

**XV Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de
Investigación en Análisis Organizacional**

“Educación, Organizaciones e Instituciones en los Procesos de Transformación
Nacionales”

Homenaje a James G. March

**Satisfacción laboral de los trabajadores de una organización florícola:
estudio de caso en la empresa “La flor de Catemaco”**

Mesa temática: Procesos de cambio e innovación en las organizaciones

Modalidad: Investigación concluida

José Ángel Velázquez Serna

Correo Electrónico: j19angel62@gmail.com

Celular: 7223658165

Anabel Regina Montes de Oca Estrada

Correo Electrónico: monrestan@yahoo.com.mx

Celular: 7224439987

Tecnológico de Estudios Superiores de Villa Guerrero
Carretera Federal Toluca-Ixtapan de la Sal, Km. 64.5. La Finca, Villa Guerrero,
Estado de México. C.P. 51760. Teléfono 714-1461465

Guanajuato, México 23 y 24 de mayo de 2019

Resumen

La satisfacción laboral en organizaciones florícolas ha sido poco abordada, aunque es de gran relevancia para la administración de la productividad. El propósito de esta investigación es estimar los determinantes de la satisfacción laboral de los empleados de la empresa “La Flor de Catemaco”, empresa florícola, especializada en la producción y comercialización de flores naturales y follaje ornamental, ubicada en Villa Guerrero, Estado de México. La evidencia empírica a partir de los parámetros obtenidos en este estudio, sugiere que las variables determinantes de la satisfacción laboral son: La antigüedad en el puesto, la motivación respecto al trabajo que se realiza, el reconocimiento de las tareas realizadas y la satisfacción respecto al salario percibido. El estudio se circunscribe temporalmente en el año 2018, utilizando información proveniente de una encuesta aplicada a 20 trabajadores, que es procesada por los requerimientos metodológicos por medio de un modelo econométrico logístico.

Palabras clave: satisfacción laboral, modelo logit, organización florícola.

Introducción

Desde la perspectiva psico-social se considera la satisfacción laboral como aquel conjunto de sentimientos favorables y desfavorables por medio de los cuales los trabajadores perciben su empleo. Cabe destacar que los seres humanos, sobre todo en las sociedades industrializadas, destinan en promedio una tercera parte de su tiempo a ejercer actividades laborales, donde el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia en lo físico- cognitivo y emocionalmente más exigente e influyente en la vida personal (Garmendia y Parra, 1993).

En esta dirección, la satisfacción laboral constituye un objetivo conveniente en la política laboral de la dirección empresarial, por lo que esta, requiere de algún indicador para la evaluación, es decir, conocer la satisfacción de los empleados es útil para entender el direccionamiento que se debe proveer en una organización.

Por otro lado, se plantea que un síntoma de mal funcionamiento de la organización es una baja satisfacción de los empleados, debido a que inciden en aspectos como ausentismo, rotación, desempleo, desempeño, estrés, entre otros. Una alta satisfacción laboral favorece el resultado de logros positivos y aumenta la productividad de la organización.

En este sentido, el presente estudio, pretende analizar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los empleados de la empresa “La Flor de Catemaco”.

Es una empresa florícola, dedicada a la producción y comercialización de flores naturales y follaje ornamental, ubicada en la calle Lucitania 55, en la

comunidad del Islote, Villa Guerrero, Estado de México. Cuenta con un total de 23 trabajadores, de los cuales tres de ellos cubren con funciones administrativas y financieras. Además, es una empresa transnacional que exporta semanalmente a Texas, E.U.A.

El estudio se circunscribe temporalmente en el año 2018, utilizando información proveniente de una encuesta aplicada a 20 trabajadores, que será procesada por los requerimientos metodológicos por medio de un modelo econométrico logístico.

Esto a través de un instrumento constituido por 43 reactivos, con respuestas de Escala tipo Likert, que además recaba información de variables demográficas como género, edad, antigüedad, entre otros.

Revisión de literatura

A pesar de que la satisfacción laboral ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional, no existe un consenso en torno a su definición e incluso algunos teóricos consideran que este concepto está libre de teoría o que, incluso, no existe una doctrina comprensiva en referencia a la satisfacción en el trabajo (Seashore, 1974).

