



Artículo

Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter

ANA M^a ALFARO DE PRADO SAGRERA*

JULIO D. VECINO GRAVEL**

RESUMEN

La medición de la satisfacción laboral es un tema recurrente dentro del campo de los recursos humanos, tanto por su relación con factores tan importantes como la productividad, la rotación, el absentismo, etc... como por su papel dentro de la denominada «calidad de vida laboral». En el trabajo que presentamos hemos analizado el nivel de satisfacción experimentado por trabajadores pertenecientes a dos empresas andaluzas, y para ello hemos empleado el cuestionario de satisfacción laboral de Porter. Los resultados obtenidos han sido completados con el análisis de diferentes variables demográficas con objeto de determinar las posibles influencias.

ABSTRACT

The measurement of job satisfaction is a recurrent topic within the human resources field, both concerning such important factors as productivity, rotation, absenteeism, etc, and because its role within the so-called «quality of labor life». This paper addresses the job satisfaction level experienced by workers in two Andalusian companies, using Porter's «Need Satisfaction Questionnaire». Several demographic variables have also been analyzed to determine possible influences.

* Profesora T.E.U. de Organización de Empresas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Universidad de Sevilla. C/ Madre de Dios, 1. 41004 - Sevilla. Teléfono: 95 455 28 71 y Fax: 95 455 28 04. e-mail: sagrera@cica.es

** Profesor T.E.U. de Organización de Empresas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Sevilla. Avda. Ramón y Cajal s/n. 41005 - Sevilla. Teléfono: 95 455 75 76. Fax: 95 455 75 75. e-mail: vecino@cica.es

PALABRAS CLAVE

Satisfacción laboral; variables demográficas; cuestionario de satisfacción de Porter.

KEY WORDS

Job satisfaction; Demographic variables; Porter's Need Satisfaction Questionnaire.

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción en el trabajo ha sido una constante dentro del campo de la conducta organizacional, aunque por diferentes motivos. Así, los primeros estudios tenían como meta prioritaria establecer la relación existente entre satisfacción y rendimiento, con objeto de aumentar la productividad de los trabajadores, y en este sentido podemos citar los ya clásicos trabajos de Taylor (1911) y Mayo (1933).

Secord y Backman (1976), tras el análisis de numerosos estudios realizados en este campo, que decrecen significativamente a partir de 1955, reflejan el sentir de numerosos investigadores. Afirman, a tenor de los resultados contradictorios recogidos en las diferentes investigaciones (Davis y Newstrom, 1996), que probablemente no se justifican ni la suposición de que la satisfacción y la productividad estén relacionadas ni aquella que defiende que sean una función de la cantidad de premios que recibe el trabajador. A pesar de ello, e intentando eliminar los fallos cometidos en dichas investigaciones, se han seguido

desarrollando estudios en este sentido (Pereda y Barrachina, 1987; Pereda y Martín, 1988), con resultados igualmente contradictorios. Fernández Alonso y Ovejero Bernal (1994) apuntan que la posible explicación de resultados discordantes sea el hecho de olvidar que entre la satisfacción y el rendimiento, existe otra variable esencial a tener en cuenta: la motivación.

Con el paso del tiempo, la satisfacción en el trabajo ha pasado a ser considerada como una variable valiosa en sí misma, como un componente esencial de la «calidad de vida laboral» (García, Vera y Sáez, 1995; Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 1996; Peiró, 1996; Puchol, 1997). Por este motivo, es lógico que cada vez sean más numerosos los estudios destinados a conocer y medir el nivel de satisfacción experimentado por los trabajadores (Gordon, 1965; Locke y Whitting, 1974; Adler y otros, 1985; Sánchez y López, 1988; Zurriaga y otros, 1990; Agho, Mueller, y Price, 1993; Judge, 1993; Watson y Keltner, 1993). Pero ¿Qué se entiende por satisfacción? y ¿Cuáles son sus diferencias con la motivación?

