



Universidad
de La Laguna
Facultad de Derecho



Grado en Relaciones Laborales
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso Académico: 2015/ 2016
Convocatoria: Septiembre

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LAS EXPECTATIVAS PROFESIONALES, EL DESGASTE EMOCIONAL Y EL APOYO DE LOS SUPERVISORES EN LAS ORGANIZACIONES

**Job satisfaction and its relationship with the professional expectations, the
burnout and the supervisor support in Organizations**

Realizado por el alumno/a: **M^a INMACULADA FARIÑA GARCÍA**

Tutorizado por los Profesores: **JUAN MARTÍNEZ TORVISCO**
FÁTIMA MARICHAL GARCÍA

Departamento: **PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES**
Área de conocimiento: **PSICOLOGÍA SOCIAL**

Resumen

El objetivo primordial de esta investigación ha sido evaluar los factores que determinan la satisfacción laboral. Para ello, se ha estudiado a una muestra compuesta por 80 individuos, de los cuales 41 fueron hombres y 39 mujeres, dedicados a diversos sectores de actividad. Se ha valorado la relación entre la satisfacción laboral con las expectativas profesionales, el desgaste emocional y el apoyo del supervisor, así como la relación entre estas tres variables entre sí. Asimismo, se ha analizado la influencia de la antigüedad en la empresa con el resto de factores, obteniendo resultados concluyentes.

Palabras clave: Satisfacción laboral, expectativas profesionales, desgaste emocional, apoyo del supervisor, antigüedad.

Abstract

The main objective of this work is the factor evaluation for determining the job satisfaction. The sample subjected to study was composed by 80 individuals, 41 men and 39 women, with different jobs activities. In the proposed TGF has been studied the relationship between the job satisfaction with the professional expectations, the burnout and the supervisor support, and however, the three factors within them. Other parameter studied, was the influence of the seniority in the company with the rest of factors, obtaining concluding results.

Keywords: Job satisfaction, professional expectations, burnout, supervisor support, seniority.

Índice

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Satisfacción laboral.....	2
1.1.1. Teorías sobre satisfacción laboral.....	8
1.2. Expectativas profesionales.....	11
1.2.1. Teorías sobre expectativas profesionales.....	13
1.3. Desgaste emocional y apoyo de los supervisores.....	15
CAPÍTULO 2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	21
2.1. Objetivo general.....	21
2.2. Objetivos específicos.....	21
2.3. Hipótesis.....	21
CAPÍTULO 3. MÉTODO.....	22
3.1. Participantes.....	22
3.2. Instrumento.....	22
3.3. Procedimiento.....	24
3.4. Análisis de datos.....	25
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	26
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	60

1. INTRODUCCIÓN

El mundo de las Relaciones Laborales se ha vuelto cada vez más complejo, las organizaciones se han visto inmersas en un intenso proceso de cambio, por la globalización, el desarrollo de la tecnología y la alta competitividad a la que se ven sometidas. Junto a ello, la visión del factor humano en la empresa ha sufrido un cambio radical en las últimas décadas. Los nuevos enfoques surgidos desde la “Escuela de las Relaciones Humanas”, con los experimentos realizados en Hawthorne por Mayo (1933), supusieron una transformación del papel de los trabajadores en las organizaciones, y de la importancia de los mismos para el éxito de las empresas. Con los estudios llevados a cabo por esta escuela, se puso de evidencia que, lejos de funcionar como meras máquinas que reciben órdenes, los trabajadores se ven influenciados en su desempeño profesional, por cuestiones como las relaciones sociales y con el grupo de trabajo. Posteriormente, desde la “Perspectiva de los Recursos Humanos”, autores como Maslow (1954), McGregor (1960) o Herzberg (1976), entre otros, demostraron la existencia de necesidades, capacidades y habilidades que intervienen noblemente en el desempeño laboral e influyen en la satisfacción de los trabajadores. (Citado en Quintanilla, 2013), (citado en Martín Quirós y Zarco Martín, 2009).

El avance en la perspectiva del factor humano, por tanto, ha sido notable; hasta el punto de que, en nuestros días, el capital humano se ha convertido en una de las más importantes ventajas competitivas de las que disponen las organizaciones. De ahí que, una de las prioridades de las empresas actualmente, sea la búsqueda de una adecuada gestión de los recursos humanos; enfatizando en el bienestar del trabajador, y la capacidad para transformarlo en un recurso que aporte valor y que posibilite la consecución de los objetivos de la organización.

Asimismo, resaltar el papel de los líderes en esta misión, implementar modelos de dirección y gestión de personas eficaces, basados en el uso de inteligencia emocional aplicada al trabajo, se han convertido en importantes áreas de desarrollo en las empresas. (Citado en Moreno Jiménez; Garrosa Hernández, 2013 y Chiang et al. 2010).

Existe una multiplicidad de estudios acerca de las variables que inciden en el desarrollo profesional y en el desempeño laboral; así como, sobre los factores que influyen al trabajador en su ambiente de trabajo. Por la complejidad del ser humano, y la multitud de variables internas y externas, que intervienen en su relación con el trabajo, se torna una tarea difícil, por

no decir imposible, buscar un sistema ideal donde el ajuste trabajador-empresa sea perfecto. Sin embargo, analizar alguna de las variables que intervienen en el desarrollo del trabajo y en la conversión del empleado como un recurso vital para la empresa, y principal aportación de valor para la misma, puede ser de gran ayuda.

La satisfacción laboral ha sido considerada una de las más importantes variables intervinientes en el desempeño profesional. Demostrándose en diversos estudios que, un incremento de la satisfacción de los trabajadores se relaciona directamente con un mayor nivel de éxito y consecución de objetivos en las organizaciones. Ahora bien, en las relaciones entre trabajador y empresa intervienen aspectos muy diversos, de tipo económico, organizacional, institucional y psicosocial; de tal manera que, variables como la satisfacción laboral, se ve influenciada, a su vez, por múltiples factores como: la motivación, el clima laboral, la organización del trabajo, la conciliación de la vida familiar y laboral, las posibilidades de desarrollo dentro de la empresa y expectativas profesionales, el desgaste emocional y el apoyo de los líderes. El proyecto que nos ocupa, se centrará fundamentalmente, en analizar estas últimas variable, con el objetivo de averiguar en qué medida intervienen en el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores con su trabajo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

1.1. Satisfacción laboral

La actitud que presentan los trabajadores en la empresa, el grado de implicación que manifiestan con la misma, las sensaciones y emociones que les reporta su función en la organización, el grado de vinculación que presentan con la compañía, etc., tienen una indudable relación con el mayor o menor éxito de las empresas. La satisfacción laboral se torna como uno de los conceptos que puede agrupar todas estas cuestiones, y que puede ayudarnos a comprender el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones, así como servirnos de predecir múltiples problemas en la empresa, como el absentismo. Pero para poder hacer un análisis más profundo del mismo, es necesario definirlo con claridad.

En torno a este concepto, se han indicado diversas **definiciones**, pudiéndose incluso distinguir entre dos grupos: aquellos autores que entienden la satisfacción laboral como un estado emocional, como un concepto ligado a los sentimientos; y los que afirman que la satisfacción laboral es mucho más que una simple respuesta emocional, entendiendo que se trata de una actitud generalizada al trabajo, una predisposición positiva o negativa para

responder a determinadas facetas del trabajo, que predice muchas de las conductas manifestadas en el ámbito organizacional. Son muchos los autores que han evaluado este complejo concepto y que han definido el mismo, por lo que cabe citar varias de las propuestas planteadas desde ambos puntos de vista (satisfacción como un estado emocional o como una actitud hacia el empleo).

De entre los autores que consideran la satisfacción en el trabajo como una respuesta emocional o conjunto de sentimientos, encontramos a Crites (1969) quien la define como “un estado afectivo, de gusto o de disgusto general, que muestra una persona hacia su trabajo”. Por su parte, Smith, Kendall y Hulling (1969) añaden un matiz a la conceptualización, e indican que se trata de “un conjunto de sentimientos o respuestas afectivas referidas a facetas específicas de la relación laboral” (citado en Chiang, 2010, pág 154). Destaca también, dentro de este primer grupo de conceptos, una de las definiciones más aceptadas; la proporcionada por Locke (1976), quien considera la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Cabe indicar que, Locke (1976) en el estudio de este concepto, encontró una serie de dimensiones que estaban inmersas dentro del constructo de satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo, el salario, las promociones, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión, los compañeros y con la compañía y la dirección. (Citado en Pereda Martín, 2014, pág. 390). Más adelante, Price y Mueller (1986) y Mueller y McCloskey (1990) consideraron a este concepto como “una orientación afectiva positiva hacia el empleo”. Algunos años más tarde, Newstrom y Davis (1993) añadieron, en la misma línea de Crites (1969), la connotación positiva o negativa del concepto, añadiendo que, la satisfacción laboral podía entenderse como “un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con la que los empleados ven su trabajo” (citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.154).

En relación al segundo grupo de definiciones de satisfacción laboral, encontramos diversas conceptualizaciones otorgadas por aquellos autores, a cuyo juicio, la definición de satisfacción laboral como un mero conjunto de de emociones y sentimientos hacia el trabajo, no es suficiente para explicar la complejidad del mismo. De manera que, dichos autores consideran que la satisfacción en el trabajo es una actitud o conjunto de actitudes que un trabajador muestra hacia su empleo. Uno de los primeros autores en considerar la satisfacción en el trabajo como una actitud fue Porter (1962) quien afirmó que se trataba de “la diferencia existente entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectiva recibida”. En este sentido, Porter y Lawler (1969), encontraron en sus

investigaciones que, la satisfacción depende de si hay una concordancia entre aquello que un trabajador espera de su trabajo y lo que en definitiva, logra del mismo. Así que, para ambos autores, la satisfacción que experimenta un empleado, depende en buena parte, de la existencia o no de una situación de equilibrio entre sus deseos y lo finalmente logra de la organización. En concordancia con la conclusión a la que llegó Porter en sus investigaciones, para la conceptualización del citado término, Muchinsky (2001), indica que, en defecto de desajuste entre lo esperado por el trabajador y lo conseguido finalmente, se producirá una situación en la que el empleado se encuentre satisfecho con su trabajo. Además, encuentra que, en el supuesto de que se produzcan desequilibrios, éstos pueden ser de varios tipos: intrapersonales, si el trabajador contrasta, a través de su criterio propio, las percepciones que tiene de sus experiencias laborales reales; e interpersonales, si en lugar de utilizar los criterios personales para la comparación, se evalúa la satisfacción en el trabajo en base a la comparación con otros individuo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.155; Pereda Martín; Berrocal Berrocal; Alonso García, 2014, p. 390).

Por su parte, Beer (1964), definió la satisfacción laboral como una “actitud concreta, hacia ciertos aspectos del trabajo, como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo”. Otros autores, por el contrario, no entienden el concepto como una actitud concreta, sino como una “actitud generalizada ante el trabajo”, de entre ellos, Schneider y Snyder (1975) y Payne, Fineman y Wall (1976), y algunos otros autores, que compartieron tal definición años más tarde, como Cooper (1991) o Bravo (1992).

Por otro lado, hay autores que conceptualizan la satisfacción en el trabajo, no como una única actitud, sino como una agrupación o conjunto de actitudes. Así, Blum (1976), la define como “el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general”. Cabe detenerse brevemente en la definición proporcionada por este autor, pues incluye aspectos dignos de mención. En primer lugar, considera que la satisfacción comprende más de una actitud, así que, asumen la complejidad del concepto. En segundo lugar, engloba dentro del concepto, las actitudes que se manifiesten frente aspectos vinculados con el trabajo de alguna forma y no sólo ante el trabajo propiamente dicho. Importante también fue la conclusión a la que llegó Harpaz (1983), para quien la satisfacción laboral podía entenderse como “un conjunto de actitudes que desarrollan las personas que trabajan, en las cuales está presente, como en otras actitudes, un componente afectivo, cognitivo y conductual”. La relevancia de la definición aportada por este autor se fundamenta en la multidimensionalidad que reconoce al concepto, de lo que puede deducirse la

variedad de aspectos que pueden estar interviniendo en la conformación de dicha actitud o conjunto de actitudes. Asimismo, de acuerdo con Harpaz, autores como Peiró (1984) o Griffin y Bateman (1986), apoyaron la idea de que la satisfacción laboral está influenciada por diversos factores. Peiró (1984) la definió como “una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización”. De modo que, para este autor, no son tan solo las labores desarrolladas por el trabajador las que determinan si se encuentra o no satisfecho con su trabajo, sino que otros aspectos de la empresa intervienen en el constructo. Para Griffin y Bateman (1986), la satisfacción laboral es “un constructo global a través de facetas específicas de satisfacción como el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” (citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010 p.154-155).

Para finalizar, entre las definiciones más actuales del concepto encontramos la proporcionada por Brief y Weiss (2001), quienes indicaron que “se trata de una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición”. Para ellos, “tanto la cognición, como lo que interviene en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral”; entienden que se trata de “un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva, por lo que se puede poner de relieve de alguna de las dos formas” (citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.156). Por otro lado, Judge, Hulin y Dalal (2012), al igual que los autores anteriormente citados y Harpaz, aseguran que la satisfacción en el trabajo es multidimensional; y al mismo tiempo, coinciden con Griffin y Bateman en que se ve determinada por varios factores presente en el ambiente de trabajo. Así la definen de manera plural, como “respuestas psicológicas multidimensionales hacia el trabajo”, incluyendo componentes cognitivos (evaluativos) y afectivos (emocionales). Para los mismos, es necesario considerar el concepto no sólo a nivel general, sino también, teniendo en cuenta aspectos más específicos como el nivel salarial o los compañeros de trabajo. (Citado en Pecino Medina; Mañas Rodríguez; Díaz Fúnez; López Puga y Llopis Marín, 2015, p.660).