La satisfacción laboral se ha considerado desde una gran variedad de enfoques y disciplinas, y ha sido definida en numerosos estudios. Hoppock (1935) ofrece la primera definición publicada del término, considerándolo como «una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan

que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo». Según Locke (1984) la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros.

Robbins (1994) considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. Autores como Mumford (1976), Holland (1985) o Michalos (1986) piensan la satisfacción laboral como el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que el trabajo le ofrece. En cuanto a los estudios empíricos, el análisis de las causas que originan la satisfacción o insatisfacción laboral¹ se ha convertido en un área de interés social entre los investigadores.

El antecedente que subyace en esta atención es la de que los trabajadores satisfechos son más productivos y permanecen más tiempo en la organización. Rehman y Zanzi (1995) descubrieron que la satisfacción laboral no está influida por las mismas variables en todas las industrias, de ahí la necesidad de centrarse en los trabajos que prestan especial atención al sector primario para alcanzar conclusiones relevantes.

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 et al., (2008) la consideran un juicio evaluativo que incluye tanto componentes afectivos como cognitivos, derivado del grado de placer que produce el trabajo.

¹ Esta insatisfacción, cuando es muy alta, se relaciona con una baja eficiencia organizacional, que puede expresarse además a través de falta de lealtad, negligencia, agresión o retiro debido a la frustración que siente el empleado (Flores, 1992).

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 esta dirección, diversos estudios señalan que los niveles de satisfacción laboral aumentan con la edad (Hildebrandt y Eom, 2011; Khalid et al., 2011; Rahman et al., 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 y Maringe, 2011; Mahmood, Nudrat, Asdaque, Nawaz, y Haider, 2011; Sauza-Poza, A. y Sauza-Poza, 2007). En relación al estado civil, las evidencias indican menores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores

divorciados (Pakivathy y Phua, 2011) en comparación con los trabajadores casados o en pareja (Paris y 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).

Evidencias empíricas recientes demuestran que la productividad y el desempeño laboral están íntimamente relacionados con la satisfacción del empleado (Rahman y Waheed, 2011), y que cuando ésta aumenta se desarrollan actitudes positivas hacia la organización y hacia uno mismo (Li y Hung, 2009). La revisión efectuada por Mueller, Hattrup y Hausmann (2009) muestra que el estudio de la satisfacción laboral ha ido transitando 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 satisfacción² (Whitman, van Rooy y Viswesvaran, 2010). También hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre³ y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

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, disposicionales y contextuales.

En relación al presente estudio, inicia con una introducción, se realiza una revisión de literatura, se plantea la metodología econométrica para estimar el modelo general de los determinantes de la satisfacción laboral, se efectúa la

² Tal es el caso del capital psicológico (Luthans, Avey, Avolio y Peterson, 2010), la inteligencia emocional (Salovey, Mayer, Caruso y Yoo, 2009), la posibilidad de expresar las emociones durante el trabajo (Diefendorff, Erickson, Grandey y Dahling, 2011), y el cinismo organizacional (Dean, Brandes y Dharwadkar, 1998), aunque hasta la fecha no existen estudios empíricos que se hayan concentrado en el análisis de su rol predictivo.

³ Según un estudio de Chung y Krause (2007), los trabajadores que llevan más años en la empresa perciben que se les respeta su tiempo libre, las horas de trabajo correspondiente y el periodo vacacional.

especificación del modelo logístico, se efectúa el análisis y las implicaciones del modelo logístico y por último se presentan las conclusiones.

Metodología. Regresión logística.

Esta investigación comprende un análisis descriptivo de las principales variables socioeconómicas que influyen en la satisfacción laboral y un análisis cuantitativo, para el cual se utilizó un modelo econométrico *Logit Binomial*, para el que se calcularon los parámetros a través de regresiones de máxima verosimilitud.

Para analizar la información a través de un modelo econométrico logit, es necesario estimar modelos para variables dependientes discretas, es decir, se debe estimar la probabilidad de una respuesta afirmativa o negativa que tomará valores binarios (afirmativa (si) = 1, negativa (no)=0) para la variable dependiente, dados algunos otros parámetros (variables independientes). Los modelos más utilizados desde un contexto econométrico son los modelos logit y los modelos probit⁴.

