

La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg

Carmen Sabater Fernández¹; Daniel de Armas Bravo²; Pablo Cabezas Medina³

Recibido: 17/01/2018 / Revisado: 18/02/2018 / Aceptado: 11/07/2018

Resumen. Los cambios sociales que se están produciendo en nuestras sociedades exigen y obligan a los profesionales del Trabajo Social a afrontar nuevos retos en la forma de analizar y abordar la complejidad de las diversas realidades sociales. Ello explica que el trabajo social sea una profesión con un alto nivel de exigencias, donde los profesionales están sometidos, en las relaciones de ayuda y en el ejercicio de la praxis profesional en general, a nuevos requerimientos, lo que obliga a una mayor preparación y actualización de sus conocimientos cada vez mayor. Esta situación, como apuntan algunos expertos, provoca entre el colectivo de profesionales ciertos niveles de insatisfacción laboral. Por otro lado, en este estudio se trata de resaltar y dar a conocer la existencia de una relación directa, en el colectivo de trabajadores sociales, entre el grado de satisfacción laboral con las actividades propias que desarrollan los profesionales y su situación laboral por ocupación, estructura de la organización y tipo de contrato. En este sentido, algunos expertos del tema apuntan la importancia de analizar el nivel de satisfacción ya que es fundamental para obtener una profesión y unos profesionales de calidad que den a los usuarios respuestas eficaces y eficientes. La satisfacción laboral se refleja en la calidad de las intervenciones y en los servicios prestados por los diversos agentes sociales y, para ello, es importante proteger la salud mental de dichos profesionales.

Palabras clave: Satisfacción laboral, motivación laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos, Trabajo Social.

[en] Social worker job satisfaction in La Rioja according to Herzberg's two-factor theory

Abstract. The social changes occurring in our societies require and oblige social work professionals to face new challenges in terms of analysing and addressing the complexity of different social realities. This explains the position of social work as a highly demanding profession, where professionals are subject to new requirements in support relationships and in their professional practice in general. This requires ever-improving levels of preparation and knowledge. As some experts have noted, this situation has given rise to low levels of job satisfaction in certain cases among social work professionals.

This study also seeks to highlight and raise awareness of the existence among social workers of a direct relationship between levels of job satisfaction, in terms of their professional activities, and job situation, in terms of occupation, organisational structure and type of contract. In this regard, some experts note the importance of analysing satisfaction levels since they are fundamental to producing a profession and professionals that are high-quality and offer users effective and efficient responses. Job satisfaction is reflected in the quality of interventions and in the services provided by the various social actors. It is hence important to protect the mental health of such professionals.

Keywords: Job satisfaction, job motivation, extrinsic factors, intrinsic factors, Social Work.

Sumario: Introducción. 1. Material y metodología. 1.1. Variables dependientes. 1.2. Variables independientes. 2. Objetivos e hipótesis de trabajo. 3. Resultados del estudio. 3.1. Resultados según las variables independientes. 3.2. Satisfacción según tipo de contrato. 3.3. Satisfacción según la ocupación. 4. Discusión y conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Sabater Fernández, C., De Armas Bravo, D., Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405.

¹ Universidad de La Rioja, España
carmen.sabater@unirioja.es

² IES Santa Emerenciana, Teruel, España
daniel_dearmas@hotmail.com

³ Setem- Rioja, España
pablocabzasmedina@gmail.com

Introducción

Este trabajo pretende contribuir a analizar el clima laboral de los trabajadores sociales de La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg. Es decir, analizando el índice general de satisfacción laboral expresada por los profesionales con diversos factores. Se estudian los efectos que ejerce sobre la satisfacción un conjunto de factores extrínsecos (propios de la empresa) e intrínsecos (propios del trabajador), en relación a un conjunto de variables dependientes sobre satisfacción laboral e independientes seleccionadas para ampliar el análisis de los resultados, como son: el tipo de contrato y la estructura de la organización y la ocupación desempeñada por el trabajador, teniendo en cuenta su relación con las tareas propias del Trabajo Social.

Esta investigación se divide en cuatro apartados. En el primero se hace un breve repaso general de las principales teorías y enfoques existentes en torno al concepto de satisfacción laboral, profundizando en los factores que se relacionan con la satisfacción laboral, desde el particular enfoque recogido por Frederick Herzberg y su teoría de los dos factores. En el segundo apartado se describe el material y la metodología utilizada para el estudio, que incluye el análisis de las principales variables dependientes e independientes recogidas en la investigación y la selección de la muestra. En el siguiente apartado se señalan los principales resultados obtenidos de la muestra analizada. Finalmente, el trabajo se centra en analizar y contrastar las diversas hipótesis de partida para exponer una serie de conclusiones obtenidas como producto de la discusión.

