

Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral

Eva María Cabello Espada, María Algarra Costela, Pablo Ramón Díaz Arrabal y David Olmo Collado. Universidad de Granada.

Recepción: 26 de julio de 2015 | Revisión: 28 de julio de 2015 | Aceptación/Publicación: 29 de julio de 2015

Correspondencia: EVAm.c.e@hotmail.es

Citar: Cabello-Espada, E.M., Algarra-Costela, M., Díaz-Arrabal, P.R. & Olmo-Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4, 200-205. <http://hdl.handle.net/10481/37148>

Resumen: El presente estudio pretende averiguar cómo la estatus profesional influye en el nivel de satisfacción de los propios trabajadores. Las hipótesis de partida predecían que los trabajadores pertenecientes a un alto estatus profesional mostrarían niveles más elevados de satisfacción, mientras que aquellos pertenecientes a un estatus más bajo mostrarían menor satisfacción. Por otra parte, se esperaba que los trabajadores de alto estatus expresaran un nivel más alto de satisfacción en los tres factores (Supervisión, Ambiente Físico y Prestaciones) que comprenden el Cuestionario de Satisfacción Laboral S-10/12 (Meliá y Peiró, 1998). Para poner a prueba las hipótesis se seleccionó una muestra compuesta por 25 profesores universitarios y 25 profesionales del ámbito hostelero. Los resultados encontrados fueron en la dirección señalada por las hipótesis antes expuestas, aunque las diferencias no fueron significativas en ninguno de los casos.

Palabras clave: Satisfacción Profesional | Estatus Profesional

LABOR SATISFACTION ACCORDING HIGH OR LOW JOB STATUS

Abstract: One of the most interesting research areas in Psychology of work is the one referring to job satisfaction. The main purpose of this study is to reveal how occupational status can influence in job satisfaction. Our hypotheses argue that people with a high occupational status will have a higher level of job satisfaction while people with a low occupational status will have a lower level of job satisfaction. In addition, we think that workers with a high occupational status will have a higher level of satisfaction in the three factors (Supervision, physical environment and benefits) included in the S-10/12 Job Satisfaction Questionnaire (Meliá, & Peiró, 1998). In order to prove our hypotheses we selected a sample of 25 university professors and 25 workers of the hotel sector were selected. The results were in the same direction of the hypothesis exposed previously, but there were not statistically significant differences.

Keywords: Job Satisfaction | Occupational Status

Agradecimiento a: Mónica Romero, profesora del Departamento de Psicología Social de la Universidad de Granada

Introducción

La satisfacción en el trabajo es uno de los conceptos más antiguos de la psicología del trabajo y, al mismo tiempo, uno de los más controvertidos (Bell y Weaver, 1987). Muñoz (1990) definió el término satisfacción-insatisfacción de la siguiente manera: “Sentimiento que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo determinado en un ambiente dado, dentro del ámbito de una empresa y por el que recibe una serie de compensaciones”.

La satisfacción laboral viene dada por diversos factores, entre ellos, las condiciones de trabajo. Duro (2013) describe las condiciones de trabajo (CT) como propiedades del trabajo –llámense estímulos o unidades de información-, que causan una respuesta en el trabajador o desencadenan una actuación por su parte. De esta manera, las CT necesariamente anteceden, explican y sirven para comprender la vivencia del trabajo que tenga el trabajador. Si éstas no son las adecuadas, se producirá un desajuste entre trabajador y trabajo provocando la correspondiente insatisfacción laboral.

Todos estos componentes de la satisfacción laboral están relacionados con la posición ocupada dentro de la jerarquía. De esta forma, personas con alta categoría laboral poseerán un mayor nivel de satisfacción, puesto que disfrutarán de mejores

condiciones laborales, en comparación con personas de menor categoría laboral (Meliá, Zornoza, Sanz, Morte y González, 1987).

De manera general se establece una relación positiva entre satisfacción en el trabajo y categoría profesional, o sea la actitud favorable hacia la empresa aumenta a medida que lo hace el nivel jerárquico; según Hoppock (1935) las categorías profesionales más altas estarían más satisfechas con su trabajo que las categorías más bajas. Las investigaciones posteriores han corroborado esta relación positiva (Cooper, Morgan, Foley, & Kaplan, 1979).