Básicamente podemos afirmar que, mientras la motivación es considerada como una predisposición hacia una actuación que lleve a la consecución de un fin establecido, la satisfacción es el resultado de la evaluación de lo conseguido, es decir, un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo (Locke, 1976). Esto no significa que sean elementos independientes sino que, por el contrario, se encuentran relacionados estrechamente ya que el grado de satisfacción experimentado por los trabajadores en su entorno laboral se convierte en un importante elemento de la motivación. Un alto nivel de satisfacción en el sujeto, le llevará a sentirse altamente motivado hacia la consecución de aquello que sabe le resultará de su agrado.

Respecto a la medición de la satisfacción laboral, nos encontramos con la existencia de muy diferentes técnicas e instrumentos (ver las revisiones realizadas por: Cook y otros, 1981; Meliá, Peiró y Calatayud, 1986; Fernández y Ovejero, 1994; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996). Todos ellos pueden clasificarse en dos grandes grupos; aquellos que miden la satisfacción en el trabajo de forma global y conjunta y aquellos que lo hacen a través del estudio de los diferentes elementos que configuran y rodean el puesto de trabajo, como son, las relaciones con iguales, superiores y subordinados, salario recibido, tarea realizada, status, las condiciones físicas del puesto etc. Este segundo enfoque permite conocer de forma clara cuál es el grado de satisfacción de los sujetos con cada uno de dichos elementos, lo que a su vez permite poder intervenir de forma particular sobre aquellos por los que los sujetos muestren un mayor nivel de desagrado. Dentro de este segundo conjunto se encuentra el

cuestionario de satisfacción de Porter utilizado en este trabajo.

2. OBJETO DEL ESTUDIO

Son tres los objetivos perseguidos con la realización de este estudio.

- En primer lugar tratamos de conocer el nivel de satisfacción experimentado por trabajadores pertenecientes a dos empresas diferentes, a través de los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral de Porter.
- En segundo lugar, y mediante los datos demográficos obtenidos, pretendemos estudiar la influencia de diferentes variables personales en el nivel de satisfacción experimentado por los sujetos.
- Y, en tercer lugar, pretendemos analizar la coherencia entre los índices del cuestionario de Porter —índice de satisfacción actual e índice de satisfacción ideal— y la puntuación otorgada a la cuestión «estoy satisfecho con mi trabajo» como indicador de la satisfacción global. Con ello pretendemos comprobar si es similar la percepción que tiene el sujeto sobre su satisfacción laboral cuando ésta se analiza de forma global y por facetas.

3. MÉTODO

3.1. Instrumento

El cuestionario empleado para medir el nivel de satisfacción ha sido el «Need Satisfaction Questionnaire» de Porter,

basado en la teoría de las necesidades de Maslow (con la única salvedad de que las necesidades fisiológicas han sido sustituidas por las de autonomía) que consta de 15 ítems en los que los sujetos reflejan sus opiniones y sentimientos respecto a diferentes aspectos del trabajo que realizan. En concreto, y para cada uno de dichos aspectos, el sujeto debe responder puntuando en una escala de 1 a 7 a las siguientes tres preguntas:

a) ¿En qué medida se da actualmente? (satisfacción actual)

b) ¿En qué medida debería darse? (satisfacción ideal)

c) ¿Qué importancia tiene para usted? (importancia)

De esta forma se puede conocer el índice de satisfacción actual y el índice de satisfacción ideal, ambos medidos en una escala de 1 a 7. Estos índices se calculan respectivamente como las sumas de las calificaciones otorgadas a la pregunta «a» y a la pregunta «b» ponderadas por el valor de la pregunta «c».

En la siguiente figura aparece el contenido de dichos ítems (Figura 1).

Dicho cuestionario, construido y baremado inicialmente para una población americana, ha sido recientemente analizado para comprobar su adecuación a la población española (Fernández Alonso y Ovejero Bernal, 1994), con unos resultados más que aceptables. En concreto, se obtuvo un índice de fiabilidad (alfa de Cronbach) de 0,89 y un coeficiente de discriminación del 72,92%. También se comprobó que puede eliminarse algún ítem sin que disminuya significativamente su capa-

cidad predictiva y discriminante, en concreto el número 13 relativo al «sentimiento que se tiene en el puesto de estar sometido a presión», tal vez debido a su redacción ambigua.