Nuestro objetivo es favorecer la continuación de estudios similares que permitan ampliar la literatura científica sobre esta cuestión, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción laboral de este colectivo profesional en las relaciones de ayuda.

Siguiendo al profesor Rogelio Gómez-García (2013), uno de los temas más recurrentes de los que se han ocupado las ciencias sociales es el análisis del “clima laboral” y sus diversas variables, entre las cuales, según apuntan también algunos estudiosos del tema, la satisfacción laboral de los trabajadores en los contextos laborales ha sido una de las más analizadas. Sin duda alguna, dicha temática ha recibido mucha atención en la investigación, aunque el

estudio sistemático de su naturaleza y sus causas no comienza hasta la década de 1930. Sin embargo, paradójicamente, abordando concretamente la disciplina del Trabajo Social, se observa que no parecen abundar muchos estudios sobre el tema, por lo que se presupone que esta cuestión no ha sido una preocupación central, más allá de algunas referencias bibliográficas a nivel nacional aunque, por contraposición, a nivel internacional hayan sido numerosas las investigaciones realizadas (p. 26).

Gómez-García señala, a este propósito, la existencia de determinados estudios que identifican un conjunto de factores que contribuyen a mejorar o disminuir la satisfacción personal en el trabajo (*idem*). Entre los factores que aumentan la satisfacción laboral entre los trabajadores sociales se incluye el salario, la autonomía en el trabajo, las oportunidades de promoción y las buenas condiciones de trabajo (Barber, 1986), así como el apoyo de los compañeros de trabajo, la eficacia percibida y la presencia de apoyo social (Tracy, Bean, Gwatkin, y Hill, 1992). Por el contrario, en el lado opuesto, estarían los factores que disminuirían el grado de satisfacción en los trabajadores sociales, tales como: el aumento de la carga de trabajo, los bajos salarios y la falta de apoyo de los compañeros de trabajo (Kadushin y Kulysh, 1995) y las condiciones desagradables de trabajo (Vinokur-Kaplan, 1991; Gómez-García, 2013, p. 26).

Respecto a su delimitación conceptual, se señala que, desde los pioneros estudios clásicos, como el de Hoppock -que aporta una de las primeras definiciones sobre “satisfacción en el trabajo”- hasta la actualidad se han propuesto diversas definiciones por lo que es abundante la diversidad de concepciones y teorías sobre el tema. Sin embargo, éstas se han visto delimitadas por diferentes autores y escuelas cuyos presupuestos teóricos ha sido divergentes en muchos casos. Lo que, a su vez, se ha traducido, según señalan algunos expertos, en la inexistencia tanto de una definición consensuada como de una multiplicidad de factores que pueden incidir en la satisfacción laboral a la vez que en la diversidad de escalas de medición. Un porcentaje importante de las mismas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes, sin insistir en la importancia de los elementos cognitivos y conductuales.

En este sentido, señalar que algunos autores definen la satisfacción laboral en términos

de actitudes de los sujetos hacia su trabajo o a determinadas tareas del mismo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992; citado en Pereda, Berrocal y Alonso, 2008, p. 456). Otros, en cambio, la entienden relacionada con componentes emocionales (Newston y Davis, 1993, citado en Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995, p. 233; Smith, Kendall y Hulin, 1996).

Las últimas investigaciones y tendencias proponen una redefinición que trata de estudiar este concepto de una manera más global, considerando el elemento cognoscitivo, además del actitudinal y el emocional. De esta forma, se plantea que la satisfacción laboral depende, a su vez, de las construcciones mentales producto de los pensamientos, ideas y sentimientos con respecto a su trabajo. Desde esta perspectiva, se conceptualiza como “un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable” (Cuadra Peralta y Veloso Besio, 2007).

Ante este panorama de pluralidad de definiciones, hay expertos como Sánchez (2006) que sostienen que la noción de satisfacción laboral es un concepto básicamente multidisciplinar y multidimensional (p.20). En este sentido, otros expertos, como Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), también insisten en que es necesario adoptar un enfoque más amplio donde se contemplen actitudes desarrolladas por el sujeto, tanto respecto al trabajo en general como a diversas facetas específicas del mismo.