Como conclusión a las definiciones aportadas más recientemente, se indica que en la satisfacción laboral pueden influir una multiplicidad de determinantes presentes en el ambiente de trabajo, y que, muchos autores coinciden en su dimensión múltiple, tanto afectiva, como cognitiva y conductual.

En relación a los diferentes **componentes o dimensiones** que pueden estar presentes en la satisfacción laboral, algunos de los autores mencionados, discrepa respecto a que la satisfacción

laboral sea una emoción o actitud global; considerando que se trata de un conjunto de emociones o de actitudes, en las que están presentes diferentes dimensiones, algunas de las cuales han sido evaluadas por los mismos. El estudio de tales componentes, se ha fundamentado, entre otros aspectos, en que, un nivel elevado o bajo de satisfacción laboral general, no implica necesariamente, una misma manifestación de tales niveles en las distintas facetas del trabajo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Así, Vroom (1964), en sus investigaciones determinó que la satisfacción laboral, estaba determinada por una serie de componentes del trabajo, en concreto, por seis dimensiones, que resume en las siguientes: planes de compañía y dirección, oportunidades de promoción, contenido del trabajo, supervisión, recompensas económicas, condiciones de trabajo y compañeros de trabajo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.164).

Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967), ampliaron considerablemente el número de componentes de la satisfacción laboral; determinando en una primera versión de sus evaluaciones, hasta 20 componentes. De modo que, para estos autores, eran múltiples y diversos los aspectos que influían en la construcción de la satisfacción en el trabajo. La lista resultante de dicha investigación recoge las siguientes facetas: uso de la capacidad, logro, actividad, progreso, autoridad, políticas y prácticas en la empresa, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, independencia, valores morales, reconocimiento, responsabilidad, confianza, servicio social, posición social, supervisión y su relación con las relaciones humanas, supervisión en sentido técnico, variedad y condiciones de trabajo. A pesar de que, estos autores coinciden con Vroom en ciertos aspectos, añaden facetas diferentes, de tipo emocional, como los valores morales; de tipo social, como la posición social o el reconocimiento; además de añadir aspectos sobre el uso de ciertas capacidades mentales en el desarrollo del trabajo, como la creatividad, o de las condiciones en que se trabaja, como la independencia. En una segunda versión redujeron estas dimensiones, agrupando las facetas anteriores en tres componentes: satisfacción laboral global, intrínseca y extrínseca. De esta manera, determinan que la misma está afectada por condiciones externas del trabajo y por aspectos internos del trabajador. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.165).

Años más tarde, Hackman y Oldham (1975), incluyeron además de aspectos mencionados por otros autores, el componente de satisfacción en relación con la seguridad en el empleo; estableciendo que la seguridad en el puesto, también determinaba el grado de

satisfacción de los trabajadores. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.166).

Los trabajos desarrollados por Locke (1976) obtuvieron resultados más complejos, concluyeron la existencia de varias condiciones de trabajo que podían considerarse fuentes de satisfacción laboral, al tiempo que determinó una serie de agente de la satisfacción en el trabajo. Entre las *condiciones laborales* fuente de satisfacción laboral determinó: 1) la satisfacción con el trabajo, compuesta a su vez por el interés intrínseco del trabajo, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o control sobre los métodos. 2) la satisfacción con el salario, basada en aspectos relacionados con cantidad de salario, equidad salarial y método de distribución. 3) la satisfacción con las promociones, vinculada a las oportunidades de formación o la base sobre la que se constituye la promoción. 4) la satisfacción con el reconocimiento, donde se engloban las alabanzas y críticas por el trabajo realizado. 5) la satisfacción con los beneficios, como el otorgamiento de vacaciones, seguros médicos o pensiones. 6) la satisfacción con las condiciones de trabajo, que incluye la satisfacción respecto a los horarios descansos, condiciones físicas del lugar de trabajo. En relación a los *agentes* de la satisfacción laboral, distingue tres tipos: la satisfacción con la supervisión, que hace referencia al estilo de supervisión y habilidades técnicas, humanas y administrativas; la satisfacción con los compañeros, relacionada con el apoyo y amistad recibida de los mismos, así como, las competencias de las que disponen; y finalmente, la satisfacción con la compañía y la dirección, integrada por cuestiones sobre la política salarial y de beneficios en la empresa. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.166-167).

Para culminar, estudios más recientes, llevados a cabo por Chiang Vega (2004), determinan la existencia de diez dimensiones presentes en la satisfacción laboral: satisfacción con los superiores, con las condiciones de trabajo, con el contenido del trabajo, con las compensaciones, con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales; con las políticas y prácticas de la empresa, con las oportunidades de promoción, con la participación y autonomía, con el grupo de trabajo o con la organización y con el desarrollo personal. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010, p.170).

Puede observarse que, aunque los distintos análisis llevados a cabo sobre satisfacción laboral, han arrojado diversas dimensiones, según los autores que la han evaluado, todos ellos, coinciden en la existencia de varias facetas del trabajo que afectan a la conformación del constructo, entre las que destacan las relacionadas con los supervisores, compañeros de trabajo,

contenido de las tareas, promoción, compensación, políticas de la organización, o capacidades y habilidades para afrontar las tareas.

1.1.1. Teorías sobre la satisfacción laboral

Una vez determinado el concepto de satisfacción y la composición del mismo, es necesario hacer un breve análisis de algunas de las **teorías** más relevantes sobre satisfacción, para comprender mejor la importancia del mismo en el desarrollo del trabajo cotidiano, así como su relación con algunas otras variables, algunas de las cuales, vamos a tratar en adelante.

Muchos han sido los autores que, a lo largo del siglo XX y más recientemente, en este siglo, han evaluado algunos factores que intervienen en la conformación de la satisfacción laboral y en el desarrollo de actitudes positivas hacia el trabajo y aspectos que rodean al mismo. Los modelos que han surgido en torno a este concepto, pueden agruparse básicamente en dos corrientes: las teorías de contenido, centradas en los aspectos o variables, que determinan la satisfacción laboral, como las necesidades o ciertas condiciones del medio laboral; y las teorías de procesos, que pretenden analizar y explicar los procesos que dirigen y generan actitudes de satisfacción hacia el trabajo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Entre las *teorías centradas en el contenido*, se encuentra el **modelo de la escuela de las relaciones humanas**, cuyo principal precursor fue Mayo (1946). Fue una novedad el estudio de la satisfacción laboral en aquella época, pero el objetivo primordial seguía siendo la mejora de la productividad desde una visión empresarial. Los experimentos desarrollados en la planta eléctrica “Hawthorne” por Mayo, pretendían comprobar que, un cambio de las condiciones físicas y objetivas del trabajo, tales como la iluminación, modulaban y afectaban al rendimiento de los trabajadores. Sin embargo, encontraron que, las relaciones con el grupo de trabajo y la necesidad de ser aceptado por los compañeros, así como, el afán por cumplir con las expectativas que se habían generado en torno a los mismos, eran condicionantes mucho más poderosas a la hora de incrementar la productividad que, incentivos económicos o físicos. Estos experimentos, supusieron todo un descubrimiento y un cambio de paradigma en estudio del comportamiento organizacional. Se encontró que, el deseo de sentirse valioso para la organización, la necesidad de recibir la estima de los compañeros, o las relaciones mantenidas dentro del grupo informal de trabajo, tenían una mayor influencia en el nivel de rendimiento y en el grado de satisfacción laboral. Así que, aspectos psicosociales de los trabajadores, como la cobertura de necesidades o el sentido de pertenencia e identidad, tenían una gran influencia en el desempeño y eran factores influyentes en la construcción de la satisfacción en el trabajo.

Estos estudios dieron paso a un cambio de visión del trabajador, que pasaba a considerarse un ser social. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010; Quintanilla, 2013; Martín Quirós; Zarco Martín, 2009; Pereda Martín; Berrocal Berrocal y Alonso García, 2014).

Por otro lado, se puede citar la **teoría de las necesidades**, la cual ha sido evaluada por multiplicidad de autores. El principal fundamento de la misma se basa en que los trabajadores cuentan con una serie de necesidades, ordenadas jerárquicamente según algunos autores, y el grado de satisfacción laboral que los mismos experimenten, va a depender de si tales necesidades han sido o no cubiertas gracias al trabajo. Dentro de este modelo, cabe mencionar, **la teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación**, desarrollada por McClellan (1961,1968) y Atkinson (1964). Para esta teoría, todo sujeto tiene una serie de motivos básicos o necesidades que guían su conducta hacia la satisfacción de la necesidad que se manifieste; y el hecho de que los motivos se activen o no, va a depender del medio percibido por el individuo. Estos autores distinguen: necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Dentro de esta última, cabe diferenciar entre necesidad de poder personal, basada en que el sujeto desea su promoción individual; y necesidad de poder institucional, donde lo que se pretende enaltecer no es el sujeto en sí, sino la organización en la que se integra. Según los defensores de esta teoría, en todos los individuos están presentes estas necesidades en un cierto nivel, aunque, no suelen aparecer con la misma intensidad en un mismo sujeto. Y la motivación que mueva al individuo hacia la satisfacción de una necesidad concreta, determinará su conducta. De modo que, el grado de satisfacción laboral que se experimente, estará directamente relacionado, con el grado en que se hayan satisfecho a través del trabajo, estas necesidades presentes en el individuo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

En cuanto a las *teorías centradas en el proceso*, tienen en consideración el conjunto de factores intervinientes en el ámbito laboral, como, características personales, características objetivas del trabajo, relaciones con el grupo de trabajo, experiencias previas, así como los procesos surgidos en la interacción de todos ellos.

Dentro de estas teorías cabe indicar primeramente, la **teoría de la equidad** de Adams (1963-1965). Esta teoría enfatiza en el proceso de comparación social entre trabajadores, y en la percepción de situaciones de justicia y equidad en dicho proceso, como fuente de satisfacción o de insatisfacción laboral. Para Adams, si al compararse con otro trabajador o colectivo equiparable, el trabajador, percibe una situación justa o equitativa, se sentirá satisfecho; si percibe falta de equidad experimentará sensaciones de insatisfacción. Se

considera que, es la percepción de justicia o injusticia que resulte de la comparación que realice el trabajador, entre su trabajo y los resultados que obtiene del mismo, y el trabajo y resultados obtenidos por otros trabajadores similares a éste, lo que determina que experimente mayor o menor satisfacción y una motivación más intensa o menos. Es importante, que, el trabajador en su comparación, analice y sepa identificar, tanto sus contribuciones (habilidades, conocimientos, experiencia, dedicación, etc.), como sus resultados (salario, reconocimiento, promoción). Finalmente, en relación a lo que motiva al trabajador, Adams postula que, cuando el sujeto percibe un contexto de inequidad, experimenta tensión, así que, modifica su conducta, con la intención de lograr una situación justa; por lo que, un escenario de injusticia puede servir como un estímulo o una motivación hacia la búsqueda de un ambiente que aporte mayor satisfacción. Y la motivación será más intensa cuanto mayor sea la injusticia percibida subjetivamente por el trabajador. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

La **teoría de la finalidad** de Locke (1968) también analiza la satisfacción en el trabajo. Esta teoría parte de la idea de que, el éxito profesional, los objetivos y metas conscientes del individuo pueden ser un fin en sí mismas; por lo que, son fuente propia de satisfacción laboral y de motivación. Para Locke, los objetivos que se tienen en el trabajo son conscientes, así como la motivación para alcanzarlos; por lo que, cuanto mayor sea el número de objetivos asumidos por el individuo, mayor nivel de ejecución, y mayor satisfacción se experimentará al alcanzarlos. Desde esta teoría, la clave para obtener mayor grado de satisfacción en el trabajo, es asumir conscientemente, metas y objetivos profesionales, para lo cual, es necesario que los mismos sean claros y concretos; así como la participación en la planificación y ejecución de las tareas o la transmisión de feedback. De las investigaciones desarrolladas por Locke, pueden extraerse una serie de conclusiones: a medida que aumenta el nivel de los fines, se incrementa el nivel de ejecución; las intenciones del sujeto, influyen en sus elecciones en relación a las tareas a realizar; las metas que se asumen ayudan a que los estímulos externos tengan efectos sobre el nivel de ejecución; y tales efectos, se traducen en la influencia que tienen dichos estímulos, sobre las metas e intenciones del trabajador. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Más adelante, Locke (1969, 1976, 1984), desarrolla, dentro de la teoría de la finalidad, la *teoría de los valores*. Desde esta teoría la satisfacción laboral va depender de los valores laborales que el trabajador considere relevantes y que desarrolle a través de la propia actividad profesional. Locke indica, que los valores personales deben ser acordes con las necesidades del

empleado y debe percibirse la oportunidad de alcanzar tales valores, a través del trabajo. Esta teoría asume que el bienestar laboral, se logra consiguiendo un ajuste entre los resultados alcanzados y lo que desea lograr el trabajador; de modo que, cuanto mayor es la discrepancia percibida entre lo que se ha conseguido en el trabajo y lo que se desea conseguir menor grado de satisfacción habrá. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Finalmente, en la misma línea, **la teoría del ajuste en el trabajo** postulada por Dawis y Lofquist (1984), se centra en el estudio de la interacción entre el sujeto y el ambiente. La idea principal de la que parte, es que los trabajadores intentan incrementar y mantener una concordancia con su ambiente de trabajo; y a través de ese proceso continuo y dinámico de ajuste, los trabajadores encuentran su satisfacción con el empleo. Desde esta teoría se distinguen dos tipos de correspondencia que van a determinar el grado de ajuste entre el trabajador y su ambiente de trabajo. Por un lado, el grado de destrezas y habilidades que se poseen y que son precisas para atender a las demandas existentes; tal grado se relaciona con la satisfacción laboral. Por otro lado, el grado en que el ambiente laboral pone de relieve las necesidades y valores del sujeto, lo cual conlleva a la satisfacción personal. De modo que, para que un individuo se sienta satisfecho y desee permanecer en la organización, debe sentir que el sistema de compensaciones cubre sus necesidades y sus valores; además de que cuenta con las habilidades necesarias para atender las exigencias de la empresa. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

1.2. Expectativas profesionales

El análisis de algunas de las teorías sobre satisfacción laboral, nos indica que, este factor se relaciona con una multiplicidad de variables; pues se trata de un concepto tan complejo, que puede estar influenciado por una gran variedad de dimensiones, como: liderazgo, desarrollo, relaciones personales, habilidades, aspectos económicos, etc. De entre estos aspectos, nos centraremos en analizar más en profundidad la influencia que tienen las expectativas profesionales, el desgaste emocional o el apoyo de los líderes, sobre la satisfacción en el trabajo.

