



## ARTÍCULO

# Variables determinantes de la satisfacción laboral en España

Sefa Bòria-Reverter<sup>a</sup>, Montserrat Crespi-Vallbona<sup>a</sup> y Oscar Mascarilla-Miró<sup>b,\*</sup>

<sup>a</sup>Departamento Organización de Empresas, Universidad de Barcelona, Barcelona, España

<sup>b</sup>Departamento de Teoría Económica, Universidad de Barcelona, Barcelona, España

Recibido el 16 de enero de 2012; aceptado el 7 de marzo de 2012

### CÓDIGOS JEL

J28;  
J24;  
J08;  
M51;  
M55

### PALABRAS CLAVE

Salario de eficiencia;  
Satisfacción laboral;  
Clima laboral;  
Motivación;  
Responsabilidad social corporativa

### JEL CLASSIFICATION

J28;  
J24;  
J08;  
M51;  
M55

### KEYWORDS

Efficiency wage;  
Job satisfaction;  
Working environment;  
Motivation;  
Corporate social responsibility

**Resumen** El trabajo analiza los nexos de unión potenciales entre salario, distintos activos intangibles y satisfacción laboral en las organizaciones. Para ello, contempla, por un lado, un análisis de la literatura científica que clarifica los conceptos clave del estudio y las variables determinantes de la Satisfacción Laboral y, por otro, un análisis empírico basado en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) realizada a los trabajadores ocupados referida al conjunto de España para el año 2010.

© 2012 Asociación Cuadernos de Economía. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

### Determining variables of job satisfaction in Spain

**Abstract** This paper attempts to analyze the possible links between wages, different kinds of intangible assets and job satisfaction in an organizational context. For this purpose, it includes, on the one hand, an analysis of the scientific literature to clarify the key concepts of the study and the variables determining job satisfaction and, on the other hand, an empirical analysis based on the Survey of Quality of Life at Work carried out with Spanish employees in 2010.

© 2012 Asociación Cuadernos de Economía. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: omascarilla@ub.edu (O. Mascarilla-Miró).

## 1. Introducción

Las sociedad muestra una preocupación creciente por la calidad de vida laboral y profesional, y es la satisfacción en el contexto organizacional la que se sitúa en su núcleo principal (Gamero, 2004). La satisfacción laboral (en adelante, SL) es, actualmente, un tema que suscita un gran debate tanto en el campo académico como empresarial y su interés parte de su importancia a un doble nivel: personal y organizacional (Benedito et al., 2008). A pesar de la abundancia de literatura científica en torno a la SL en numerosos países, en España escasean los estudios centrados en esta cuestión (Álvarez, 2004; Namkee, 2007).

Desde la aparición de los modelos de gestión de la calidad se ha puesto un especial énfasis en la gestión de la satisfacción de clientes y empleados. Los modelos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) han propugnado por su parte que una empresa no sólo debe procurar la rentabilidad para sus accionistas sino ofrecer además una respuesta adecuada a las expectativas de todos sus «grupos de interés», siendo los empleados uno de ellos y poniéndose el foco en su satisfacción y en su calidad de vida profesional (Sánchez, 2008:10).

El presente trabajo en aras a abordar tales ideas se estructura en una primera parte de revisión de la literatura científica, una segunda parte empírica basada en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) referida al conjunto de España para el año 2010 y finaliza con las conclusiones.

## 2. Satisfacción laboral: concepto y variables explicativas

La satisfacción laboral se refiere a la orientación afectiva de las personas hacia los roles que desempeñan en su trabajo. Si bien es cierto que podría adoptarse una concepción unitaria y generalista de SL, no se puede negar que se trata de una actitud global hacia el trabajo cuyas causas son multidimensionales (Kalleberg, 1977, p. 126; González et al., 2011). Las personas pueden estar satisfechas con su trabajo debido a unos factores concretos y no a otros; del mismo modo, los mismos aspectos que causan satisfacción a unos empleados pueden generar infelicidad en otros.

Por tanto, no estamos ante un concepto absoluto, sino que la satisfacción laboral declarada surge de la comparación implícita entre la situación laboral actual y la ideal; se trata de un juicio relativo (Gamero, 2004). Tradicionalmente, Locke (1976) ya tuvo en cuenta estas consideraciones multidimensionales definiéndolo como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

A pesar de las innumerables definiciones existentes acerca de SL, Ivancevich y Donnelly (1968, en González et al., 2011) argumentan que es posible categorizarlas a través de dos perspectivas distintas: la primera, como un estado emocional, un sentimiento o una respuesta afectiva hacia el trabajo; la segunda, como el resultado de una comparación entre expectativas o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente.