Siguiendo esta última perspectiva, que alude a la satisfacción conformada por “facetas específicas”, Misener, Haddock y Gleaton (1996) establecen que éste es un constructo multidimensional que comprende diversos aspectos particulares de la satisfacción, relacionados con elementos tales como el horario, el salario, la modalidad de trabajo, las oportunidades de promoción, los beneficios, las tareas que realiza, las relaciones con los demás trabajadores y la organización, etc.... (Cuadra Peralta y Veloso Besio, 2007). De ahí que ambas perspectivas puedan ser complementarias y contribuir a la obtención de un cuadro completo del significado de la satisfacción laboral.

En este sentido, se indica que en este estudio, la satisfacción se ha medido respecto a facetas o dimensiones específicas en relación hacia aspectos particulares del trabajo, no en términos de satisfacción general, considerándola en su totalidad (Guiot, 1985: 156).

Nuestro trabajo sigue una de las definiciones de Rogelio Gómez García en torno a la satisfacción como: una “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (2013, p. 27). Enfatiza, por lo tanto, el papel que juegan las circunstancias y características del propio trabajo, además de los rasgos personales y psicológicos de cada trabajador, los cuales condicionan la respuesta afectiva y motivacional de éste respecto a los diferentes aspectos del trabajo que desarrolla.

Rastreado históricamente la genealogía de dicho concepto, nos encontramos que, aunque hay una gran diversidad de teorías, algunos expertos coinciden en señalar que tres son, básicamente, las corrientes teóricas que abordan y explican la satisfacción laboral y los diversos factores que la conforman. A continuación, se citan y señalan los principales rasgos de las mismas. La Escuela económico-física de Taylor, fundada a principios del siglo XX, enfatiza los factores físicos del trabajo para hacer más operativas y eficientes las diversas ejecuciones del mismo. La segunda corriente se encuentra vinculada a la Escuela de Relaciones humanas de Mayo, de mediados del siglo XX, que plantea un enfoque más psicosocial, centrado en analizar la conducta de los sujetos, sitúa el énfasis en los aspectos relacionales con el ambiente y en cómo afecta en el rendimiento del trabajo dentro de las organizaciones donde lo desarrollan. Y, finalmente, la tercera corriente, denominada Escuela de Desarrollo por el trabajo, surgida también, en la segunda mitad del siglo XX, cuyo principal autor es Herzberg, presenta una clara aproximación con la psicología de Maslow y a su conocida teoría de las necesidades humanas, que enfatiza el papel de éstas en términos de higiene y motivación, y en la influencia de ambas en diversos aspectos del individuo como, a su vez, en las organizaciones donde trabajan.

Nuestro trabajo se basa en las aportaciones de las dos últimas corrientes teóricas citadas. Parte de que las variables escogidas se basan en la Escuela de Desarrollo de Herzberg, denominada teoría bifactorial de la satisfacción, elaborada en 1959, que plantea la existencia de dos grupos de factores relacionados con el trabajo: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. Los primeros aluden a factores de higiene referidos a las condiciones de trabajo vinculadas a la propia empresa. Los segundos se refieren a factores motivadores y se relacio-

nan con la satisfacción en el empleo y la oportunidad del trabajador de utilizar sus propias capacidades; o sea, con diversos aspectos inherentes al trabajo, vinculados más con la Escuela de Relaciones humanas de Mayo, entendiéndolos como la oportunidad de utilizar las propias capacidades, las responsabilidades y la posibilidad de promoción. Con el objetivo de conocer los diferentes niveles de satisfacción que existe entre el colectivo de trabajadores sociales de La Rioja, se recogieron los siguientes ítems diferenciándolos entre los factores extrínsecos, tales como: la estabilidad en el puesto, las relaciones con la dirección, el horario, el salario y la oportunidad de utilizar las capacidades; y los factores intrínsecos, que son los siguientes: la atención prestada a las sugerencias, la posibilidad de promoción, la responsabilidad y las tareas que se realizan.

1. Material y metodología

Este trabajo de investigación se basa en la aplicación de la técnica de encuesta estadística basada en los criterios de la metodología cuantitativa. Para ello, se realizó un cuestionario multivariable –en el período del segundo semestre del 2013 y del primer semestre del 2014– dirigido al colectivo de trabajadores sociales profesionales, adscritos al Colegio Profesional de Asistentes Sociales y Diplomados en Trabajo Social de La Rioja. Dicho trabajo lo realizó la vocalía colegial, denominada “Relaciones y Atención a l@s Colegiad@s” perteneciente a dicho colegio profesional, con los recursos y medios propios del mismo. La finalidad de dicha investigación obedecía al conocimiento de forma más objetiva de las necesidades del colectivo de colegiadas/os trabajadores sociales adscritos al Colegio Profesional de La Rioja.