Para realizar el presente estudio hemos empleado el cuestionario empleado por Fernández Alonso y Ovejero Bernal (1994), que consta de los 15 ítems originarios del cuestionario de Porter más una serie de apartados incluidos con la intención de obtener datos referidos a variables demográficas, de carácter laboral y de percepción personal, que permitan poder realizar un estudio posterior más completo de la muestra analizada.

Además, para hacer frente al tercer objetivo, incluimos una medida de satisfacción global mediante la pregunta «estoy satisfecho con mi trabajo».

3.2. MUESTRA

Las muestras analizadas fueron seleccionadas al azar entre las plantillas de dos empresas diferentes. La primera muestra corresponde a una empresa privada, que denominaremos «A», dedicada al envase y exportación de aceitunas. Dicha muestra está compuesta por un porcentaje prácticamente igual de hombres (51,4%) y mujeres (48,6%), y de contratados fijos (51,4%) y eventuales (48,6%), aunque en la plantilla completa el número de eventuales es dos veces superior al de fijos en la temporada de recolección, siendo su contrato del tipo «fijo discontinuo». En su mayor parte son trabajadores que llevan en la empresa más de 10 años (55%), con un bajo nivel de sindicación (21,6%), y que consideran su trabajo más como un mero sistema de obtener dinero (70%) que como una forma de auto-

Figura 1
Cuestionario de Porter

ÍTEM	FACTOR DEL PUESTO DE TRABAJO QUE MIDE	ESCALA DE RESPUESTA							
		(Min)	1	2	3	4	5	6	(Máx)
1	El sentimiento de autoestima que adquiere una persona en mi puesto.								
2	La autoridad y poder que conlleva mi puesto.								
3	La oportunidad para desplegar y desarrollar la personalidad en mi puesto.								
4	El prestigio de mi puesto dentro de la organización (es decir, la atención que le prestan dentro de la organización).								
5	La posibilidad de pensar y actuar con independencia en mi puesto.								
6	El sentimiento de seguridad en mi puesto.								
7	El sentimiento de autorrealización que una persona adquiere en mi puesto (es decir, el sentimiento de poder emplear las propias aptitudes y de perfeccionarlas).								
8	El prestigio del puesto fuera de la organización (es decir, la atención que se le presta fuera de la organización).								
9	El sentimiento de realizar algo que vale la pena.								
10	La oportunidad de poder ayudar a otros en mi puesto.								
11	La oportunidad que existe en mi puesto de poder participar en la fijación de objetivos.								
12	La oportunidad que existe en mi puesto para poder participar en la determinación de los métodos, de los modos de proceder y actuar.								
13	El sentimiento de estar bien informado en mi puesto.								
14	La oportunidad que existe en mi puesto de estrechar lazos de amistad.								
15	El sentimiento que se tiene en mi puesto de estar sometido a una presión.								

desarrollo (30%). Existe una gran parte de ellos sin estudios o con estudios primarios (39%) y con una categoría profesional no cualificada (48,6%), por lo que se puede comprender fácilmente las dificultades que encontraron para poder completar el cuestionario, siendo necesaria en muchos casos la ayuda de compañeros y superiores.

La segunda muestra analizada corresponde a la empresa «B», empresa pública estatal

de transformación agraria. Los rasgos que definen esta muestra son: personal mayoritariamente masculino (90,5%), con una edad superior a los 42 años (70%), con un predominio de contratos fijos por su condición funcional (90,5%). Respecto al nivel de sindicación se invierten las proporciones respecto a la muestra anterior, con un índice del 80%, aunque aquí se mantienen, y se acentúa aún más la proporción de sujetos que consideran su trabajo solamente como