De este modo, la investigación empírica realizada hasta la fecha ha apelado a infinidad de variables estrechamente

ligadas a la SL y la focalización en unos u otros factores ha variado a través del tiempo. Históricamente, se han propuesto tres tipos de explicaciones a la variabilidad de la satisfacción de los empleados (Kalleberg, 1977): la primera de ellas, ha estado centrada en las diferencias individuales en SL en función de variables de personalidad como, por ejemplo, ajuste (estabilidad emocional) o neuroticismo, es decir, la baja tolerancia al estrés. La segunda visión, se focalizó en características del propio trabajo relacionando aspectos como el salario, posibilidad de promoción, jornada de trabajo y otros aspectos estructurales de la propia organización con SL. Estas investigaciones encontraron que, con frecuencia, la SL varía con una o más de las mencionadas variables. Y una tercera aproximación, combinaría tanto aspectos contextuales como variables individuales (significados particulares que los individuos otorgan a tales variables).

Los factores que pueden determinar la satisfacción en el trabajo son numerosos; desde el tiempo disponible de vacaciones anuales, hasta el reconocimiento por parte del superior jerárquico, posibilidad de ascenso o seguridad acerca de los objetivos de la organización. Las posibles causas que promueven empleados satisfechos o insatisfechos no han dejado de estudiarse, desde la clásica propuesta de Herzberg (1959), donde estableció dos factores explicativos de la satisfacción laboral: los higiénicos, aquellos cuya inexistencia provoca insatisfacción (salario, condiciones ambientales, status) y los de crecimiento, cuya existencia genera satisfacción e insatisfacción de niveles inferiores a lo esperado (realización, naturaleza de la tarea, reconocimiento).

Posteriormente, muchos autores han basado sus investigaciones en algunas de estas variables. Jonge y Bakker, por ejemplo, consideran que la SL está determinada por: las características de la tarea, condiciones de trabajo, relaciones sociales y condiciones de empleo (Topa y Morales, 2005, p. 74). De modo que, ya no es suficiente con evaluar el salario o el puesto jerárquico sino también las posibilidades de iniciativa, de participación, el sentimiento de utilidad, que en definitiva, se derivan de aspectos intrínsecos, de percepciones individuales.

Tanto la perspectiva objetiva como subjetiva de la satisfacción con el trabajo deben «guardar una estrecha relación, de forma que en la satisfacción de los trabajadores influyen las características del puesto de trabajo y, en un sentido opuesto, la percepción de los trabajadores debe ser considerada como una característica más de la calidad de los puestos de trabajo» (Iglesias et al., 2011, p. 27).

A su vez, la SL está asociada a culturas orientadas al empleado, abiertas, corporativistas y pragmáticas (Calderón et al., 2003, p. 110). Si además existen procesos de comunicación adecuados, mejora la confianza necesaria para el bienestar del empleado (Hofstede, 1999).

## 3. Satisfacción laboral y variables intangibles

Las organizaciones, a la luz de los datos arrojados por la investigación, cada vez están más concienciadas con la importancia de disponer de empleados satisfechos con su trabajo y con la organización. Muchas tratan de lograr este objetivo interviniendo sobre las condiciones del contexto físico, aspectos tangibles o características de la tarea. De hecho,

muchos de los estudios de SL se han centrado principalmente en aquellas áreas más fácilmente medibles como pueden ser el salario, los horarios o posibilidades de promoción (Fernández et al., 1995). Tanto es así que muchos teóricos, sucesores de Hamermesh (1977), Freeman (1978) y Borjas (1979), han catalogado la satisfacción laboral como una variable económica (en Gamero, 2004).

En cuanto al salario, cabe reseñar la teoría de los salarios de eficiencia desarrollada por Shapiro y Stiglitz (1984) que establece que bajo ciertas condiciones, en algunos mercados, se pagan salarios por encima de los de salarios de reserva, es decir, del salario mínimo por el que un trabajador está dispuesto a trabajar. Como resultado de esto, el salario se convierte en un instrumento para determinar la productividad de las empresas. De manera que la rigidez salarial ya no sólo es debida a la presión de los trabajadores, sino también al comportamiento de los empleadores (Caraballo, 1996).

La tesis central de esta teoría de salarios de eficiencia se asienta en la relación positiva que existe entre la productividad de los empleados y los salarios que éstos perciben. En el caso que los salarios sean reducidos, la productividad disminuirá. Esto traerá como resultado un incremento de los costes de producción. Por el contrario, si la empresa ofrece sueldos más altos, la productividad aumentará trayendo como resultado una disminución en los costes de producción. De manera concreta, el modelo de salarios de eficiencia puede ser sintetizada en la siguiente función de producción:

$$Q = f(e(w) L), e'(w) > 0,$$

donde:

e = productividad de los trabajadores

w = salario real

L = número de trabajadores

La crítica general a este modelo de salarios de eficiencia, lo desarrolla Gordon (1990), quien señala su incapacidad de generalización. El autor menciona que tal teoría únicamente puede ser aplicada a un pequeño número de firmas o a un sector específico. En la misma línea, Rothschild y Stiglitz (1976) demostraron que tal teoría surgió a partir de modelos simplificados enfocados únicamente al sector educativo, de seguros y tenencia de la tierra. Como resultado y a partir de supuestos informales, fueron encontradas las similitudes y diferencias entre el mercado de seguros y capitales.

