shaping display rule perceptions. *Journal of Management*, 35: 880-898.
- Diefendorff, J.M., Erickson, R.J., Grandey, A.A., y Dahling, J.J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2): 170-186.

- Duggleby, W., Cooper, D. & Penz, K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual well-being and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing* 65(11): 2376–2385.
- Edwards, B.D., Bell, S.T., Arthur, W., & Decuir, A.D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: an International Review*, 57: 441-465.
- Evans, W.R., Goodman, J.M. & Davis, W.D. (2011). The impact of perceived corporate citizenship on organizational cynicism, OCB and employee deviance. *Human Performance*, 24: 79–97.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. y Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEM), version 2.0 rehabilitees, age, and gender differences. *Psicothema*, 18: 42-48.
- Ghazi, S.R. & Maringe, F. (2011). Age, gender and job satisfaction among elementary school head teachers in Pakistan. *Education, Knowledge & Economy: A Journal for Education and Social Enterprise*, 5(1): 17-27.
- Goodwin, R., Groth, M. & Frenkel, S. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79: 538-548.
- Gross, J.J. (2010). Emotion Regulation. In M.Lewis, J.M. Haviland-Jones, L. Feldman Barrett (Eds). *Handbook of emotions* (pp. 497-512). NeyYork: Guilford Press.
- Hildebrandt, S.A. & Eom, M. (2011). Teacher professionalization: motivational factors and the influence of age. *Teaching and Teacher Education*. 27: 416-423.
- Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart: the commercialization of human feeling. Twentieth anniversary edition*. University of California Press: Los Angeles.
- Karim, J. & Weisz, R. (2010). Emotional labor, emotional intelligence and psychological distress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2): 187-196.
- Khalid, K., Salim, H.M., Loke, S. & Khalid, K. (2011). Demographic profiling on job satisfaction in Malaysian utility sector *International Journal of Academic Research*, 3(4): 192-198.
- Kinman, G. & Grant, L. (2010). Exploring stress resilience in trainee social workers: the role of emotional and social competencies, *British Journal of Social Work*, 41: 261–275.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13: 44–61.
- Lee, R.T. & Brotheridge, C.M. (2011). Words from the heart speak to the heart: a study of deep acting, faking, and hiding among childcare workers. *Career Development International*, 16(4): 401-420.
- Lee, T.W., & Ko, Y.K. (2010) Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance. *Journal of Advanced Nursing*, 66(4): 839-848.
- Leung, K., Ip, O. & Leung, K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: a longitudinal analysis. *Applied Psychology. An International Review*, 59: 318-338.
- Li, C.K. & Hung, CH. (2009).The influence of transformational leadership on workplace relationship and job performance. *Social Behavior and Personality*, 37(8): 1129-1142.
- Luthans, F. & Youssef, C.M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33: 321–349.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23: 695–706.

- Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R., & Li, W. (2008). More evidence on the value of Chinese workers' psychological capital: a potentially unlimited competitive resource? *International Journal of Human Resource Management*, 19(5): 818–827.
- Luthans, F., Avey, J.B., & Patera, J.L. (2008). Experimental analysis of a web based training intervention to develop positive psychological capital. *Academy of Management Learning & Education*, 7: 209-221.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J. & Peterson, S.J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly* 21(1): 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3): 541–572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2): 247–269.
- Mahmood, A., Nudrat, S., Asdaque, M., Nawaz, A. & J Haider, N. (2011). Job satisfaction of secondary school teachers: a comparative analysis of gender, urban and rural schools. *Asian Social Science*, 7(8): 203-208.
- Masten, A.S., Cutuli, J.J., Herbers, J.E., & Reed, M.J. (2009). Resilience in development. In S.J Lopez & C.R. Snyder (Eds.), *Oxford Handbook of Positive Psychology, 2nd Edition* (pp. 117-131). Oxford: Oxford University Press.
- Matos, P.S., Neushotz, L.A., Quinn Griffin, M.T. & Fitzpatrick, J.J. (2010). An exploratory study of resilience and job satisfaction among psychiatric nurses working in inpatient units. *International Journal of Mental Health Nursing* 19: 307–312.
- Morris, M.G. & Venkatesh, V. (2010). Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly*, 34: 143-161.
- Mueller, K., Hatstrup, K. & Hausmann, N. (2009) An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82: 551-573.
- Naring, G., Vlerick, P. & Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: The job and individual perspective. *Educational Studies*, 38(1): 63-72.
- Navarro, B., Latorre, J. M. y Ros, L. (2009). Inteligencia Emocional Autoinformada en la vejez, un estudio comparativo con el TMMS-24. En Fernandez-Berrocal (Ed.). *Avances en el estudio de la Inteligencia Emocional* (pp. 331-335). Fundación Marcelino Botín.
- Ng, T. & Feldman, D.C. (2010). The relationships of age with job attitudes: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 63: 677–718.
- O'boyle, E.H., Humphrey, R.H., Pollack, J.M., Hawver, T.H. & Story, P.A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5): 788–818.
- Omar, A. (1988). Estandarización argentina de los cuestionarios de personalidad de Eysenck. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 42: 83-95.
- Omar, A. (2002). Búsqueda de sensaciones e intensidad de afecto. En: M., Hernández González (Org.), *Motivación animal y humana* (pp. 135-152). México: El Manual Moderno, en coedición con el Instituto de Neurociencias de la Universidad de Guadalajara y la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México.
- Omar, A. (2009). The moderating role of interpersonal justice on the relationship between Eysenckian personality dimensions and employee voice and employee silence. In A. Antoniou, C. Cooper, G.

