



PUCP

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

**RELACIÓN ENTRE EL NÚCLEO DE AUTOEVALUACIÓN Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL**

Tesis para optar por el título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Social
que presenta el Bachiller:

ARMANDO ULISES BALTAZAR MELGAREJO

ASESOR: PIERRE ALCÓCER

LIMA 2016



Agradecimientos

A Bárbara Jesser y Wolfgang Salsz, quienes depositaron en mi toda su confianza, me brindaron su apoyo constante y me regalaron su amistad incondicional para seguir creciendo personal y profesionalmente. Herzlichen Dank für alles!!

A mi papá, persona admirable quien silenciosamente, pero de manera constante, ha sido (y seguirá siendo) determinante en mi crecimiento, además de ser pieza importante para consolidar este proceso.

A mi mamá, por su inmensurable y constante apoyo durante toda la carrera, además de ser mi más exigente “asesora” durante esta última etapa.

A mis hermanos, personas increíbles que siempre me han llenado de gran energía, fuerza y alegría.

A mi asesor, Pierre Alcócer, por su orientación, sus consejos y ayuda constante a través de este proceso de tesis.

A Sally y a Lili quienes me apoyaron brindándome todas las facilidades y la flexibilidad laboral necesaria para poder realizar este trabajo.

A mis amigos de Psicología, con quienes he compartido grandes momentos y con quienes ha habido un seguimiento implícito para culminar, juntos y exitosamente, esta carrera.

Finalmente, a todos aquellos que han estado presentes durante mi formación universitaria y que me han dejado grandes lecciones que, estoy seguro, serán fructíferas en todo este largo camino, profesional y personal, que se avecina



Resumen

Relación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral.

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una entidad privada de Lima Metropolitana. Para este fin se evaluó a 77 empleados entre 26 y 56 años ($ME = 35.71$; $DE = 6.028$), todos ellos trabajadores del área de telemarketing de una empresa. Se utilizó la Escala de Núcleo de Autoevaluación elaborada por Judge, Erez, Bono & Thoresen (2003) que permite obtener información relacionada a las evaluaciones que las personas hacen de sí mismas y del control de su entorno. Además, se utilizó la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC elaborada por Palma (2005), la cual permite evaluar cuán positiva o negativa es la actitud del trabajador en su actividad laboral. Se encontró niveles altos en la percepción de cada una de las variables estudiadas; asimismo, los hallazgos denotaron que existe una relación directa, de efecto mediano y significativa entre ambas variables. Los resultados encontrados son concordantes a los presentados por otros estudios.

Palabras clave: núcleo de autoevaluación, satisfacción laboral, telemarketing

Abstract

Relationship between core self-evaluation and job satisfaction

The aim of this study was to determine the relationship between the core self-evaluation and job satisfaction in a group of employees of a private entity of Lima. For this purpose 77 employees, between 26 and 56 years ($ME = 35.71$; $SD = 6.028$) were evaluated, all of them belong to the telemarketing area of the company. One of the instruments used for this research was the Core self-evaluation Scale developed by Judge, Erez, Bono & Thoresen (2003) which provides information related to self-evaluations and manage of the environment that people make about themselves. In addition, the Scale of Job Satisfaction SPC-SL elaborated by Palma (2005) was used to evaluate how positive or negative was the attitude of workers towards their job. The findings show high levels in the perception of each of the variables studied. The results also denoted that there is a significant direct relationship between the two variables. These findings are concordant with previous studies.

Key words: core self-evaluation, job satisfaction, telemarketing



Tabla de contenidos

Introducción	1
Método	7
Participantes	7
Medición	7
Procedimiento	8
Resultados	11
Discusión	13
Referencias	17
Anexos	21
Consentimiento informado	21
Ficha de datos	22
Escala del Núcleo de Autoevaluación	24
Escala de Satisfacción Laboral	25



En la actualidad, el estudio del comportamiento organizacional se ha concentrado en entender más a fondo el bienestar subjetivo de las personas dentro del ámbito laboral. El trabajo es un elemento significativo en la vida del individuo ya que tiene influencia en su regulación emocional. Para explicar a fondo este fenómeno psicológico, varios teóricos han ahondado en las percepciones psicológicas de la persona frente al trabajo, siendo la satisfacción laboral uno de los constructos más estudiados. En muchos casos, esta variable constituye uno de los objetivos organizacionales a alcanzar, ya que se relaciona con la retención, calidad y competitividad del talento humano dentro de las organizaciones (Weir, 2013; Célik, 2011).

Si bien no existe una definición unánime de la satisfacción laboral, Locke (1976) la define inicialmente como un estado emocional positivo o placentero, resultado de la percepción subjetiva de las experiencias que pueda acontecerle a la persona dentro del campo de trabajo. Por otra parte, otros teóricos se enfocan en la satisfacción laboral como una actitud generalizada hacia el trabajo; es decir, se la concibe como una predisposición a responder de manera positiva o negativa frente al entorno laboral, la cual se desarrolla a partir de la interrelación entre las particularidades subjetivas del trabajador, las características de la actividad y el ambiente laboral en general (Porter, 1962; Harpaz, 1983).