Akenlof (1982), sugiere que más allá del simple pago de un salario por trabajo existen convenciones y normas entre los diferentes grupos sociales, los cuales afectan su actitud. Bajo esa lid, el trabajador desarrolla sentimientos de lealtad y compromiso hacia la organización en la que trabaja y a sus compañeros. Como resultado, el trabajador espera que la empresa actúe recíprocamente a través del pago de salarios más altos a los del mercado. Ello implica que el empleado percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza. Akenlof y Yelen (1988) establecen que a valores mayores del denominado salario justo<sup>1</sup>, el trabajador se verá escasamen-

te motivado a incrementar su productividad. De manera que si dicha remuneración supera al salario de reserva, se generará desempleo ya que se tendrá la percepción de que el pago no corresponde con la actividad desarrollada.

Romaguera (1991), critica este modelo señalando que el pago de salarios de eficiencia no es la única manera de evitar el holgazaneo de los trabajadores. Por ejemplo, el esquema de bonificaciones por productividad alienta a los empleados a mejorar su desempeño. Becker y Stigler (1974), profundizan en el tema. Dichos autores señalan que existen mecanismos alternos, tal como el cobro de una cuota de ingreso a un empleo cuyo salario sea de eficiencia. Palacios (2008), señala que existen instituciones que cuentan con mecanismos ambiguos y discrecionales para estas cuotas de ingreso (en Salas y Murillo, 2009).

Por otro lado, se está expandiendo la idea de la gestión de otros activos intangibles como el clima organizacional para lograr empleados satisfechos.

El concepto de clima organizacional está basado en atributos del entorno laboral. Las influencias externas también repercuten sobre el clima, aunque el concepto de clima organizacional o laboral es el resultado de un proceso interno de la organización, que en última circunstancia tiene un carácter subjetivo y personal. Si los empleados perciben un buen clima organizacional, sus comportamientos serán más adecuados para el bienestar de la empresa.

En relación con la revisión científica de las definiciones de clima organizacional, éstas se acostumbran a agrupar en tres enfoques (Silva, 1996): las concepciones objetivas, las subjetivas y las integradoras.

Las definiciones objetivas u objetivistas consideran el clima como un simple conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes (Brunet, 2004). Para Mañas et al. (1999) esta concepción es el enfoque estructural relativo a la formación del clima. Para este enfoque, el clima existe de forma tangible y externa a los individuos, al que están expuestos y sólo perciben. En conjunto, los miembros de la organización tienen percepciones similares de su clima de trabajo.

Las definiciones subjetivas o subjetivistas entienden el clima como percepciones personales de los miembros de una organización. Es también una postura demasiado extrema, como la anteriormente mencionada, ya que el clima depende del estado de ánimo de los que lo viven y, por tanto, sería variable, poco fiable e inclusive, inasumible. Mañas et al. (1999) lo denominan enfoque perceptual de la formación del clima, en tanto que privilegia aquello subjetivo. El clima, desde esta perspectiva, es una descripción individual o personal del entorno organizacional.

Por último, las definiciones integradoras, conciben el clima como el resultado de la interacción entre las características físicas de la organización y las características personales de los individuos que la componen. Son los individuos en su interacción recíproca y dentro del ambiente interno, los que dan lugar al consenso sobre el clima. En este sentido, Méndez Álvarez (2006, p. 108) presenta una definición muy completa de clima: «El ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (como objetivos, motivación,

1. Resulta complicado cuantificar y generalizar un concepto tan ambiguo como el salario justo, ya que los trabajadores se basan en salarios previos (Campbell y Kamlani, 1997) y en las condiciones propias en las que laboran por encima de las características del sector al que pertenecen (Bewley, 1999).

liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación, etc.) que orienten sus creencias, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo».

Asimismo, gracias a los avances en calidad y RSC han prosperado estudios que en su mayoría tratan de medir el grado de satisfacción de los empleados así como la valoración que éstos realizan de los diferentes elementos que aparentemente inciden en ella. Éstos han elaborado indicadores capaces de evaluar características intangibles o intrínsecas del contexto laboral, lo que ha incrementado su grado de credibilidad por parte de directivos o empresarios en un asunto que había sido percibido como etéreo y de dudosa utilidad (Sánchez, 2008).

Munchinsky (1983) sugiere que la satisfacción laboral se encuentra formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo (en González et al., 2011):

- *Satisfacción intrínseca*: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea (Moreno Jiménez et al., 2010). En definitiva deriva de las recompensas de índole interno al propio individuo ofrecidas por su trabajo.
- *Satisfacción extrínseca*: proviene de factores tales como la satisfacción con el salario, las políticas de la compañía, los recursos, la supervisión, la relación con los compañeros, las oportunidades de promoción, la relación con los clientes o la seguridad en el trabajo.

Otros, como Blanch et al., (2010) vinculan la satisfacción con la Organización con aspectos que van más allá del puesto de trabajo e influyen sobre la salud, como es el Bienestar Psicosocial.

