

INFLUENCIA DE FACTORES PERSONALES Y ORGANIZACIONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES

INFLUENCE OF PERSONAL AND ORGANIZATIONAL FACTORS ON JOB SATISFACTION OF SOCIAL WORKERS

ROGELIO GÓMEZ-GARCÍA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID, ESPAÑA

RESUMEN

Introducción: La satisfacción laboral es un tema que preocupa al colectivo de trabajadoras sociales en la medida en que el nivel de satisfacción es fundamental para mantener viva la profesión, mejorar la higiene mental y proveer una atención de calidad de los usuarios de los servicios en los que trabajan. Los datos provienen de una investigación realizada por Torices (2010) en la E. U. de Trabajo Social de León durante el curso 2009/2010 para el trabajo de fin de carrera, bajo la dirección del autor de este artículo. **Objetivo:** El objetivo de este artículo es analizar el índice general de satisfacción laboral expresado por los trabajadores sociales participantes, contrastando diversas hipótesis sobre la posible influencia que ciertas variables, referentes tanto al trabajador como a la organización pueden ejercer sobre el nivel de satisfacción expresado. **Métodos. Diseño:** Estudio descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social de España sobre las características socio-demográficas y laborales. **Muestra:** El total de participantes fue de 485, si bien el análisis está realizado sobre 387 que eran las profesionales que estaban desarrollando su labor como trabajadoras sociales. **Resultados:** Los resultados muestran un mayor grado de satisfacción en los casados/as o que viven en pareja, los que no disponen de otros estudios y los que tienen ingresos superiores a 1500 euros. No se ha detectado una tendencia estadística significativa entre el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el colectivo de atención y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

ABSTRACT

Introduction: Job satisfaction is a subject of concern to the Group of social workers to the extent that the level of satisfaction is essential to keep the profession alive, improve mental hygiene and provide quality care for the users of the services to work. The data come from a BA study by Torices (2010) on the E. U. of Social Work of León during the academic year 2009/2010, under the direction of the author of this article. **Objective:** The objective of this article is to analyze the overall job satisfaction rate expressed by the participating social workers, contrasting different hypotheses about the possible influence that certain variables relating to both the worker and the organization can have on the level of satisfaction expressed. **Methods. Design:** Descriptive study conducted on the socio-demographic and employment characteristics of 14 professional associations of Social Work in Spain. **Sample:** The total number of participants was 485, while analysis is conducted on 387, who were the professionals who actually worked as social workers. **Results:** The results show a higher degree of satisfaction in the married participants or participants living with a partner, who do not have other studies and with incomes higher than 1500 Euros. A significant statistical trend has not been detected between sex, age and type of contract, type of institution, the collective of beneficiaries on the one hand and the degree of job satisfaction of social workers on the other hand.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción Laboral; Trabajadores Sociales; Factores Personales; Factores Organizacionales; Modelo Logit.

KEYWORDS

Job Satisfaction; Social Workers; Personal Factors; Organizational Factors; Logit Model.

Recibido: 2012.11.15. Revisado: 2013.02.07. Aceptado: 2013.03.05. Publicado: 2013.12.01.

Correspondencia: Rogelio Gómez García. Dpto. Sociología y Trabajo Social. Facultad de Educación y Trabajo Social. Universidad de Valladolid. Paseo de Belén, 1. 47011. Valladolid. Tfno.: (00-34): 983184222. E-mail: rgomga@soc.uva.es

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios del desarrollo de la sociología, uno de los temas que más constantemente va a aparecer en la teoría y en la investigación es el tema del trabajo, concretamente, uno de los puntos de referencia será el tema de la satisfacción en el trabajo. Sus causas, determinantes y antecedentes han sido investigados en diversos sectores profesionales (Castillo, 1968; Castillo y Prieto, 1990; Lucas, 1981, 1992; Pérez, 1979, 1980; Tezanos, 1982; Tezanos, López, Rodríguez y Domínguez, 1973).

En el campo específico del Trabajo Social este interés por la satisfacción laboral de los trabajadores sociales también ha estado presente. Si bien a nivel nacional no existen muchas referencias bibliográficas que se centren exclusivamente en esta temática¹, a nivel internacional son numerosas las investigaciones que se han realizado. Estos estudios se han centrado en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales en áreas tales como los servicios sociales de base (Gaspar, 1996), las diferencias existentes entre los sectores público y privado y su nivel de satisfacción profesional (Cuesta, 2008), la planificación de altas geriátricas (Kadushin y Kulysis, 1995), la atención en salud y hospitales (Mueller, 1997), hogares de ancianos (Gleason-Wynn, 1995), servicios psiquiátricos (Marriott y Sexton, 1994), escuelas (Staudt, 1997), el trabajo social clínico (Um y Harrison, 1998), los servicios de protección (Jayaratne, Himle y Chess, 1991), y la salud mental (Acker, 1999). Los estudios de investigación han identificado los factores que aumentan y disminuyen la satisfacción en el trabajo de los trabajadores sociales. Los factores que aumentan la satisfacción laboral entre los trabajadores sociales incluyen el salario, la autonomía en el trabajo, las oportunidades de promoción, las buenas condiciones de trabajo (Barber, 1986), el apoyo de los compañeros de trabajo, la eficacia percibida y la presencia de apoyo social (Tracy, Bean, Gwatkin, y Hill, 1992). La satisfacción en el trabajo disminuye en los trabajadores sociales que tienen una gran carga de trabajo, salarios bajos, falta de apoyo de los compañeros de trabajo (Kadushin y Kulysis, 1995) y condiciones desagradables de trabajo (Vinokur-Kaplan, 1991).

Lázaro (2009: 2-3) señala que el Trabajo Social es una profesión exigente, en la que los profesionales suelen desarrollar su trabajo en organizaciones sujetas a cambios frecuentes en sus políticas y actividades y con severas restricciones en sus recursos, dando lugar esto a niveles altos de insatisfacción laboral.