Figura 2
Características de la muestra

VARIABLES	CATEGORÍAS	% EMP. A	% EMP. B	VARIABLES	CATEGORÍAS	% EMP. A	% EMP. B
SEXO	HOMBRE	51,4	90,5	ESTÁ SINDICADO	SI	21,6	80
	MUJER	48,6	9,5		NO	78,4	20
ESTADO CIVIL	SOLTERO	24,3	10	NÚMERO DE HIJOS	0	22,2	20,8
	CASADO	73	85		1	33,3	14,3
	SEPARADO	2,7			2	30,9	14,3
	VIUDO	-	5		3	5,6	33,3
18-23	2,7		4			14,4	
EDAD	24-29	8,1	10	5 O MÁS	-	-	
	30-35	32,4	10	0-5	20	-	
	36-41	2,7	10	6-10	25,8	5,0	
	42-47	18,2	10	11-15	20,1	5,8	
	48-53	10,8	15	16-20	14,5	17,7	
	54-59	7,7	15	21-25	17,3	17,7	
	MÁS DE 60	-	-	MÁS DE 25	2,9	53,1	
NIVEL DE ESTUDIOS	SIN ESTUDIOS	11,1	35	CATEGORÍA PROFESIONAL (PLANTA)	NO CUALIFIC	48,6	-
	PRIMARIOS	27,6	15		ESPECIALISTA	2,7	9,5
	FP 1 GRADO	8,3	10		OFICIAL 2º	2,7	19
	LIBRI	18,4	10		OFICIAL 1º	2,7	42,9
	BUPFP 2 GRADO	19,4	5		ENCARGADO	-	9,5
	DIPLO. UNIV. INSTAIBIC	11,1	25		DIRECCIÓN	5,4	
	LICENCIADO	2,8	-		AUX. ADMINISTR	10,8	9,5
OTRAS EMPRESAS EN LAS QUE HA TRABAJADO	OTROS	-	-	CATEGORÍA PROFESIONAL (ADMÓN)	OFICIAL 2º	5,4	
	0	33,3	90,5		OFICIAL 1º	8,1	-
	1	18,4	-		TÉCNICO	8,1	-
	2	25	9,5	DIRECCIÓN	5,4	4,6	
	3	5,6	-		TEMPORAL	48,6	10
	4	11,1	-	TIPO DE CONTRATO	INDEFINIDO	51,4	90
	5	-	-		CONSIDERA EL TRABAJO COMO...	MEJOR PARA OBTENER DINERO	10
6	5,8	-	FORMA DE AUTODESARROLLO	30		10	

un medio de obtener dinero (90%). Respecto al nivel de estudios, el 50% no los tienen o sólo a un nivel primario, mientras que las categorías más numerosas son las que corresponden a oficiales de segunda y primera (62%). La descripción completa de ambas muestras aparece en la Figura 2.

Es importante señalar la reticencia mostrada por los trabajadores de ambas empresas a la hora de cumplimentar los cuestionarios. A pesar de haber sido recalado su anonimato y haber hecho hincapié en que el motivo del mismo era participar en una investigación realizada por la Universidad de Sevilla, muchos de ellos tuvieron sus dudas al respecto, interpretándolo como un sistema ideado por la dirección para controlarlos y negándose, por ello, a contestar a algunos de los datos personales por miedo a ser posteriormente identificados.

En este sentido, de las conversaciones mantenidas con responsables de la empresa «A» se desprende que el nivel de conflictividad en la misma es bajo, por lo que no parece justificarse la actitud mantenida por los trabajadores. La explicación parece encontrarse en el hecho de que dichos trabajadores no consideraron en ningún momento que el cuestionario fuera un asunto interesante o importante para su trabajo.

En la empresa «B» se nos informó de los difíciles momentos por los que atraviesa, ya que debido a las actuales regulaciones legales, el futuro se presenta bastante incierto. Por ello, no es de extrañar la resistencia que los trabajadores presentaron hacia la cumplimentación del cuestionario, que pudo ser interpretado como una maniobra de la empresa para recabar datos que les permitieran tomar futuras decisiones sobre la plantilla. Hay que destacar que, en ambos casos, los responsables se

mostraron en todo momento totalmente dispuestos a colaborar.

3.3. PROCEDIMIENTO

La recogida de datos se llevó a cabo en el lugar de trabajo. En el caso de la empresa «A», se estableció contacto con el gerente de la misma quien personalmente se encargó de distribuir los cuestionarios entre los jefes de los diferentes departamentos para que ellos, a su vez, los repartieran entre los trabajadores. Para su recogida, se instaló una cesta donde poder depositarlos sin ser controlados, y así reforzar aún más el carácter anónimo del mismo. Como se indicó anteriormente, algunos de los trabajadores encontraron grandes dificultades en la realización de los cuestionarios, por lo que fueron ayudados por compañeros y superiores.