En definitiva, las variables que modulan la SL de los empleados de una empresa son inagotables, desde elementos extrínsecos e intrínsecos al propio contexto empresarial y laboral, hasta características individuales del empleado, sin olvidar el contexto macrosocial en el que se desarrolla la actividad de la organización.

## 4. Metodología

El presente artículo tiene como finalidad analizar dos elementos de carácter intangible, como son la motivación y la posibilidad de participación en decisiones en función del tipo de actividad desarrollada. Todo ello, con el fin de comparar la satisfacción reportada en tales variables con la satisfacción declarada en elementos de carácter material o extrínseco, en este caso, el salario y las vacaciones. La fuente de los datos es la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2010).

En primer lugar, cabe mencionar brevemente la relevancia de cada una de estas variables, en relación con la SL de los empleados.

### 4.1. La motivación laboral

A pesar de las múltiples definiciones ofrecidas al concepto, la mayoría se refiere a la motivación como un estado anímico interno que induce una conducta como, por ejemplo, el esfuerzo a realizar un determinado trabajo que lleva a la satisfacción de necesidades (Rivas, 2008, p. 275). Se trata de una fuerza impulsora capaz de generar una conducta en cualquier campo de actividad humana, ya sea familiar, social o laboral.

El interés del estudio de la motivación, no radica en considerarlo sólo un medio útil para el logro de productividad y competitividad empresarial, sino también como una herramienta de autoeficacia personal, que tenga como fin último el disfrute con el propio trabajo. Aplicado a nuestro contexto, Viedma (1990) indica que las empresas españolas excelentes poseen una cultura fuerte cuyos principales valores son, entre otros, la integración del personal y su motivación.

Aspectos como la motivación, identificación y compromiso con la organización, cuanto más se potencien, mejores resultados se obtienen de los empleados, mejor es el rendimiento de su trabajo y disminuye su absentismo, accidentalidad y propensión al abandono (Quijano et al., 2008).

### 4.2. Participación en las decisiones

La participación en las decisiones de un grupo resulta un aspecto clave para el desarrollo de la iniciativa e independencia del individuo. La posibilidad de ser participe en las decisiones de un grupo o equipo fomenta la motivación, promueve mayor integración y también, consenso grupal.

En el campo organizativo, no escasea la literatura que ha encontrado una vinculación entre la SL y aspectos de carácter intrínseco. Se ha comprobado la asociación existente entre culturas empresariales orientadas al empleado (corporativistas, abiertas, control laxo) y satisfacción laboral (Calderón et al., 2003). Se trata de culturas que evitan excesos de autoridad, permiten mayor posibilidad de opinar y decidir en base al consenso sobre aspectos vinculados con el trabajo. Así, la posibilidad de participar en decisiones que afectan al entorno laboral inmediato o el hecho de tener voz en la empresa son aspectos que incrementan la SL (Denison, 1991; Dollan et al., 1999, en Calderón et al., 2003).

Del mismo modo, la iniciativa personal del empleado correlaciona positiva y significativamente con las dimensiones de satisfacción (Gamboa et al., 2007). Y autores como Berg (1999, en Calderón et al., 2003), a su vez, han relacionado aspectos como las buenas relaciones con la gerencia o la toma de decisiones de forma conjunta, con la satisfacción en el trabajo.

### 4.3. Tipo de actividad y satisfacción laboral

El tipo de ocupación, el puesto de trabajo, la jerarquía o las condiciones ambientales y económicas del mismo pueden ser aspectos determinantes en la satisfacción de un empleado. De hecho, muchas de las diferencias en SL pueden ser explicadas a través de condiciones laborales objetivas, entre ellas, el tipo de ocupación (Pichler y Wallace, 2009). A nivel estatal, se ha constatado que desarrollar un trabajo atractivo e interesante es uno de los factores más valorados en relación a la satisfacción (Ripoll et al., 2006:15). El departamento en el que se trabaja, también puede resultar un factor a

considerar, siendo los directivos o los altos cargos los más satisfechos (López et al., 2010:50; Pichler y Wallace, 2009).

#### 4.4. Satisfacción laboral y variables intangibles: análisis descriptivo

Desde el año 2000, se dispone de resultados anuales sobre la calidad de vida en los centros de trabajo a partir de una de las encuestas oficiales más recientes en el mundo laboral: la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) que elabora el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Ripoll et al., 2006, p. 1). La encuesta se dirige aproximadamente a unos 6000 trabajadores españoles desde el año 1999, y su principal ventaja es, proporcionar una muestra considerable de datos a nivel estatal, que incluye tanto información sobre aspectos intangibles y subjetivos de las características del puesto como cualidades objetivas del mismo (Namkee, 2007). El ámbito geográfico engloba todo el territorio nacional, a excepción de Ceuta y Melilla, y la población encuestada se limita a la población ocupada a partir de 16 años y que reside en viviendas familiares (ECVT, 2010).