La población a la que se les enviaron ambas encuestas fue de 466 colegiadas/os profesionales que, en el período estudiado (2013-2014), se encontraban dados de alta en el Colegio profesional de La Rioja). La administración del cuestionario se realizó por vía telemática, mediante el envío de correos electrónicos a todos/as los colegiados/as.

El diseño del cuestionario consistió en una encuesta de satisfacción laboral y colegial, dirigido a profesionales tanto desempleados como en activo, integrado por preguntas abiertas y cerradas con predominio de las segundas,

con un total de 64 variables donde se analiza una gran batería de aspectos, tales como: el nivel formativo y de actualización, las características demográficas del colectivo (sexo, edad, etc.), la actividad profesional desempeñada en el actual mercado de trabajo y la modalidad de contrato, el nivel de competencia adquirida, los conocimientos, las actitudes y destrezas valoradas dentro del ejercicio profesional, las expectativas laborales, la importancia de diferentes competencias en la práctica profesional, el clima laboral (promoción laboral, grado de responsabilidad alcanzado en la asunción de tareas, desarrollo profesional y de promoción, etc.), el grado de satisfacción de los actuales servicios prestados por el Colegio profesional, etc.

En relación al apartado que nos ocupa, el clima laboral, se recogieron respuestas de las siguientes variables:

1.1. Variables dependientes

Una gran parte de expertos coinciden en señalar que no siempre es fácil tratar de medir el concepto de satisfacción laboral entre el colectivo de trabajadores, apuntando diversas razones para ello, entre las cuales estarían, tanto la existencia de ciertas barreras de tipo psicológico iniciales entre los propios encuestados de la muestra como las múltiples dimensiones y aspectos que encierra su análisis. Lo cierto es que se ha escrito mucho al respecto y existe una infinidad de autores y estudios que recogen y enfatizan unas variables específicas frente a otras, con el propósito de hacer operativo el objeto de estudio.

En este estudio hemos escogido como indicadores (variables dependientes) que incluyen tanto los aspectos propios del empleo derivados de la estructura de la organización (extrínsecos), como los aspectos asociados a la valoración de la tarea del empleado (intrínsecos) que se recogen a continuación:

Factores extrínsecos:

- La oportunidad de utilizar las capacidades.
- La estabilidad del empleo.
- El horario.
- El salario.
- Las relaciones entre dirección y trabajadores de su organización.

Factores intrínsecos

- La atención prestada a sus sugerencias.
- Las posibilidades de promoción.
- Las tareas que realiza.
- La responsabilidad que se le ha asignado.

La escala de medición del nivel de satisfacción se recoge en una escala de 1 (Ninguna), 2 (Poca), 3 (Bastante) y 4 (Mucha).

1.2. Variables independientes

Para el análisis del clima laboral, se ha analizado la satisfacción en función de dos variables independientes, siguiendo el modelo de la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), diferenciando cada atributo de las variables independientes: el tipo de contrato, según la duración y la naturaleza del mismo, y el puesto según las tareas y responsabilidades asignadas (Ocupación).

La recogida y el análisis de los datos han sido realizados por un equipo de tres profesionales (dos trabajadores sociales y un sociólogo) en el período comprendido entre enero a marzo del 2014; a partir de los 197 cuestionarios recogidos (que representan el 45 por ciento del universo del colectivo profesional colegial). El programa informático utilizado para el análisis ha sido el SPSS y las mediciones se han basado en medidas y gráficos descriptivos y en tablas de contingencia, con las diferentes medias de las variables dependientes, diferenciadas según el tipo de contrato y la ocupación.

2. Objetivos e hipótesis de trabajo

El objetivo del trabajo es analizar el nivel de satisfacción en el empleo, a través de aspectos particulares del trabajo, que siguen la tipología bifactorial de Herzberg de factores higiénicos y motivadores. Los objetivos secundarios parten de la comparación de la satisfacción por variables independientes, como el tipo de contrato y la ocupación, según su relación con la satisfacción del profesional de trabajo social.