Para abordar el tema de la Satisfacción Laboral se han desarrollado un gran número de cuestionarios, entre los que pueden distinguirse aquellos que extraen algún tipo de estimación global del grado de satisfacción, y aquellos centrados en medidas específicas, orientados a evaluar la satisfacción con algún aspecto concreto de ésta (Cook, Hepworth, Wall y Warr, 1981).

Entre los cuestionarios se encuentra el S4/82 que permite evaluar seis factores: (1) Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; (2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; (3) Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo; (5) Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas; (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales. (Meliá et al., 1986)

Otro cuestionario interesante es el que S20/23 mantiene una estructura de cinco factores: (1) Satisfacción con la supervisión; (2) Satisfacción con el ambiente físico; (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo; (5) Satisfacción con la participación. (Meliá y Peiró, 1987).

A partir de los cuestionarios S4/82 y S20/23 se desarrolló la versión S10/12 con el fin de adquirir una medida global de la satisfacción profesional obteniendo una mayor rapidez en su administración y menos costes (Meliá y Peiró, 1989). En éste la estructura quedó reducida a tres factores:

- El factor I, correspondiente a los ítems que oscilan entre el cinco y el diez, comprende las relaciones personales con los superiores, la forma de juzgar la tarea por los superiores, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que hemos denominado a este primer factor **Satisfacción con la Supervisión**.
- El factor II agrupa cuatro ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo, tratándose, por tanto, de un factor de **Satisfacción con el Ambiente Físico** de trabajo. Un ítem asociado a los objetivos, metas y tasas de producción satura también en este factor.
- El factor III reúne los dos últimos ítems. Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y el modo en que se lleva a cabo la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. La denominación para este factor fue **Satisfacción con las Prestaciones** recibidas.

Con este estudio se pretende averiguar cómo la categoría laboral (trabajos de alta categoría vs. trabajos de baja categoría) influye en la satisfacción laboral, considerando los trabajos de alta categoría al profesorado universitario, y de baja categoría al personal de hostelería. Por lo tanto, las hipótesis de partida son:

- Hipótesis 1: Los trabajos que posean una alta categoría laboral presentarán una mayor satisfacción laboral que los trabajos que posean una baja categoría laboral.
- Hipótesis 2: En el grupo de trabajadores pertenecientes a la alta categoría laboral habrá una mayor satisfacción en los tres factores (supervisión, ambiente físico y prestaciones), en comparación con el grupo de baja categoría.

Método

Participantes

La muestra fue seleccionada al azar dentro de la población a la que iba dirigido el estudio. Estuvo compuesta por profesores pertenecientes a diversas facultades de la Universidad de Granada y por profesionales de la hostelería que trabajaban como camareros en diferentes establecimientos granadinos. En total, la muestra estaba compuesta por 25 camareros (13 mujeres y 12 hombres), con una edad media de 32,28 años y una desviación típica de 8,91; y 25 profesores (13 mujeres y 12 hombres), siendo la edad media de 46,64 años, con una desviación típica de 8,64.

Diseño

Para el presente estudio se llevó a cabo un diseño correlacional en el que se pretende realizar una asociación entre la categoría profesional y el nivel de satisfacción laboral; y por otro lado, una asociación entre la categoría laboral y el tipo de satisfacción expresada (supervisión, ambiente físico y prestaciones).

Instrumentos

Para la obtención de datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá y Peiró, 1998). Este cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems relacionados con diversas condiciones laborales que influyen en la satisfacción del trabajador, y extraídos mediante una escala tipo Likert que abarca de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho). La escala alcanza una elevada fiabilidad, en concreto, con un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0.88.

Por otra parte, se incluyó una parte destinada a la obtención de información personal (ocupación, estatus profesional, sexo, edad, nivel de estudios, situación laboral, tipo de jornada, horario, categoría jerárquica y antigüedad en la empresa).

Procedimiento

La recogida de datos, en el caso de la muestra de profesores, se llevó a cabo en diversas universidades de Granada en los correspondientes horarios de tutoría de los profesores y en su despacho, dejándoles total independencia para rellenar el formulario de manera que se sintieran más cómodos. En el caso de la muestra de camareros, se realizó en diferentes establecimientos hosteleros de Granada, donde, durante la jornada laboral, se administró el cuestionario, y pasó a recogerse al día siguiente para no interferir en su labor.