Para fines del presente estudio, se tomará como base esta última definición, ya que se destaca la percepción de la satisfacción laboral como una actitud resultante de la evaluación del trabajo, la experiencia afectiva dentro del mismo y las creencias propias de la persona hacia su empleo. Así, se le asume como una condición previa del comportamiento: un proceso de interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las percepciones del ambiente laboral en general; por tanto, puede ser interpretada desde una perspectiva psicosocial (Ross, Young, Sturts & Kim, 2014; Weiss, 2002).

La satisfacción laboral ha sido una variable de constante estudio dentro del comportamiento organizacional. Estudios iniciales constataban que aquellos trabajadores más satisfechos eran, generalmente, los más productivos y tenían menor ausentismo (Hackman & Oldman, 1980). Posteriores investigaciones denotaban que la satisfacción laboral mantenía una relación inversa con la rotación de los trabajadores (Alexander, Litchtenstein, & Hellman, 1998). Estudios más contemporáneos demuestran asociaciones positivas entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, *engagement*, liderazgo, felicidad laboral y satisfacción con la vida (Celik, Dedeoglu & Inanir, 2015; Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008; Warr, 2007). Por tanto, la

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

satisfacción laboral se asume como un componente de bienestar psicológico con relevancia dentro de las organizaciones, ya que éstas no podrían aspirar a niveles más competitivos de desempeño y calidad, tanto humana como productiva, si el personal carece de actitudes positivas frente a las labores que realizan (Rothmann & Coetzer, 2002; Martinez, 2007).

Dada la importancia que tiene la satisfacción laboral para las organizaciones, resulta importante reconocer que es una variable sujeta a la influencia de diferentes elementos laborales y personales. Dentro de las variables laborales se señalan: el salario, la promoción, la supervisión, los beneficios laborales, las políticas y procedimientos internos, las relaciones con los compañeros, las condiciones laborales y la naturaleza del trabajo. Todas estas tienen una repercusión positiva en el logro de la satisfacción dado que el individuo compara sus expectativas en relación con el trabajo y lo que el trabajo en sí le ofrece, ello lo lleva a generar juicios autoevaluativos que lo dispondrán positiva o negativamente al trabajo (Peña, Díaz & Carrillo, 2015; Aydogdu & Asikgil, 2011; Saari & Judge, 2004)

En relación a las variables personales se señalan: la edad, ya que a mayor edad existe un reajuste frente a las expectativas con el trabajo; el grado de instrucción, a medida que la persona continúa con su formación profesional obtiene mayores posibilidades de ascenso dentro de las organizaciones y la posición, la jerarquía institucional genera mayor reconocimiento, promoviendo así mayor sensación de logro en el individuo (Ross, Young, Sturts & Kim, 2014).

No obstante, algunos investigadores han venido estudiando los procesos psicológicos que predisponen a la satisfacción laboral, siendo la personalidad el que ha recibido mayor énfasis (Judge, Heller & Mount, 2002). Estas características estables de la persona promueven comportamientos consistentes que conllevan el desarrollo de actitudes positivas o negativas frente a determinadas situaciones. Es así que un rasgo de personalidad importante a tomar en consideración al estudiar la satisfacción laboral es el núcleo de las autoevaluaciones (Saari & Judge, 2004). Algunos teóricos ahondan en esta relación ya que aquellos individuos con valoraciones más positivas de sí mismos se enfocarán en elegir metas laborales que sean más efectivas para ellos, llevándolos a desarrollar una actitud más positiva frente a las labores que realizan (Celik, Dedeoglu & Inanir, 2015; Judge, Bono, Erez & Locke, 2005 Rothmann & Coetzer 2002).

El núcleo de las autoevaluaciones es un rasgo de la personalidad que le permite al individuo evaluarse a sí mismo, a los demás y a su entorno. En ese sentido, se centra tanto en evaluaciones

internas, hechas sobre la propia valía, capacidad y efectividad de la persona, como en evaluaciones externas basadas en el funcionamiento del mundo y en la naturaleza de las personas (Judge, Locke, & Durham, 1997; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998). Por lo tanto, las percepciones personales van a estar mediadas por el núcleo de las autoevaluaciones de manera subconsciente y se verán reflejadas a través de sus actitudes y/o comportamientos en el mundo (Bono & Judge, 2003).

Tomando como referencia dicha definición, el núcleo de las autoevaluaciones cumple con tres criterios básicos para ser considerado un rasgo: (1) enfoque evaluativo: involucra un juicio y no únicamente una descripción; (2) fundamentalidad: contempla caracteres fundamentales sobre los que pueden subyacer otros rasgos y (3) amplitud: es un rasgo de gran alcance en las distintas esferas en las que se desarrolle el individuo (Judge & Bono, 2001). Por tanto, al cumplir con dichos criterios se sostiene la hipótesis de que el núcleo de las autoevaluaciones es un rasgo que posee la cualidad de ser invariante en el tiempo; es decir, debería mantenerse estable o no verse alterado significativamente en la persona a lo largo de su curso de vida; no obstante, las investigaciones aún continúan corroborando dicho postulado (Judge & Kammeyer-Mueller, 2011).