Asimismo Martín, Radial, Romero y Serrano (1996: 17) indican que el proceso de institucionalización que ha adquirido nuestra profesión ha provocado la difuminación de los objetivos y principios del Trabajo Social en los distintos campos profesionales. Se ha consolidado un marco institucional, que ha encorsetado y restringido los objetivos sociales que el Trabajo Social ha venido preconizando. Estos autores consideran que el tema preocupa al colectivo en la medida en que el nivel de satisfacción es fundamental para mantener viva la profesión, mejorar la higiene mental y proveer una atención de calidad de los usuarios de los servicios en los que trabajan.

Según Guiot (1985: 156) la mayor parte de los investigadores establecen una distinción entre la satisfacción general y las satisfacciones específicas en el trabajo. Mientras que las satisfacciones específicas corresponden a las reacciones afectivas de los individuos hacia aspectos particulares de su trabajo (por ejemplo, el salario, las posibilidades de promoción o las condiciones de trabajo), la satisfacción general es la expresión de las reacciones afectivas de los individuos frente a su trabajo, considerando en su totalidad.

En este trabajo nos centraremos en esta segunda perspectiva, es decir, se centrará en el análisis de la satisfacción general en el trabajo, y tiene como objetivo analizar los efectos que sobre ella ejercen un conjunto de factores propios del trabajador y de medidas organizacionales.

El trabajo se estructura en seis apartados; tras esta introducción, en el apartado segundo se presenta el concepto de satisfacción laboral, así como las principales teorías; en el apartado tercero se profundiza en los factores que inciden en la satisfacción laboral; en el cuarto se describe la metodología utilizada; el quinto presenta los principales resultados obtenidos; y, finalmente en el sexto se recogen las conclusiones más significativas del trabajo.

CONCEPTO Y TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo, es una de las variables más estudiadas en el campo del comportamiento organizacional. Hoppock (1935; en Celma, 2012: 278) aporta una de las primeras definiciones de la satisfacción laboral, considerándola como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que hacen que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo”.

Por su parte Locke (1976; en De la Poza, 2001: 261) la define como un “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”. Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga (1995: 233) citan a otro conjunto de autores (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Price y Mueller, 1986; Muchinsky, 1993; Newstrom y Davis, 1993) que entienden la satisfacción laboral como sentimientos, orientación afectiva, respuesta emocional o emociones.

Para otros autores (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1964; Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986; Harpaz, 1983; Peiró, 1992; y Salancik y Pfeffer, 1977) recogidos por Pereda, Berrocal y Alonso, 2008: 456) la satisfacción, en lugar de una emoción, la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos, no siempre coincidentes, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral; las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

A pesar de que no existe una definición común y consensuada de lo que se entiende por satisfacción laboral, Sánchez (2006: 20) aunando las orientaciones mencionadas, considera que se trataría de un concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías. Siguiendo a Locke (1976; en Celma, 2012: 278), habría tres escuelas de pensamiento o movimientos de investigación en el estudio de los factores que conducen a la satisfacción laboral. La primera de ellas se basa en los principios de la dirección científica (*Escuela físico-económica*) fundada por Taylor (1986: 105-117) a principios del siglo XX. El autor (1986: 43) está interesado en crear “una ciencia para la ejecución de cada una de las operaciones del trabajo”. Las ideas de Taylor muestran una preocupación básica de empresarios y directivos: ¿Cómo aumentar el rendimiento de los empleados?. Desde este punto de vista se enfatiza

en las disposiciones físicas o fisiológicas del trabajo (iluminación, ventilación, tiempos de descanso, etc.) y el modo de reducir la fatiga. Estas ideas permanecen hasta los años treinta del siglo XX, con los trabajos de Gilbreth y los de la Oficina británica de estudios sobre la salud y la fatiga industrial

La segunda se centra en el estudio de las relaciones humanas (*Escuela psicossociológica*), que comienza con los trabajos de Mayo (1945) en la planta de Hawthorne² de la Western Electric. Las investigaciones de Mayo indican que las relaciones sociales tiene un impacto directo sobre el rendimiento de los trabajadores, muy al contrario de lo que se entiende desde una perspectiva puramente racionalista o mecanicista de la organización, según la cual la productividad depende exclusivamente de las condiciones de trabajo (salario, descansos, iluminación, horarios). De acuerdo con Scott (2003, en Coller y Garvía, 2004: 21-26), hay cuatro líneas de análisis de las organizaciones que se derivan directamente de esta escuela. Las cuatro tienen como objetivo explicar el comportamiento de las personas en el seno de las organizaciones de las que son miembros. La primera se centra en los estudios sobre las relaciones sociales en los grupos de trabajo, esto es, en la red de relaciones informales y el conjunto de prácticas no oficiales que se ha llamado la organización informal. La segunda línea se centra en el liderazgo y su relación con la motivación de las personas que están bajo la influencia del líder. La tercera línea de análisis pone el énfasis en las diferencias entre las características personales de las personas a la hora de explicar su comportamiento en la organización. Factores como la educación, la clase social, la raza, o el género parecen estar en la base de las percepciones diferentes que las personas tienen del entorno organizativo. La cuarta rama tiene una base de marcado carácter psicológico, más acentuado si cabe que las otras tres. Se basa en las contribuciones de Maslow y Argyris acerca de las necesidades de los individuos y su satisfacción.