2.1. Planteamiento y contraste de hipótesis

Hipótesis 1: Los factores intrínsecos producirán más satisfacción laboral que los factores extrínsecos por la motivación asociada a la valoración del propio desempeño en el puesto. Los factores extrínsecos producirán falta de sa-

tisfacción laboral si no se adaptan a los requisitos delimitados por las percepciones de los propios trabajadores. Algunos elementos críticos de los mismos que pueden producir falta de satisfacción son: el salario y la posibilidad de promoción por los recortes asociados a la crisis.

Hipótesis 2: Los factores extrínsecos como el salario, el horario y la estabilidad laboral producirán menos insatisfacción entre los profesionales que tienen un contrato indefinido, tanto en la Administración Pública como en la empresa privada, por las características inherentes asociadas al puesto.

Hipótesis 3: La oportunidad de poder utilizar las diversas capacidades y habilidades profesionales de cada uno entre los profesionales del Trabajo Social dependerá tanto de las cualidades personales de cada trabajador como de la estructura interna y burocrática de la propia entidad en la que desarrollan su actividad. Por lo general, en los factores intrínsecos hay un mayor grado de satisfacción entre los profesionales que desarrollan su labor en el sector privado que en el público. Se produce un mayor grado de satisfacción entre los trabajadores sociales de entidades privadas que entre aquellos que realizan su trabajo en el sector público, por realizar una mayor variedad de tareas, asumir más responsabilidades y diversas y tener mayores márgenes de maniobra y polivalencia a la hora de decidir las acciones que debe realizar en todo momento.

Hipótesis 4: Los profesionales que sufren precariedad en su puesto de trabajo presentan más insatisfacción laboral con factores extrínsecos, como el salario o la falta de estabilidad.

Hipótesis 5: En relación a la ocupación, los profesionales situados en las posiciones de dirección y supervisión presentarán una mayor satisfacción en todos los factores, seguidos de los puestos relacionados con la profesión del Trabajo Social por su vinculación con las motivaciones profesionales.

3. Resultados del estudio

En términos generales, el estudio refleja un nivel medio-alto de satisfacción con el empleo entre los trabajadores sociales de La Rioja participantes en la muestra. Afirmación que se obtiene de las puntuaciones medias extraídas del conjunto de las variables tanto extrínsecas e intrínsecas, moviéndose entre una oscilación

de 2,83 (factores intrínsecos) y 2,79 (factores extrínsecos) respectivamente en una escala de 1 (Ninguna) a 4 (Mucha). Con los datos globales recogidos y partiendo de la teoría de los dos factores de Herzberg, se observa que la satisfacción de los trabajadores es alta ya que todos los factores intrínsecos, excepto la posibilidad de promoción, superan el 3 (Bastante). Igualmente, no hay variables importantes que produzcan insatisfacción ya que todos los factores extrínsecos, excepto el salario, se acercan a la puntuación media-alta de bastante.

Si nos centramos en las variables específicas, tanto de los factores extrínsecos como de los intrínsecos, se observa que aquellos aspectos, con los que los trabajadores se muestran más satisfechos con su trabajo, por este orden son: las tareas que realizan; las responsabilidades asignadas; las oportunidades de utilizar las capacidades personales; el horario; y la estabilidad en el puesto. Mientras que las variables menos valoradas son: la posibilidad de promoción y el salario.

En relación a la motivación, la falta en factores extrínsecos produce desmotivación por lo que el trabajador queda insatisfecho, pero no se sentirá satisfecho si éstos son los adecuados. Por el contrario, los factores intrínsecos están más relacionados con la satisfacción en el empleo, por la motivación propia para el propio empleado.

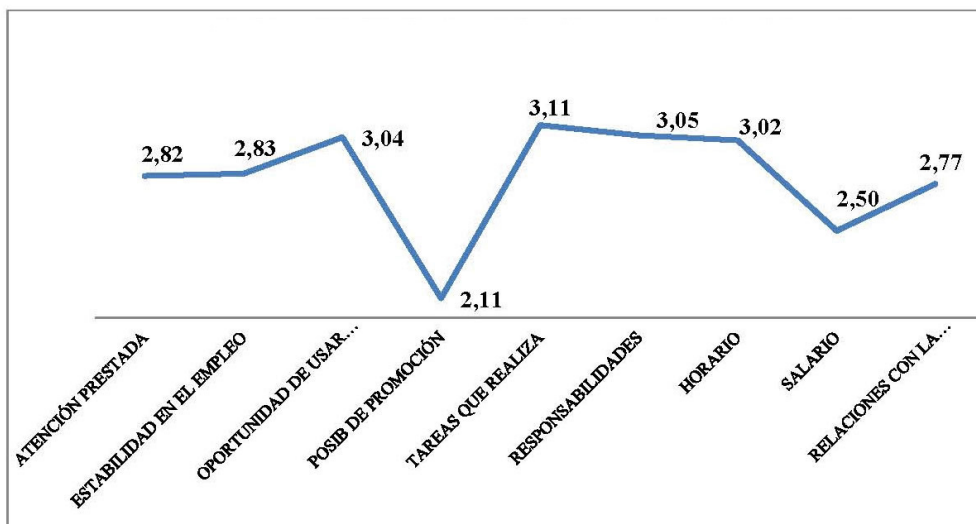
Realizando una valoración de los factores intrínsecos, se señala que, excepto en la posibilidad de promoción que presenta una puntuación

