

Empowerment y satisfacción laboral

Empowerment and Job Satisfaction

Camila Paz Guzmán Delfino, Paula Pontes Macarulla y Magdalena Szufliita. Grado en Psicología. Universidad de Granada

Recepción: 10 de mayo de 2015 | Revisión: 12 de mayo de 2015 | Aceptación/Publicación: 17 de mayo de 2015
 Correspondencia: camiguzman@correo.ugr.es | paulapontes@correo.ugr.es | zuflita@correo.ugr.es
 Citar: Guzman, CP., Pontes, P. y Szufliita, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *ReiDoCrea*, 4, 66-73.
<http://hdl.handle.net/10481/36048>

Resumen

En el presente estudio se ha pretendido comprobar la relación que posee el Empowerment con la Satisfacción Laboral. El motivo de este estudio reside en la importancia del trabajo en la vida de un individuo y por consiguiente la importancia de cómo se siente este con respecto al trabajo que desempeña en su vida personal y social. Es por ello que se ha realizado un investigación basada en comprobar no sólo hasta qué punto se relacionan estados variables sino que también la posible existencia de diferencias entre los puestos de trabajo. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa entre el Empowerment y la Satisfacción Laboral, así como diferencias significativas en la media de puntuación entre el trabajo relacionado con la docencia y el trabajo relacionado con la hostelería.

Palabras claves: Satisfacción | Empowerment | Docencia | Motivación

Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between employee empowerment and job satisfaction. The reason of this study lies in the importance of work in human life and its influence on other aspects such as private or social life. In order to understand it better, not only the relation between two variables, Empowerment and Job Satisfaction has been studied. We also researched posible differences between various professions. Results indicate that employee Empowerment has positive and significant impact on job satisfaction. The results also confirm a significant difference between waiters' and profesors' job satisfaction level.

Keywords: Satisfaction | Empowerment | Teaching | Motivation

Introducción

Como señala Buelga (2007) “desde el nacimiento de la psicología comunitaria a mitad de los años sesenta en Estados Unidos, han sido numerosos e importantes los esfuerzos por construir un cuerpo de conocimientos epistemológicos, teóricos y metodológicos para esta joven disciplina. En este sentido un autor llamado Julian Rappaport, preocupado por establecer las bases científicas de la disciplina, introduce en 1977 el modelo de Empowerment. El alcance de la propuesta de este autor ha sido tan importante en el decurso de estos años, que según se afirma en el Handbook de Psicología Comunitaria publicado en el año 2000, el Empowerment ha dejado de ser un modelo significativo de la disciplina para convertirse en la actualidad tanto en una orientación teórica que proporciona conceptos y principios fundamentales que ayudan a organizar el conocimiento sobre el objeto de la psicología comunitaria como en una orientación que contiene y expresa los valores de la psicología comunitaria”. (p.154).

El concepto de Empowerment o Empoderamiento está emergiendo en los últimos años como un constructo con importantes repercusiones tanto para la salud laboral como para la eficacia organizacional, dado que hace alusión al sentido de control y dominio que tienen los individuos en relación al contexto laboral (Mendoza, 2002). En términos más específicos el Empowerment se considera como un mecanismo a través del cual las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control/maestría/dominio sobre sus propios destinos (Rappaport, 1981, 1985; Rappaport, Swift y Hess, 1984).

Se trata de un modelo que pretende mejorar el bienestar y calidad de vida con la potenciación de recursos individuales, grupales y comunitarios. A este respecto cabe señalar que el Empowerment es un constructo multinivel; esto es, se puede analizar en relación a diferentes planos o niveles: el individual, el organizacional y el comunitario. Estos tres niveles están relacionados entre sí, lo que significa que cualquier intervención en alguno ellos puede tener efectos sobre los otros, de forma acorde a los postulados establecidos por Rapaport (1987) para una teoría del Empowerment consonante con la perspectiva ecológica.

Cabe destacar la definición de Empowerment que realiza Mechanic (1991) ya que lo define como un proceso por el cual los individuos aprenden a ver la correspondencia entre sus metas y la sensación de saber cómo alcanzarlas, así como una relación entre sus esfuerzos y los resultados que obtienen.

El concepto de Empowerment admite una doble lectura: por un lado se refiere al sentido psicológico de control personal o influencia, y por otro lado hace alusión a la influencia social, el poder político y los derechos legales (Rappaport, 1987). En los últimos años diversos autores como por ejemplo Zimmerman (1995; 2000) han intentado diferenciar entre los distintos componentes implicados, así como los posibles niveles de análisis.