En relación a las expectativas profesionales, es necesario dejar claro el concepto, para pasar a analizar el peso que tiene esta dimensión sobre el grado de bienestar que experimentan los trabajadores en su desarrollo profesional.

El término expectativa laboral ha sido definido por diferentes autores, que han evaluado el concepto, y hay relacionado mismo con otras variables como la satisfacción en el trabajo. En las primeras etapas de su evaluación, alrededor de los años 60, su estudio se fundamentó en observar la relación directa existente entre la realización de un concreto esfuerzo y el alcance de una meta. Posteriormente, el énfasis se centró en la evaluación de la relación entre el nivel de expectativas de un sujeto y la evolución del desgaste profesional sufrido por el mismo. Más recientemente, la tendencia que se ha seguido en torno a las expectativas profesionales ha sido la de vincular las mismas con la obtención de consecuencias positivas en el puesto de trabajo. (Citado en Villa George, 2011).

Un primer acercamiento al concepto, fue realizado por Vroom (1964), que introdujo la variable en su modelo procesual, como un factor determinante de la fuerza motivacional del individuo. Para este autor, la expectativa profesional puede ser definida como “la probabilidad subjetiva de que un determinado grado de esfuerzo, se va a traducir en un determinado grado de rendimiento”; o “la creencia sobre la probabilidad de que un acto específico, será seguido de un resultado concreto”; es decir, para Vroom se trata de una variable que supone una asociación entre una acción (esfuerzo empleado) y un resultado previsto. (Citado en López Cháñez; Casique Guerrero; Ferrer Guerra, 2007; Quintanilla, 2013; Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013).

Más recientemente, para Louis (1981), las expectativas son consideradas como “el resultado de la interacción de la persona con la situación en la que está inmerso, resultado de la percepción subjetiva del ambiente por parte del trabajador”. Este autor considera que, el ajuste de las expectativas conlleva a que, en un momento concreto, la realidad a la que el trabajador se enfrenta, concuerda con lo que esperaba encontrarse. Asimismo, cree que el desajuste de las expectativas surge como un indicador del grado en que la experiencia laboral difiere de la representación cognitiva y emocional que se había hecho de ella. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013).

Una versión más actualizada del concepto es la proporcionada por Moreno Jiménez; Gálvez y Rodríguez Carvajal (2003), para quienes las expectativas profesionales abarcan más aspectos, y las definen como: “la anticipación personal que el sujeto realiza de manera consciente o no consciente sobre la organización, los compañeros, los usuarios y los costes personales que su trabajo pueda requerir”. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013, p.365).

Son muchos los autores que han creado modelos sobre expectativas, o que, han incluido esta variable como un factor determinante para el incremento de la motivación o de la satisfacción en el trabajo; por considerar que el esfuerzo que un trabajador emplea en sus acciones con la esperanza de alcanzar un resultado específico, tiene gran influencia como factor motivacional de la conducta, y se relaciona con la satisfacción y bienestar laboral que los trabajadores experimentan.

1.2.1. Teorías sobre expectativas profesionales:

Existen diversos autores que han evaluado las expectativas profesionales, si bien, muchos de ellos, no han planteado un modelo centrado exclusivamente en el estudio de las expectativas en sí mismas, sino que han relacionado dicha variable con otras, como la satisfacción o la motivación en el trabajo. Cabe indicar que, los modelos que parten de las expectativas para explicar la satisfacción, aportan una perspectiva más amplia sobre la misma, pues no se limitan a observar un conjunto de necesidades, sino que entienden que los trabajadores son sujetos pensantes, con ideas, percepciones y juicios de probabilidad que determinan su conducta. (Citado en López Cháñez; Casique Guerrero y Ferrer Guerra, 2007, p.220).

Es a destacar que la evaluación de las expectativas profesionales, se remonta a los años cincuenta y sesenta, con los estudios de Rotter (1954), quien, con su *modelo del aprendizaje social*, donde evaluaba la motivación, manifestó la relevancia de las expectativas profesionales como mecanismo básico de la misma; y Porter y Lawler (1968) que también manifestaron la importancia de las expectativas en el impulso motivación del individuo. (Citado en Moreno Jimenez y Garrosa Hernández, 2013).

Uno de los estudios pioneros más relevantes que abordó la evaluación de las expectativas profesionales fue la **teoría de la expectativa-valencia** de Vroom (1964), Porter, Lawler y Hackman (1975). Se trata de un modelo procesual de las expectativas fundamentado en que los sujetos saben lo que quieren de su trabajo, e interiorizan que, conseguir o no las metas deseadas depende de su desempeño. Vroom parte del vínculo que existe entre el esfuerzo empleado y el nivel de rendimiento, y supone que la conducta depende de la conjunción de varios factores cognitivos, que constituyen la fuerza motivacional. De esta manera, según Vroom (1964), que un trabajador se encuentre satisfecho con su trabajo, va a depender de si va a resultarle sencillo que, tras la realización de un cierto grado de esfuerzo obtenga el resultado deseado; o bien, si percibe que las recompensas recibidas son las esperadas conforme al desempeño ejercitado. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010).

Para Graen (1969), el modelo de Vroom es incompleto, por lo que añade algunos conceptos de la teoría de rol y del proceso de influencia interpersonal. Para este autor, la noción de tarea, puede generalizarse al desempeño de un concreto rol en la organización. Y el nivel de esfuerzo que se empleará para desarrollar tal rol, irá en función tanto de factores internos, como la percepción de valor de los resultados y la expectativa de alcanzar los mismos, como de factores externos, tales como, las presiones externas procedentes del rol. (Citado en Moreno Jiménez; Garrosa Hernández, 2013, p.361 y Villa George, 2011).

Otros de los autores, que se preocuparon por el estudio las expectativas profesionales y el desempeño, fueron Porter y Lawler (1968). Para ambos, la relación existente entre la satisfacción y el rendimiento, está influenciada por las recompensas que se obtienen y por la equidad percibida respecto a las mismas; actuando a un tiempo, un doble tipo de proceso de comparación, intrapersonal e interpersonal. (Citado de Chiang, et al. 2010). En su modelo, proponen que el grado de esfuerzo que un sujeto despliega para desempeñar una tarea o un rol, es el resultado de una función multiplicada por tres expectativas: la expectativa de que el esfuerzo empleado va a generar resultados positivos; la expectativa de recompensa y la expectativa de instrumentalidad en la ejecución. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013, p.362).

Años más tarde, Lawler (1971-1973), como extensión del análisis realizado junto a Porter sobre satisfacción y rendimiento, elabora la **teoría del equilibrio, de la discrepancia o de satisfacción de facetas**. En dicha teoría, se parte de la existencia de diferentes facetas o aspectos del trabajo. Y la idea fundamental es que la satisfacción o insatisfacción laboral se produce por la relación establecida entre la expectativa y la realidad de una recompensa, entendiéndose por tal los reconocimientos existentes en el ambiente de trabajo. De modo que, para Lawler, si existe correspondencia entre lo que el sujeto desea, esto es, su expectativa, y lo que realmente obtiene, o bien sus resultados superan sus expectativas, el trabajador se sentirá satisfecho; por el contrario, el trabajador se encontrará insatisfecho si percibe una situación de desigualdad, por defecto. La idea que tiene el trabajador sobre lo que debería recibir va a depender de varios factores: sus cualificaciones, los requerimientos del puesto, y la relación percibida entre las contribuciones y resultados de aquellos con quien se compara. De esta manera, la percepción subjetiva de lo que se obtiene en realidad, dependerá de sus resultados reales y de los resultados de otros. De modo que, existe un doble proceso mental: un proceso de comparación intrapersonal, donde el sujeto compara sus expectativas con la realidad obtenida; sintiendo insatisfacción si no consigue lo que esperaba, satisfacción si hay concordancia entre

las expectativas y los resultados reales o inequidad percibida, si considera haber obtenido más de lo que esperaba; y un proceso de comparación social, donde la comparación se lleva a cabo, tomando como referencia lo que espera alcanzar el sujeto y lo que reciben aquellos que se encuentran en el contexto de trabajo. (Citado en Chiang Vega; Martín Rodrigo; Núñez Partido, 2010)

Finalmente, cabe mencionar, algunas aportaciones realizadas por varios autores en la década de los años 70. Así, Porter y Steers (1973), comprobaron que cuando un nuevo trabajador no cumple sus expectativas profesionales, se incrementa su tendencia a abandonar el trabajo. Por otro lado, Dunnette, Arvey y Banas (1973), descubrieron que el mayor desajuste en las expectativas aparecía en el primer empleo de los jóvenes, respecto a aquellos que ya habían trabajado en la empresa. La explicación que dieron a este fenómeno, fue que aquellos que ya habían estado en la organización habían modificado sus expectativas en base a su experiencia en la misma. Para culminar, Wanous (1977) cree que las expectativas de futuro y las percepciones del puesto declinan en los nuevos trabajadores y siguen decayendo en el primer año. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013, p.362).

1.3. Desgaste emocional y apoyo de los supervisores

El estudio del comportamiento de los trabajadores en las organizaciones puede llegar a ser muy complejo. La satisfacción laboral puede estar influenciada por las expectativas profesionales, pero a su vez, ambas variables, pueden verse afectadas por muchos otros factores, como el **desgaste profesional o “burnout”** o el apoyo de los supervisores y los estilos de liderazgo existentes.

En los distintos análisis llevados a cabo, se ha relacionado el nivel de expectativas al fenómeno del desgaste profesional, es por esta vinculación que se hecho a lo largo de la historia, por lo que merece hacer mención a esta variable.

En primer lugar, cabe delimitar conceptualmente la noción de desgaste profesional. Este concepto proviene del término anglosajón, “burnout”, que en su traducción literal significa “consumirse”; sin embargo, por el uso que se ha hecho del mismo en el contexto laboral, se ha venido entendiendo como agotamiento, debido a que se ha venido usando para dar nombre a una situación donde se produce un desgaste o agotamiento en el sujeto, tras un alto grado de dedicación con demandas emocionales elevadas. (Citado en Villa George, 2011). Algunos

autores lo han venido entendiendo como el estado que da respuesta a un estrés laboral crónico; y otros como “estar quemado por el trabajo” (Gil Monte y Peiró, 1997).

Es a partir de los años 80, cuando diversos autores empiezan a profundizar en el estudio de este fenómeno, comenzándose a vincular el mismo con la existencia en los trabajadores de expectativas no cumplidas. Cherniss (1980), entiende el desgaste profesional como “un proceso en el cual un profesional inicialmente implicado, se distancia de su trabajo como respuesta al estrés experimentado”. Este autor elaboró uno de los modelos más amplios al respecto, donde partía de la idea de que, los elementos de estrés crean una respuesta a la tensión laboral que se manifiesta con conductas negativas, en lugar de respuestas de solución de problemas. Para este autor, existen seis procesos: 1) disminución de las metas y expectativas laborales, 2) disminución del sentido de la responsabilidad ante los resultados, 3) cinismo y pesimismo, 4) distanciamiento emocional del trabajo, 5) abandono progresivo de la implicación en el trabajo, 6) incremento del interés egoísta. Para Cherniss el proceso inicial y principal es la pérdida de expectativas. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013, p.362).

En la misma línea Edelwich y Brodsky (1980), entienden el desgaste profesional como “un proceso de desilusión por la actividad laboral, un proceso de pérdida progresiva del idealismo, y de la energía, que desemboca en un pérdida de ilusión general sobre el trabajo”. Estos autores han descrito cuatro fases a través de las cuales se desarrolla el desgaste o burnout: 1) Entusiasmo, con expectativas de eficacia y reconocimiento altas. 2) Estancamiento, donde se empieza a tomar conciencia de los resultados limitados y no reconocidos. 3) Frustración. En esta etapa el trabajo pierde fuerza como estímulo y se genera una crítica general hacia el trabajo. 4) Apatía, donde se genera una actitud de alejamiento y desinterés. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013, p.362).

Asimismo, como uno de los conceptos más consolidados, Maslach y Jackson (1981), consideran el burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, e indican como rasgos principales de este estrés, un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación hacia las tareas a realizar. (Citado en Álvarez Gallego y Fernández Rios, 1991)

Meier (1983), relaciona el desgaste con las expectativas erróneas, respecto a los refuerzos, los resultados, la eficacia y el procesamiento contextual de la información. Él explica las perspectivas erróneas de refuerzo, como la espera de un elevado reconocimiento por parte de los beneficiarios del trabajo y los supervisores. Estas expectativas se frustran cuando los

beneficiarios, lo asumen como una obligación profesional, y los supervisores entienden que el trabajo realizado forma parte las obligaciones. Meier entiende que la frustración se produce cuando, al contrario de los que supone el trabajador, los cambios en el modo en que los supervisores ven el trabajo desarrollado, es un proceso lento. Para este autor el desgaste depende tanto de características personales como de aspectos del ambiente. (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013).