En la empresa «B», se hizo a través del Director del departamento de Recursos Humanos, quien se encargó igualmente de repartir los cuestionarios, dar las instrucciones para cumplimentarlos y recogerlos posteriormente.

Al pretender evaluar con el cuestionario una característica la satisfacción analizamos el cuestionario con objeto de determinar si era unidimensional. Para ello usamos el análisis factorial de componentes principales que indica que el 52% de la varianza extraída corresponde al primer factor que incluye los primeros 13 ítems con un autovalor asociado de 7,62. Los ítems 14 y 15 del cuestionario corresponden a los otros dos factores con autovalores mayores que 1 (1,795 y 1,462 respectivamente). Estos resultados son consistentes con los de Fernández y Ovejero (1994). Que el ítem número 14 («La oportunidad que existe en mi puesto de estrechar

lazos de amistad») se encuentre en un componente distinto puede deberse a que los lazos de amistad no son lo que se busca fundamentalmente en un trabajo y probablemente no incida de modo notable en la satisfacción laboral. La situación del ítem 15 («El sentimiento que se tiene en mi puesto de estar sometido a una presión») puede deberse a la ambigüedad del término presión que argumentan Fernández y Ovejero (1994).

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En general el grado de satisfacción actual deducido del cuestionario para las dos muestras en su conjunto es bajo (3,46) e inferior al índice de satisfacción ideal (4,35) como era de esperar.

Considerando estos índices para cada empresa por separado obtenemos que son para el índice de satisfacción actual 3,59 y 3,17 y para el ideal 4,52 y 4,01. Ambos índices ideales siguen siendo superiores a los reales y superiores al valor central del cuestionario. La satisfacción es menor en la empresa B en ambos sentidos, están menos satisfechos y también esperan menos, pero la diferencia es menor lo que indica que en relación a sus expectativas, están más satisfechos.

Respecto a la satisfacción global esta es superior al índice de satisfacción actual tanto para el conjunto de las dos empresas (4,46) como para cada una por separado (4,78 y 3,64). Esta discrepancia entre la satisfacción medida factor por factor de los individuos y su sensación global de satisfacción, quizá viene determinada por la existencia e influencia de factores que son extrínsecos a los que se reflejan en el cuestionario, como son el salario, las posibilidades de promoción, etc.

Paradójicamente la puntuación a la cuestión sobre la satisfacción global supera al índice de satisfacción ideal en el caso de la empresa A. Estimamos que esto puede ser debido al considerar expectativas cuando se responde dicha cuestión o bien, que al ser una única pregunta y más directa, la puntúen más alto de cara a la dirección de la compañía. Ninguna de las variables demográficas analizadas aporta luces a este respecto.

Respecto a la pregunta «a» correspondiente a la satisfacción actual las puntuaciones medias de las dos empresas para cada uno de los quince ítems del cuestionario de Porter aparecen en la figura 4.

Figura 3
Índices de satisfacción

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	EMPRESA A	EMPRESA B	TOTAL (A + B)
ACTUAL	3,59	3,17	3,46
IDEAL	4,51	4,0	4,35
GLOBAL	4,78	3,64	4,6

Considerando sólo los primeros 13 ítems que corresponden a la primera componente del análisis factorial de componentes principales las cuestiones que puntúan más alto y más bajo coinciden en las dos empresas. El mayor índice lo ostenta el ítem 9 que se refiere al sentimiento de realizar algo que vale la pena y el más bajo corresponde al ítem 2 referido a la autoridad y al poder.

Para todos los ítems la empresa «A» puntúa más alto excepto para el número 8 en el que se considera el prestigio del puesto fuera de la organización. Este fenómeno se produce también en las respuestas a las preguntas «b» y «c» lo que nos puede llevar a suponer que la situación de incertidumbre por la que atraviesa la empresa B hace aflorar la posibilidad de un cambio de empresa.

Respecto a la pregunta ««b» correspondiente a la satisfacción ideal la información obtenida es la que aparece en la Figura 5.