La mayoría de las investigaciones realizadas hasta la fecha se refieren al Empowerment de los empleados como un fenómeno a nivel individual. En un estudio realizado por Seibert, Silver y Randolph (2004) se propone un constructo a nivel de unidad de trabajo que llamaron, el clima de Empowerment y otro que llamaron el Empowerment psicológico; el primero se relaciona con el clima de trabajo en una organización que determina la actuación del equipo como departamento y el segundo determinado por el Empowerment psicológico propio de la persona inmersa en tal organización, el cual correlaciona positivamente con un mejor desempeño laboral o rendimiento y una mayor satisfacción en el trabajo.

En base a estos datos el propósito de la investigación consistió en comprobar si el nivel de Empowerment o empoderamiento se ve afectado por la actividad realizada por las distintas personas, es decir, si incide de alguna manera el tipo de trabajo realizado con la adquisición de un mayor o menor nivel de empoderamiento. Así pues se van a analizar dos tipos de muestras de participantes que pertenecen a dos áreas muy distintas de servicios. Por una parte hemos escogido a los docentes universitarios de la facultad de psicología de la Universidad de Granada y por otro lado a empleados del ámbito de la hostelería, para comprobar si fluctúa la percepción de los mismos en relación a este constructo, según sea su empleo actual. Además, se pretende ver si existe una correlación entre este nivel de empoderamiento con la satisfacción laboral de cada uno de ellos.

Como postula Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) la satisfacción laboral se entiende como una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo

(Locke, 1976; 1984). En la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar (Locke, 1984).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang, Núñez y Huerta, 2007). Para el presente estudio, la definición de satisfacción laboral seleccionada es la proporcionada por Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang, Núñez y Huerta, 2007).

Por ello nuestra hipótesis principal de investigación es que a un mayor nivel de Empowerment habrá un mayor índice de satisfacción laboral entre los trabajadores que aquí se toman en consideración; además queremos comprobar una segunda hipótesis que tiene relación con el supuesto de que los docentes universitarios podrían tener un mayor nivel de Empowerment o autonomía en la forma de dar sus clases y organizar las actividades propuestas de modo que este constructo se relacionaría positivamente con una mayor satisfacción laboral en contrapartida de los trabajadores en el ámbito de la hostelería y servicio al cliente, en cuanto a que no poseen tanta autonomía en sus decisiones y por lo tanto podrán tener un menor nivel de Empowerment y por ende una menor satisfacción laboral.

A nuestro parecer es de suma importancia el concepto de satisfacción laboral en los docentes universitarios ya que podría determinar su desempeño en la institución y en la calidad de sus clases, es por ello que como estudiantes nos intriga saber si nuestros profesores cuentan con un nivel de satisfacción laboral deseable y si concuerda con el nivel de empoderamiento ejercido, de modo que sus repercusiones sean positivas a la hora de impartir sus conocimientos.

Es importante señalar además, que en este estudio exploratorio de tipo correlacional no se ha tenido en cuenta la distinción entre el empoderamiento a distintos niveles (clima-psicológico) sino que se ha tomado como un constructo unificado relativo a la persona, es decir, a nivel individual. Al hecho de cómo percibe cada cual su propio nivel de dominio y autonomía en su lugar de trabajo, y a la satisfacción laboral entendida como la actitud de estas personas hacia su lugar de trabajo.

Método

Participantes

La muestra total está constituida por 53 trabajadores pertenecientes al ámbito de la docencia universitaria y la hostelería. En cuanto al primero obtuvimos la participación de 25 profesores universitarios y con respecto al segundo a 28 personas del área de la hostelería. La muestra estaba constituida por miembros de ambos sexos con edades comprendidas entre los 20 a 60 años. La edad media en el ámbito de la hostelería es de 35 años y la edad media en los docentes universitarios es de 45 años.

Instrumentos

Para medir la satisfacción laboral hemos escogido el *Cuestionario De Satisfacción Laboral S10/12* de Melià y Peiró (1998), en una versión reducida del mismo ya que no se han considerado los datos descriptivos del presente cuestionario, puesto que no forman parte de nuestra investigación los datos proporcionados en esta parte tales como el nivel educativo, situación laboral ni horarios establecidos por la empresa. De modo que se ha evaluado sólo las 12 preguntas relacionadas con la satisfacción laboral. En ellas se incluyen aspectos tales como la limpieza e higiene del lugar de trabajo, el grado de supervisión de los superiores y el grado con el que se negocian los aspectos laborales, entre otros.