En los años 90, Pines (1993), desarrolla un modelo para explicar el fenómeno del desgaste profesional, donde la motivación hacia el trabajo engloba tres tipos de expectativas: expectativas universales, desarrolladas por todos los que trabajan; expectativas específicas de la profesión; expectativas personales, basadas es una idea idílica de la profesión. Para Pines, cuando los sujetos con elevado nivel de expectativas profesionales, inician su carrera y se insertan en ámbitos laborales donde encuentran fuentes de estrés y escaso apoyo, disminuye la probabilidad de alcanzar objetivos y aumenta la posibilidad de experimentar fracaso y desgaste. Al contrario, si en el entorno profesional existe apoyo y se carece de fuentes de estrés, se facilitará el alcance de sus objetivos, desarrollarán sentimiento de éxito profesional, y el trabajo dará sentido a sus vidas. Así, autores como Palací y Peiró (1995), creen en que las expectativas profesionales cobran más peso en el comienzo de la vida profesional. (Citado en Moreno Jiménez; Garrosa Hernández, 2013 y Villa George, 2011).

Durán, Montalbán y Stangeland (2003), afirman que la relación organización-individuo es básica en el proceso de burnout, hasta el punto de que, si no se alcanzan las expectativas laborales, comienza un proceso donde la insatisfacción laboral tiene un efecto sobre los componentes del burnout. Aunque los estudios, no han sido muy numerosos, parecen indicar que hay un proceso de pérdida de expectativas laborales a lo largo del proceso de aparición del desgaste profesional (Koeske y Kirk, 1995; Browning, Ryan, Greenberg y Rolniak, 2006). (Citado en Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013).

Por otro lado, la importancia que poseen los supervisores sobre los trabajadores, su desempeño y sus actitudes en el trabajo parece quedar claro. De modo que, otra de las variables, digna de mención es el **apoyo de los supervisores**, por su incidencia sobre las expectativas profesionales y la satisfacción de los trabajadores.

Primeramente, cabe mencionar que el comportamiento que presentan los supervisores, respecto a sus subordinados, depende en gran parte, del estilo de liderazgo imperante en la

organización. Es por ello, que, debemos hablar primero de los estilos de liderazgo que aparecen con más frecuencia en el ámbito laboral, así como del concepto de líder.

Ahumada (2004), indica que actualmente, “el liderazgo tiende a ser transitorio y emergente”. Con ello quiere decir que, la figura del líder surge de la conjunción entre la situación, el poder y los miembros del equipo. Este pensamiento se encuadra dentro de la visión socio constructivista, según la cual “el liderazgo no recae en una persona que debe convencer al resto respecto a las formas correctas de proceder; sino que, es un desafío compartido por el equipo en que las responsabilidades y los compromisos son recíprocos” (Ahumada, 2004, p.60).

En cuanto a los estilos de liderazgo, se han descrito multiplicidad de tipologías, sin embargo, hay tres tipos de liderazgo que se manifiestan con mayor frecuencia: democrático, dictatorial y transformacional.

En primer lugar, el *estilo democrático*, que opta por la participación activa del equipo, tener en cuenta a todos los integrantes y el uso de habilidades sociales como la empatía y la escucha. Se basa en la confianza, por lo que, en este estilo de liderazgo, el supervisor, delega las tareas entre los miembros del equipo y orienta los procesos a desarrollar. Además, la toma de decisión es conjunta y basada en el acuerdo. En segundo lugar, el *liderazgo dictatorial o autocrático*, donde el poder del líder es ejercido sin considerar las opiniones de los miembros del grupo de trabajo. En este caso, el jefe actúa de un modo determinante, ejerciendo autoridad e indicando al grupo el *modus operandi*. Sin embargo, este estilo de liderazgo puede ser eficaz en aquellos grupos de trabajo cuyo personal es autónomo y capacitado. Y en tercer lugar, el *estilo transformacional, inclusivo o comunitario*. Se trata de un estilo de liderazgo carismático, flexible y visionario. En este caso, el liderazgo es compartido con los demás miembros, a quienes se les integra en el compromiso. Asimismo, el poder no es ejercido por una única persona de manera autoritaria, sino que es compartido por los miembros del equipo. Hoy por hoy, el liderazgo transformacional es considerado como el más adecuado, al fomentar el compromiso colectivo en el logro de los objetivos e impulsar los procedimientos más eficaces para llegar a cumplirlos. (Mendoza y Ortiz, 2006).

Algunos estudios han indicado que la relación supervisor-subordinado es una fuente habitual de estrés en las empresas. Tepper (2000), indica que cuando la conducta de los líderes se vuelve impropia, puede convertirse en abusiva, llegando a generar episodios de estrés que provoquen experiencias negativas que favorezcan el malestar entre los trabajadores. En este

sentido, Tepper descubrió que los trabajadores que consideran que sus supervisores son abusivos, experimentan niveles bajos de satisfacción laboral, menor compromiso afectivo, niveles elevados de distrés psicológico, así como problemas de conciliación trabajo-familia. (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

Buena parte de los estudios realizados sobre conductas de los líderes, tratan la relación con el supervisor desde la perspectiva del apoyo social. Así, se ha encontrado que, la falta de apoyo de los supervisores se relaciona negativamente con el bienestar laboral. Peiró, Zurriaga y González-Romá (2002) llevaron a cabo un estudio cualitativo, usando una discusión de grupo focalizada con ocho equipos de trabajadores sociales; obtuvieron que el apoyo social de los líderes, se percibe como un modo de reducir tensiones en el trabajo. En esta línea, Gil-Monte y Peiró, (2000) descubrieron que el apoyo social del supervisor se vinculaba significativa y negativamente con el burnout o desgaste emocional. Por otro lado, una investigación, en la que evaluaron a mil trabajadores del sector público de salud, concluyó que el apoyo del supervisor se relacionaba significativa y negativamente con la predisposición a abandonar el puesto de trabajo (Schaufeli, González Romá, Peiró, Geurts y Tomás, 2005). (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

Cabe indicar también que, los estudios que se basan en los modelos teóricos del liderazgo, han evaluado la relación entre el liderazgo y el bienestar de los subordinados pero fundamentándose en el los aspectos positivos de la relación. Sin embargo, puede extraerse que, la falta de los elementos positivos del liderazgo puede afectar negativamente al bienestar laboral. Es destacable el modelo de liderazgo de la Universidad de Ohio, formulado inicialmente por Halpin y Winer (1957), que distingue dos conductas fundamentales de liderazgo: *consideración*, que hace referencia a conductas de amistad, respecto, confianza mutua y calidez; y *iniciación de estructura*, relacionada con conductas donde el líder organiza las tareas a realizar por parte de sus subordinados, las relaciones entre ellos, los roles a desempeñar o los sistemas de trabajo a seguir. (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

En este sentido, la investigación desarrollada por Peiró; González Romá; Ramos y Zornoza, (1996), donde se evaluaron 155 trabajadores de enfermería y 127 miembros del personal médico del sistema primario de salud, que las dos características del liderazgo (consideración e iniciación de estructura), mostraban correlaciones significativas con la satisfacción laboral. Asimismo, Peiró; González Romá; Ripoll y Gracia (2001), al estudiar a 432 profesionales del sistema primario de salud, encontraron que la conducta de iniciación de

estructura de los supervisores tenía influencias significativas sobre la satisfacción en el trabajo. (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

Además de relacionarse con la satisfacción laboral, existen estudios que relacionan los estilos de liderazgo con el desgaste emocional o burnout. Seltzer y Numerof (1986) descubrieron que aquellos trabajadores que puntuaban alto a sus supervisores, en la característica de consideración también mostraban bajo burnout, y resultados similares se encontraron respecto a la iniciación de estructura. (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

De los estudios mencionados, tal y como indicaron Kelloway, Sivanathan, Francis y Barling, (2004), podemos concluir que, el apoyo que proporcionen los supervisores sobre sus subordinados es particularmente importante para el entorno laboral, tanto para generar aspectos positivos, como una disminución del desgaste emocional o incremento de la satisfacción, como fuente generadora de situaciones estresantes. (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008).

2. Objetivos e hipótesis

Con la realización de este proyecto, se persiguen diversos objetivos fundamentales, así como ver si se cumplen o no las hipótesis planteadas.

2.1. Objetivo General

Estudiar qué factores determinan el grado de satisfacción de los trabajadores.

2.2. Objetivos Específicos

Concretamente se pretende conocer si:

- Las expectativas laborales, el desgaste emocional y el apoyo del supervisor se relacionan con la satisfacción laboral.
- Las expectativas laborales, desgaste emocional y apoyo del supervisor se relacionan entre sí.
- Existen diferencias en función del rango de antigüedad en la empresa entre expectativas laborales, desgaste emocional, apoyo del supervisor y satisfacción laboral.
- Expectativas laborales, el desgaste emocional y el apoyo del supervisor predicen la satisfacción laboral.

2.3 Hipótesis

De forma específica se espera que:

- H1. A mayor expectativas laborales, mayor satisfacción laboral.
- H2. A mayor desgaste emocional, menor satisfacción laboral.
- H3. A mayor apoyo del supervisor, mayor satisfacción laboral.
- H4. A mayor apoyo del supervisor mayores expectativas y menor desgaste emocional.
- H5. A menor rango de antigüedad mayor apoyo y mayor satisfacción laboral.
- H6. El nivel de apoyo del supervisor determina el grado de satisfacción laboral.

3. MÉTODO

3.1. Participantes

La muestra que se ha analizado para la realización de este proyecto, está formada por 80 individuos, de los cuales, 41 son hombres (51,2% del total de la muestra), y 39 son mujeres (48,8% del total de la muestra), por lo que la muestra está prácticamente equilibrada en relación al género. Así puede comprobarse en la Tabla 1, donde aparece que, poco más de la mitad de los encuestados son hombres, concretamente un 2,4% más que las mujeres, que conforman casi el 49% de los evaluados. La edad de los sujetos estudiados, oscila entre los 19 y 68 años, con una media de 40,69 años y una desviación típica de 10,18. Los 80 sujetos evaluados, prestan su trabajo en sectores de actividad diversos, entre los que se encuentran hostelería, educación, sanidad, agricultura, administración, comercio, construcción, o transporte turístico de pasajeros.

Cada uno de los trabajadores evaluados presenta una antigüedad distinta en la empresa para la que prestan servicios. De modo que, para una mejor organización de los datos se ha agrupado a los sujetos en diferentes rangos de antigüedad, existiendo un total de cinco rangos: (0 a 5 años), (6 a 10 años), (11 a 15 años), (16 a 20 años), (más de 20 años). En el primero de los rangos se encuadran 25 sujetos, en el segundo 21, en el tercer rango se engloban 14 individuos, y en el cuarto y quinto rango se integran 10 personas respectivamente. Siendo, por tanto el grupo con mayor número de sujetos, el perteneciente al primer rango, esto es, el que agrupa a trabajadores con menos de 6 años de antigüedad en la empresa. Como aparece en la Tabla 2 de antigüedad, más adelante, la puntuación media de antigüedad es de 11,78 años, mientras que la mediana es de 9,00 y la desviación típica de 10,65.

3.2. Instrumento

Para la elaboración de este estudio, se ha fundamentado la recogida de la información en el uso de cuatro cuestionarios, cada uno de los cuales ha servido para valorar, cada uno de los cuatro factores que se han analizado. En primer lugar, para evaluar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, el análisis se ha basado en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Este cuestionario está conformado por 23 ítems, donde se engloban 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Los ítems han sido valorados a través de una escala de

respuesta tipo likert, que consta de 7 opciones de respuesta en orden ascendente: “muy insatisfecho”, “bastante insatisfecho”, “algo insatisfecho”, “indiferencia”, “algo satisfecho”, “bastante satisfecho”, “muy satisfecho”. Podemos decir, que este cuestionario presenta una alta fiabilidad de su consistencia interna, pues el Alfa de Cronbach resultante ha sido $\alpha = 0,95$.

El segundo de los instrumentos de medida que hemos utilizado ha sido el Cuestionario de Expectativas Laborales (CEL) desarrollado por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Herrer (2003). Este cuestionario de expectativas laborales, ha sido utilizado para medir las expectativas de los trabajadores en relación con su trabajo, y consta de 15 afirmaciones, aunque, en algunas investigaciones, como las llevadas a cabo por Moreno Jiménez; Villa George; Rodríguez Carvajal; Villalpando, 2009; Villa George; Moreno Jiménez; Rodríguez Muñoz y Villalpando, 2011, su versión final se ha reducido a 12 ítems. Los ítems se han dividido en 3 dimensiones: expectativas de desarrollo profesional, expectativas en relación con el usuario y expectativas de compensación. Los distintos ítems, han sido valorados a través de una escala de respuesta tipo likert, que consta de 5 opciones de respuesta que abarcan, en orden ascendente, desde: “nunca tuve esa experiencia”, “no se ha cumplido”, “se ha cumplido parcialmente”, “se ha cumplido bastante”, “se ha cumplido totalmente”. Cabe mencionar que, para una mejor adaptación del cuestionario a nuestro estudio, se han sustituido en los ítems, las referencias a los “clientes/usuarios”, por “compañeros de trabajo”; por lo que, en esta investigación, la dimensión de expectativas en relación con el usuario, se ha modificado por, expectativas en relación con los compañeros. El Alfa de Cronbach de este instrumento resultó de $\alpha = 0,92$, por lo que puede afirmarse la fiabilidad en la consistencia interna de esta escala.