La regresión logística modeliza la probabilidad de $Y=1$ como una función de distribución acumulativa de la logística estándar, evaluada en:

$$Z = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

⁴ Técnicamente el modelo tipo *probit* se caracteriza por medir una función de distribución acumulativa normal, y surge de considerar un *índice de conveniencia* no observable denominado I , que se encuentra en función de un conjunto de variables explicativas X , el modelo tiene la forma $I = \beta_0 + \beta_1 X_1$. Estadísticamente se considera que el índice I tiene un umbral o valor crítico denominado I^* , tal que si I supera a I^* , entonces habrá satisfacción. Tanto I^* como I son no observables, pero si se asume que están distribuidos normalmente con la misma media y varianza, es posible estimar los (parámetros) de la ecuación anterior (véase Gujarati, D., 2004).

Bajo la probabilidad de que la variable dependiente es uno, se cumple:

$$\Pr(Y=1/X)=F(\beta_0+ \beta_1X_1+ \beta_2X_2+ \beta_3X_3+\dots+ \beta_nX_i),$$

Dónde F es la función de distribución logística, la cual está definida de la siguiente forma:

$$F(Z) = \frac{1}{1 + e^{-Z}},$$

En ecuación (3), la expresión Z, fue previamente definida en la ecuación (1). Las betas son los parámetros a estimar (véase, Pyndick et al., 1998).

Especificación del modelo econométrico

La función que explica la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa La Flor de Catemaco S.A. de C.V. se representa de la siguiente manera:

$$P(SI) = \beta_0+ \beta_1edad+ \beta_2t_empresa + \beta_3motivación + \beta_4reconocimiento + \beta_5 salario +\varepsilon, \text{ dónde:}$$

P (SI) = una variable dependiente dicotómica que representa la probabilidad de responder SÍ=1 o NO=0 a la pregunta: “En general, estoy satisfecho en mi empresa”.

β_0 = Constante

β_1 = Edad del trabajador

β_2 = Tiempo trabajado en la organización

β_3 = Motivación respecto al trabajo que realiza en la empresa

β_4 = Reconocimiento de las tareas realizadas en la organización

β_5 = Satisfacción respecto al salario recibido en la organización

ε = Término de error

Resultados del modelo econométrico

Una regresión para la variable dependiente P (si) se realizó usando un modelo de elección binaria Logit. Las variables con mayor grado de significación se identifican a partir de esta estimación, aplicando pruebas estadísticas y combinando distintas variables. Las variables menos significativas se eliminaron. El modelo de estimación viene dado como:

$$P (SI) = -0.1 - 0.1043 \text{edad} + 1.7733 t_empresa + 0.02833 \text{motivacion} + 1.0429 \text{reconocimiento} + 0.5320 \text{salario} + \varepsilon$$

Implicaciones del modelo econométrico logístico

La variable que tiene más influencia sobre una satisfacción laboral positiva es la motivación. A medida que ésta es más elevada el trabajador está más

contento con su trabajo. Esta relación directa resulta estadísticamente significativa en 5%.

La edad tiene una influencia negativa con la satisfacción laboral, las personas con más edad tienen menor probabilidad de estar satisfechos con su trabajo frente a los de menor edad. Sin embargo, esta relación directa no es estadísticamente significativa.

El tiempo trabajado en la empresa tiene una asociación positiva con la satisfacción laboral, a medida que el trabajador tiene mayor antigüedad en la empresa, se encuentra más contento. Sin embargo, esta relación directa no es estadísticamente significativa.

El reconocimiento de las tareas realizadas presenta una asociación positiva con la satisfacción laboral, a medida que el trabajador tiene mayor reconocimiento por la empresa, se encuentra más satisfecho.

El salario tiene una influencia positiva con la satisfacción laboral, a medida que el salario tiene mayor porcentaje sobre el ingreso familiar, el trabajador tiene mayor probabilidad de estar satisfecho, ya que de ese salario depende la mayoría de las rentas de la familia.