Los sujetos debían indicar el grado de satisfacción que experimentaban en distintos ámbitos de su trabajo. La escala se contestó utilizando una escala tipo Likert de puntos que oscilaba entre (1) “muy insatisfecho” y (7) “muy satisfecho”.

Para medir el nivel de Empowerment se utilizó el *Cuestionario de Percepciones Individuales de Empowerment* de Spreitzer (1995). Es un cuestionario de 20 preguntas relacionadas con la percepción individual de Empowerment en el lugar de trabajo, utilizando una escala adaptada tipo Likert de 7 puntos en donde el número 1 significa “nada de acuerdo” y el número 7 “totalmente de acuerdo”. Las preguntas hacen referencia a las capacidades percibidas por las personas en concordancia con su puesto de trabajo así como también la autonomía con la cual desempeña su ocupación y al grado de oportunidades de independencia dentro del mismo.

Procedimiento

Los participantes debían rellenar un cuadernillo que incluía dos instrumentos de evaluación; uno de ellos sobre satisfacción laboral y otro acerca del nivel de Empowerment percibido por los trabajadores. Se ha escogido la facultad de psicología de la Universidad de Granada para la muestra de docentes universitarios y bares-restaurantes pertenecientes a la provincia de Granada para la muestra del ámbito de la hostelería. Todos los participantes han colaborado de manera voluntaria en este estudio y se les ha informado previamente del carácter anónimo de sus respuestas y que a su vez el análisis de las mismas tienen un carácter meramente académico y confidencial.

Resultados

En primer lugar, para poder ver la influencia recíproca de la Satisfacción laboral y el Empowerment se ha realizado un análisis de correlación entre el Empowerment y la Satisfacción laboral. En la Tabla 1 hace referencia a los estadísticos descriptivos. Dentro del mismo se encuentran las personas que han participado en el estudio del ámbito de la hostelería y de la docencia.

	Puesto de trabajo actual	N	Media	Desviación típ.
Satisfacción Laboral	Hostelería	28	56,82	13,417
	Docencia	25	67,80	8,466
Empowerment	Hostelería	27	108,48	17,876
	Docencia	25	125,60	11,177

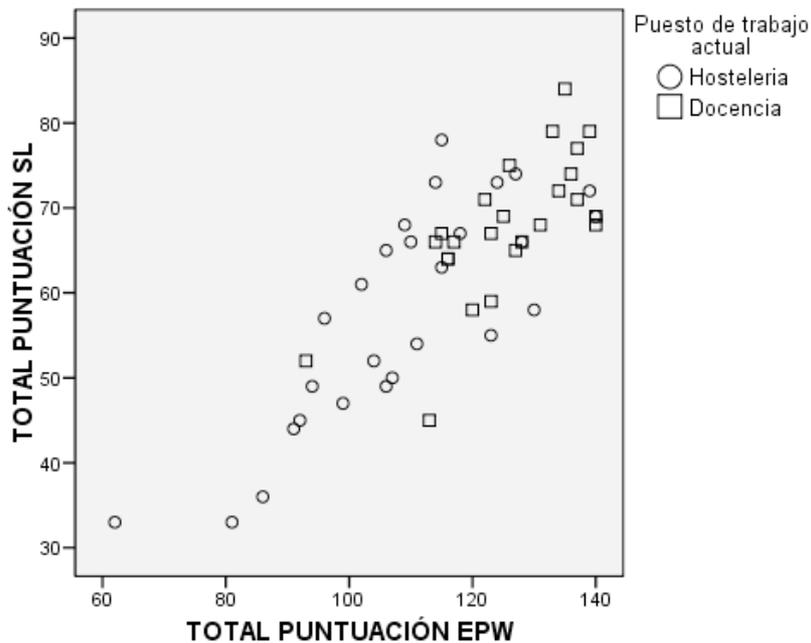
En la tabla 2 se puede observar que en ambos sectores existe una correlación positiva, esto es que a más Empowerment más Satisfacción Laboral. Siendo el

Hostelería un 0.806, $p < 0.05$, y en Docencia un 0.718, $p < 0.05$. Por lo tanto confirmamos nuestra hipótesis de afirma que una mayor puntuación en Empowerment se correlaciona positivamente con la puntuación en Satisfacción laboral. Además en la Figura 1 podemos ver esta información de una forma más clara y precisa pudiendo ver esta correlación positiva.