De este modo, a partir de la encuesta realizada el pasado 2010, en primer lugar, analizamos aquellas variables intangibles (o de crecimiento, como diría Herzberg) y, en segundo lugar, analizamos la influencia que el tipo de ocupación puede tener sobre la satisfacción del trabajador.

La variable dependiente, en este caso, es una medida de satisfacción laboral declarada por los trabajadores en base a una escala del 1 (muy insatisfecho) al 10 (muy satisfecho). De acuerdo con los hallazgos empíricos, se parte de la idea de que, a mayor posición jerárquica ocupada en el puesto de trabajo, mayor nivel de satisfacción general (López et al., 2010, p. 50; Pichler y Wallace, 2009), que se reflejará, a su vez, en otras tres variables dependientes de carácter intrínseco como son la participación en las decisiones, la motivación en el trabajo y la satisfacción específica con la tarea desarrollada.

#### 4.5. Análisis

La información aportada por la ECVT revela que, en general, la población encuestada, independientemente del tipo de actividad laboral, está considerablemente satisfecha. Tal y como podemos constatar en la figura 1, las medias de cada grupo de empleados por sector de ocupación no descienden de los 6 puntos y medio en una escala ya mencionada del 1 (muy insatisfecho) al 10 (muy satisfecho). A su vez, son los trabajos de carácter científico e intelectual los que presentan una SL declarada, mayor incluso que los directivos. El trabajo intelectual quizá reporte mayor satisfacción por resultar un empleo, por lo general, vocacional, lo que va ligado a la gratificación personal, motivación y compromiso con la tarea. En el otro extremo, se encuentra el colectivo dedicado a la agricultura y la pesca con la menor puntuación. No obstante, la diferencia total entre la media máxima y mínima es muy poco representativa (7,7 para los empleados científicos y 6,8 en agricultores).

A continuación, conviene analizar las potenciales diferencias que pueden observarse en torno a variables intangibles (motivación y participación en las decisiones) y extrínsecas (salario; vacaciones y permisos) que pueden afectar a la SL según el sector de actividad al que se pertenezca.

En los factores de naturaleza intrínseca, las medias observadas en la figura 2, nos muestran índices algo más elevados de motivación que de posibilidad de participación en las decisiones de la organización, efecto que se invierte en el colectivo de directivos cuyas medias de participación en las decisiones sobre las tareas a desarrollar supera los 8 puntos y medio. A pesar de que no se hallen diferencias notorias en función del tipo de tarea ejecutada, se advierte una tendencia inferior en los puestos de administrativo, donde la jerarquía del puesto es superior a la de un trabajador no cualificado y, sin embargo, muestran niveles muy similares de motivación y participación que los operarios y el personal poco cualificado.

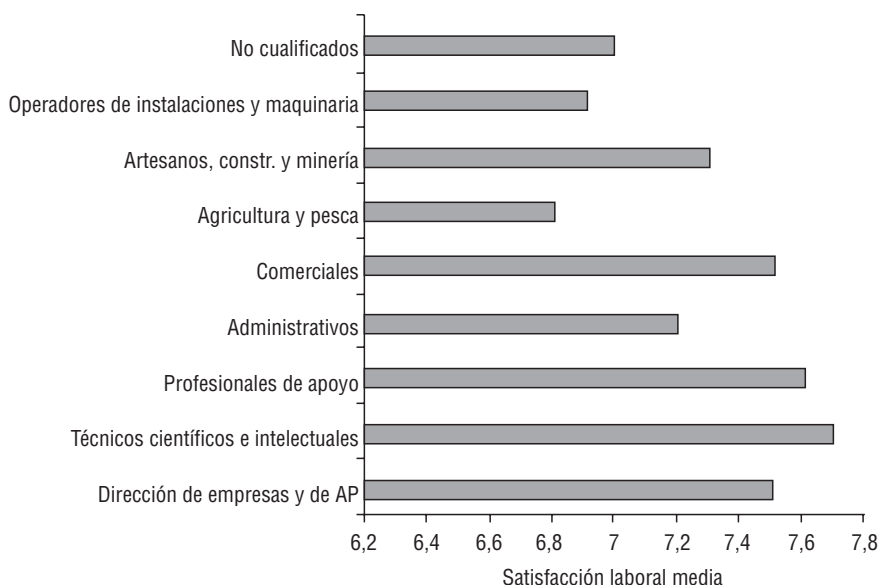
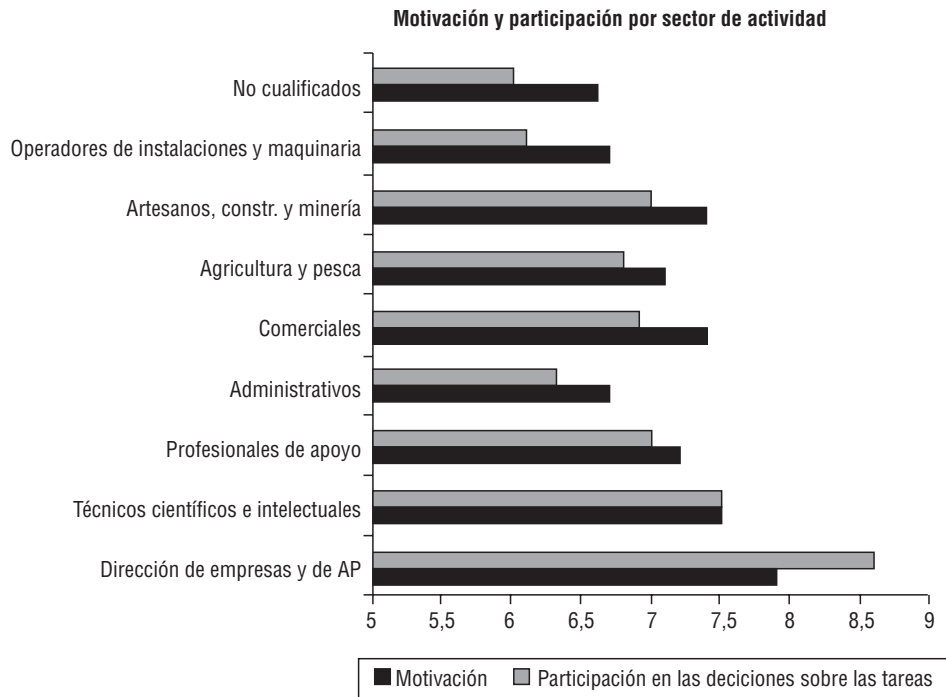