En tercer lugar, la *escuela del desarrollo por el trabajo*, que nace con el estudio de Herzberg *et al.* (1959, en Sánchez, 2006: 22) y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow (1954). Se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja, y las motivadoras. Dentro de esta escuela, numerosos investigadores han teorizado e investigado sobre la naturaleza de la variable y los aspectos del individuo o las facetas

del trabajo o la organización que podrían ejercitar algún tipo de influencia en la misma. Campbell *et al.* (1970, en Sánchez, 2006: 22) distingue entre las *teorías de contenido* basadas en las necesidades del individuo, tratando de identificar los factores tanto personales como ambientales que estimulan el comportamiento del mismo y las *teorías de proceso* basadas en los diferentes mecanismos de activación del proceso motivacional.

Si se tiene claro que no existe unanimidad en la definición de la satisfacción laboral, más difícil aún es establecer un método de medición de la misma que permita su aplicación universal. Lucas (1981: 66) señala que para estudiar los componentes de la satisfacción y la estructura en que se organizan las distintas partes puede acudir a tres métodos que cubren las posibilidades de acercarse al problema: el método directo o de análisis de las actitudes expresadas, de las alegrías y de las quejas; el método indirecto, fundado en el análisis de los buenos y malos recuerdos; el método comparativo, que profundiza mediante la comparación a diferentes niveles individual, social y de tipo de organización.

FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL

La preocupación por la satisfacción en el trabajo está entre los temas de teorización e investigación más clásicos en el campo de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (De la Poza, 2001: 259). Como hemos visto en el apartado anterior, inicialmente, las investigaciones se centraron en relacionar directamente la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral, aunque estudios posteriores han rebatido tal relación causal (Porter y Lawler, 1968, en Díaz y Montalbán, 2004: 136).

Además de los estudios sobre factores psicosociales que afectan a la satisfacción de los trabajadores, se ha investigado la relación entre este constructo y otras variables. Para Puchol (1993: 335) el "*clima y moral de la empresa*"³ depende: a) de una serie de parámetros externos ajenos al trabajador: la empresa, su tamaño, su reputación, su objeto social... , b) de una serie de medidas organizacionales internas, igualmente ajenas al trabajador: la política salarial, los horarios de trabajo, la política de ascensos, el trato interpersonal dirección/asalariados... y c) de una serie de factores propios del trabajador: su edad, su sexo, su cultura, el puesto que ocupa, su actitud ante el trabajo...

En este trabajo nos detendremos en la influencia que ejercen factores propios del trabajador y medidas organizacionales internas, ajenas al trabajador.

FACTORES PROPIOS DEL TRABAJADOR

En este sentido Sánchez (2006: 89-116), sintetizando los resultados de diversas investigaciones sobre variables sociodemográficas y laborales que influyen en el nivel de satisfacción laboral, encuentra que las mujeres presentan un nivel superior de satisfacción, si bien hay datos significativos sobre la inexistencia de relación entre sexo y satisfacción laboral cuando se controlan otras variables.

La relación existente entre la edad y la satisfacción laboral son objeto de controversia entre las distintas investigaciones: funciones en forma de "J"; funciones en forma de "U"; funciones lineales positivas; funciones lineales negativas; ausencia de relación entre ambas variables; y relación únicamente entre las mujeres pero no en los varones.

La relación entre la estructura familiar y las percepciones sobre el trabajo ha originado resultados discrepantes: escasa influencia; mayor satisfacción de los trabajadores casados; mayor satisfacción entre solteros; menor satisfacción entre los separados y divorciados.

En los trabajos que analizan la relación entre la formación académica y la satisfacción del empleado se ha detectado en ocasiones cómo el nivel educativo presenta un efecto negativo reduciendo la satisfacción a medida que aumenta; esto viene explicado por las mayores aspiraciones de los trabajadores más cualificados. Sin embargo, otros autores establecen que el nivel de satisfacción laboral aumenta con el nivel educativo.

MEDIDAS ORGANIZACIONALES INTERNAS

De la misma forma que ocurre con los resultados correspondientes a las características personales, en los estudios de satisfacción laboral también se analizan los efectos de los aspectos laborales sobre los niveles de satisfacción en el trabajo.

La revisión realizada por Sánchez (2006: 89-116) revela una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y nivel de ingresos relativos en comparación a los esperados. Sin embargo también se detecta inexistencia de relación estadísticamente significativa entre salario y satisfacción laboral.

La inclusión del tipo de contrato (eventual o indefinido) como indicativo de la inseguridad laboral, ofrece resultados diversos: efecto negativo de la temporalidad sobre la satisfacción laboral y también ausencia de relación significativa entre ambos aspectos.

Por lo que se refiere a la dedicación a tiempo completo o parcial del trabajador, los resultados obtenidos

resultan una vez más contradictorios: menor satisfacción en empleados a tiempo parcial; inexistencia de relación o incluso menor satisfacción en tiempo completo por el mejor equilibrio entre vida familiar y laboral de los trabajadores a tiempo parcial.

En la relación entre las horas de trabajo y la satisfacción laboral se detecta una correlación negativa con la satisfacción percibida por el individuo.

Sobre la antigüedad en el puesto se observan diferentes valoraciones: una insatisfacción superior en los empleados con menor antigüedad en el puesto; en el caso de los trabajadores de la Administración se detecta una mayor insatisfacción en los funcionarios con más años de permanencia en el puesto y finalmente la existencia de una relación lineal y negativa entre satisfacción y grado de permanencia en la organización.

La revisión realizada en este apartado llevará al planteamiento de una serie de hipótesis cuyo contraste se efectúa en el epígrafe correspondiente a los resultados obtenidos en la investigación.

MATERIAL Y MÉTODOS

Los datos en los que se basa este artículo, provienen de un estudio descriptivo de los trabajadores sociales realizado por Torices (2010) en la E. U. de

Trabajo Social de León el curso 2009/2010 para el trabajo de fin de carrera, si bien el análisis realizado en este trabajo es responsabilidad del autor de este artículo.

El Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales ofrece información sobre dirección postal, teléfono, e-mail, número de colegiados y página web, en caso de poseerla, para cada uno de los Colegios Oficiales. Utilizando esta información se envió un cuestionario *online* a los/as presidentes/as de los 37 Colegios Oficiales existentes en España para su estudio-valoración. Si el Colegio decidía participar, debían enviar un correo a todos los colegiados, adjuntando el cuestionario y las instrucciones necesarias para responderlo y reenviarlo a una cuenta que se habilitó para recibirlos y resolver cualquier duda. El número de Colegios que finalmente participaron fue de 14 y el total de cuestionarios devueltos correctamente de 485, si bien al final quedó reducido a 387 que eran los que ejercían como trabajadores sociales. La recogida de la información se realizó durante los meses de marzo a mayo de 2010.

Con esta muestra y la población inicial, el error muestral cometido es del 5,05%. La ficha técnica de la investigación se recoge en la Tabla 1

Tabla 1. Ficha técnica de la investigación

Ámbito Geográfico:	Nacional
Universo:	Trabajadores Sociales colegiados ejercientes de todos los Colegios Profesionales.
Tamaño del universo:	29553 colegiados en 37 Colegios Profesionales
Modo de aplicación:	Encuesta online
Tamaño de la muestra:	387 (Alicante, Asturias, Badajoz, Burgos, Cáceres, Castilla-La Mancha, Galicia, Granada, Guipuzcoa, León, Las Palmas, Navarra, Sevilla, Valladolid)
Error:	5,05%
Periodo de recogida de la información:	De marzo a mayo de 2010

Fuente: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2009)

Las variables consideradas han sido las siguientes:

VARIABLE DEPENDIENTE

Como señala Canel, Sánchez y Rodríguez (2000: 104), la satisfacción es un aspecto muy difícil de medir porque la pregunta directa no obtiene respuestas válidas. ¿Está usted satisfecho con su trabajo? Responder que no supondría reconocer una frustración personal, una equivocación en la elección. A nadie le gusta retratarse como un insatisfecho. Por esta razón según Tezanos (1983: 40-41) es por lo que muchos investigadores han intentado operacionalizar el concepto de satisfacción en el trabajo, descomponiéndolo en varias dimensiones, y, a su vez, refiriéndolo a aspectos del trabajo más específicos, tales como el contenido intrínseco de la tarea, el interés por el trabajo en sí mismo, el puesto específico ocupado, el salario, el prestigio, las oportunidades de promoción, el horario de trabajo, etc. Son muchas las dimensiones y aspectos del trabajo que pueden ser tenidas en cuenta en investigaciones monográficas sobre este tema, y, por lo tanto, son bastante variadas y numerosas las sugerencias y esquematizaciones ofrecidas por los autores que se han ocupado de este tema. Por ello en este estudio hemos empleado como *variable dependiente* una pregunta más indirecta: *¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al estatus social de los miembros de su profesión?*, con cinco opciones, “muy satisfecho”, “satisfecho”, “indiferente”, “insatisfecho” y “muy insatisfecho”.

Aunque está claro que las mediciones sobre satisfacción no se realizan sobre preguntas taxativas, las respuestas en algún sentido nos permiten cierta orientación de conformidad con el trabajo (o al menos con *tener* trabajo). En términos de Strauss (en Guiot, 1985:161) existe una estrecha interdependencia entre el sentimiento de satisfacción en el trabajo, la significación atribuida al trabajo por el individuo y la concepción que éste tiene de su propia existencia.

VARIABLES INDEPENDIENTES

Como variables independientes se han utilizado dos conjuntos de variables. Estos son los siguientes: Un conjunto de *variables propias del trabajador*, tales como: *Género, edad, estado civil y otros estudios universitarios*.

Por otro lado, las *variables organizacionales internas*, que incluye: *salario, modalidad de contrato, tipo de entidad, dedicación y colectivo de atención*.

RESULTADOS

Si se estudian los niveles de satisfacción laboral, tal y como se expone en la Tabla 2, se puede comprobar cómo la satisfacción global media presentada por los individuos de la muestra se sitúa en 3,08 sobre 5 con una desviación típica de 0,924. Ello supone un nivel medio de satisfacción entre los trabajadores sociales.

Tabla 2. Grado de satisfacción/insatisfacción global en el trabajo

Nivel de satisfacción	% de respuesta	% de mujeres	% de varones
Muy satisfecho (1)	1,24	1,2	0,0
Satisfecho (2)	32,09	32,2	28,9
Indiferente (3)	24,22	24,5	24,4
Insatisfecho (4)	39,54	39,4	42,2
Muy insatisfecho (5)	2,90	2,8	4,4

Si se observan los resultados desglosados por respuesta y género, se observa que la mayoría (42,44%) se considera insatisfecho o muy insatisfecho en su trabajo, con un porcentaje superior en los varones que en las mujeres.

De forma previa al contraste de las hipótesis que se plantean, la Tabla 3 muestra un resumen de los porcentajes de respuestas obtenidos en los distintos ítems de la escala utilizada al efecto.

Tabla 3. Porcentajes de niveles de satisfacción laboral según las categorías de las variables analizadas