Tabla 1: Variables del modelo econométrico

Variable	Definición	Unidades/ escala	Signo esperado
Edad	Edad del trabajador	Numérico	Negativo
T_empresa	Tiempo trabajado en la organización	Menos de dos años Entre dos y nueve años Más de nueve años	Positivo
Motivación	Motivación respecto al trabajo que realiza en la empresa	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Positivo/ Negativo
Reconocimiento	Reconocimiento de las tareas realizadas en la organización	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Positivo
Salario	Satisfacción respecto al salario recibido en la organización	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Positivo/ Negativo
ε	Término de error aleatorio		
β	Parámetros a estimar		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Parámetros estimados del modelo

Variable	Coficiente	Error estándar	Coficiente/ error Estándar	P[z >z
Constante	- 0.09908*	- 26.9956	-0.00	0.997
Edad	-0.1043	-0.4778	-0.22	0.827
T_empresa	1.7733	2.1789	0.81	0.42
Motivacion	0.02883*	1.8359	0.02	0.988
Reconocimiento	1.0429	2.0412	0.51	0.61
<i>Salario</i>	0.5320	1.1904	0.45	0.655
Pseudo R ² de Mc Faden	0.52			
Chi ² (5) de la regresión logística	6.73			
Máxima verosimilitud	-3.14			
Número de observaciones	20			

Fuente: Elaboración propia con datos de salida del programa STATA

* Estadísticamente significativo al 5%

Conclusiones

La satisfacción laboral es la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Mirás, S., Villoria, E., Álvarez, J., Cotobal, F. y González, L., 2017). Por ello, al realizar la investigación en la empresa florícola “La Flor de Catemaco” se han encontrado, con base en el modelo logístico, algunos determinantes de la satisfacción laboral con respecto a las actividades que realizan los trabajadores de la empresa entre ellos:

Edad. Los empleados se encuentran en un rango de edad de 25 hasta 65 años; de los cuales 18 de ellos se encuentran generalmente satisfechos con las actividades laborales que realizan, especialmente los trabajadores que oscilan entre los 45 y 54 años de edad. Lo que hace pensar que son personas adultas que ya han pasado por otras actividades laborales, y que pueden hacer un comparativo personal con otras empresas, dando como resultado una satisfacción laboral favorable hacia la que actualmente colaboran.

Por otro lado, con respecto al determinante Tiempo en la empresa, los empleados que llevan más de 9 años laborando para esta empresa florícola se encuentran totalmente satisfechos, además de que es significativo que al menos 16 personas tienen de antigüedad al menos más de dos años, de las cuales 15 están satisfechas, incluyendo además las otras 3 que no cumplen este periodo, sin embargo, están de acuerdo con su trabajo.

Asimismo, la Motivación indica que los trabajadores de “La Flor de Catemaco” están de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a sentirse motivados con el tipo de trabajo que hacen, esto puede ser debido a que el municipio tiene como actividad principal la floricultura, y es un área en que las personas conocen a bien de su trabajo, entonces, aunque no estuvieran laborando en esta empresa, tienen las habilidades que pueden desempeñar en cualquier otra. No obstante, han decidido quedarse en esta empresa florícola porque se sienten a gusto y motivados con lo que desempeñan y con el ambiente de trabajo agradable que han encontrado.

De la misma forma, el Reconocimiento es percibido por 16 empleados que se encuentran satisfechos laboralmente, en donde ellos consideran que los patrones reconocen adecuadamente las actividades que realizan durante su jornada laboral, y aunque no hay un incentivo extra por el mismo, la palabra de agradecimiento o de haber echo bien su trabajo es causa de satisfacción para los mismos.

Finalmente, con respecto al determinante Salario obtenido con el modelo logístico, refiere en menor número la satisfacción laboral, debido a que solo 14 de ellos están satisfechos, de los cuales 10 están de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo. Los demás dos están en desacuerdo, uno totalmente en desacuerdo y dos sin respuesta. Esto pudiera ser a causa de que el salario oscila entre \$850 y \$1000 a la semana en el personal operario, de acuerdo al tiempo de antigüedad que tengan en la empresa, lo que no alcanza los \$200 diarios, por lo que los trabajadores expresan que no es suficiente; sin embargo, también mencionan que

en otras empresas el salario aún es más bajo, oscilando entre los \$130 y \$150 pesos diarios, por lo que prefieren trabajar en “La Flor de Catemaco”.