baja (poca satisfacción), el resto de factores superan el 3 (Bastante). De estos resultados y de la media final (2.83), podemos afirmar que existe una valoración media-alta de estos factores motivadores que incidirán en un clima laboral positivo. El único elemento que puede incidir en la disminución de la motivación es la falta de oportunidades de promoción en el empleo.

Analizando las puntuaciones recogidas de todos los factores extrínsecos señalados, se observa que la puntuación media ponderada es “Bastante satisfacción” (2.79), cuyo resultado disminuye en la variable salario, con una puntuación media que oscila entre Poca y Bastante satisfacción. En términos globales, podemos afirmar que dichos factores presentan niveles de satisfacción altos, en especial, en relación al horario por lo que los trabajadores sólo se encontrarán afectados por la falta de satisfacción, en alguna media, por el salario.

Si observamos los resultados atendiendo a la división entre ambos factores (intrínsecos y extrínsecos), podemos concluir que los profesionales muestran una mayor satisfacción con los aspectos intrínsecos que con los extrínsecos. Por lo que se hallan más motivados con los aspectos que tienen que ver con las funciones que desempeñan en su trabajo que con las condiciones ambientales en que la desarrollan su actividad laboral. En términos de Herzberg, los trabajadores presentan mayor nivel de satisfacción por los factores motivadores que falta de insatisfacción por los factores higiénicos.

Gráfico 1. Media de satisfacción con elementos del empleo.



Cuadro 1. Factores relacionados con la satisfacción en el trabajo.

Factores intrínsecos	<input type="checkbox"/> Posibilidad de promoción	2,11
	<input type="checkbox"/> Responsabilidad	3,05
	<input type="checkbox"/> Tareas que realiza	3,11
	<input type="checkbox"/> Oportunidad de utilizar las capacidades	3,04
	Media	2,83
Factores extrínsecos	<input type="checkbox"/> Atención prestada	2,82
	<input type="checkbox"/> Estabilidad en el puesto	2,83
	<input type="checkbox"/> Relaciones con la dirección	2,77
	<input type="checkbox"/> Horario	3,02
	<input type="checkbox"/> Salario	2,50
	Media	2,79

Nota: Escala: 1- Ninguna 2- Poca 3- Bastante 4- Mucha.

Fuente: Elaboración propia. Encuesta de Satisfacción Laboral del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de La Rioja. 2014.

3.1. Resultados según las variables independientes

A continuación, vamos a analizar la satisfacción en función de dos variables independientes, siguiendo el modelo de la teoría de los dos factores de Herzberg (1959): el tipo de contrato, según su duración y naturaleza, y el puesto, según las tareas y responsabilidades asignadas (Ocupación).

Este análisis sigue la estructura del primer apartado que diferencia entre factores extrínsecos o higiénicos, que comprenden variables organizacionales internas, referidas a las condiciones de trabajo vinculadas a la propia empresa en el sentido más amplio, y los factores intrínsecos o motivadores que se relacionan con un conjunto de variables relativas a las tareas propias desempeñadas por el propio trabajador.

3.2. Satisfacción según tipo de contrato

Según el tipo de contrato y en relación con su duración y naturaleza, se observan ciertas diferencias significativas.

Siguiendo los resultados en los factores intrínsecos, la motivación es más alta entre los trabajadores autónomos y los indefinidos que trabajan en entidades privadas, atendiendo a los factores consustanciales al propio trabajador, que se identifican más con las tareas que realizan, las responsabilidades y las oportunidades de promoción. Por el lado contrario, cabe destacar que los funcionarios y los contratados a tiempo parcial están más desmotivados por la falta de oportunidades de promoción en sus puestos de trabajo.