Variable	Valores	Satisfacción laboral				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Sexo	Hombre		29,73	24,32	45,95	
	Mujer	1,16	32,85	24,71	38,95	2,33
Edad	Menos de 40 años	1,75	29,37	25,52	40,91	2,45
	De 40 a 49 años		42,67	18,67	37,33	1,33
	De 50 a 61 años		44,0	28,00	28,00	
Estado civil	Soltera/o	0,63	28,93	26,42	42,77	1,26
	Casada/o o en pareja	1,94	37,38	22,82	35,44	2,43
	Separada/divorciada/viudo		19,05	23,81	52,38	4,76
Otros estudios	Si	2,17	25,00	19,57	48,91	4,35
	No	0,70	36,14	25,96	35,79	1,40
Ingresos	Menos de 600 euros		33,3	50,0	16,7	
	De 601 a 1000 euros		16,0	36,0	46,0	2,0
	De 1001 a 1500 euros	1,3	31,2	26,8	38,2	2,5
	De 1501 a 2000 euros	2,3	36,8	18,8	41,4	0,8
	Más de 2000 euros		50,0	13,2	34,2	2,6
Tipo de contrato	Fijo o indefinido	1,08	32,73	24,82	40,29	1,08
	Duración determinada	1,87	32,71	23,36	37,38	4,67
Jornada	Jornada completa	1,46	33,33	22,51	40,64	2,05
	Jornada parcial		28,21	43,59	25,64	2,56
Tipo de entidad	Administración		35,58	19,71	42,31	2,40
	Ent. de carácter lucrativo		30,95	28,57	40,48	
	Tercer sector	3,74	26,17	33,64	34,58	1,87
Colectivo de atención	Población en general		27,03	21,62	50,0	1,35
	Sectores población	1,41	33,57	25,80	37,10	2,12

PLANTEAMIENTO Y CONTRASTE DE HIPÓTESIS

El contraste de hipótesis sobre la posible influencia de las distintas variables personales del individuo y las del puesto del trabajo, va a efectuarse a través de un análisis preliminar, mediante las tablas de contingencia y el contraste de chi-cuadrado. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos

en el modelado de la satisfacción laboral mediante regresión logística binaria.

La Tabla 4 recoge los resultados de la prueba chi-cuadrado de Pearson para cada una de las variables que van a analizarse.

Tabla 4. Pruebas chi-cuadrado de independencia con satisfacción laboral

Variable	Valor Chi-Cuadrado	Grados de libertad	Sign. Asint. (bilateral)
Sexo	1,8047	4	0,7716
Edad	9,2169	8	0,3243
Estado civil	8,7488	8	0,3639
Otros estudios universitar.	11,0838	4	0,0256
Ingresos	22,367	16	0,132
Tipo de contrato	5,4056	4	0,2481
Dedicación	9,2125	4	0,0560
Tipo de entidad	19,1693	8	0,0140
Colectivo de atención	4,8652	4	0,3014

Tabla 5. Contraste de diferencia de medias de satisfacción global

Variable	Categorías	% muestra	Satisfacción Media	p-value Mann-Whitney
Sexo	Hombre	9,7	3,16	0,605
	Mujer	90,3	3,08	
Edad	Menos de 40 años	74,2	3,13	(*)
	De 40 a 49 años	19,4	2,97	
	De 50 a 61 años	6,5	2,84	
Estado civil	E1 Soltera/o	41,3	3,15	E2/E3 0,045
	E2 Casada/o o en pareja	53,2	2,99	
	E3 Separada/o, divorciada/o, viuda/o	5,4	3,43	
Otros estudios	Si	24,3	3,28	0,012
	No	75,7	3,01	
Ingresos	E1 Menos de 600 euros	1,6	2,83	E2/E4 0,048 E2/E5 0,024
	E2 De 601 a 1000 euros	13,0	3,34	
	E3 De 1001 a 1500 euros	40,8	3,10	
	E4 De 1501 a 2000 euros	34,8	3,02	
	E5 Más de 2000 euros	9,9	2,89	
Tipo de contrato	Fijo o indefinido	72,0	3,08	0,843
	Duración determinada	28,0	3,10	
Dedicación	Jornada completa	89,8	3,08	0,607
	Jornada parcial	10,2	3,03	
Tipo de entidad	E1 Administración	58,4	3,12	(*)
	E2 Ent. Carácter lucrativo	11,7	3,10	
	E3 Tercer Sector	29,9	3,05	
Colectivo de atención	Población en general	20,7	3,26	0,078
	Sectores población	79,3	3,05	

(*) No existen diferencias de medias significativas al 5%

Respecto al análisis de la diferencia de medias, la aplicación del contraste de Kolmogorov-Smirnov nos lleva a rechazar la hipótesis de ajuste a una distribución normal de los datos sobre satisfacción laboral; de este modo, se realiza el contraste de Mann-Whitney, prueba no paramétrica alternativa en este caso.⁴ Tanto en esta prueba como en la anterior la variable edad se ha tabulado en intervalos para que fuera posible su aplicación.

Por lo que se refiere a los resultados obtenidos en el modelado de regresión logística binaria, la variable dependiente es la satisfacción global en el trabajo, que en un principio tenía 5 posibilidades en la escala de Likert (1: muy satisfecho; 2: satisfecho; 3: indiferente; 4: insatisfecho y 5: muy insatisfecho) y que se ha recodificado como una variable dicotómica, tabulada con el valor 1 si está satisfecho (puntuación 1 ó 2 de la escala de Likert) y 0 si no está satisfecho con su trabajo (puntuación 3, 4 ó 5). Por su parte, las variables predeterminadas y su codificación en el modelo de regresión son las siguientes:

Sexo: 1, mujer; 0, hombre.

Edad numérica del encuestado.

Estado civil: 1, soltero; 0, resto de estados.

Nivel educativo: 1, tiene otros estudios universitarios; 0, no tiene otros estudios.

Salario: 1, 2000 en adelante; 0, resto.

Tipo de contrato: 1, contrato fijo; 0, contrato eventual o temporal.

Tipo de dedicación: 1, tiempo completo; 0, tiempo parcial.

Se han añadido dos variables para determinar la influencia sobre la satisfacción laboral de estos aspectos:

Tipo de entidad: 1, administración; 0, entidades de carácter lucrativo y organizaciones sin ánimo de lucro.

Colectivo de atención: 1, sectores de población; 0, población en general.