En lo que respecta a su composición, el núcleo de autoevaluación se conceptualiza como un constructo unidimensional que involucra cuatro áreas específicas: autoestima, autoeficacia generalizada, locus de control interno y estabilidad emocional (bajo neuroticismo) (Judge, Bono, Erz & Locke, 2005). La autoestima es considerada la manifestación fundamental del núcleo de autoevaluación ya que representa el valor global o valía que uno mantiene de su propia persona. La autoeficacia generalizada es concebida como la estimación intrínseca de las habilidades del individuo para afrontar, realizar y tener éxito frente a una tarea, se percibe como un indicador de evaluaciones centrales positivas. El locus de control interno se refiere a la creencia de poder controlar eventos externos que puedan afectar al individuo. Finalmente, el bajo neuroticismo refleja la tendencia de ser confiado, seguro y perseverante, es uno de los rasgos de personalidad que manifiesta el grado de estabilidad del individuo. En consecuencia, una alta valoración en el núcleo de autoevaluación englobará una buena adecuación, positivismo, autoconfianza, eficiencia y creencia en la propia agencia del individuo (Grant & Wrzesniewski, 2010; Kittinger, Walker, Cope & Wuensch, 2009; Judge & Bono, 2001).

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

El estudio del núcleo de las autoevaluaciones se ha circunscrito al contexto laboral, teniendo importantes efectos en diferentes variables organizacionales. Las investigaciones evidencian una relación directa con el compromiso laboral, denotando en el individuo mayor afinidad e involucramiento en el trabajo (Kittinger, Walker, Cope & Wuensch, 2009). Asimismo, existe una relación positiva con la percepción de éxito profesional, ya que aquellas personas tienden a desarrollar mayores nichos de interés profesional, aprenden y crecen dentro de las organizaciones. Se destaca también la relación con las actitudes frente al trabajo, ya que a mayor competencia y apreciación personal de habilidades, habrá más reacciones positivas frente al trabajo. De esta relación se desprende que el núcleo de autoevaluación es un elemento importante asociado al logro de la satisfacción laboral (Judge & Kammeyer-Mueller, 2011; Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Judge, Bono & Locke, 2000; Judge, Erez & Bono, 1998).

Las investigaciones que vinculan el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral constatan que existe una correlación directa y positiva entre ambas variables. Dentro del marco americano, los estudios realizados con muestras de profesionales médicos evidenciaron una relación de $r = .11$ (Judge, Locke, Durham & Kluger, 1998). Asimismo, en muestras de trabajadores adultos se encontró una relación positiva, aunque baja, entre ambos constructos ($r = .22$) (Judge, Bono & Locke, 2000). Además, la misma relación se constató en una muestra de trabajadores de una planta manufacturera ($r = .37$) (Judge, Bono, Erez & Locke, 2005).

Esta relación denota que el núcleo de autoevaluación constituye la base para la evaluación de las circunstancias que una persona afronta, por ello su capacidad de percepción, actitudes y afrontamiento del trabajo tenderán a ser más positivas. Asimismo, una persona con núcleos más elevados posee una mejor valoración y manejo del entorno, ello impactará en el ámbito ocupacional y en su grado de satisfacción frente al mismo (Judge, Bono & Locke 2000, Judge & Bono, 2001; Judge, Bono, Erez & Locke, 2005). Además, aquellos individuos con núcleos de autoevaluación más positivos logran obtener trabajos más desafiantes, estos tienden a ser más complejos y conducen a una mayor satisfacción del individuo. Cabe señalar que aquella relación podría estar mediada por la percepción de las características intrínsecas del trabajo (salarios, políticas institucionales, entorno físico y estabilidad laboral), ya que estas pueden afectar la efectividad, expectativas, necesidades y aspiraciones de los trabajadores (Nava-Galán, Hernández-Zavala, Hernández-Cantoral, Pérez-Lopez, Hernández-ramírez, Matus-Miranda, Balserio-Amario, 2013; Bono & Judge, 2003).

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

Por otro lado, en lo que respecta al contexto peruano, García (2013) corrobora una relación moderada entre aquellas variables en una muestra de empleados de una empresa del rubro de construcción ($r=.38$). Dicha relación es sustentada a través de indicadores socio-demográficos y organizacionales. Así, aquellos con núcleos de autoevaluación más positivos poseían remuneraciones económicas más altas y mayor jerarquía dentro de la organización; todo ello podría ser percibido como vía de reconocimiento laboral y, en consecuencia, forjar una actitud positiva y satisfactoria frente al trabajo que realizaban. Cabe señalar también que los trabajadores con satisfacción laboral más positiva fueron aquellos que tenían mayor edad dentro de la muestra estudiada; esto se debería al acceso a mayores posibilidades de promoción y de desarrollo interno en la organización.

De acuerdo con lo antes mencionado, la satisfacción laboral es un factor importante en la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones dentro del mercado. A lo largo del tiempo, el énfasis en su consecución ha radicado en factores situacionales, responsables de ser provistos por la empresa. No obstante, existen factores disposicionales y estables en el individuo los cuales le permitirán desarrollar actitudes y comportamientos favorables hacia el trabajo, todos estos representados a través del núcleo de autoevaluación.

En ese sentido, virar el enfoque hacia las autoevaluaciones circunstanciales del individuo dentro del trabajo, puede permitirle a la organización enfocarse en elementos predictores del comportamiento humano que le permitan obtener niveles más competitivos de desempeño y calidad, tanto humana como productiva. Así, la evaluación de dichos núcleos puede tener un impacto significativo en procesos organizacionales, tales como: selección de personal, evaluación de desempeño, desarrollo de línea de carrera, liderazgo corporativo, entre otros.