En primer lugar, se aclaró a todos los participantes que la participación en este estudio era totalmente voluntaria, anónima y confidencial. Una vez que los sujetos dieron su consentimiento, se procedió a indicar las instrucciones oportunas para completar el cuestionario proporcionado. Una vez quedó claro lo que había que hacer, se les

suministró el instrumento de evaluación correspondiente, cuya duración no sobrepasó los 15 minutos. Finalmente, se pasó a la recogida de las pruebas administradas y se les agradeció su colaboración en el estudio. Igualmente, se les facilitó un correo electrónico y un número de teléfono para que pudieran contactar con alguno de los experimentadores en el caso de tener alguna duda o de querer conocer los resultados del estudio.

Resultados

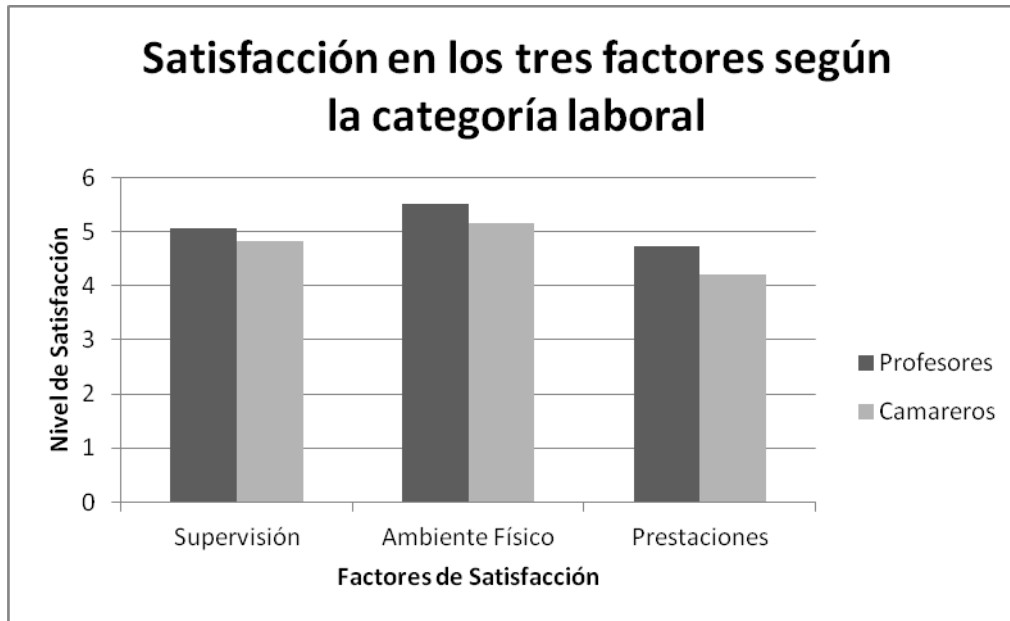
Para llevar a cabo el análisis de los datos se ha realizado una comparación de medias entre los dos niveles de la variable independiente (Camareros vs. Profesores), comparando los datos de cada grupo tanto para el nivel de satisfacción general como para el nivel de satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones.

Al analizar la asociación entre Satisfacción General y el tipo de Categoría Laboral se obtuvieron los siguientes resultados, mostrados en la Gráfica 1. También se puede observar en el gráfico que la media en nivel de satisfacción general es levemente mayor en profesores que en camareros. Sin embargo, las diferencias obtenidas no fueron significativas [$t(45) = -1.066, p=0.292$].



Gráfica 1. Comparación del nivel de Satisfacción Laboral en función de la Categoría Laboral (Alta vs. Baja).

Por otro lado, al llevar a cabo el análisis de las diferencias entre el tipo de satisfacción según los tres factores (supervisión, ambiente físico, prestaciones) y las diferentes categorías laborales, se obtuvieron los resultados que se muestran en la Gráfica 2. De igual manera, las diferencias entre ambos grupos no fueron significativas [satisfacción con supervisión, se obtuvo una significación de $t(47) = -0.63, p=0.231$; satisfacción con el ambiente físico $t(46) = -1.13, p=0.711$; y satisfacción con las prestaciones $t(48) = -1.07, p=0.936$].