En este caso las puntuaciones máximas y mínimas no coinciden para las dos empresas analizadas. En la empresa «A» el máximo lo alcanza el sentimiento de seguridad (ítem 6) y en la empresa «B» el sentimiento de autoestima (ítem 1). Los mínimos corresponden respectivamente a la autoridad y poder del puesto en la empresa «A» (ítem 2) y al sentimiento de estar bien informado en la empresa «B» (ítem 13).

La importancia que se otorga a cada ítem queda expresada en la Figura 6.

Figura 4
Índice de satisfacción

Pregunta "a"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Empresa A	3,81	2,58	3,16	3,81	3,47	4,38	3,73	3,08	4,87	4,59	3,03	3,08	3,38	4,75	3,83
Empresa B	3,65	2,29	2,57	3,05	2,48	2,90	3,47	3,48	3,90	3,81	2,35	2,32	1,86	4,24	4,00

Figura 5
Índice de satisfacción ideal

Pregunta "b"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Empresa A	5,30	3,22	4,41	4,95	4,56	5,78	5,35	3,72	5,58	5,54	3,97	4,03	5,30	4,94	2,51
Empresa B	4,71	2,88	3,24	4,14	3,43	4,10	4,20	4,29	4,29	4,57	3,18	3,11	2,62	4,52	3,71

Figura 6
Importancia concedida a cada uno de los ítems

Pregunta "c"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Empresa A	5,73	3,58	4,65	5,49	5,00	6,18	5,78	3,89	5,69	5,73	4,43	4,38	5,54	5,28	5,42
Empresa B	4,24	3,14	3,19	3,88	3,43	4,14	4,47	4,48	4,67	4,57	3,29	3,32	3,05	3,30	4,10

En la primera empresa la mayor puntuación la obtiene el sexto ítem (el sentimiento de seguridad) al igual que ocurriría respecto a la satisfacción ideal y en la segunda empresa esta posición se asigna al sentimiento de realizar algo que vale la pena (ítem 9) que era el ítem que puntuaba más alto en la pregunta referente a la satisfacción actual. Podemos afirmar que los empleados de la empresa A le dan más importancia a aquello que esperan y los de la empresa B a aquello que ya tienen, esta discrepancia puede manifestar la diferencia entre una empresa privada, la primera, y una pública, la segunda.

Para determinar la incidencia de las variables demográficas hemos utilizado el análisis de la varianza sobre las variables «índice de satisfacción actual», «índice de satisfacción ideal» e «índice de importancia de cada cuestión»; así como sobre la medida de satisfacción global en el trabajo.

La incidencia de estas variables demográficas la hemos calificado según sea la probabilidad asociada al estadístico F. Así, distinguimos esta influencia en tres categorías: alta (p menor que 0,0001); media (p entre 0,0001 y 0,001) y baja (p entre 0,001

y 0,01) según la probabilidad asociada al estadístico F. Aquellos factores cuya probabilidad asociada resulta mayor que 0,01 consideramos que no tienen influencia en la variable dependiente.

De las variables demográficas medidas respecto al índice de satisfacción actual es de destacar que son significativamente altos los resultados obtenidos respecto al «tipo de contrato» en la empresa A y «la consideración del trabajo» en la empresa B. Puntúan más alto aquellos con contratos indefinidos y aquellos que consideran el trabajo como un medio de obtener dinero.

En un segundo grado de importancia aparecen la consideración del trabajo y el número de empresas en que se ha trabajado. En un tercer nivel se encuentra la categoría profesional y la sindicación.

Es de notar que en la empresa B, donde el 90,5% de sus empleados sólo han trabajado en ella, aparece como factor que incide en la satisfacción el que mide el número de empresas en las que se ha trabajado. Esto puede indicar que hay grandes diferencias entre aquellos empleados que han asumido en gran medida los modos de fun-

Figura 7
Importancia concedida a diferentes factores (Índice de satisfacción real)

	EMPRESA A	EMPRESA B	TOTAL (A + B)
ALTO	Tipo de contrato	Consideración del trabajo	Consideración del trabajo
MEDIO	Consideración del trabajo	Número de empresas en las que se ha trabajado	Tipo de trabajo
BAJO	Categoría profesional	Sindicación	Categoría profesional Sindicación

cionamiento de la empresa y los que no lo han hecho. En la empresa A, al ser la situación muy distinta, este factor no aparece en algún modo significativo.