Por tanto, al no encontrar mayores estudios que sustenten dicha relación en el contexto peruano y teniendo en cuenta que la relación de dichas variables se encuentra mayormente estudiada y validada dentro de un contexto americano, el presente estudio buscará conocer más a fondo la relación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral dentro del contexto peruano, para así continuar y aportar empíricamente en el estudio de dicha línea de investigación.



Método

Participantes:

Los participantes del estudio lo conformaron 77 personas, entre hombres (33.8%) y mujeres (66.2%), cuyo rango de edad fluctuó entre los 26 y 56 años ($ME = 35.71$; $DE = 6.028$), residentes en la ciudad de Lima, todos ellos trabajadores del área de telemarketing de una empresa. Se consideró el nivel educativo de los participantes según se detalla: trabajadores con estudios técnicos incompletos (7.8%), con estudios técnicos completos (22.1%), estudios universitarios incompletos (46.8%) y estudios universitarios completos (23.4%).

En lo que respecta al lapso de tiempo que se encuentran trabajando en la posición, se identifican trabajadores entre 1 y 3 meses (2.6%), entre 3 y 6 meses (1.3%), entre 6 meses y 1 año (1.3%), entre 1 año y 2 años (1.3%), entre 2 y 5 años (37.7%) y trabajadores con más de 5 años (55.8%). Adicionalmente se indagó en el rango salarial de dichos colaboradores, encontrándose que el 22.1% percibe una remuneración entre S/ 1500- S/ 2500; el 33.8% tiene un sueldo de S/ 2500 – S/ 3500, el 19.5% recibe entre S/ 3500 – S/ 4500, el 13% tiene un salario entre S/ 4500 – S/ 5500 y finalmente el 11.7% recibe de S/ 5500 a más.

Cabe mencionar que todos los participantes fueron informados de los objetivos y procesos de la investigación aceptando voluntariamente colaborar en ella a través de la aceptación del consentimiento informado.

Instrumentos:

Núcleo de autoevaluación:

Para esta variable se utilizó la Escala de Núcleo de Autoevaluación elaborada por Judge, Erez, Bono & Thoresen, (2003), permite obtener información relacionada a las evaluaciones que las personas hacen de sí mismas, y del control de su entorno. Aquella persona con niveles más altos contará con herramientas más favorables para su desarrollo personal (Erez & Judge, 2001).

Es una escala de tipo unidimensional, consta de 12 ítems con un formato de respuesta de tipo Likert de cinco puntos (1: muy en desacuerdo a 5: totalmente de acuerdo).

La escala ha sido utilizada dentro del contexto peruano por Alarco (2010) obteniendo niveles medianos de confiabilidad ($\alpha=.79$). De la misma forma, García (2013) reporta un Alfa de Cronbach mediano ($\alpha=.73$). En el presente estudio se analizó la consistencia interna de los datos y se obtuvo una confiabilidad de $\alpha=.746$.

Satisfacción laboral:

Para evaluar esta variable se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborada por Palma (2005), la cual permite evaluar la actitud hacia el trabajo identificando cuán positiva o negativa percibe el trabajador su actividad laboral. Dicha escala consta de cuatro factores: (1) significancia con la tarea; (2) condiciones de trabajo; (3) reconocimiento social y (4) beneficios económicos. Tiene una composición de 27 ítems, los cuales presentan un formato de respuesta tipo Lickert desde 1= Totalmente de Acuerdo a 5 = Totalmente en desacuerdo.

La elaboración y validación de dicha escala se circunscribe al contexto peruano; asimismo se ha utilizado en estudios que incluyen trabajadores en universidades no estatales (Guerrero, 2005) y en trabajadores municipales (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012). En el presente estudio el índice de confiabilidad reportado fue de $\alpha=.819$.

Procedimiento:

Inicialmente, se realizó una prueba piloto utilizando ambas pruebas para constatar el adecuado entendimiento de los ítems antes de proceder con la aplicación final en la muestra participante. Tras constatar el claro entendimiento de las pruebas, estas se procedieron a utilizar en la muestra participante. Para dicho fin se coordinó con el área de recursos humanos de una empresa para poder acceder a evaluar a sus colaboradores. Se pudo acceder a un ambiente dentro de la misma institución para aplicar las evaluaciones, se constató que el espacio se encontraba adecuadamente acondicionado para que los participantes pudieran ser evaluados sin percances.

A través de un consentimiento los participantes fueron informados de qué trataba el estudio, se les explicó las características de los cuestionarios que debían resolver, la forma en la que tenían que hacerlo y se recalcó en su participación voluntaria. Habiendo aceptado las implicancias del estudio, procedieron a contestar las distintas pruebas. Asimismo, se adjuntó una ficha socio demográfica la cual tenía como objetivo recolectar características de la muestra participante.

Los datos obtenidos a partir de los cuestionarios fueron procesados en el programa estadístico SPSS. Respecto a los estadísticos, se realizó un análisis descriptivo (media, desviación estándar, porcentajes y rangos) mediante el cual se obtuvieron los datos generales para caracterizar al grupo de estudio.

Los puntajes totales de la pruebas de núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral se obtuvieron a través de la sumatoria total de la puntuación obtenida en cada enunciado de las

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

escalas. Cabe señalar que previamente se realizó la conversión de las variables inversas tanto de la prueba de núcleo de autoevaluación (ítems: 2, 4, 6, 8, 10 y 12); así como del cuestionario de satisfacción laboral (ítems: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27).