Para la medición del desgaste emocional, se ha utilizado el Cuestionario de Sobrecarga Emocional utilizado por Villa George (2011) para sus investigaciones; que consta de 4 ítems (1. mi trabajo requiere que me enfrente a situaciones emocionalmente demandantes; 2. en mi trabajo tengo contacto con clientes de trato difícil; 3. en mi trabajo me enfrento a situaciones que me afectan personalmente y 4. mi trabajo demanda mucho de mí a nivel emocional). Al estar conformado únicamente por 4 ítems, sólo consta de un único factor “sobrecarga emocional en el trabajo”. La totalidad de las afirmaciones, ha sido evaluada a través de una escala de respuesta tipo likert, cuyas opciones de respuesta han ido en orden ascendente, siendo las siguientes: “nunca”, “a veces”, “a menudo”, “siempre”. En cuanto a la consistencia interna también es alta, aunque algo menos que los cuestionarios anteriormente citados, pues presenta un Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,77$. Sin embargo, este cuestionario, puede seguir considerándose un instrumento de medida fiable para el constructo, pues su Alfa de Cronbach se acerca al valor

1, y supera el 0,5, con lo cual, su fiabilidad es aceptable, tal y como indican George y Mallery (2003) en sus recomendaciones para evaluar este coeficiente.

El apoyo del supervisor ha sido medido a través del Cuestionario de Apoyo del Supervisor, empleado por Villa George (2011), y consta de 5 ítems (1. mi supervisor es justo y no muestra favoritismos a la hora de responder a las necesidades personales o familiares de los empleados; 2. mi supervisor se ajusta a mi tiempo cuando tengo que atender asuntos personales o familiares; 3. mi supervisor es comprensivo conmigo cuando le hablo de cuestiones familiares o personales que afectan a mi trabajo; 4. me siento cómodo/a discutiendo cuestiones familiares o personales con mi supervisor; 5. mi supervisor se preocupa realmente de los efectos que las demandas laborales tienen en mi vida personal y familiar.). Al constar sólo de 5 ítems, sólo ha resultado 1 factor de este cuestionario “apoyo del supervisor en relación a la vida personal y familiar del trabajador”. Los ítems que constituyen este cuestionario, han sido valorados a través de una escala de respuesta tipo likert, cuyas opciones de respuesta han sido 4: “totalmente en desacuerdo”, “ligeramente en desacuerdo”, “ligeramente de acuerdo”, “totalmente de acuerdo”. Tal cuestionario se presenta como un instrumento de medida fiable, pues presenta una consistencia interna elevada, según su Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,92$.

Cabe indicar que, los cuestionarios de desgaste emocional y apoyo del supervisor, empleados en los estudios de Villa George (2011), suponen dos subescalas, que tomaron como referencia el modelo de demandas y recursos laborales DRL de Bakker y Demerouti (2007), ampliamente empleado para predecir el burnout. Para este modelo las características del trabajo, pueden dividirse en las dimensiones: demandas y recursos laborales. Mientras que las demandas hacen mención a los aspectos que precisan esfuerzo fisiológico o psíquico sostenido, como la presión emocional; los recursos se refieren a los aspectos sociales, organizacionales o psicológicos que pueden minimizar las exigencias de trabajo, como el apoyo o aprendizaje.

3.3. Procedimiento

Los datos fueron recogidos a través las cuatro escalas citadas en el apartado anterior, entre el periodo que abarca de abril a junio de 2016. Se elaboró un modelo de cuestionario, que contenía un apartado destinado a datos socio-demográficos y los instrumentos de medida mencionados, para evaluar la satisfacción laboral, las expectativas profesionales, la sobrecarga emocional y el apoyo del supervisor. Tal material, fue proporcionado directamente a los sujetos que han constituido la muestra, de forma personal por el investigador, en formato papel o a

través de su envío por correo electrónico. En el documento que sirvió de base para la recogida de la información, se indicaba a los sujetos brevemente, el propósito del estudio; asimismo, se aseguraba que los datos se utilizarían únicamente con fines académicos. Al mismo tiempo, se dejaba claro el carácter anónimo del cuestionario. A fin de recabar datos lo más fiables posibles y cercanos a la realidad, se informó a los individuos sobre la necesidad de responder a todas las cuestiones planteadas con la mayor sinceridad posible. En relación a la duración estimada del conjunto de las escalas, el cuestionario se respondía completamente en torno a los 20 minutos. Por citar algún problema en la recogida de datos, en relación a la escala de apoyo del supervisor, uno de los sujetos no cumplimentó la misma, pues no tenía ningún superior por encima de su cargo. Por otra parte, alguno de los cuestionarios recabados, tuvo que ser descartado por aparecer varios ítems en blanco.

3.4. Análisis de datos

Se ha llevado a cabo el tratamiento de los datos, a través de un análisis estadístico, empleando para ello, el programa informático SPSS 15.0.1 para Windows, versión en español. La satisfacción laboral, ha sido evaluada a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de 1989. Se ha usado el Cuestionario de Expectativas Laborales (CEL), desarrollado en 2003 por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Gálvez Herrer. Para el estudio de la sobrecarga emocional se ha usado el Cuestionario de Sobrecarga Emocional empleado por Villa George (2011); y finalmente, para valorar el apoyo de superior, hemos utilizado el Cuestionario de Apoyo del Supervisor, usado también por Villa George (2011) en sus investigaciones.

Se ha llevado a cabo un Análisis Correlacional entre las puntuaciones obtenidas en las distintas escalas; del mismo modo se han realizado análisis de correlación entre los diferentes constructos evaluados. Además se ha evaluado la estructura factorial de las cuatro escalas, observando su consistencia interna y fiabilidad a través del análisis del Alfa de Cronbach. De igual modo, se han valorado y comparado las diferencias obtenidas en las puntuaciones de hombres y mujeres.

4. RESULTADOS

Una vez analizados los resultados obtenidos en nuestra muestra, podemos indicar que, de los 80 sujetos evaluados, 41 fueron hombres, esto es el 51,2% del total de la muestra; mientras que 39 sujetos fueron mujeres, lo que constituye un 48,8% de la muestra global. Los individuos estudiados, presentan una edad que abarca desde los 19 a los 68 años, con una edad media de 40,69 años y una desviación típica de 10,18. La proporción de hombres y mujeres objeto de estudio, pueden verse en la Tabla y en la Figura 1.

Se ha agrupado a los sujetos en varios rangos, en función de la antigüedad que presentan en la empresa u organización para la que trabajan, siendo la antigüedad mínima de 0,1 año, esto es 1,2 meses; y la antigüedad máxima de 44 años. Se ha observado una antigüedad media en la empresa de 11,78 años, con una desviación típica de 10,65. Se ha encontrado que, en el primer rango, que abarca de 0 a 5 años de antigüedad, se encuentran 25 sujetos, de los cuales, 13 son hombres y 12 son mujeres; en el segundo rango, de 6 a 10 años de antigüedad, se sitúan 21 individuos, de los que 10 son hombres y 11 son mujeres; en el rango que abarca de 11 a 15 años, se engloban 14 sujetos, de los cuales 5 son varones y el resto, 9, son mujeres; en el siguiente rango, que agrupa a sujetos entre 16 y 20 años de antigüedad en la empresa, se encuentran 10 personas, de las que, 6 son hombres y 4 mujeres; y finalmente, en el grupo que engloba a los sujetos con más de 20 años de antigüedad en la empresa, se agrupan 10 personas, de las cuales, 7 son varones y 3 mujeres. Por lo que, podemos ver que, el rango más numeroso es aquel en donde se encuentran sujetos con menos de 6 años de antigüedad, seguido del que agrupa a los que llevan trabajando en la empresa entre 6 y 10 años. Todo ello, puede observarse en la Tabla 2 y en las Figuras 2 y 3.

Tabla 1.-
Estadísticos descriptivos, porcentaje de sujetos en función del Género

Género	Porcentajes (%)
Hombres	51,20
Mujeres	48,80
Total	100,0

Tabla 2.-
Estadísticos descriptivos, rangos de antigüedad y género

Género	Rango de antigüedad					N
	0-5	6-10	11-15	16-20	>20	
<i>Hombres</i>	13	10	5	6	7	41
<i>Mujeres</i>	12	11	9	<5	<5	39
<i>Total</i>	25	21	14	10	10	80

Figura 1.-
Relación hombres y mujeres

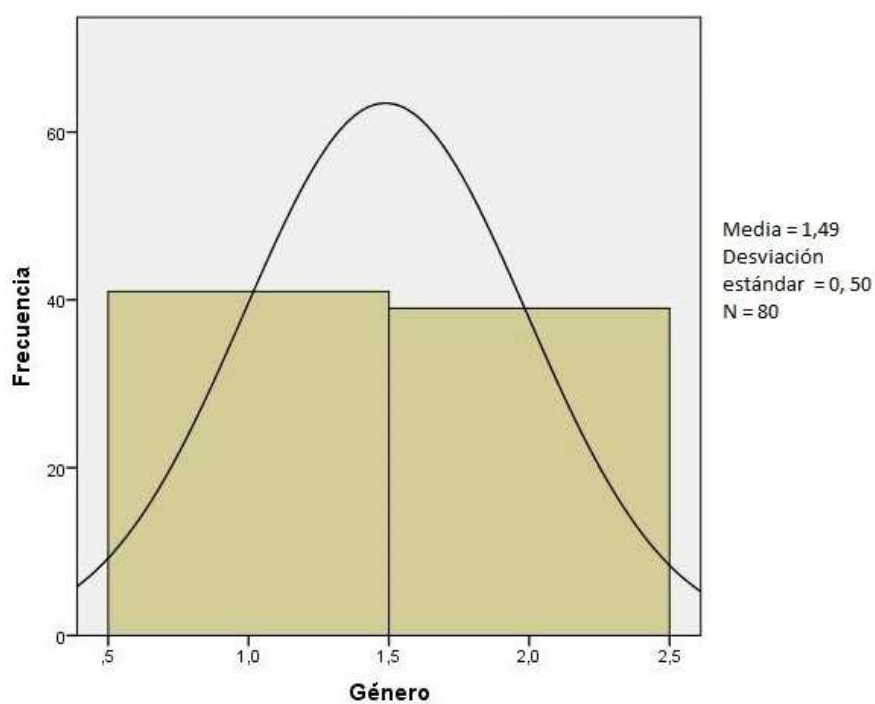


Figura 2.-
Rangos de antigüedad y número de sujetos

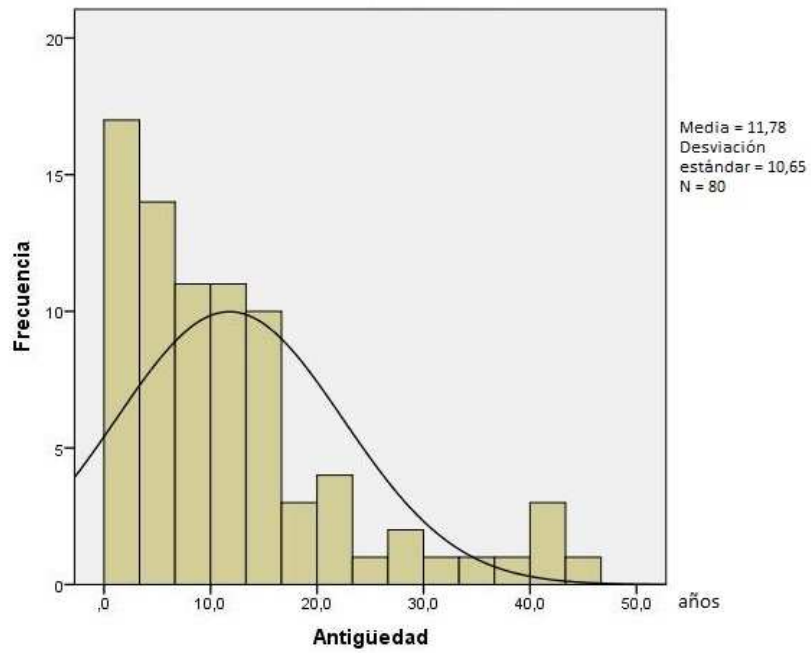
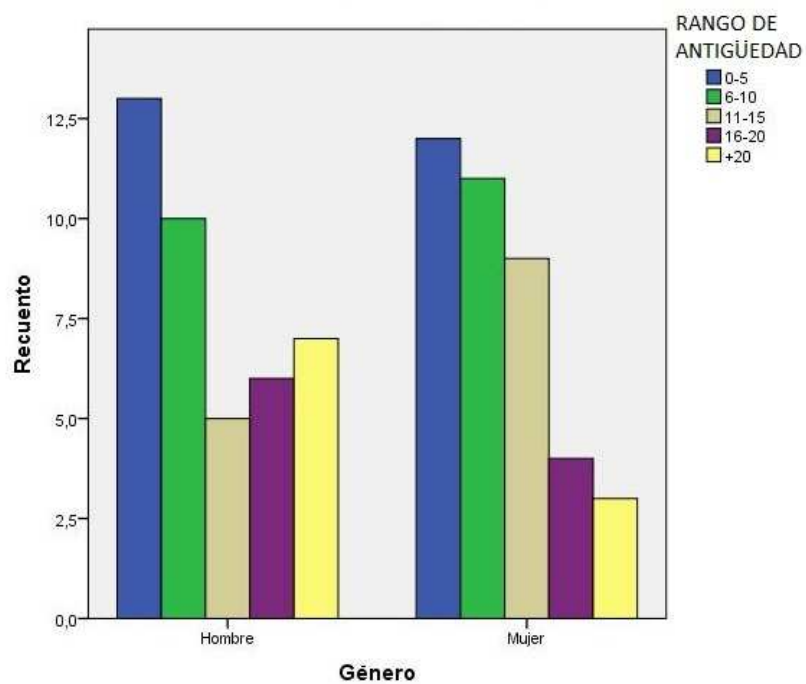