Gráfica 2. Comparación del tipo de Satisfacción según los tres factores (Supervisión, Ambiente Físico, Prestaciones) en función de la Categoría Laboral (Alta vs. Baja).

Discusión

A la vista de los resultados obtenidos, no se ha corroborado ninguna de las hipótesis de partida.

La primera hipótesis proponía que los trabajadores de alta categoría laboral presentarían un mayor nivel de satisfacción laboral que los trabajadores que se encuentran en una categoría más baja. En relación a esta hipótesis, aunque sí se obtuvieron diferencias entre el nivel de satisfacción de camareros y profesores, siendo mayor en el segundo caso, éstas no fueron significativas, por lo que la primera hipótesis quedó refutada.

Por otra parte, la segunda hipótesis defendía que en la población de alta categoría laboral se observaría un mayor nivel de satisfacción en los tres factores (Supervisión, Ambiente Físico y Prestaciones). De igual forma, aunque el nivel de satisfacción en los tres factores fue mayor en la población de profesores, tal y como se proponía en la hipótesis, ésta quedó rechazada debido a que las diferencias no fueron significativas.

Sin embargo, cabe destacar que los datos obtenidos pueden haber sido fruto, al menos en parte, de la crisis económica que vive el país donde se ha realizado la investigación en la época actual. Es posible que, el mero hecho de tener un trabajo, tenga las condiciones que tenga, ya se considera suficientemente satisfactorio, debido a la gran dificultad que hay hoy en día para encontrar empleo. Quizás, en próximas investigaciones sería adecuado abordar este tema en una época histórica diferente, de mayor auge económico, de forma que se analice si verdaderamente esta variable haya podido condicionar las respuestas de los participantes.

Como variable a tener en cuenta se encuentran los posibles sesgos de respuesta. Entre ellos, cabe destacar una posible tendencia por mostrar respuestas socialmente “adecuadas” y rechazar aquellas socialmente “indeseables”, es decir, lo que se conoce como “deseabilidad social” (Lemos, 2006). Así, para futuras investigaciones

recomendamos introducir una escala que evalúe esta variable para controlar las posibles distorsiones de los resultados y evitar la invalidación del estudio.

En este estudio también se encontró que el tipo de horario (jornada partida fija, jornada intensiva fija, horario flexible y/o irregular, jornada parcial, turnos fijos, turnos rotativos) mantenía una relación negativa y significativa con el nivel de satisfacción, de manera que recomendamos analizar esta relación en próximos estudios.

Por último, es necesario incidir sobre la posibilidad de que las hipótesis no se hayan corroborado debido, bien a la utilización de una muestra reducida, bien a variables externas al estudio que no se hayan controlado y que, por tanto, hayan podido sesgar los resultados de éste. Entre las posibles variables contaminantes a tener en cuenta para futuras investigaciones señalamos la elaboración de los cuestionarios sin la supervisión de los experimentadores, la posible relación de familiaridad con la empresa, la realización del cuestionario en presencia/ausencia de un superior.

Conclusiones

En este estudio el estatus profesional no tiene una especial repercusión sobre la satisfacción que los trabajadores expresan, tanto a nivel general, como en cada uno de los tres factores (supervisión, ambiente físico y prestaciones).

Referencias

- Bell, R.C., & Weaver, J.R. (1987). The dimensionality and scaling of job satisfaction: An internal validation of the Worker Opinion Survey. *Journal of Occupational Psychology*, 60(2), 147-155. <http://www.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1987.tb00247.x>
- Cook, J.D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (1981). Experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use. *Organizational and occupational psychology*. New York, NY: Academic Press.
- Cooper, M. R., Morgan, B. S., Foley, P. M., & Kaplan, L. B. (1979). Changing employee values: Deepening discontent? *Harvard Business Review*, 57, 117-125. <https://hbr.org/1979/01/changing-employee-values-deepening-discontent>
- Duro Martín, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Pirámide.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. United States. Harper Ed.
- Lemos, V. (2006). La Deseabilidad Social en la Evaluación de la Personalidad Infantil. *Suma Psicológica*, 13, 7-14. <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/57/40>
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4, 179-187. http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Línea de investigación de Psicología de la Seguridad*. Universitat de València.
- Meliá, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P., y González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral. Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287. http://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987_Melia_Factores.pdf
- Muñoz Adánez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Editorial Universidad Complutense de Madrid.