Figura 1 Satisfacción laboral general por sector de actividad.

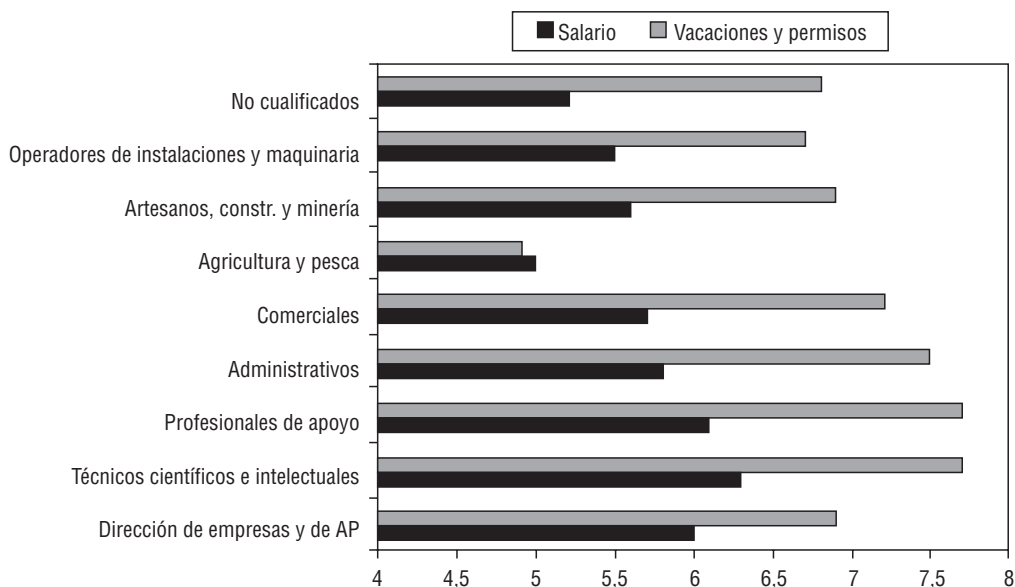
Como ya se ha comentado previamente, la posibilidad de participación en las decisiones por parte del empleado resulta fundamental en el fomento de la autonomía e independencia, mejora la iniciativa de los trabajadores y supone una herramienta que permite guiar a los miembros de la organización hacia objetivos comunes. En el caso de los administrativos cabría plantearse que esa SL inferior (aunque positiva) puede resultar una consecuencia de la burocratización de este tipo de actividad, con escaso margen de cambio sobre las tareas y procesos

predeterminados. En los directivos de empresas y de la administración pública, en contraste, la media de satisfacción con la participación en decisiones es de un 8,5, ya que se trata de jerarquías que ostentan liderazgo y entre sus funciones se halla, precisamente, la de adoptar decisiones, implantar soluciones y dirigir y gestionar al grupo, por lo que no sorprende su elevada participación en la toma de decisiones.

Finalmente, resulta de interés contrastar si similares efectos tienen lugar al analizar variables de carácter extrín-



**Figura 2** Motivación y participación en las decisiones por tipo de ocupación.



**Figura 3** Satisfacción laboral con el salario, y vacaciones y permisos.

seco, en este caso, la satisfacción con el salario y los permisos y vacaciones.