Figura 3.-
Relación entre años de antigüedad en la empresa y género



Además, de los estadísticos descriptivos, se pudieron extraer las medias y desviaciones típicas de cada una de las variables valoradas. Así, el rango de antigüedad mostró una media de 2,49 y una desviación típica de 1,38, lo cual nos indica, tal y como se ve en la Figura 2, que la mayoría de los sujetos se concentraron en los intervalos de antigüedad 1 y 2, esto es, de 0 a 5 años y de 6 a 10 años de antigüedad. Por otro lado, la media de la escala de desgaste o sobrecarga emocional, obtuvo una media de 1,66 y una desviación típica de 0,69, con lo cual, gran parte de los individuos seleccionaron la respuesta 1, “a veces” y 2, “a menudo”. En relación a la escala de satisfacción laboral, la media de la escala fue de 4,76, relativamente elevada, teniendo en cuenta que la escala de respuesta fue del 1 al 7; y la desviación típica fue de 1,16. En cuanto a la escala de expectativas profesionales, se obtuvo una media de 2,56 y una desviación típica de 0,72, con lo que las respuestas medias fueron las más seleccionadas. La escala de apoyo del supervisor, obtuvo una puntuación media de 2,65 y una desviación típica de 0,89, con lo cual, puede deducirse que las respuestas más extremas, 1 “totalmente desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”, fueron las menos escogidas por los sujetos de la muestra. Finalmente, cabe mencionar que, en relación a la escala apoyo del supervisor, contamos con un total de 79 sujetos, y no de 80, que ha sido el total de individuos evaluados; esto es así porque, uno de los sujetos valorados no disponía en su puesto de trabajo de supervisor alguno. Todos estos valores pueden verse en la Tabla 3.

Tabla 3.-
Media y desviación típica de las variables objeto de estudio

Variables	M	Σ	N
1. Rango antigüedad	2,49	1,38	80
2. Desgaste emocional	1,66	0,69	80
3. Satisfacción laboral	4,76	1,16	80
4. Expectativas profesionales	2,56	0,72	80
5. Apoyo supervisor	2,65	0,89	79

Seguidamente, tras comprobar la fiabilidad y validez de las escalas, se llevó a cabo un análisis correlacional, a fin de observar la relación existente entre las distintas variables evaluadas; así como la relación entre las distintas escalas y los rangos de antigüedad valorados.

Como puede observarse a lo largo de la Tabla 4, se puede comprobar una elevada correlación entre algunas de las escalas que han sido objeto de estudio.

Tabla 4.-
Correlación entre las variables de estudio: satisfacción laboral, expectativas profesionales, apoyo del supervisor, desgaste emocional y rango de antigüedad.

		1	2	3	4	5
<i>1.Rango antigüedad</i>	Correlación de Pearson	1	0,21	-0,1	0,04	-0,23*
	Sig. (bilateral)		0,06	0,39	0,76	0,04
	N		80	80	80	79
<i>2.Desgaste emocional</i>	Correlación de Pearson		1	-0,09	0,05	-0,07
	Sig. (bilateral)			0,44	0,63	0,53
	N			80	80	79
<i>3.Satisfacción laboral</i>	Correlación de Pearson			1	0,63**	0,66**
	Sig. (bilateral)				0	0
	N				80	79
<i>4.Expectativas profesionales</i>	Correlación de Pearson				1	0,60**
	Sig. (bilateral)					0
	N					79
<i>5.Apoyo supervisor</i>	Correlación de Pearson					1
	Sig. (bilateral)					
	N					

Nota.: La correlación es significativa en: **p<0,01, *p<0,05

El análisis de correlación se ha llevado a cabo utilizando las medias de cada una de las variables estudiadas; asimismo, se han relacionado las mismas con los rangos de antigüedad, a fin de comprobar si existe algún tipo de relación entre las cuatro variables analizadas, desgaste emocional, satisfacción laboral, expectativas profesionales y apoyo del supervisor, y los años de permanencia en la empresa.

En primer lugar, puede observarse una correlación significativa y negativa, aunque moderada, entre el apoyo del supervisor y el rango de antigüedad, lo cual indica que a menor rango de antigüedad mayor es el apoyo recibido por parte del supervisor, de modo que, aquellos sujetos que llevan menos años trabajando en la empresa, son los que mayor apoyo reciben por parte de los gerentes o supervisores. Sin embargo, los estudios de Avendaño; Bustos; Espinoza; García y Pierart (2009), no encuentran diferencias significativas entre el apoyo recibido y la antigüedad en la organización. En segundo lugar, se vislumbra una correlación significativa y positiva entre las expectativas profesionales y el apoyo del supervisor, con lo cual, cuanto mayor es el apoyo recibido, más se incrementan las expectativas

profesionales. En este sentido, Moreno Jiménez; Villa George; Rodríguez Carvajal y Villalpando (2009); Villa George; Moreno Jiménez; Rodríguez Muñoz y Villalpando (2011), en sus investigaciones sobre el desgaste emocional, también encontraron una correlación positiva y significativa entre las expectativas y la percepción de apoyo del supervisor. Asimismo, se puede ver en la Tabla 4, como resulta una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y el apoyo; de tal modo que los trabajadores se sienten más satisfechos cuanto mayor apoyo perciben. En la misma línea, Luthans; Norman; Avolio y Avey (2008), encuentran que el apoyo organizacional tiene un efecto predictor sobre la satisfacción en el trabajo. Finalmente, se comprueba una correlación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y las expectativas profesionales, lo cual muestra que, a medida que se incrementan las expectativas profesionales, aumenta la satisfacción en el trabajo. Resultados similares, pero planteados a la inversa encuentran Durán; Montalbán y Stangeland (2003), quienes aseguran que de no lograrse las expectativas laborales se inicia un proceso de insatisfacción laboral. Para culminar, cabe mencionar, que no resultó correlación significativa alguna entre el desgaste emocional y el resto de variables evaluadas.

Al mismo tiempo, se quiso observar si al evaluar las correlaciones entre las distintas variables en función del género, se percibía alguna diferencia entre hombres y mujeres. En las Tablas 5 y 6, se muestran las correlaciones entre los citados factores, de ambos sexos.

Tabla 5.-
Correlación entre las variables de estudio satisfacción laboral, expectativas profesionales, apoyo del supervisor, desgaste emocional y rango de antigüedad, de hombres

		1	2	3	4	5
<i>1.Rango antigüedad</i>	Correlación de Pearson	1	0,22	-0,13	0,08	-0,22
	Sig. (bilateral)		0,17	0,41	0,60	0,16
	N		41	41	41	41
<i>2.Desgaste emocional</i>	Correlación de Pearson		1	-0,11	0,08	-0,11
	Sig. (bilateral)			0,49	0,62	0,51
	N			41	41	41
<i>3.Satisfacción laboral</i>	Correlación de Pearson			1	0,70**	0,74**
	Sig. (bilateral)				0	0
	N				41	41
<i>4.Expectativas profesionales</i>	Correlación de Pearson				1	0,64**
	Sig. (bilateral)					0,00
	N					41
<i>5.Apoyo supervisor</i>	Correlación de Pearson					1
	Sig. (bilateral)					
	N					

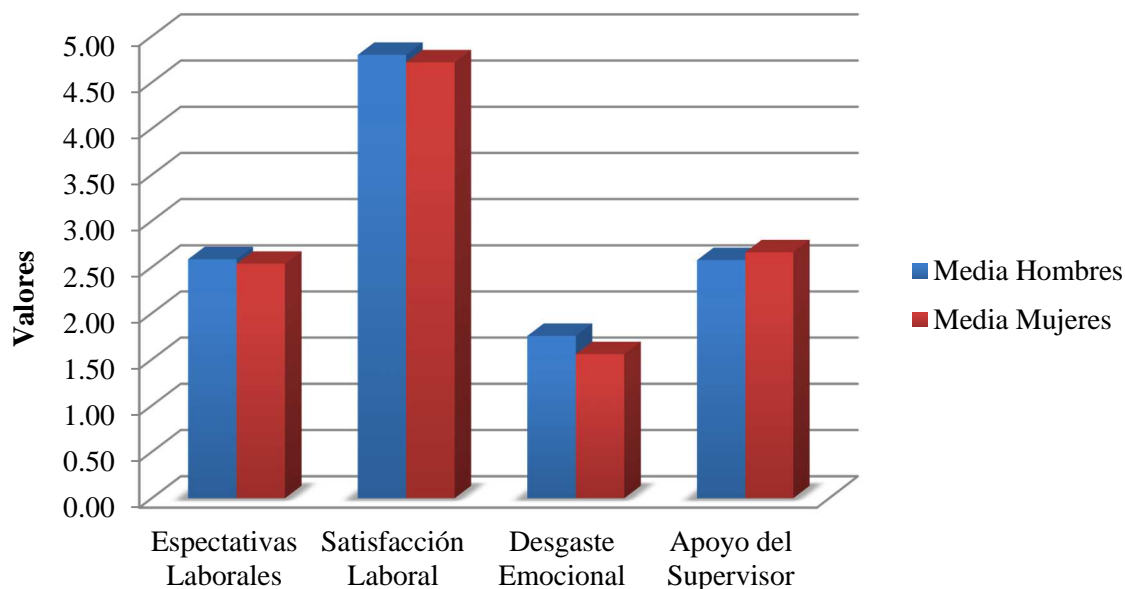
Nota.: La correlación es significativa en: **p<0,01

Tabla 6.-
Correlación entre satisfacción laboral, expectativas profesionales, apoyo del supervisor, desgaste emocional y rango de antigüedad, de mujeres

		1	2	3	4	5
1.Rango antigüedad	Correlación de Pearson	1	0,17	-0,07	-0,04	-0,23
	Sig. (bilateral)		0,30	0,69	0,80	0,17
	N		39	39	39	38
2.Desgaste emocional	Correlación de Pearson		1	-0,08	0,01	-0,02
	Sig. (bilateral)			0,65	0,96	0,93
	N			39	39	38
3.Satisfacción laboral	Correlación de Pearson			1	0,56**	0,60**
	Sig. (bilateral)				0,00	0,00
	N				39	38
4.Expectativas profesionales	Correlación de Pearson				1	0,58**
	Sig. (bilateral)					0,00
	N					38
5.Apoyo supervisor	Correlación de Pearson					1
	Sig. (bilateral)					
	N					

Nota.: La correlación es significativa en: **p<0,01

Figura 4.-
Puntuaciones medias de expectativas profesionales, satisfacción laboral, desgaste emocional y apoyo del supervisor por sexos



Tal y como puede observarse en la Figura 4, apenas se aprecian diferencias en las puntuaciones medias de las distintas escalas entre hombres y mujeres. Las discrepancias más

destacadas se observan en las medias de desgaste emocional, donde las mujeres cuentan con una puntuación media levemente inferior a la de los hombres, con una media de 1,56, frente a la puntuación media de 1,76 de los varones. Pero esta diferencia es prácticamente insignificante. Cabe indicar además que, excepto en la variable apoyo del supervisor, donde el resultado obtenido por las mujeres, de 2,66 de puntuación media, es algo más elevado que el alcanzado por los hombres, con una media de 2,58; las puntuaciones medias de las mujeres son ligeramente inferiores a la de los hombres. Sin embargo, las diferencias en los resultados alcanzados por ambos sexos son tan mínimas, que no puede decirse que los datos arrojen diferencias destacables entre hombres y mujeres. De modo que, se puede concluir que los resultados obtenidos en cada una de las escalas evaluadas son prácticamente iguales en hombres y mujeres, ya que las discrepancias obtenidas, son tan leves que no puede arrojarse diferencia notable alguna. Sin embargo, un aspecto a mencionar, es que, al llevarse a cabo el análisis correlacional de ambos sexos por separado, ya no se observa una correlación significativa entre el rango de antigüedad y el apoyo del supervisor.

Al mismo tiempo, se quiso averiguar en qué medida la satisfacción laboral de los trabajadores analizados era explicada por el apoyo otorgado por los supervisores; o dicho de otra manera, si el apoyo proporcionado por los supervisores, podía predecir la variación producida en la satisfacción laboral experimentada por los trabajadores estudiados, o si el apoyo tenía alguna influencia sobre la satisfacción de los trabajadores. Para conocer si un adecuado apoyo por parte de los supervisores consigue mejorar la satisfacción laboral, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal simple (ANOVA).

Tabla 7.-
Análisis de correlación lineal simple entre satisfacción laboral y apoyo del supervisor
(ANOVA)

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	46,45	1	46,45	59,23	0,00^b
Residuo	60,31	77	0,78		
Total	106,76	78			

Nota.: a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores (Constante) Apoyo del supervisor

R	R²	R² ajustado	Error estándar de la estimación
0,66 ^a	0,44	0,43	0,89

Nota.: a. Predictores (Constante), Apoyo del Supervisor

Como puede comprobarse en el análisis de correlación lineal simple, puede decirse que, el apoyo del supervisor resulta significativo a la hora de predecir la satisfacción laboral, en la medida en que, un 44% de la variabilidad de la variable satisfacción laboral, puede ser explicada por la variable apoyo del supervisor. De modo que, este análisis resultó significativo, ($F_{1,77} = 59,23$; $p < 0,001$), con un porcentaje de varianza explicada por el modelo de un 43%.