En lo que respecta a esta última prueba, los enunciados fueron agrupados según las dimensiones que componen la prueba, siendo estos: significancia del trabajo (ítems: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26), condiciones de trabajo (ítems: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27), reconocimiento personal y/o social (ítems 6, 11, 13, 19, 24) y beneficios económicos (ítems 2, 5, 9, 10, 16). Se realizó un análisis factorial para conocer la adecuación de la prueba y el grado de confiabilidad de cada una de las dimensiones respectivas.

Asimismo, se constató la fiabilidad general de las pruebas utilizadas a través del estadístico de Cronbach. Finalmente, para analizar la correlación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral se analizó la normalidad de los datos mediante la prueba Kolmogrov-Smirnov. A partir de estos resultados se procedió a utilizar el estadístico de Spearman para conocer la intercorrelación entre ambas variables.

De la misma forma, para las inter correlaciones entre las dimensiones de la escala de satisfacción laboral y el núcleo de autoevaluación se analizó la normalidad de los datos mediante la prueba Kolmogrov-Smirnov y se utilizó contrastes para pruebas no paramétricas



Resultados

Respecto a la dispersión de datos, la Tabla 1 muestra los estadísticos descriptivos de las variables estudiadas. Se encontró niveles altos en la percepción de cada una de las variables estudiadas.

Tabla 1

Descriptivos del núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral.

	Media	Desviación estándar	Límite inferior	Límite superior	Mínimo valor	Máximo valor
Núcleo de autoevaluaciones	49.79	5.45	48.56	51.03	37.00	60.00
Satisfacción laboral	103.92	10.86	101.46	106.39	73.00	129.00

Por otra parte, con la finalidad de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el núcleo de autoevaluación se realizó una correlación. Se encontró una relación directa, de efecto mediano y significativa entre ambas variables ($r_{s(77)} = .576, p = .00$).

Además, se analizaron los resultados de la relación entre el núcleo de autoevaluación y los componentes que conforman la escala de satisfacción laboral. Se destaca la relación directa y de intensidad media que existe con los componentes: “significancia con la tarea” ($r = .553, p = .00$) y “reconocimiento social” ($r = .497, p = .00$). En la Tabla 2 se presentan los resultados de dichas correlaciones

Tabla 2

Correlaciones entre el núcleo de autoevaluación y la escala de satisfacción laboral con sus componentes

	Núcleo de autoevaluación
	<i>r</i>
Satisfacción laboral	.576**
Significancia con la tarea	.553**
Condiciones de trabajo	.343**
Reconocimiento social	.497**
Beneficios económicos	.306**

n= 77; **p < .01



Discusión

El propósito del presente estudio se ha centrado en analizar el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral en una muestra de empleados que laboran en el área de telemarketing de una empresa. Asimismo, se ha ahondado en el sentido e intensidad de la relación entre dichas variables para comprobar su correlación.

En principio, los resultados evidencian que la muestra participante presenta valores elevados en lo que respecta al núcleo de autoevaluación. Una explicación asociada a este resultado podría encontrarse relacionada al uso de perfiles comerciales para los procesos de selección de esta área (ventas). Según algunos teóricos, la personalidad del vendedor es relevante para la colocación de un producto ya que influiría hasta en un 80% en el éxito de una transacción comercial (Tracy, 2007). Así, la autoestima y autoeficacia elevadas permitirán fortalecer la autoimagen del vendedor para promover y realizar con mayor confianza un proceso de venta (Braidot, 2006). Asimismo, la personalidad del vendedor promueve la agencia para el manejo de situaciones inesperadas, de conflicto y de venta en sí misma; es decir, el vendedor percibe que puede controlar las acciones que suceden en su entorno y mantener un balance interno, llevándolo a hacerse cargo de sus actos y decisiones (locus de control) (Tracy, 2007; Mendoza & Cuadros, 2005).

Por su parte, los valores alcanzados en la escala de satisfacción laboral podrían explicarse como una relación consciente de ganar-ganar entre el colaborador y la empresa, ello podría estar promoviendo el desarrollo de actitudes positivas frente al trabajo. Básicamente, las organizaciones buscan que los vendedores reconozcan la importancia de generar ingresos tangibles para la empresa, lo cual repercutirá también en ellos mismos (Blum, Lozzia, Abal, Picón & Attorressi, 2006). En ese sentido, el vendedor es consciente del proceso de venta ya que a través de la colocación de un producto logrará satisfacer la necesidad de un cliente, lo que repercutirá positivamente en su beneficio económico. Por tal motivo, se puede afirmar que las personas que laboran en áreas comerciales podrían adecuar sus actitudes para mostrarse positivamente dispuestos a las ventas, ello lleva a aliviar tensiones propias del trabajo y a sobrellevar la frustración o fracaso de una transacción comercial (Marschke, Preziosi & Harrington, 2011).

Respecto a la correlación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral, los hallazgos comprueban la relación existente entre ambos constructos. En ese sentido, se podría

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

afirmar que personas con concepciones más positivas en el núcleo de autoevaluación presentan niveles más altos de satisfacción laboral. Por tanto, existe una alta auto-percepción de ciertos rasgos de personalidad que les permite a los individuos evaluarse a sí mismo, a los demás y a su entorno de manera satisfactoria, lo cual repercute en sus actitudes y/o comportamientos en el trabajo diario (Judge, Locke, & Durham, 1997; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998; Bono & Judge, 2003).