Tal como podemos observar en la figura 3, exceptuados los trabajadores dedicados a la agricultura y la pesca, el resto de grupos se hallan notoriamente satisfechos con las vacaciones y permisos. Sin embargo, las medias de satisfacción con respecto al salario son menores en más de un punto. Estos factores externos o higiénicos (como denominó Herzberg, 1959), no han de pasarse por alto pues su carencia potencia la insatisfacción del personal de una organización. Y en este caso, las medias de la mayoría de grupos no alcanzan los 6 puntos de satisfacción.

## 5. Conclusiones y discusión

Llegados a este punto, ¿podemos asegurar que el tipo de ocupación y nivel salarial incrementan la satisfacción de los empleados?

En el presente artículo hemos analizado cuatro variables, dos de ellas de carácter intrínseco (motivación y participación) y las otras dos de naturaleza externa (salario y vacaciones/permisos). De los datos ofrecidos por la ECVT parece intuirse un pequeño patrón de SL que parece estar asociado al tipo de actividad laboral:

- A pesar de que las diferencias de medias según tipo de ocupación no difieren de forma extrema, se repite un patrón de menor satisfacción laboral en aquellos empleados con menor cualificación y categoría jerárquica en todas las variables analizadas, en consonancia con estudios científicos previos (Pichler y Wallace, 2009; Ripoll et al., 2006, p. 15; López et al., 2010, p. 50).
- El tipo de actividad parece condicionar aspectos intangibles de la SL repercutiendo en los niveles de motivación y la posibilidad de participar en la toma de decisiones. Es en estas variables internas en las que se observan índices inferiores de SL en puestos de menor categoría profesional. Sin embargo, llama la atención que los puestos de administrativo muestran niveles de satisfacción similares a personal menos cualificado y al colectivo de operarios. De modo que, además del estatus o posición jerárquica, podrían intervenir otros elementos, como la rigidez o la monotonía del puesto.
- Los directivos así como los trabajos de naturaleza intelectual, muestran niveles de satisfacción superiores al resto en ambas variables intrínsecas analizadas, con mayor motivación y participación en las tareas que desarrollan.
- En cuanto a las variables externas, todas las categorías de empleados manifiestan menor satisfacción con el salario que en el resto de variables objeto de estudio, siendo, de nuevo, los menos cualificados y, en especial, los trabajadores de agricultura y la pesca los menos satisfechos. A su vez, se constata que, la mayoría de grupos manifiestan satisfacción con sus vacaciones/permisos, con niveles más aceptables que el salario.
- En este último grupo de factores los menos satisfechos son los empleados dedicados a la agricultura y la pesca, cuya motivación y participación es más elevada, aunque el salario y las vacaciones no dejan de generar cierta insatisfacción.

- Por último, cabe destacar que, las medias de SL general reflejan un nivel bastante aceptable en todos los grupos, sin bajar ninguno de los 6 puntos. Este hecho, aunque requiere de un análisis más profundo, puede deberse a la situación de crisis económica que en el año 2010 (presente todavía hoy día) se ha vivido, pudiendo reportar mayor gratitud laboral por el mero de hecho de disponer de trabajo en épocas de tasas tan elevadas de desempleo.

A la pregunta de si podemos afirmar que el tipo de actividad laboral condiciona la SL, la respuesta es NO. Se requiere un análisis más profundo de los datos así como la elaboración de análisis estadísticos fiables. En el presente estudio existen algunas cuestiones que se han de matizar para no extraer conclusiones equívocas.

En primer lugar, el dato cuantitativo ofrecido por la ECVT es la media. Se trata de un dato que ha podido reflejar información errónea al no disponer de la matriz completa de datos. La moda hubiera sido un dato más fiable y acertado pues indica la posición que adopta la mayoría de encuestados de cada grupo, sin distorsiones, que posturas extremas, pueden generar en la media.

En segundo lugar, desconocemos el número de personas que constituye cada grupo de categorías profesionales, lo que podría limitar las posibilidades de generalización en caso de no ser equiparables.

Lo que sí resulta interesante es que, a primera vista, los datos relativos a SL en las distintas variables son diferentes en función de la ocupación y que, al menos a juzgar por las medias, aquellos grupos con menor categoría profesional están menos satisfechos que otros grupos. Así mismo, todos muestran cierto descontento con el salario, a pesar de seguir motivados por y en su trabajo y satisfechos en general. Por tanto, cabría plantearse de cara al futuro que activos, tangibles e intangibles correlacionan con la SL y de qué modo gestionarlos para intervenir sobre la satisfacción del empleado.

En conclusión, este artículo aporta las variables explicativas a tener en consideración en futuros trabajos que aborden la satisfacción de trabajadores en España, con el fin de dejar abierta la posibilidad de investigar, en caso de disponer de mayor amplitud de datos, la correlación existente entre variables internas y externas características del tipo de actividad y la satisfacción laboral de tales empleados.

## Financiación

El Dr. Oscar Mascarilla agradece el apoyo financiero que el Ministerio de Ciencia e Innovación ha proporcionado al proyecto CICYT ECO2008-04997.