Del mismo modo, se quiso comprobar en qué medida la satisfacción laboral, podía ser explicada por el desgaste emocional, esto es, si el desgaste podría servir para predecir variaciones en la variable satisfacción laboral. Para conocer si la sobrecarga emocional podía tener alguna influencia sobre la satisfacción experimentada por los trabajadores, se ha realizado un análisis de comparación de medias (ANOVA de un factor). El mismo, puede verse en la Tabla 8.

Tabla 8.-
Análisis de correlación lineal simple entre satisfacción laboral y desgaste emocional (ANOVA)

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<i>Entre grupos</i>	10,79	11	0,98	0,69	0,74
<i>Dentro de grupos</i>	96,37	68	1,42		
<i>Total</i>	107,16	79			

Nota.: a. Variable dependiente satisfacción laboral
b. Predictores (Constante) desgaste emocional

Tal y como puede apreciarse en la Tabla 8, el desgaste emocional no es un buen predictor de la satisfacción laboral en nuestra muestra, con ($F_{11,68} = 0,69$; $p = 0,74$). Por lo que, las variaciones que se produzcan en la satisfacción laboral, en nuestra muestra, no pueden explicarse a través de las variaciones provocadas en el desgaste o sobrecarga emocional. Este hecho concuerda con la falta de correlación que se aprecia en la Tabla 4, entre el desgaste y la

satisfacción laboral. Por lo que, se puede indicar, que en nuestro estudio, no existe vinculación significativa entre ambas variables. Sin embargo, los estudios de Durán; Montalbán y Stangeland (2003), encuentran que, la insatisfacción laboral tiene influencia sobre los componentes del desgaste emocional o burnout.

Seguidamente, se quiso comprobar la validez factorial de las cuatro escalas o cuestionarios utilizados, así como si la estructura factorial original de las mismas, se reproducía en nuestro estudio. Para ello, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio (AFE), con nuestras cuatro escalas. En primer lugar, se realizó este análisis respecto a la escala de satisfacción laboral. La prueba de esfericidad de Bartlett (1950) nos indicó una significación $p < 0,05$, concretamente (sig 0,00), con lo cual, hay dependencia entre los ítems y puede aplicarse el análisis factorial a las variables estudiadas. Asimismo, el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (1970), resultó superior a 0,50 recomendado y cercano a 1, en concreto fue de $KMO = 0,87$. Estos resultados, nos indican que, una buena adecuación muestral, y una adecuada correlación entre los ítems, lo que revela que los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial. Todos estos datos pueden verse en la Tabla 9.

Tabla 9.-
Prueba de KMO y Bartlett (satisfacción laboral)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,87
Prueba de esfericidad de Bartlett	<i>Aprox. Chi-cuadrado</i>	1557,90
	<i>Gl</i>	253
	<i>Sig</i>	0,00

Una vez realizado el análisis factorial exploratorio (AFE) con el método de componentes principales y rotación varimax, resultaron cinco componentes que explican un 76,11% de la varianza total. Y cabe indicar que, el primer componente explica el 46,77 % de la varianza total, seguido del segundo con un 10,16% de la varianza total. Dichas cifras se observan en la Tabla 10.

Tabla 10.-

Análisis de Componentes Principales de Satisfacción Laboral

Autovalores iniciales			
Componente	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,76	46,77	46,77
2	2,34	10,16	56,93
3	1,69	7,34	64,27
4	1,45	6,32	70,59
5	1,27	5,52	76,11

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales

Tabla 11.-
Matriz de componentes principales (rotados) (satisfacción laboral)

	Componentes				
	<i>Supervisión</i>	<i>Prestaciones</i>	<i>Entorno físico</i>	<i>Satisfacción intrínseca del trabajo</i>	<i>Participación</i>
14. La supervisión que ejercen sobre usted	0,88				
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	0,86				
16. Forma en que sus supervisores juzgan su tarea	0,80				
18. El apoyo que recibe de sus supervisores	0,62				
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	0,50				
13. Las relaciones personales con sus supervisores	0,48				
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales		0,82			
23. La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales		0,76			
12. Las oportunidades de promoción que tiene		0,62			
4. El salario que usted recibe		0,61			
11. Las oportunidades de formación que la empresa le ofrece		0,60			
9. La ventilación de su lugar de trabajo			0,90		
10. La temperatura de su local de trabajo			0,85		
8. La iluminación de su lugar de trabajo			0,85		
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo			0,59		
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo			0,47		
2. Las oportunidades que le ofrecen de realizar las cosas en que destaca				0,82	
3. Las oportunidades que le ofrecen de realizar las cosas que le gustan				0,81	
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo				0,77	
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar				0,70	
20. Su participación en las decisiones de su departamento					0,84
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa					0,79
19. Capacidad de decidir autónomamente aspectos de su trabajo					0,74

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales
Método de rotación: Varimax con rotación Kaiser
La rotación ha convergido en 6 interacciones

Tal y como puede observarse en la tabla anterior, de la variable satisfacción laboral, han resultado cinco factores, al igual que en la escala original de Meliá y Peiró (1989), por lo que se puede concluir que la estructura factorial de la escala de origen se reproduce en nuestra muestra. Como se indica en la Tabla, la rotación ha convergido en 6 interacciones.

El primer componente, al que se ha denominada “Satisfacción respecto a la Supervisión”, abarca los ítems del 13 al 18; 13 (relaciones personales con los supervisores), 14 (la supervisión ejercida), 15 (proximidad y frecuencia de la supervisión), 16 (forma en la que los supervisores juzgan la tarea), 17 (igualdad y justicia de trato recibida) y 18 (apoyo recibido de los supervisores). En la escala original de Meliá y Peiró (1989), se agrupan en este factor los mismos ítems, por lo que se reproduce en nuestra muestra respecto a este primer factor.

Como segundo componente, puede indicarse “Satisfacción respecto a las prestaciones”, que incluye a los ítems 4 (salario recibido), 11 (oportunidades de formación que se ofrecen), 12 (oportunidades de promoción), 22 (cumplimiento de los convenios, disposiciones y leyes laborales) y 23 (forma en que se da la negociación colectiva sobre aspectos laborales). Este factor agrupa mismo número de ítems, indicados por la escala original, así que se transcribe en nuestro estudio.

El tercer componente, se ha descrito como “Satisfacción respecto al entorno físico de trabajo”, y engloba a los ítems sexto al décimo; 6 (limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo), 7 (entorno físico y espacio de trabajo), 8 (iluminación de lugar de trabajo), 9 (ventilación del lugar de trabajo) y 10 (temperatura de lugar de trabajo). Al igual que en la escala original, este tercer factor agrupa 5 ítems, por lo que la escala inicial encaja en nuestra muestra a este respecto.

El cuarto de los componentes, puede expresarse como “Satisfacción respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo”, y está formado por los ítems, 1 (satisfacción que produce el trabajo por sí mismo), 2 (oportunidades que se ofrecen de realizar las cosas en las que se destaca), 3 (oportunidades que se ofrecen de hacer las cosas que le gustan) y 5 (objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar); estos mismos ítems, son los que agrupa este factor en la escala original, por lo que respecto al mismo, se reproduce la escala en nuestra muestra.

Finalmente, el quinto factor, se ha denominado “Satisfacción respecto a la participación” y recoge los ítems, 19 (capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo), 20 (la participación en las decisiones del departamento o sección) y 21 (la participación en las

decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa). Este último factor también coincide con lo encontrado en la escala original por Meliá y Peiró (1989).

Cabe indicar finalmente, que casi todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales, a excepción de los ítems, 6, 13 y 17, que presentan valores que no superan 0,50.

El mismo análisis factorial exploratorio (AFE), se llevó a cabo con el resto de las variables evaluadas. Respecto a la variable expectativas profesionales, cabe indicar que el índice de esfericidad de Bartlett (1950), resultó por debajo de $p < 0,05$, concretamente, (sig. 0,00), por lo que hay dependencia entre los ítems. En relación al el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (1970), resultó muy próximo al valor 1, en concreto fue de $KMO = 0,91$. Con lo cual, se indica una buena adecuación muestral, y una apropiada correlación entre los ítems, así que, tal y como sucedía con la escala de satisfacción laboral, los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial. Todos estos datos pueden verse en la Tabla 12.

Tabla 12.-
Prueba de KMO y Bartlett (expectativas profesionales)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,91
Prueba de esfericidad de Bartlett	<i>Aprox. Chi-cuadrado</i>	638,03
	<i>Gl</i>	105
	<i>Sig</i>	0,00

Una vez realizado el análisis factorial exploratorio (AFE) con el método de componentes principales y rotación varimax, resultaron tres componentes que explican un amplio porcentaje de la varianza total, en concreto un 69,15%. Y cabe indica que, el primer componente explica poco más de la mitad de la varianza total, con un 50,87%; el segundo explica tan sólo un 11,62% de la varianza total y el tercero un 6,67%. Dichas cifras se observan en la Tabla 13.

Tabla 13.-
Análisis de Componentes Principales de Expectativas Profesionales

Autovalores iniciales			
Componente	Total	% de varianza	% acumulado
1	6,61	50,87	50,87
2	1,51	11,62	62,49
3	0,87	6,67	69,15

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales

Tabla 14.-
Matriz de componentes principales (rotados) (expectativas profesionales)

	Componentes		
	Compensación	Compañerismo	Desarrollo
4. Esperaba que a mayor responsabilidad sobre las consecuencias de mi trabajo, hubiera mayor autonomía	0,76		
14. Esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar la vida familiar y laboral	0,75		
3. Suponía que mi profesión facilitaría un rápido incremento de mi poder adquisitivo	0,74		
12. Esperaba poder crecer bastante en mi desarrollo profesional	0,65		
15. Esperaba retribuciones económicas parejas al aumento de la responsabilidad	0,63		
11. Esperaba sentirme cómodo en la interacción con mis compañeros de trabajo		0,91	
5. Esperaba encontrar respeto y educación en la interacción con los compañeros de trabajo		0,81	
6. Estaba convencido de que podría controlar, con el diálogo, actitudes de queja o agravio de los compañeros de trabajo		0,64	
8. Esperaba tener un mayor contacto con los compañeros de trabajo		0,62	
7. Deseaba un tratamiento equitativo dentro del equipo de trabajo		0,57	
10. Creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo			0,79
13. Creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos			0,70
9. Cuando empecé esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimientos y habilidades			0,64

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales
Método de rotación: Varimax con rotación Kaiser
La rotación ha convergido en 6 interacciones

En la Tabla 14, se puede observar como de la variable expectativas profesionales han resultados tres componentes, al igual que de la escala original de Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Herrer (2003), quienes indicaron que en la escala CEL, evalúa el nivel de ajuste de las expectativas laborales relacionadas con el desarrollo profesional, relación con el usuario (en nuestro estudio sustituida por relación con los compañeros) y compensación. La dimensión de desarrollo profesional, hace referencia a expectativas relacionadas con la promoción,

habilidades, grado de autonomía para organizar el trabajo, el trabajo dinámico y creativo y la relación con el equipo de trabajo. Las expectativas sobre la relación con el usuario, se vinculan con el trato que se espera recibir por parte de compañeros, en nuestro caso, así como las habilidades para comunicarse con respeto. Por último, las expectativas sobre niveles de compensación se refieren a la posibilidad de ascender en el puesto de trabajo, y el ajuste entre el salario, la dedicación y el nivel de responsabilidad. De modo que, podemos indicar, que la escala de factores original se reproduce en nuestra muestra. Cabe indicar además, que como se muestra en la Tabla anterior, la rotación ha convergido en 6 interacciones.

El primer componente, “expectativas respecto a la compensación”, agrupa los ítems, 3 (suponía que mi profesión facilitaría un rápido incremento de mi poder adquisitivo), 4 (esperaba que a mayor responsabilidad sobre las consecuencias de mi trabajo, tuviera más autonomía), 12 (esperaba poder crecer bastante en mi desarrollo profesional), 14 (esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar la vida familiar y laboral) y 15 (esperaba retribuciones económicas parejas al aumento de la responsabilidad).

En cuanto al segundo componente o factor “expectativas relacionadas con el compañerismo”, incluye los ítems, 5 (esperaba encontrar respeto y educación en mi interacción con los compañeros de trabajo), 6 (estaba convencido de que podría controlar, con el diálogo, actitudes de queja o agravio de los compañeros de trabajo), 7 (deseaba un tratamiento equitativo dentro del equipo de trabajo), 8 (esperaba tener un mayor contacto con los compañeros de trabajo) y 11 (esperaba sentirme cómodo en la interacción con los compañeros de trabajo).

Y finalmente, en relación al tercer factor “expectativas en cuanto al desarrollo profesional”, es el componente, que menor número de ítems agrupa, sólo tres. Así, engloba al ítem 9 (cuando empecé esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimientos y habilidades), 10 (creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo) y 13 (creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos). Cabe indicar en cuanto a este último componente, que el ítem 12, podría haberse agrupado también en este factor.

Cabe mencionar que, tras la realización del análisis de componentes principales, no aparecen en la matriz de componentes principales rotados, el ítems 1 (Al empezar a trabajar en esta profesión, creía que la posibilidad de ascenso en este puesto de trabajo dependería bastante de uno mismo, ni el ítem 2 (Tenía la idea de que mi salario se ajustaría a la dedicación y horas de trabajo que realizo); debido a su comunalidad baja y compartida.