También tiene importancia la sindicación en la empresa B mientras que en la A no aparece, esto puede deberse a la gran diferencia de afiliación existente entre una y otra empresa siendo la sindicación en la primera (A) del 21.6% y en la segunda del 80%. Esta puede ser la causa de que en la empresa B la sindicación aparezca aunque a un nivel de significación bajo.

En cuanto al índice de satisfacción ideal los resultados son análogos a los obtenidos respecto al índice de satisfacción actual pero presentan niveles de significación más bajos, sin alcanzar ninguno el nivel de significación más alto.

Podemos deducir, por tanto, que los dos factores más importantes que afectan a la satisfacción en el trabajo son, en primer lugar, la consideración del trabajo (bien como un medio de ganar dinero o bien como un elemento de desarrollo personal) y en segundo lugar el tipo de contrato que tienen los empleados (en el que se distinguía entre fijo y eventual).

Cuando se analiza la importancia que se dan a las cuestiones (pregunta «c» del cuestionario) la única variable demográfica que tiene incidencia es, de nuevo, la consideración del trabajo pero con un nivel de significación bajo.

Respecto a la correlación encontrada entre las variables dependientes encontramos que se da una alta correlación entre la medida de satisfacción global y el índice de satisfacción actual (0,7050 con $p < 0,0001$) así como con la satisfacción ideal

pero en menor medida (0,4960 con $p < 0,01$) y también de los dos índices de satisfacción actual e ideal entre ellos (0,8160 con $p < 0,001$). Estos resultados contrastan en parte con los resultados de Fernández y Ovejero (1994) ya que sí encontramos correlación entre los el índice de satisfacción ideal y actual.

5. CONCLUSIONES

Las dos empresas estudiadas muestran índices de satisfacción cercanos al valor medio de la escala aunque el índice de satisfacción real se encuentra por debajo de éste y el de satisfacción ideal por encima. En ambos casos la puntuación a la pregunta acerca de la satisfacción global en el trabajo supera al índice de satisfacción real mostrando que hay elementos no considerados en el cuestionario que producen satisfacción.

En ninguno de estos indicadores se muestran diferencias significativas entre las dos empresas. Analizada la incidencia del tratamiento empresa sobre los índices encontramos bajas significaciones. Las probabilidades de rechazar la hipótesis nula de igualdad de satisfacción son de 0,2789 para la satisfacción actual, 0,1596 para la ideal y 0,0210 para la global. Podemos afirmar que la satisfacción en ambas empresas es igual considerada factorialmente y que, aunque con una significación baja, la respuesta a la cuestión «estoy satisfecho con mi trabajo» es ligeramente superior para la empresa A. Esto puede ser consistente con el argumento de porqué la satisfacción global superaba a la ideal en esta empresa.

La empresa B puntúa más bajo en todos los ítems salvo en el que se refiere al prestigio del puesto fuera de la organización manifestando quizá la situación de incertidumbre.

Considerando la incidencia de las variables demográficas en relación con el índice de satisfacción actual. En ambas empresas tienen importancia la consideración del trabajo pero en distinta medida.

En la empresa A están más satisfechas las personas con contratos indefinidos, que consideran el trabajo como medio de conseguir dinero y tienen baja cualificación, que es coherente con que el ítem que puntúa más alto en importancia sea el sentimiento de seguridad. Podemos resumirlo como aquellos que se sienten seguros en su puesto y no esperan de él más que les cubra sus necesidades económicas.

En la empresa B parecen estar más satisfechos los que consideran que el trabajo es un medio de conseguir dinero, los que han trabajado solo en esa empresa y los que están sindicados. En ella parece que haber trabajado en una sola empresa sustituye al tipo de contrato ya que la gran mayoría tiene contratos indefinidos. Igualmente aquí aparece el hecho de que las personas que sólo esperan de su trabajo el obtener un sueldo son las más satisfechas, lo que indica que nuevamente un muy bajo deseo de autorrealización dentro del puesto. Además, aparece el factor de la sindicación, con lo que parece confirmarse el hecho de que pertenecer a un grupo (sindicato) ayuda a los individuos a sentirse más protegidos, apoyados y, por tanto, satisfechos.