## Bibliografía

- Akerlof, G.A., 1982. Labor contracts as partial gift exchange. *Quarterly Journal of Economics* 97(4), 543-569.
- Akerlof, G.A., Yellen, L., 1986. *Efficiency wage model of the labor market*. Cambridge University Press, Cambridge, Reino Unido.
- Álvarez, G., 2004. Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de Economía y Empresa* 52 y 53 (2.ª época), 3.º trimestre 2004 y 1.º trimestre 2005, 105-118.

- Blanch, J.M., Sahagún, M., Cantera, L., Cervantes, G., 2010. Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 26(2), 157-170.
- Benedito, M., Bonavia, T., Llinares, L., 2008. Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de psicología* 17, 59-74.
- Bewley, T., 1999. Why wages don't fall during a recession. Harvard University Press, Cambridge (Estados Unidos).
- Brunet, L., 2004. El clima de trabajo en las organizaciones. Trillas, México.
- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K.Y., 2003. Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración Bogotá* 16(25), 109-137.
- Campbell, C., Kamlani, S., 1997. The reasons for wage rigidity: evidence from a survey of firms. *Q J Econ* 112, 759-789.
- Caraballo, A., 1996. Salarios, productividad y empleo: la hipótesis de los salarios. *Cuadernos de Estudios Empresariales* 6. UCM, España.
- ECVT, 2010. Encuesta de calidad de vida en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- Fernández San Martín, M.I., Villagrasa Ferrer, J.R., Gamo, M.F., Vázquez Gallego, J., Cruz, C., Aguirre, M.V., et al., 1995. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública* 69(6), 487-497.
- Gamboa, J.P., Gracia, F.J., Ripoll, P., Peiró, J.M., 2007. La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. Working papers = Documentos de trabajo: Serie EC (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas), 1, 1-26.
- Gamero Burón, C., 2004. Satisfacción laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género. *Cuadernos de Economía* 27, 109-146.
- Gordon, R., 1990. What is new Keynesians economics? *Journal of Economic Literature* 28 (3), 1115-1171.
- González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S.M., López-Guzmán, T., 2011. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 1047-1068.
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B.B., 1959. *The motivation to work*. John Wiley & Sons, Nueva York.
- Hofstede, G., 1999. *Culturas y organizaciones. El software mental*. Alianza Editorial, Madrid.
- Iglesias, C., Llorente, R., Dueñas, D., 2011. Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones Regionales*, 19, 25-49.
- Kalleberg, A.L., 1977. Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review* 42 (febrero), 124-143.
- Locke, E., 1976. The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette, M. (Ed.), *Hand book of industrial and organizational psychology*. Mc. Nally, Chicago, pp. 1297-1349.
- López-Guzmán, T.J., Sánchez Cañizares, S.M., Nascimento Jesús, M.M., 2010. La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis* 7, 35-53.
- Mañas, A., Gonzalez, V., Peiro, J., 1999. El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. Universidad de Almería, Almería.
- Mendez Alvarez, C., 2006. *Clima organizacional en Colombia*. Universidad del Rosario, Bogotá.
- Moreno Jiménez, M.P., Ríos Rodríguez, M.L., Canto Ortiz, J.M., San Martín García, J., Perles Novas, F., 2010. Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
- Namkee, A., 2007. Value of intangible job characteristics in workers' job and life satisfaction: How much are they worth? Serie Nuevos consumidores, Cátedra Fedea-BBVA (documento de trabajo 2007-10 mayo 2007).
- Pichler, F., Wallace, C., 2009. What are the Reasons for differences in job satisfaction across Europe? Individual, compositional, and institutional explanations. *European Sociological Review* 25(5), 535-549.
- Quijano, S., Navarro, J., Yepes, M., Berger, R., Romeo, M., 2008. La auditoría del sistema humano (ash) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo* 29(1), 92-106.
- Ripoll, E., Falguera, M., Urrutia, J., 2006. Factores determinantes de la satisfacción en el trabajo: cinco años del barómetro laboral. Institut d'Estadística de Catalunya, *Revista Índice* 14, 14-16.
- Rivas, R.R., 2007. *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko, Buenos Aires.
- Romaguera, P., 1991. Wage differentials and efficiency wage models: Evidence from the Chilean economy. Working Paper 153 (marzo). Kellogg Institute, Estados Unidos.
- Salas Durazo, I.A., Murillo García, F., 2009. Salarios de eficiencia y el desempleo en México. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* 123, 15-22.
- Sánchez, C., 2008. Motivación, satisfacción y vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica* 5(1), 9-28.
- Shapiro, C., Stiglitz, J., 1984. Equilibrium Unemployment as a worker discipline device. *American Economic Review* 74, 433-434.
- Silva, M., 1996. *El clima en las organizaciones*. EUB, Barcelona.
- Topa Cantisano, G., Morales Domínguez, J., 2005. Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el *burnout* y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(1), 73-83.
- Viedma, J.M., 1990. *La excelencia empresarial española*. Viama ed., Barcelona.