Puesto de trabajo actual		TOTAL EPW	TOTAL SL
Hostelería	TOTAL EPW	Correlación de Pearson	– .806**
	TOTAL SL	Correlación de Pearson	.806** –
Docencia	TOTAL EPW	Correlación de Pearson	– .718**
	TOTAL SL	Correlación de Pearson	.718** –

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

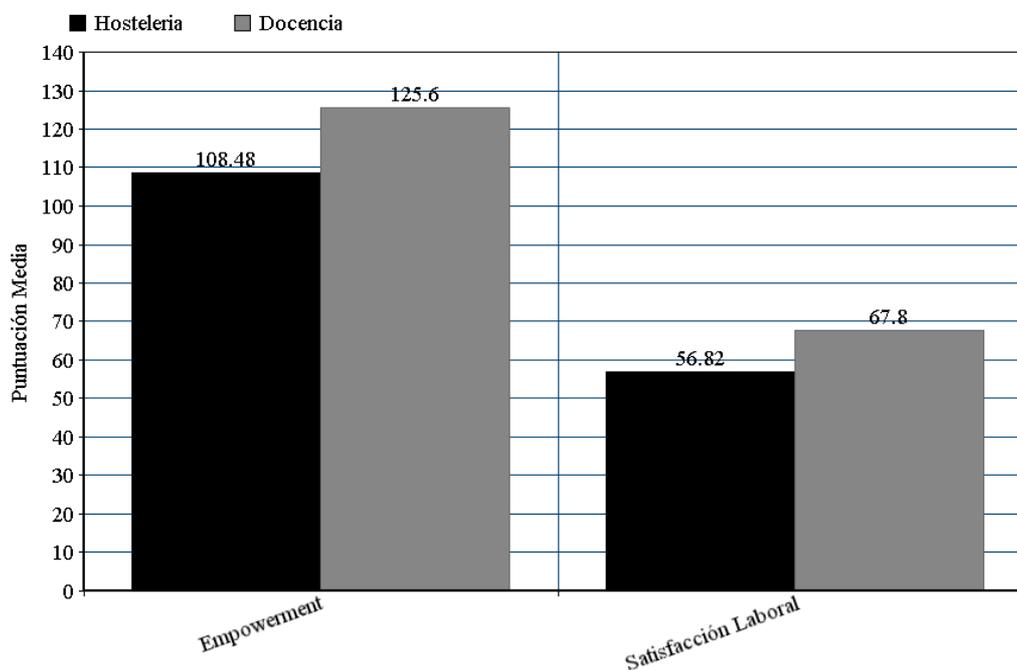
Figura 1. Correlación entre Satisfacción Laboral y Empowerment



Por último se ha realizado la prueba T-student para comparar la puntuación de Satisfacción Laboral y el Empowerment con los grupos de Docencia y Hostelería. En la tabla 3 se muestran los resultados indicando que el grupo de Docencia ha obtenido diferencias significativas con respecto a Hostelería en los test de Empowerment, $t(44,076) = -17,119$, $p < 0,05$, y Satisfacción Laboral $t(46, 129) = -10,979$, $p < 0,05$. Indicando que los primeros están más satisfechos en su trabajo que los segundos. En la Figura 2 podemos ver esta diferencia de forma más clara entre ambos grupos.

Puesto de trabajo actual		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
TOTAL SL	Hostelería	28	56,82	13,417	2,535
	Docencia	25	67,80	8,466	1,693
TOTAL EPW	Hostelería	27	108,48	17,876	3,440
	Docencia	25	125,60	11,177	2,235

Figura 2. Medias de puntuación entre Hostelería y Docencia



Discusión y Conclusiones

El Empowerment es una variable muy importante en el ámbito laboral, y más aún para la persona que lo desempeña. Como hemos podido ver en este estudio, la correlación entre esta variable y la satisfacción laboral están fuertemente relacionadas de forma positiva, por lo se confirma nuestra hipótesis principal en cuanto a que a mayor sentimiento de Empowerment mayor será la satisfacción laboral.