En la Tabla 6 se presentan los resultados obtenidos en el modelado mediante la regresión logística binaria

Tabla 6. Regresión logística a través de cociente de razones

Satisfacción laboral	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z	[95% Conf.	Interval]
Edad	1.025117	.0163203	1.56	0.119	.9936241	1.057609
Mujer	.9590003	.339374	-0.12	0.906	.479284	1.918866
Soltera/o	.8261051	.205785	-0.77	0.443	.5069892	1.346083
Otros estudios	.6237191	.168058	-1.75	0.080	.3678214	1.057648
Más de 2000 euros	1.761817	.666644	1.50	0.134	.8392267	3.698641
Contrato fijo	.7550652	.1941546	-1.09	0.275	.4561522	1.249854
Tiempo completo	1.287823	.4739138	0.69	0.492	.6260618	2.649079
Administración	.988412	.2292188	-0.05	0.960	.6273923	1.557173
Sectores de población	1.167013	.2975966	0.61	0.545	.7079676	1.923704
Medidas de bondad de ajuste						
-2Log Verosimilitud					481,357	
Chi-cuadrado					13,686 (p=0,134)	
R ² de Cox y Snell					0,035	
R ² de Nagelkerke					0,048	
Prueba de Hosmer y Lemeshow					8,463 (p=0,390)	

HIPÓTESIS REFERENTES A LAS VARIABLES INHERENTES AL EMPLEADO

HIPÓTESIS 1: EL SEXO NO INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

La prueba chi-cuadrado (Tabla 4) admite la independencia entre las variables satisfacción laboral y sexo, comprobando en la prueba de Mann-Whitney (Tabla 5) como la diferencia de medias no es significativa. En el modelo *logit* (Tabla 6) se observa que cuando la entrevistada es una mujer, la razón⁵ de satisfacción laboral disminuye 0,95 veces, si bien no es estadísticamente significativo.

Por tanto, todos los resultados estadísticos llevan a aceptar la hipótesis de que el sexo no influye en el nivel de satisfacción.

HIPÓTESIS 2: NO HAY RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE LA EDAD Y SATISFACCIÓN

La prueba chi-cuadrado no admite la existencia de algún tipo de asociación entre la edad y la satisfacción laboral. Las diferencias de medias entre los diferentes grupos de edad tampoco son significativas, ni tampoco lo son los coeficientes obtenidos en el modelo logístico.

Así pues, se acepta la hipótesis de ausencia de relación estadísticamente significativa entre la variable edad y satisfacción.

HIPÓTESIS 3: EL ESTADO CIVIL NO PRESENTA DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS EN LA SATISFACCIÓN

Esta variable se ha recodificado en variable binaria siendo 1-soltero, 0-resto de estados. Se admite la independencia de las variables según el estadístico chi-cuadrado. La prueba de Mann-Whitney presenta diferencias significativas en el caso de estar casado/a o vivir en pareja y estar separado/a, divorciado/a o viudo/a, aunque no de estas con estar soltero/a. El modelo *logit* tampoco presenta coeficientes significativos. Por tanto, se acepta la hipótesis de que el estado civil no influye en la satisfacción.

HIPÓTESIS 4: LOS INDIVIDUOS CON MAYORES NIVELES EDUCATIVOS PRESENTAN MAYOR NIVEL DE SATISFACCIÓN

El estadístico chi-cuadrado rechaza la hipótesis de independencia entre el nivel educativo y la satisfacción laboral manifestada, comprobando en la prueba de Mann-Whitney como la diferencia de medias es significativa y superior para los que tienen

mayor nivel educativo. En el modelo *logit* se observa que cuando el individuo tiene otros estudios, la razón de satisfacción laboral es 0,62 veces inferior que cuando no los tiene, siendo dicho coeficiente estadísticamente significativo al 8%.

Así pues, no se puede aceptar la hipótesis de que los individuos con mayores niveles educativos presentan mayor nivel de satisfacción. Únicamente es admisible la existencia de una satisfacción significativamente menor para los individuos que disponen de otros estudios.

HIPÓTESIS REFERENTES A LAS VARIABLES INHERENTES AL PUESTO

HIPÓTESIS 5: UN MAYOR SALARIO IMPLICA UNA MAYOR SATISFACCIÓN

La prueba chi-cuadrado admite la independencia entre el nivel de salario y la satisfacción laboral. La prueba de Mann-Whitney no presenta un patrón claro de relación, con altibajos en el grado de satisfacción. El modelo *logit* tampoco presenta coeficientes significativos.

En conclusión, se rechaza la hipótesis de que un mayor salario implica una mayor satisfacción.

HIPÓTESIS 6: NO EXISTE RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE LAS VARIABLES TIPO DE CONTRATO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Ninguna de las técnicas estadísticas empleadas deduce algún tipo de relación entre el tipo de contrato y el grado de satisfacción laboral. La prueba chi-cuadrado admite independencia de variables, la diferencia de medias no es significativa y el modelo *logit* no presenta coeficientes significativos.

En definitiva, se acepta la hipótesis de que no existe relación significativa entre las variables tipo de contrato y satisfacción.

HIPÓTESIS 7: LA SATISFACCIÓN ES SUPERIOR EN LOS EMPLEADOS CON DEDICACIÓN COMPLETA

El estadístico chi-cuadrado rechaza la independencia entre el tipo de dedicación y la satisfacción laboral. La diferencia de medias y el modelo logístico no son estadísticamente significativos.

Por tanto, no se admite la hipótesis planteada de satisfacción superior en los empleados con dedicación completa.

Las variables que aparecen en la hipótesis 8 y 9 aunque no han sido analizadas en la revisión teórica, se han incluido para ver cómo se comportan éstas en

relación a la satisfacción de los trabajadores sociales. Se han decidido formular inicialmente las hipótesis considerando la no influencia sobre la satisfacción.