- Chrousos, Ch. Spielberger & M. Eysenck (Eds). Handbook of Managerial Behavior and Occupational Health (143-156). London: Edward Elgar Publishing
- Omar, A. (2010a). Las organizaciones positivas. En A. Castro Solano (Comp.). *Fundamentos de Psicología Positiva* (pp.197-223). Buenos Aires: Paidós.
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2): 129-137.
- Omar, A., Salessi, S., & Vaamonde, J. (2011). Capital psicológico. Desarrollo y validación de una escala. *XXXIII Congreso Interamericano de Psicología*. Medellín, Colombia
- Othman, A.K., Daud, N.M. & Raja Kassim, R.S. (2011).The moderating effect of neuroticism on the relationship between emotional intelligence and job performance. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(6): 801-813.
- Pakivathy, E.P. & Phua, S.K. (2011). Lecturers' job satisfaction in a public tertiary institution in Singapore: ambivalent and non-ambivalent relationships between job satisfaction and demographic variables. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33(2): 141–151.
- Paris, L. & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología (Natal)*, 13(3): 233-244.
- Paris, L. (2007). *Estrés laboral asistencial, recursos de afrontamiento y satisfacción laboral en trabajadores de la salud de la ciudad de Rosario*. Tesis de Doctorado inédita, Universidad Nacional de Rosario, Rosario.
- Peterson, S.J., Lutans, F., Avolio, B.J., Walumbwa, F.O. & Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: a latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64: 427-450.
- Pugh, S.D., Groth, M. & Hennig-Thurau, T. (2011).Willing and able to fake emotions: a closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2): 377-90.
- Rastegar, M. & Memarpour, S. (2009) The relationship between emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. *System: An International Journal of Educational Technology and Applied Linguistics*, 37(4): 700-707.
- Rehman, M.Z., Khan, M.R., Ziauddin, A. & Lashari, J.A. (2010).Effect of job rewards on job satisfaction, moderating role of age differences: empirical evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management*, 4(6): 1131-1139.
- Rehman, S.M., & Waheed, A. (2011). An empirical study of impact of job satisfaction on job performance in the public sector organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9): 167-181.
- Roberts, S., Scherer, L. & Bowyer, C. (2012) Job stress and incivility: what role does psychological capital play? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4): 449–458.
- Salessi, S. (2011). Cinismo Organizacional: Una revisión de la literatura y algunas consideraciones conceptuales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1):88-105.
- Salessi, S. (2011). Un modelo explicativo de la satisfacción en el trabajo. Póster. *III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XVIII Jornadas de Investigación. Séptimo Encuentro de Investigadores del MERCOSUR*. Buenos Aires, Argentina.

- Salessi, S. (2011). Antecedentes y consecuencias del cinismo organizacional: cuando los empleados desprecian su propia empresa. Mesa Temática Autoconvocada (Coordinadora: Dra. Alicia Omar). *III Congreso Internacional de Investigación de la*. La Plata, Argentina.
- Salessi, S. (2012). Demandas emocionales asociadas al rol laboral. Consideraciones conceptuales. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 58(1): 48-52.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Caruso, D. & Yoo, S.H. (2009). The positive psychology of emotional intelligence. In S.J. Lopez & C.R. Snyder (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 237-248). New York: Oxford University Press.
- Sánchez, R., Retana, B. E. y Carrasco, E. (2008). Evaluación psicológica del entendimiento emocional: Diferencias y similitudes entre hombres y mujeres. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 26 (2): 193-216.
- Sauza-Poza, A. & Sauza-Poza, A.A. (2007). The effect of job satisfaction on labor turnover by gender: an analysis for Switzerland. *The Journal of Socio-Economics*. 36: 895-913.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, L., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, C. & Domheim, L. (1998) Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25: 167-177.
- Seligman, M.E. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.
- Shenoy, S. & Thingujam, N.S. (2012). Perceived emotional intelligence and academic adjustment in transition phase: examining the mediating role of personality. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 38(1): 114-121.
- Siu, O., Hui, C.H., Phillips, D.R., Lin, L., Wong, T. & Shi, K. (2009). A study of resiliency among Chinese health care workers: capacity to cope with workplace stress. *Journal of Research in Personality*, 43(5): 770-776.
- Snyder, C.R. (2002). Hope theory: rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4): 249–276.
- Tews, M.J., Michel, J.W. & Raymond, A.N. (2011). Beyond objectivity: the performance impact of the perceived ability to learn and solve problems. *Journal of Vocational Behavior*, 79: 484-495.
- Thompson, R.A. (2011). Emotion and emotion regulation: two sides of the developing coin. *Emotion Review*, 3: 53-61.
- Watt, J. & Piotrowski, C. (2008) Organizational change cynicism: a review of the literature and intervention strategies. *Organization Development Journal*, 26(3): 23-31.
- Whitman, D.S., Van Rooy, D.L. & Viswesvaran, C (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: a meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63: 41-81.
- Youssef, C. & Luthans, F. (2007) Positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5): 774-800.
- Yukl, G. (2008) *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Zontek, T., Du Vernois, C. & Ogle, B. (2009). Job satisfaction and issues related to the retention of environmental health professionals in North Carolina. *Journal of Environmental Health*, 72(5): 10-15.