Estos resultados además de positivos, son importantes tanto para la investigación como para su aplicación en el ámbito laboral, ya que supone una nueva vía de unión entre el trabajador y sus superiores, una forma nueva de motivación para el trabajador que le impulsa a trabajar mejor no sólo a nivel de producción, sino también a nivel personal. Esto a su vez también repercute positivamente a los superiores, puesto que un trabajador satisfecho, en cuanto a Empowerment se refiere, tendrá un mayor nivel de producción.

Este estudio se apoya en otros que han demostrado de forma consistente esta correlación. Y gracias a trabajos anteriores de otros autores, se ha podido ver la necesidad de crear nuevos términos como es el Empowerment y darles no sólo una, sino varias definiciones y puntos de vista, hoy en día se puede seguir estudiando esta variable y su relación con otras. Como en el caso de Rappaport (1981, 1985) y Rappaport, Swift y Hess (1984) que definen Empowerment como un mecanismo a través del cual las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control/maestría/dominio sobre sus propios destinos. Y Mechanic (1991) que lo define como un proceso por el cual los individuos aprenden a ver la correspondencia entre sus metas y la sensación de saber cómo alcanzarlas, así como una relación entre sus esfuerzos y los resultados que obtienen. Estas definiciones, a pesar de que no

supiéramos los resultados de antemano de nuestra investigación, nos invita a deducir y a pensar de que si estas premisas se cumplen, habrá una mayor satisfacción laboral o al menos los trabajadores se sentirán más útiles y motivados. Y así es, ya que Seibert, Silver y Randolph (2004) demostraron en su estudio que el Empowerment psicológico se correlaciona positivamente con una mayor satisfacción, rendimiento y desempeño en el trabajo. Y nuestro estudio no ha hecho más que reafirmar este hecho.

Una vez que se comprobó la existencia de la relación entre Empowerment y Satisfacción Laboral, se comprobó si existían diferencias en empowerment y satisfacción laboral en función del ámbito laboral, hipotetizando que en docentes las puntuaciones serían mayores que en el ámbito de la hostelería. Los resultados confirmaron nuestra hipótesis siendo la puntuación media mayor en docencia que en hostelería. Esto puede ser debido a que en el ámbito de la docencia universitaria se posee una mayor autonomía en el trabajo que realizan, así como en la toma de decisiones en comparación con los trabajadores del ámbito de la hostelería.

Por último, destacar que el hecho de que el Empowerment está estrechamente relacionado con la Satisfacción Laboral se considera muy positivo ya que supone una herramienta para fomentar en las empresas y en sus dirigentes una mayor libertad, autonomía y responsabilidad hacia sus subordinados. Lo que no sólo producirá mayor Satisfacción Laboral, si no que ésta se puede extender a todos los aspectos del individuo, promoviendo de este modo su autoestima y autoconfianza.

Referencias

- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Buelga, S. (2007). El empowerment: la potenciación del bienestar desde la psicología comunitaria. En M. Gil (Dir), *Psicología Social y Bienestar: una aproximación interdisciplinar* (pp.154-173). Universidad: Zaragoza.
- Chiang, M. M.; Núñez, A. y Huerta, P. C. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, nº 72, 49-74.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M.Gruneberg y T. Wall (eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Mechanic, D. (1991). Adolescents at risk: New directions. *Paper presented at the Seven Annual Conference on Health Policy*, Cornell University Medical College.
- Mendoza, M. I. (2002). El Empowerment psicológico en el trabajo. *Trabajo: Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo*. Universidad de Huelva, 11, 157-168.
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-25.

- Rappaport, J.; Swift, C. y Hess R. (Eds.) (1984). *Studies in empowerment: steps toward understanding and action*. New York: Haworth.
- Rappaport, J. (1985). The power of empowerment language. *Social Policy*, 16, 15-21.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, vol. 15 (2), 121-148.
- Salgado, J.S.; Remeseiro, C. y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, Vol. 8, nº 2, 329-335.
- Seibert, S. E.; Silver, S.R. y Randolph, W.A. (2004). Taking empowerment to the next level: A multiple-level model of empowerment, performance, and satisfaction. *Academy of Management Journal*, Vol. 47, No. 3, 332–349.
- Zimmerman, M.A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, vol. 23(5), 581-599.
- Zimmerman, M.A. (2000). Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis. En J. Rappaport y E. Seidman (Eds.), *Handbook community psychology*. New York: Plenum Press.