HIPÓTESIS 8: EL TIPO DE ENTIDAD NO INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Tras la aplicación del estadístico chi-cuadrado podemos decir que existe algún tipo de relación entre el tipo de entidad donde desarrollan su labor los trabajadores sociales y la satisfacción laboral. Sin embargo, ni la prueba de Mann-Whitney admite significación estadística, ni el modelo *logit* presenta coeficientes estadísticamente significativos.

Por tanto, los resultados estadísticos llevan a aceptar la hipótesis de que el tipo de entidad no influye en el nivel de satisfacción.

HIPÓTESIS 9: EL TIPO DE COLECTIVO NO INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Los resultados no dejan lugar a dudas. La prueba chi-cuadrado admite la independencia entre el colectivo de atención y la satisfacción laboral. La diferencia de medias no es significativa, ni el modelo obtenido conduce a coeficientes estadísticamente significativos.

Por tanto, no se puede considerar un factor determinante del nivel de satisfacción el colectivo con el que desarrollan su actividad los trabajadores sociales, aceptándose pues la hipótesis de partida.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La satisfacción laboral de los trabajadores sociales adquiere una especial relevancia en tanto que el principal activo de las organizaciones de servicios sociales es su capital humano. Su análisis debe considerarse como una prioridad en tanto supone un elemento clave para la mejora del bienestar de la población.

A lo largo de las páginas anteriores hemos ido analizando la satisfacción laboral general de los trabajadores sociales, y hemos podido ver la influencia que sobre la satisfacción laboral ejerce una serie de variables referentes tanto al trabajador como a la organización. Algunos de los resultados alcanzados son los siguientes:

Las respuestas que los trabajadores sociales encuestados han dado en esta investigación al tema de la satisfacción en el trabajo, han puesto de manifiesto, que una gran parte (42,44%) se considera insatisfecho o muy insatisfecho en

su trabajo, con un porcentaje superior en los varones (46,6%) que en las mujeres (42,2%). La satisfacción (33,33%) aparece como una situación con una presencia bastante menor que la insatisfacción.

Respecto a las variables referentes al trabajador que presentan diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción destacan: el estado civil, donde los trabajadores sociales separados/divorciados/viudos presentan un grado de insatisfacción superior al de los casados/as o que viven en pareja; y el nivel educativo (disponer de otros estudios), donde queda patente que los trabajadores con un nivel de estudios superior son los más insatisfechos. Sobre el sexo y la edad, señalar, que aunque los hombres y los menores de 40 años presentan un nivel superior de insatisfacción, su coeficiente no es estadísticamente significativo.

Sobre las variables referentes a la organización, se han encontrado relaciones significativas en cuanto al grado de satisfacción con los ingresos, donde los trabajadores con salarios de 600 a 1000 euros se manifiesten más insatisfechos que los trabajadores con ingresos superiores a los 1500 euros, con una diferencia significativa. Por lo que respecta al tipo de contrato, la dedicación (jornada), el tipo de entidad y el colectivo de atención, no conllevan diferencias significativas en la satisfacción de los trabajadores sociales.

El hecho de que la encuesta se realizase por correo electrónico, añadido a la circunstancia de que la pregunta sobre satisfacción se integrase en un cuestionario más amplio, en el que se abordaban otros temas muy diversos, permitió obtener, a mi juicio, un tipo de respuestas menos automáticas y menos “prejuiciados” que en otras investigaciones sobre este tema

La carencia de una información más amplia y detallada sobre este tema en el cuestionario utilizado ha limitado los resultados de este trabajo —cuyo objeto central no era éste, obviamente— a un repaso muy general de variables. Por ello, sería necesario realizar otras investigaciones que analicen no sólo la satisfacción general sino también la satisfacción específica en el trabajo, es decir, las reacciones afectivas de los individuos hacia aspectos particulares de su trabajo (por ejemplo, el salario, las posibilidades de promoción o las condiciones de trabajo, etc.).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burn-out. *Health & Social Work*, 24, 112-119. <http://dx.doi.org/10.1093/hsw/24.2.112>
- Barber, C. (1986). Correlates of job satisfaction among human service workers. *Administration in Social Work*, 10, 25-39. http://dx.doi.org/10.1300/J147v10n01_04
- Berasaluze, A. y Berrio-Otxoa, K. (2008). *El ejercicio profesional del Trabajo Social Hoy*. Vitoria-Gasteiz: Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social de Araba, Bizkaia y Guipuzkoa.
- Canel, M. J.; Sánchez, J. J.; y Rodríguez, R. (2000). *Periodistas al descubierto. Retrato de los profesionales de la información*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Castillo, J. (1968). Satisfacción en el trabajo de los trabajadores andaluces. *Anales de Sociología*, año 4, (4-5), 189-199.
- Castillo, J. J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Celma, M^a. D. (2012). *El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya*. Tesis doctoral Universitat de Girona. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/77757/tdcb.pdf?sequence=2>, consultado el 18 de octubre de 2012.
- Coller, X. y Garvía, R. (2004). *Análisis de organizaciones*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección Monografías, Núm. 212
- Cuesta, A. B. (coord.) (2007). *Situación laboral de las Trabajadoras Sociales en La Rioja. Nuevos retos y propuestas de futuro*. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de La Rioja.
- Cuesta, A. B. (coord.) (2008). *Diferencias entre las trabajadoras sociales de los sectores públicos y privados de la Rioja y sus consecuencias sobre su satisfacción laboral*. Recuperado de http://www.cgtrabajosocial.es/larioja/documentos/1_diferencias_TS_sectores_publicos_privados.pdf, consultado el 29 de octubre de 2012.
- De La Poza, J. (2001). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En A. Rodríguez Fernández (coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones* (259-271). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Díaz, F. y Montalbán, M. (2004). El individuo como unidad de análisis. La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. En A. Rodríguez Fernández (coord.) *Psicología de las organizaciones* (125-166). Barcelona: Editorial UOC.
- Escobar, M.; Fernández, E. y Bernardi, F. (2009). *Análisis de datos con Stata*. Cuadernos Metodológicos, 45. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gaspar, A. (Noviembre, 1996). Estudio sobre la satisfacción en el trabajo de los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Base de Aragón. *Trabajo Social en el cambio de milenio*. VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Sevilla: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Sevilla.
- Gleason-Wynn, P. (1995). Improving job satisfaction, retention among nursing home social workers. *Brown University Long-Term Care Letter*, 7,3.
- Gómez, R. (2012). *La profesionalización de los trabajadores sociales en Castilla y León*. Valladolid: Escuela Universitaria de Trabajo Social "Ntra. Sra. del Camino".
- Guiot, J. M. (1985). *Organizaciones sociales y comportamientos*. Barcelona: Editorial Herder.
- Jayarathne, S., Himle, D. P., y Chess, W. A. (1991). Job satisfaction and burnout: Is there a difference? *The Journal of Applied Social Sciences*, 15, 245-262.
- Kadushin, G., y Kulysis, R. (1995). Job satisfaction among social work discharge planners. *Health & Social Work*, 20, 174-186.
- Lázaro, S. (Mayo, 2009). El gusto por el auto cuidado y la búsqueda de estímulos, motivación y placer en el ejercicio profesional. *Trabajo Social: sentido y sentidos*. XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Zaragoza: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Aragón.
- Lucas, A. (1981). Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. *REIS*, 13, 65-100.
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la Empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.
- Marriott, A., y Sexton, L. (1994). Components of job satisfaction in psychiatric social workers. *Health & Social Work*, 19, 199-205.
- Martín, M^a del C., Padiá, M^a del C., Romero, R. y Serrano, R. (1996). Satisfacción laboral de los trabajadores sociales de la provincia de Málaga (I). *Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social*, 8, 15-27

- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper and Row.
- Mayo, E. (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Cambridge, Ma.: Harvard University Press.
- Mueller, K. P. (1997). The relationship between social support and burnout among social work caregivers of HIV/AIDS clients. *Dissertation Abstracts International: Section A: Humanities and Social Sciences*, 57, 3683.
- Peiró, J. M., González-Roma, V., Bravo, M. J. y Zurriaga, R. (1995). Evaluación de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 1 (2-3): 231-253
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M. A. (2008). *Psicología del trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pérez, V. (1979). *Clase obrera, partidos y sindicatos*. Madrid: Fundación INI.
- Pérez, V. (1980). *Clase obrera, orden social y conciencia de clase*. Madrid: Fundación INI.
- Perrow, Ch. N. (1986). *Sociología de las Organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Puchol, L. (1993). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Esic.
- Sánchez, S. M. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios*. (Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba). Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1>
- Staudt, M. (1997). Correlates of job satisfaction in school social work. *Social Work in Education*, 19, 43-51.
- Taylor, F. W. (1986 [1911]). *Management científico*. Barcelona: Orbis.
- Tezanos, J. F. (1982). *¿Crisis de la conciencia obrera?*. Madrid: Mezquita-Alhambra.
- Tezanos, J. F. (1983). Satisfacción en el trabajo y sociedad industrial. Una aproximación al estudio de las actitudes hacia el trabajo de los obreros industriales madrileños. *REIS*, 22, 27-52.
- <http://dx.doi.org/10.2307/40182981>
- Tezanos, J. F.; López, J.; Rodríguez, J. L. y Domínguez, R. (1973). *Las nuevas clases medias. Conflicto y conciencia de clase entre los empleados de la banca*. Madrid: Edicusa.
- Torices, A. (2010). *Situación del Trabajo Social en España*. (Tesina inédita). Escuela Universitaria de Trabajo Social "Ntra. Sra. del Camino", Universidad de León.
- Tracy, E.M., Bean, N., Gwatkin, S., y Hill, B. (1992). The family preservation workers: Sources of job satisfaction and job stress. *Research on Social Work Practice*, 2, 465-478.
- <http://dx.doi.org/10.1177/104973159200200403>
- Um, M., y Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22, 100-116.
- <http://dx.doi.org/10.1093/swr/22.2.100>
- Vázquez, O. y De Paz, M. A. (coord.) (2000). *El acceso al empleo de los diplomados en Trabajo Social*. Huelva: Hergué Editorial.
- Vinokur-Kaplan, D. (1991). Job satisfaction among social workers in public and voluntary child welfare agencies. *Child Welfare*, 70, 81-91

NOTAS

- 1 Dentro de España puede verse: Martín, Padiá, Romero y Serrano, 1996; Gaspar, 1996; Vázquez y De Paz (coord.) (2000); Berasaluce y Berrio-Otxoa, 2008; Cuesta., 2007, 2008; Lázaro, 2009; Gómez, 2012. Algunos de estos trabajos se centran exclusivamente en la satisfacción de los trabajadores sociales, mientras que otros son de carácter más general en el que también se aborda en su desarrollo el tema de la satisfacción.
- 2 Véase un resumen en el trabajo de Perrow (1986: 79-82).
- 3 "El estado de ánimo o el grado de satisfacción, relativamente permanente, de un individuo o de un grupo en relación con su trabajo en la empresa" (Puchol, 1993: 331).
- 4 El rechazo de la hipótesis de normalidad de la variable analizada implica la necesidad de emplear el contraste no paramétrico U de Mann-Whitney.
- 5 Razón: es la razón que representa la frecuencia de ocurrencia de un suceso sobre la frecuencia de su no ocurrencia. En la interpretación de los resultados de un *logit* a través de los cocientes de razones, hay que tener muy en cuenta que no se está tratando directamente sobre las probabilidades de ocurrencia del suceso estudiado, sino sobre cómo varían las razones de ocurrencia del suceso en función de las variables independientes (Escobar, Fernández y Bernardi, 2009: 403)