En relación con lo mencionado, es posible identificar estudios que argumentan cómo los componentes del núcleo de autoevaluación repercuten en la satisfacción laboral. En primer lugar, la autoestima elevada denota el grado de valía y aceptación de los evaluados, esto repercute en las actividades que desempeñan, ya que el resultado de su acción es el reflejo externo de cómo se conciben (Iqbal, 2012). Las personas con autoestima elevada perciben el trabajo como una oportunidad de crecimiento personal, son optimistas y se involucran en actividades laborales que sean consistentes con sus intereses, todo ello se relaciona directamente con la formación de una actitud positiva frente al trabajo (Judge & Bono, 2001).

En segundo lugar, la autoeficacia generalizada se vincula con la satisfacción laboral a través del éxito práctico dentro del trabajo. Así pues, las personas con valoraciones más positivas en ese componente se orientan a cumplir los resultados, son proclives a mostrar mayor efectividad frente a las dificultades y mayor persistencia de cara al fracaso (Gist & Mitchell, 1992). En la muestra evaluada todo ello podría evidenciarse a través de la disposición llevar a cabo las funciones comerciales que la posición requiere: cumplir y/o superar metas asignadas, colocar productos, manejar cartera de clientes, adaptarse al cambio constante para atender clientes, entre otros.

En lo que respecta al locus de control, este es un rasgo de la personalidad que determina el grado en que las personas son capaces de asumir y manejar los acontecimientos que les afectan. Aquellas personas con valoraciones más positivas en dicho rasgo, pueden llegar a ser más influyentes: cambian a sí mismos, a su entorno y a sus acciones; además, se ven como personas más efectivas, orientadas al logro y al cumplimiento (Igbeneghu & Popoola, 2011). El vínculo con la satisfacción laboral radica en la asociación directa con los resultados que se produzcan como parte de una adecuada gestión de las circunstancias que puedan presentarse (Luthans, 2002).

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

El último componente del núcleo de autoevaluación es el neuroticismo, el cual indica la tendencia general a experimentar emociones negativas. Debido a ello se busca valoraciones bajas en aquel elemento ya que esto reflejaría la tendencia a ser más confiado, seguro y perseverante, lo que denota un grado adecuado de estabilidad emocional. La repercusión en la satisfacción laboral radicaría en el control de impulsos frente las variadas situaciones laborales (Rothman & Coetzer, 2002). Dentro de la muestra evaluada podría señalarse que una personalidad ecuánime, capaz de enfrentar situaciones estresantes, sin llegar a frustrarse o irritarse por los acontecimientos, predispone a generar actitudes positivas frente al trabajo.

Por tanto, puede asumirse que existen factores disposicionales y estables en el individuo los cuales le permitirán desarrollar actitudes y comportamientos favorables hacia el trabajo (Bono & Judge, 2003). La autoestima, la autoeficacia generalizada, el locus de control y el bajo neuroticismo se vinculan con la satisfacción laboral de tal forma que los colaboradores llegan a considerar su trabajo como más retadores y a percibir sus funciones con un nivel de complejidad más alto, todo ello impacta positivamente en su concepción frente al trabajo (Judge & Bono, 2007).

Así pues, de acuerdo con todo lo mencionado, se puede concluir que la satisfacción laboral implicaría asumir una actitud positiva, la cual desencadena comportamientos favorables dentro del trabajo (componente conductual). Asimismo, por parte del individuo existe una experiencia de evaluación frente a la labor que desempeña, creencias hacia su empleo y reconocimiento de sus habilidades (componente cognitivo) desarrollando así experiencias afectivas a medida que va desempeñando sus funciones (componente afectivo). Cabe señalar que todo ello estaría mediado por rasgos de personalidad los cuales promueven comportamientos consistentes que conllevan el desarrollo de actitudes positivas frente al trabajo (Ross, Young, Sturts & Kim, 2014; Saari & Judge, 2004; Weiss, 2002).

No obstante, para ahondar más en el estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el núcleo de autoevaluación, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan conocer la evolución de dicha relación. Asimismo, sería importante llevar a cabo estudios comparativos que permitan brindar aproximaciones según profesiones, edades, instituciones, etc. Sumado a ello se sugiere tener en cuenta otras variables que podrían mediar dicha relación, tales como: cultura organizacional, estilos de liderazgo, características del trabajo, entre otros (Judge, & Kammeyer-Mueller; 2011). Finalmente, es importante tener en cuenta que la profundización en el estudio de

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

dicha relación puede tener implicancias corporativas en procesos de reclutamiento y selección de personal, ya que la personalidad es una variable que permite contrastar las diferencias individuales, por ello constituye un determinante de equidad, entre postulantes, al momento de tomar una decisión de contratación (Ryan & Ployhart, 2000). En ese sentido, el núcleo de autoevaluación puede brindar una aproximación sobre la persona, el mundo exterior y su interrelación entre los mismos lo que ayudaría a identificar colaboradores que se adecúen más rápidamente al puesto y logren resultados óptimos para beneficio de las organizaciones (Nikolaou & Judge, 2007).