En cuanto a los factores relacionados con la propia empresa, los funcionarios, los autónomos y los indefinidos son los colectivos menos insatisfechos, por lo que parecen estar satisfechos con variables como el salario, el horario de trabajo y la estabilidad en el empleo en mayor proporción que el resto de grupos. Aunque también, entre este grupo, se puede apuntar la existencia de diferencias significativas, atendiendo al tipo de entidad en la que trabajan. En este sentido, aquellos trabajadores que se encuentran en el ámbito público se encuentran más satisfechos que los autónomos e indefinidos en relación a las variables antes apuntadas. En el otro extremo, nos encontramos dos segmentos más preocupados por factores, como la falta de estabilidad o el horario, como son: los contratados a tiempo parcial y los contratados temporales. Hay que destacar que todos los grupos están bastante satisfechos con la atención prestada a sus sugerencias, y declaran tener buenas relaciones con la dirección.

3.3. Satisfacción según la ocupación

En relación a la ocupación que ejercen, el segmento más satisfecho es el que realiza tareas de dirección y coordinación, tanto en lo referente a factores de la propia empresa (salario, horario, estabilidad, etc.) como respecto a factores intrínsecos, de realización en su puesto de trabajo, y en tener posibilidades de promoción. También, se presenta una alta satisfac-

Tabla 1. Media de satisfacción por tipo de contrato

	Indefinido	Funcionario	Interino	Temporal	Autónomo	Tiempo parcial
Factores intrínsecos	2,94	2,71	2,79	2,75	3,04	2,65
Factores extrínsecos	2,88	2,97	2,78	2,63	2,93	2,31

Fuente: Elaboración propia. Encuesta de Satisfacción Laboral del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de La Rioja, 2014.

Tabla 2. Media de satisfacción por tipo de contrato

	Trabajador social	Relacionado con el TS	Dirección	No relacionado con el TS	Desempleo
Factores intrínsecos	2.83	2.66	3.32	2.76	2.50
Factores extrínsecos	2.81	2.59	3.23	2.71	2.38

Fuente: Elaboración propia. Encuesta de Satisfacción Laboral del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de La Rioja, 2014.

ción entre los profesionales que ejercen como trabajadores sociales en todas las variables (excepto en el factor intrínseco de la posibilidad de promoción) y entre las personas que realizan tareas no relacionadas con el trabajo social, sobre todo, por las identificación con las responsabilidades y tareas que realizan, aunque baja en relación a factores extrínsecos como el salario y la estabilidad, y el factor intrínseco de oportunidades de promoción. En último lugar, se encuentran los desempleados que presentan los niveles más bajos en todas las variables, especialmente en los factores extrínsecos.

De los resultados, se puede deducir una graduación desde los altos niveles de los profesionales que realizan tareas de dirección y supervisión, seguidos de los contratados como trabajadores sociales pero, curiosamente, existe más satisfacción entre los profesionales que ejercen en empleos no relacionados con el trabajo social que entre los que trabajan en profesiones relacionadas con el trabajo social. Los motivos pueden derivar de la precarización de la profesión en este tipo de puestos.

4. Discusión y conclusiones

En términos generales, lo que podemos apuntar es que los profesionales del Trabajo Social en la Comunidad autónoma de La Rioja, donde se ha desarrollado el estudio, muestran una mayor satisfacción con los factores intrínsecos, consustanciales al propio trabajador y relacionados con la satisfacción en el empleo, que con los factores de higiene o extrínsecos relacionados con la empresa.

En general, los trabajadores sociales colegiados de La Rioja están satisfechos con la tarea que realizan, las responsabilidades asignadas, las relaciones con la dirección y el horario; pero presentan una valoración más baja respecto a factores extrínsecos, como la estabilidad en el empleo y el salario, y con el factor intrínseco de las posibilidades de promoción.

Se constata la hipótesis de partida de la menor satisfacción con el salario y con las posibilidades de promoción, a las que hay que añadir la falta de estabilidad en el empleo, por la actual situación de crisis económica, el estancamiento o disminución de los salarios y los recortes en todo tipo de organizaciones. La conclusión es que los/as trabajadores/as sociales riojanos/as están más motivados/as por los factores intrínsecos propios de su trabajo que por los factores extrínsecos asociados a la empresa.

Tal y como ya señalábamos, los factores extrínsecos, como el salario, el horario y la estabilidad laboral, producen menos insatisfacción entre los profesionales que disfrutaban de un contrato indefinido, tanto en la Administración Pública como en la empresa privada. También, habría que añadir a estos sectores, los trabajadores autónomos con altos niveles de satisfacción extrínseca con su empresa.