En conclusión, los determinantes de la Satisfacción Laboral encontrados con el modelo logístico son la edad, el tiempo en la empresa, la motivación, el reconocimiento y el salario, y aunque cada uno de ellos, aún tiene sus limitantes, hacen que los trabajadores que actualmente se encuentran laborando en las actividades de producción florícola, estén satisfechos y perciban de una forma favorable su trabajo en la empresa de manera general, favoreciendo la productividad.

Referencias

- 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.
- Chung, M., y Krausse, K., (2007). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público, *Proyecto de investigación 051716-3/R Universidad del Bio-Bio*, Concepción Chile.
- Dean, J.W., Brandes, P., y Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23, 341-352.
- 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.
- Edwards, B., Bell, S., Arthur, W., y Decuir, A. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: an International Review*, 57, 441-465.

Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Garmendia, J. y Parra, F. (1993). *Sociología Industrial y de los recursos humanos*. Madrid, España: Taurus.

Ghazi, S.R. y Maringe, F. (2011). Age, gender and job satisfaction among elementary school head teachers in Pakistan. *Education, Knowledge y Economy. A Journal for Education and Social Enterprise*, 5 (1), 17-27.

Gujarati, D. (2004). *Econometría*. México: McGraw-Hill.

Hildebrandt, S. y Eom, M. (2011). Teacher professionalization: motivational factors and the influence of age. *Teaching and Teacher Education*. 27, 416-423.

Holland, J. (1985). *Making Vocational Choices: Theory of Careers*. Englewood Cliffs, Nueva York: Prentice-Hall.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Nueva York, E.E.U.U.: Harper.

Khalid, K., Salim, H.M., Loke, S. y Khalid, K. (2011). Demographic profiling on job satisfaction in Malaysian utility sector. *International Journal of Academic Research*, 3(4), 192-198.

- Li, C.K. y Hung, CH. (2009).The influence of transformational leadership on workplace relationship and job performance. *Social Behavior and Personality*, 37(8), 1129-1142.
- Locke, E.A. (1984). *Job satisfaction. Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J. y Peterson, S.J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly* 21(1), 41-67.
- Mahmood, A., Nudrat, S., Asdaque, M., Nawaz, A. y 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.
- Michalos, A. (1986). Job Satisfaction, Marital Satisfaction and the Quality of Life: A Review and Preview, en Andrews, F. M. (Eds), *Research on the quality of life*, Ann Arbor, Michigan: Survey Research Center Institute.
- Morris, M.G. y Venkatesh, V. (2010). Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly*, 34: 143-161.

- Mueller, K., Hattrup, K. y Hausmann, N. (2009). An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 551-573.
- Mumford, E. (1976). *Work Design and Job Satisfaction*. Manchester: Business School.
- Ng, T. y Feldman, D. (2010). The relationships of age with job attitudes: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 63, 677–718.
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129-137.
- Pakivathy, E.P. y 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. y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología (Natal)*, 13(3), 233-244.
- Pyndick, R.S., y Rubinfeld, D. L. (2001). *Econometría modelos y pronósticos*. México: Mc Graw Hill.

Rehman, M. y Zanzi, A. (1995). A Comparison of Organizational Structure, Job Stress and Satisfaction in Audit and Management Advisory Systems (MAS) in CPA Firms. *Journal of Management Issues*, 7(3), 290-305.

Rehman, M., Khan, M., Ziauddin, A. y Lashari, J. (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., y 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.

Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

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

Sauza-Poza, A. y 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.

Seashore, S. E. (1974). Job Satisfaction as an Indicator of the Quality of Employment. *Social Indicators Research*, 1(2), 135-168.

Schultz, L. (1990). Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format. *Journal of Independent Social Work*, 1(5), 69-87.

Whitman, D.S., Van Rooy, D.L. y Viswesvaran, C (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: a meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63, 41-81.

Yukl, G. (2008). *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.