Referencias

- Alexander, J.; Liechtenstein, R. & Hellmann, E. (1998). A causal model of voluntary turn-over among nursing personnel in long term psychiatric setting. En *Research in Nursing and Health*. 21, 415-427.
- Aydogdu, S. & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. En *International Review of Management and Marketing*. Vol.1 N°3. Pp. 43-53.
- Blum, D.; Lozzia, G.; Abal, F.; Picón, J.; Attorresi, H. (2009) *Factores de personalidad predictores de la disposición para la venta. Un estudio exploratorio con postulantes laborales*. Revisado el 10 de Noviembre 2015 http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862009000100011
- Bono, J. & Judge, T. (2003). Core Self-Evaluation: A review of the trait and its role in Job Satisfaction and Job Performance. En *European Journal of Personality*. DOI: 10.1002/per.481
- Celik, S., Dedeoglu, B., & Inanir, A. (2015) Relationship between ethical leadership, organizational commitment and job satisfaction at hotel organizations. En *Ege Academic Review*, 53-63.
- Celik, S. (2011). *Estilos de liderazgo con decisiones estratégicas: relación entre los hoteles de 4 y 5 estrellas en Estambul*. Tesis: Universidad de Duzce, Turquía.
- Erez, A. & Judge, T. (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270–1279
- García, L.; (2013). *Correlatos socio-psicológicos de la satisfacción laboral en una empresa privada del sector construcción*. Tesis de Licenciatura. PUCP, Lima.
- Grant, A. & Wrzesniewski, A. (2010) I Won't Let You Down . . . or Will I? Core Self-Evaluations, Other-Orientation, Anticipated Guilt and Gratitude, and Job Performance. En *Journal of Applied Psychology*. USA. DOI: 10.1037/a0017974
- Hackman, J. & Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: theoretical perspectives and longitudinal analytics*. Princeton: Libra Publishers.
- Igbeneghu, B.; Popoola, S. (2011), Influence of locus de control and job satisfaction on organizational commitment: a study of medical records personnel in University Teaching Hospitals in Nigeria.
- Judge, T.; Kammeyer-Mueller, J. (2011). Implications of core self-evaluations for a changing organizational context. En *Human Resources Management review* 21. Pp. 331-341.
- Judge, T., Bono, J., Erez, A. & Locke E. (2005). Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-Concordance and Goal Attainment. *Journal of Applied Psychology*. 90 (2), 257-268.

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

- Judge, T.; Erez, A. Bono, J. & Thoresen, C. (2003). The Core Self-Evaluations Scale (CSES): Development of a measure. *Personnel Psychology*, 56, 303–331.
- Judge T.; Heller, D.; Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. Extraído el 04 de Abril del 2016 desde <http://www.apa.org/pubs/databases/psycarticles/sample.aspx>
- Judge, T. & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Judge, T.; Thoresen, C.; Bono, J.; & Patton, G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, 376–407.
- Judge, T.; Bono, J.; & Locke, E. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85, 237–249.
- Judge, T., Locke, A., Durham, C., & Kluger, A. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 1 (83), 17-34. Extraído el 21 de Abril del 2015 desde <http://202.110.216.164:81/cds/forum/201010/13/093242vr55vhbmbmgtmtyt.pdf>.
- Judge, T.; Erez, A. & Bono, J. (1998). The power of being positive: The relationship between positive self-concept and job performance. *Human Performance*, 11, 167–187.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151–188.
- Kittinger, J.; Walker, A.; Cope, J.; Wuensch, K. (2009). The relationship between Core Self-evaluation and affective commitment. *Institute of Behavioral and Applied Management*.
- Luthans, F. (2002). *Organizational behavior*. 9th ed. New York: McGraw-Hill
- Nava-Galán Ma., Hernández-Zavala M., Hernandez-Cantoral, A., Perez-Lopez, M., Hernandez-Ramirez M., Matus-Miranda, R., Balserio-Amario, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. En *Arch Neurocién*. México. Vol. 18, Supl-I, 16-21.
- Nikolaou, I.; Judge, T. (2007). Fairness reactions to personnel selection techniques in Greece: The role of core self-evaluations. En *International Journal of Selection and Assessment* Vol. 15 N°2, 206-219.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú.
- Peña, M.; Díaz, M. & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. En *Revista Internacional de Administración y Finanzas*. Vol 8 N°1 Pp. 37-49.
- Ross, C., Young, S., Sturts, J., & Kim, K. (2014). Personal correlates impacting job satisfaction among campus recreational sport employees. En *International Journal of Sport Management, Recreation and tourism*. Indiana University and Southeast Missouri State University.

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

- Rothmann, S. & Coetzer, E (2002). 'The relationship between personality dimensions and job satisfaction', En *Business Dynamics*. USA. 11(1), Pp. 29-42.
- Ryan, A.; Ployhart, R. (2000). Applicants' Perceptions of Selection Procedures and Decisiones: A critical review and agenda for the future. En *Journal of Management*. Vol 26, N°3, 565-606.
- Saari, L. & Judge, T. (2004). 'Employee attitudes and job satisfaction', *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Tracy, B. (2007). *El arte de cerrar la venta*. Nashville:Grupo Nelson.
- Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial: el caso de la satisfacción laboral. En *Cuadernos de CC.EE. y EE*. Barcelona. Pp 75-101.
- Mendoza, M. & Cuadrado, D. (2005). *Mamá, quiero ser vendedor*. En MK Marketing+Ventas, Pp 18-24
Revisado el 03 de Noviembre 2015 <http://pdfs.wke.es/9/3/9/0/pd0000019390.pdf>
- Warr, P. (2007). *Work: happiness and unhappiness*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences. En *Human Resource Management Review*. Pergamon-Indiana. (12) Pp 173-194
- Zelenski, J.; Murphy, S. & Jenkins, D. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. En *Journal of Happiness Studies*, 9, 521-537.