Otro punto que merece constatarse es la existencia de ciertas diferencias significativas que tienen que ver con el tipo de organización y las diversas tareas que desempeñan los profesionales en las mismas. De esta manera, los trabajadores sociales que desarrollan su actividad en el ámbito de los servicios sociales y del sector público presentan, a nivel comparativo, un mayor grado de insatisfacción en diversas variables intrínsecas como: el nivel y la calidad de la relación con la dirección de la entidad donde trabajan, el tipo de tareas y el grado de responsabilidad asignado. También, podría afectar a la disminución en su satisfacción la falta de posibilidades de promoción interna dentro de la entidad.

Por el contrario, aquellos profesionales que trabajan en el sector privado parecen encontrarse más satisfechos con factores intrínsecos vinculados con su tarea, al realizar una mayor variedad de funciones, asumir más responsabilidades y diversificadas y tener mayores márgenes de maniobra y polivalencia a la hora de decidir las acciones de forma más autónoma.

Los profesionales que sufren precariedad en su puesto de trabajo, es decir, que están en situación de contratos temporales, a tiempo parcial o como interinos, presentan más insatisfacción laboral con factores extrínsecos, como el salario, la falta de estabilidad y el horario. Esta situación se agrava en el caso específico de los desempleados/as.

En relación a la ocupación, los profesionales situados en las posiciones de dirección y supervisión presentan una mayor satisfacción en todos los factores, tanto extrínsecos como intrínsecos, seguidos de los puestos de profesionales que ejercen como trabajadores sociales. Sin embargo, tenemos que refutar en parte la hipótesis de la mayor satisfacción de los profesionales dedicados al Trabajo Social – pero que no trabajan como trabajadores sociales estrictamente- ya que presentan menores niveles de satisfacción que los profesionales que no ejercen tareas relacionadas con la profesión. Es probable que los puestos no directamente asociados al Trabajo Social presenten un mayor ajuste con las condiciones contractuales de trabajo y con la valoración del empleo; sin embargo, los puestos relacionados de forma más directa con la profesión (que coinciden con la categoría de “trabajador social”), se encuentran en mayores condiciones de precariedad laboral y con una menor valoración de tareas y responsabilidades. Este dato deriva

de los mayores niveles de satisfacción que presentan los profesionales que trabajan en empleos no directamente relacionados con el Trabajo Social.

En general, partiendo del análisis de las variables recogidas, la satisfacción de los trabajadores con su empleo es muy alta en todas las variables, excepto en las posibilidades de promoción que presenta una puntuación baja, que deriva en una falta de motivación, y en el salario con una puntuación situada entre poca y bastante satisfacción, que denota mayor falta de satisfacción de los empleados. En el resto de variables, la satisfacción se acerca o supera el 3 (Bastante). Los aspectos de mayor satisfacción entre dichos trabajadores son las tareas realizadas, la responsabilidad asignada y la oportunidad del trabajador de utilizar sus capacidades. Por el contrario, los factores que se puntúan más bajo son: la posibilidad de promoción en el trabajo, el salario y las relaciones con la dirección. De ahí que, siguiendo el modelo de F. Herzberg, la lectura global que podemos extraer es que los trabajadores no estarán insatisfechos por las condiciones extrínsecas (excepto, en algunos casos, por el salario) y sentirán una satisfacción intrínseca con las tareas que realizan, las responsabilidades y la oportunidad de utilizar las capacidades, pero sentirán una motivación más baja al ver que sus posibilidades de promoción son limitadas.

5. Referencias bibliográficas

- Bravo, M. J., Peiró M. J. y Rodríguez, I. (1996). La actividad laboral en su contexto. En: J.M. Peiró y F. Prieto (eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 1.* (pp.343-394). Madrid: Síntesis.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum*, 22(2), 40-56. Universidad Talca. Chile.
- Gómez-García, R. (2013). Influencia de Factores Personales y Organizacionales en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Sociales. *Portularia*, XIII (2), 25-37.
- Guiot, J.M. (1985). *Organizaciones sociales y comportamientos*. Barcelona: Editorial Herder.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Nueva York: The world Publishing Company.
- Mayo, E. (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Cambridge, Ma.: Harvard University Press.
- 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.
- Sánchez, S.M. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios* [Tesis inédita], Universidad de Córdoba, Departamento de Estadística, Econometría, I.O. y Organización de Empresas, ES. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1>