Respecto al índice de satisfacción ideal, en general, aquellos empleados que consideran su trabajo sobre todo como un medio de desarrollo personal, puntúan más alto en lo referente a este índice, contrariamente a lo que ocurre respecto al índice de satisfacción actual. Parece demostrarse que aquellos sujetos que esperan más del trabajo ponen el listón más alto, es decir, valo-

ran más cada uno de los factores analizados y les otorgan un peso superior.

En resumen, nos encontramos que, en las muestras analizadas, la satisfacción viene provocada por los factores que Herzberg denominó extrínsecos, es decir, relacionados con el contexto del trabajo, como puede ser el tener un contrato fijo y un salario adecuado, y no por los intrínsecos como proponía dicho autor. De hecho, en la empresa «A», el ítem 6 que mide el sentimiento de seguridad en el puesto es el que obtiene la puntuación más elevada (6,16) en cuanto a la importancia que se le concede, siendo igualmente importante en la empresa «B» (4,14), mientras que los ítems 11 (La oportunidad de poder participar en la fijación de objetivos) y 12 (La oportunidad de poder participar en la determinación de métodos, modos de proceder y actuar) claramente relacionados con el contenido, aparecen con una puntuación media-baja.

Esto se encuentra en claro contraste con el trabajo de Fernández y Ovejero (1994) donde la cualificación era el principal factor de satisfacción que es un factor intrínseco en la categorización de Herzberg.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ADLER, S.; SKOV, R.B. y SALVEMINI, N.J. (1985). Job characteristics and job satisfaction: When cause becomes consequence. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35. 266-278.

AGHO, A.O , MUELLER, C.W. y PRICE, J.I. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model . *Human Relations*, 1007-1027.

- DAVIS, K y NEWSTROM, J. (1996). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill Interamericana de México.
- BRAVO, M.J.; PEIRO, J.M. y RODRIGUEZ, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M.Peiró y F.Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I. La actividad laboral en su contexto* (343-394). Madrid: Síntesis.
- FERNANDEZ ALONSO, J.A. y OVEJERO BERNAL, A. (1994). Satisfacción laboral en un centro hospitalario. Un análisis del cuestionario de Porter. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 10 (28) 39-61.
- GARCIA, M.; VERA, J.J. y SAEZ, C. (1995). *Psicología, Trabajo y Organizaciones. Aspectos psicosociales del comportamiento humano en las organizaciones*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- GOMEZ-MEJIA, L.R.; BALKING, D. y CARDY, R. (1996). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice-Hall.
- GORDON, G.G. (1965): Relationship of satisfiers and dissatisfiers to productivity, turnover and morale. *American Psychologist*, 20.
- JUDGE, T.A. (1993). Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56 (3) 388-421.
- LOCKE, F.L. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D.Dunnette (Ed.), *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- LOCKE, E.A. y WHITTING, R.P. (1974). Sources of satisfaction and dissatisfaction among solid waste management employees. *Journal of Applied Psychology*, 59.
- PEREDA, S. y BARRACHINA, P. (1987). Satisfacción y rendimiento laboral en empleadas en escuelas infantiles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3 (6) 20-28.
- PEREDA, S. y MARTIN, J. (1988). La satisfacción en el trabajo ¿un buen predictor del rendimiento laboral?. *En Psicología, Trabajo, Organización y Nuevas Formas de Empleo*, Libro de Simposios del I Congreso Iberoamericano y III Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid.
- PUCHOL, L. (1997). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid:ESIC.
- SANCHEZ, M.C. y LOPEZ, C.I. (1988). Satisfacción en el trabajo en la escala de administrativos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (10) 67-73.
- SECORD, P.F. y BACKMAN, C.W. (1976). *Psicología Social*. México: McGraw-Hill.
- WATSON, D. y KELTNER, A. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54 (2) 181-202.
- ZURRIAGA, R; BRAVO, R. y PEIRO, J.M. (1990). La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 6 (16) 67-73.