ANEXO A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr. / Sra. / Srta,

Le saluda Armando Baltazar Melgarejo, alumno de Psicología Social de la PUCP, como parte de mi trabajo de Tesis me encuentro realizando un estudio acerca de diversos aspectos relacionados con la satisfacción laboral de los colaboradores de esta empresa. Para dicho fin, solicito su apoyo completando los siguientes cuestionarios, los cuales comprenden:

- Una sola sesión en la que se aplicará dos cuestionarios los cuales no resultarán perjudiciales a la integridad del (la) participante.
- La resolución es **totalmente anónima** y la información brindada será trabajada con **absoluta confidencialidad**.
- Las respuestas a dichos cuestionarios serán utilizados con **finés estrictamente académicos**.
- El (la) participante podrá retirarse del proceso aún comenzada la aplicación si lo desea.

Habiendo sido informado de las condiciones del presente estudio, agradeceré pueda marcar la alternativa que refleje su intención:

Sí, acepto participar voluntariamente del estudio.

No deseo participar en el presente estudio

Muchas gracias.

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

Por favor, sírvase completar la información solicitada a continuación:

1. Edad: ____ años
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Estado civil:
 Soltero Casado (a) Conviviente
4. ¿Tiene usted hijos?
 Sí No
(Si su respuesta es “Sí” indicar el número de hijos: _____)
5. ¿Con quién o quiénes vive en su casa? (Puede marcar más de una opción):
 Vivo solo Padre Madre
 Hermanos/as Parientes (Tío, Abuelos, etc.) Amigos/as
 Es una pensión
6. Su grado de instrucción es:
 Secundaria completa
 Técnico completo
 Técnico incompleto
 Universitaria incompleta y/o trunca
 Universitaria completa
 Postgrado incompleto
 Postgrado completo
7. ¿A qué **área pertenece?** (Por ejemplo: Contabilidad, Gestión Humana, etc.)

8. ¿Cuál es su **puesto de trabajo** en esta organización?

9. ¿Cuánto tiempo lleva **trabajando en la posición actual?**
 Entre 1 y 3 meses
 Entre 3 y 6 meses
 Entre 6 meses y 1 año
 Entre 1 y 2 años
 Entre 2 y 5 años
 Más de 5 años
10. ¿Cuánto tiempo lleva **trabajando en la institución?**
 Entre 1 y 3 meses
 Entre 3 y 6 meses
 Entre 6 meses y 1 año
 Entre 1 y 2 años

Núcleo de autoevaluación y satisfacción laboral

- Entre 2 y 5 años
 Más de 5 años

11. ¿Qué tipo de contratación tiene?

- Contratación a medio tiempo (part-time)
 Contratación a tiempo completo (full time)

12. ¿Su contratación implica horarios rotativos?

- Sí No

(Si su respuesta es “Sí” indicar los horarios rotativos: _____)

13. ¿La institución le permite desarrollar una línea de carrera?

- Sí No

14. ¿Ha postulado o ha considerado buscar una promoción (ascenso) dentro de la institución?

- Sí he postulado a las convocatorias internas pero no he sido considerado.
 Sí lo he considerado pero aún no he postulado a alguna convocatoria
 No he postulado ni he considerado postularme por el momento.

15. Mensualmente ¿Cuánto percibe económicamente por el trabajo realizado?

- S/ 800 -S/ 1500
 S/ 1500 - S/ 2500
 S/ 2500 - S/ 3500
 S/ 3500 – S/ 4500
 S/ 4500 – S/ 5500
 S/ 5500 a más

ANEXO B

Escala del Núcleo de Autoevaluación

Por favor, lea atentamente cada uno de los enunciados y responda con total sinceridad en la columna que mejor refleja tu respuesta. Agradeceremos **no** dejar ningún casillero en blanco

Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Confío en que lograré el éxito que merezco en la vida					
Algunas veces me siento deprimido					
Cuando lo intento, generalmente tengo éxito					
Algunas veces, cuando fallo, me siento inútil					
Termino mis labores y/o trabajo con éxito					
Algunas veces no me siento en control de mi trabajo					
En general, me siento satisfecho conmigo mismo					
Estoy lleno de dudas sobre mis habilidades					
Yo determino qué es lo que ocurrirá en mi vida					
No me siento en control del éxito de mi carrera					
Soy capaz de lidiar con la mayoría de mis problemas					
Algunas veces las cosas lucen desoladoras y desesperanzadoras para mí					

ANEXO C
Escala de Satisfacción Laboral

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
Me siento mal con lo que gano.					
Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
Me siento útil con la labora que realizo.					
El ambiente donde trabajo es confortable.					
El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
Me disgusta mi horario de trabajo.					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
Me complace los resultados de mi trabajo.					
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
En el ambiente físico en el que laboro me siento incómodo.					
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
Me gusta el trabajo que realizo.					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Me gusta la actividad que realizo.					
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					