Para finalizar, es de mencionar que el peso factorial que presentan los ítems dentro de la escala es elevado, pues todos ellos se sitúan por encima de 0,5, pero, hay que indicar que el ítem que menor peso presenta es el 7, con un valor de 0,57. Sin embargo, el resto de valores es superior a 0,6, a destacar el ítem 11, con un peso de 0,91.

Seguidamente, se llevó a cabo el mismo análisis factorial exploratorio (AFE), con las variables apoyo del supervisor y desgaste emocional.

Respecto a la variable expectativas profesionales, cabe indicar que el índice de esfericidad de Bartlett (1950), resultó por debajo de $p < 0,05$, concretamente, (sig. 0,00), por lo que hay dependencia entre los ítems. En relación al el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (1970), resultó más próximo a 1 que al valor 0 en concreto fue de $KMO = 0,69$. Con lo cual, se indica una aceptable adecuación muestral, y una apropiada correlación entre los ítems, así que, tal y como sucedía con las escalas anteriormente descritas, los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial. A lo largo de la Tabla 15, pueden apreciarse estos datos.

Tabla 15.-
Prueba de KMO y Bartlett (desgaste o sobrecarga emocional)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,69
Prueba de esfericidad de Bartlett	<i>Aprox. Chi-cuadrado</i>	89,92
	<i>Gl</i>	6
	<i>Sig</i>	0,00

Una vez realizado el análisis factorial exploratorio (AFE) con el método de componentes principales y rotación varimax, resultó un único componente, dado el escaso número de ítems o preguntas con el que contaba la escala de desgaste emocional. Dicho componente, explica más de la mitad de la varianza total, alcanzando prácticamente un 60%, concretamente, explica el 59,05 % de la varianza total. El mencionado porcentaje aparece en la Tabla siguiente número 16.

Tabla 16.-
Análisis de Componentes Principales de Desgaste Emocional

Autovalores iniciales			
Componente	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,36	59,05	59,05

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales

Tabla 17.-
Matriz de componentes principales (desgaste emocional)

	Componente
	<i>Sobrecarga emocional</i>
4. Mi trabajo demanda mucho de mí a nivel emocional	0,84
1. Mi trabajo requiere que me enfrente a situaciones emocionalmente demandantes	0,82
3. En mi trabajo me enfrento a situaciones que me afectan emocionalmente	0,75
2. En mi trabajo tengo contacto con clientes de trato difícil	0,65

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales
a. 1 componente extraído

Como podemos ver en la Tabla 17, tan sólo se ha obtenido un componente, al que hemos denominado “sobrecarga emocional”, por lo que la solución no ha podido ser rotada, al no existir varios componentes en la escala de desgaste emocional. Todos los ítems hacen referencia al posible desgaste emocional que sufren los trabajadores en la empresa o a situaciones que pueden encontrarse en su rutina profesional, que son emocionalmente cargantes o exigentes; de manera, que no hay ninguna cuestión dentro de la escala, que haga referencia a otra cuestión concreta, por lo que no se puede extraer más de factor. Por tanto, dado el escaso número de ítems de esta escala usada en las investigaciones de Villa George (2011), es lógico, obtener tan sólo un componente o factor. Dentro de este único componente o factor, se integran la totalidad de los ítems, que conforman la escala, 1 (mi trabajo requiere que me enfrente a situaciones emocionalmente demandantes), 2 (en mi trabajo tengo contactos con clientes de trato difícil), 3 (en mi trabajo me enfrento a situaciones que me afectan emocionalmente), 4 (mi trabajo demanda mucho de mí a nivel emocional).

Es a mencionar que, todos los ítems de la escala muestran pesos factoriales elevados, que se sitúan entre 0,65 y 0,84.

Respecto a la variable apoyo del supervisor, cabe indicar que el índice de esfericidad de Bartlett (1950), resultó por debajo de $p < 0,05$, concretamente, (sig. 0,00), por lo que hay dependencia entre los ítems. En relación al el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (1970), resultó bastante elevado, y cercano al valor 1, casi rondando 0,9, específicamente, fue de $KMO = 0,88$. Con lo cual, se indica una buena adecuación muestral, y una apropiada correlación entre los ítems, así que, tal y como sucedía con las escalas anteriormente descritas, los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial. En la siguiente Tabla se ven los datos.

Tabla 18.-
Prueba de KMO y Bartlett (apoyo del supervisor)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,88
Prueba de esfericidad de Bartlett	<i>Aprox. Chi-cuadrado</i>	294,32
	<i>Gl</i>	10
	<i>Sig</i>	0,00

Tras la realización del análisis factorial exploratorio (AFE) con el método de componentes principales y rotación varimax, resultó un único componente, cuestión lógica, dado el escaso número de ítems o preguntas con el que cuenta la escala de apoyo del supervisor. Dicho componente, explica buena parte de la varianza total, casi un 80% de la misma. En concreto, este único factor resultante, explica un 76,97% de la varianza total. Los datos citados aparecen en la Tabla siguiente.

Tabla 19.-
Análisis de Componentes Principales de Apoyo del supervisor

Autovalores iniciales			
Componente	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,85	76,97	76,97

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales

Tabla 20.-
Matriz de componentes principales (apoyo del supervisor)

	Componente
	<i>Apoyo del supervisor o gerente</i>
3. Mi supervisor es comprensivo conmigo cuando le hablo de cuestiones familiares o personales que afectan a mi trabajo	0,91
5. Mi supervisor se preocupa de los efectos que las demandas laborales tienen en mi vida personal	0,90
2. Mi supervisor se ajusta a mi tiempo cuando tengo que atender asuntos personales	0,89
4. Me siento cómodo discutiendo cuestiones personales con mi supervisor	0,87
1. Mi supervisor es justo y no muestra favoritismos a la hora de responder a las necesidades personales de los empleados	0,81

Nota.: Método de extracción: análisis de componentes principales

a. 1 componente extraído

Como podemos ver en la Tabla 20, tan sólo se ha obtenido un componente, al que hemos denominado “apoyo del supervisor o gerente”, por lo que la solución no ha podido ser rotada, al no existir varios componentes en la escala de apoyo del supervisor. La totalidad de los ítems que conforman esta escala, hacen mención a la posibilidad de diálogo y entendimiento entre trabajador y supervisor, al grado en que éste comprende las cuestiones personales y familiares de sus empleados, en definitiva, al apoyo que reciben por parte del supervisor. Dado que, no hay ningún ítem que haga referencia a cuestión distinta, y dado que son tan sólo 5 ítems componen esta escala, todo parece indicar que lo normal es que de la misma sólo resulte un factor, al llevar a cabo el análisis factorial (AFE). Por tanto, dado el escaso número de ítems de esta escala usada en las investigaciones de Villa George (2011), es lógico, obtener tan sólo un componente o factor. Dentro de este único componente o factor, se integran la totalidad de los ítems, que conforman la escala, 1 (mi supervisor es justo y no muestra favoritismos a la hora de responder a las necesidades personales o familiares de los empleados), 2 (mi supervisor se ajusta a mi tiempo cuando tengo que atender asuntos personales o familiares), 3 (mi supervisor es comprensivo conmigo cuando le hablo de cuestiones familiares o personales que afectan a mi trabajo), 4 (me siento cómodo/a discutiendo cuestiones familiares o personales con mi supervisor) y 5 (mi supervisor se preocupa realmente de los efectos que las demandas laborales tienen en mi vida personal y familiar).

Es a mencionar que, todos los ítems de la escala muestran pesos factoriales especialmente elevados, que se sitúan entre 0,81 y 0,91.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como se ha mencionado al inicio de este proyecto, el estudio de las relaciones laborales es complejo, pues está influenciado por una multiplicidad de variables que inciden sobre el mismo, tanto externas como internas al ambiente de trabajo. Asimismo, la evaluación de los factores que determinan el bienestar o la falta del mismo en el puesto de trabajo es tarea compleja, porque sobre la satisfacción laboral pueden intervenir un diverso y complejo número de variables. En esta investigación se ha pretendido estudiar algunos de los factores que pueden tener cierta influencia sobre la satisfacción de los trabajadores. En concreto, se ha tratado de averiguar si las expectativas profesionales, el desgaste emocional o la sobrecarga emocional que puede provocar el trabajo y el apoyo proporcionado por los líderes o supervisores, presentaban alguna relación con la satisfacción laboral. Al mismo tiempo, se ha pretendido observar si las variables citadas presentaban alguna correlación entre sí. Para ello, se han realizado una serie de pruebas y análisis estadísticos.

De los análisis estadísticos, se ha podido observar, en relación a la fiabilidad de las escalas en nuestra muestra que, se han encontrado resultados altamente significativos, lo cual se ha podido ver a través de los valores indicados por el Alfa de Cronbach. De ello se deduce que la consistencia interna de las escalas empleadas ha sido elevada, por lo que, la totalidad de los ítems que conforman cada una de las escalas, se correlacionan adecuadamente entre sí, y las escalas miden aquello que pretenden medir.

Asimismo, los resultados muestran que, el número de mujeres es prácticamente el mismo que el número de hombres evaluados, por lo que la muestra está equilibrada en cuanto al género se refiere. Al estudiar las diferencias existentes en función del género, se encuentran que los valores alcanzados por ambos sexos son prácticamente iguales, apenas se presentan diferencias, y las mismas no son significativas. Por lo que, se deduce que no existen diferencias entre varones y mujeres en relación a las variables que han sido objeto de estudio. A este respecto, en futuras investigaciones que quisieran evaluar los resultados de ambos sexos en profundidad, se sugiere utilizar escalas que incluyan ítems que hagan referencia especialmente al género, así como valorar más intensamente, ambos sexos de manera individualizada.

Por otro lado, se quiso observar si las variables expectativas profesionales, desgaste emocional y apoyo del supervisor presentaban alguna correlación con la satisfacción en el

trabajo. Al mismo tiempo, se valoró la antigüedad de los trabajadores en la empresa, con la finalidad de comprobar si este factor se relacionaba de algún modo con las variables valoradas. Se llevó a cabo un análisis correlacional, a fin de encontrar relaciones entre las variables objeto de estudio. Se encontró que, las variables expectativas profesionales, satisfacción laboral y apoyo del supervisor se correlacionaban significativa y positivamente, por lo que se puede afirmar que, el bienestar de los trabajadores se mejora si éstos cuentan con el apoyo de sus supervisores en sus tareas diarias, así como si cuentan con expectativas profesionales y las mismas pueden ser alcanzadas a través del trabajo. El hecho de contar con expectativas en el trabajo y la posibilidad real de que las mismas puedan ser alcanzadas por medio del mismo, tiene un efecto notorio sobre la satisfacción experimentada por los trabajadores, al mismo tiempo que incide sobre el desgaste o burnout; así lo han indicado Durán, Montalbán y Stangeland (2003), al indicar que de no lograrse las expectativas profesionales se produce un proceso de insatisfacción en los trabajadores, el cual tendrá también influencia sobre el desgaste emocional.

Además, se ha encontrado en nuestra muestra que, aquellos empleados que reciben un mayor apoyo por parte de sus supervisores son los que experimentan niveles más elevados de satisfacción. De manera que, en este sentido, los líderes y directivos tienen un papel relevante a la hora de incrementar el rendimiento de sus trabajadores y la rentabilidad de sus empresas, pues se conoce por gran cantidad de investigaciones que aquellos trabajadores que se sienten más contentos y satisfechos en sus puestos de trabajo, trabajan más felices y rinden más. En esta misma línea, los estudios de Luthans; Norman; Avolio y Avey (2008), aseguran que tanto el apoyo del supervisor como contar con un clima de apoyo en el ambiente de trabajo, entre los individuos con los que se comparte este ambiente, funcionan como predictores del bienestar laboral. Al mismo tiempo, las investigaciones de Byrne; Pitts; Wilson y Steiner (2012), indican que la percepción de apoyo por parte de la organización, funciona como mediador en la relación entre justicia interpersonal y niveles de confianza en el supervisor. En cuanto a la antigüedad en la empresa y su relación con el apoyo proporcionado por los supervisores, se ha encontrado una correlación significativa y negativa, al estudiar a ambos sexos en su conjunto. De modo que, aquellos trabajadores con menor antigüedad en la empresa son los que cuentan con mayor apoyo de sus supervisores. Tal cuestión parece lógica, pues es cuando se cuenta con menos experiencia cuando se precisa de una mayor atención. Al mismo tiempo, es al inicio de la relación laboral cuando los trabajadores deben conocer la cultura de la empresa e integrarse en la misma, cuando desconocen en mayor medida el funcionamiento de la empresa y no están

adaptados del todo al puesto de trabajo; y es probable que sea por estos motivos, entre otros, por los que el supervisor se muestra más pendiente de los trabajadores que han llegado recientemente a la empresa. Al tiempo, una mayor antigüedad en la empresa va asociada a una mayor edad, y como indican Atance (1997); Bloss et al. (2011); Bowler et al. (2010); Durán et al. (2006); Hadjiolova et al. (1994); Prieto et al. (2002) y Violanti (1983), a mayor edad menor resistencia a situaciones estresantes, pero mayor capacidad para afrontar las mismas. Por lo que, ello también, podría explicar el menor apoyo del supervisor a medida que aumenta la antigüedad en la empresa. Contrariamente a los resultados encontrados en nuestro estudio, las investigaciones de Avendaño; Bustos; Espinoza; García y Pierart (2009), no encuentran diferencias significativas entre el apoyo recibido y la antigüedad de los trabajadores. Es por ello, por lo que, en investigaciones posteriores, se recomienda analizar la correlación entre estos factores con mayor profundidad.

En cuanto a las correlaciones que se han encontrado entre expectativas y apoyo del supervisor, se ha encontrado una correlación significativa y positiva entre estas dos variables, por lo que se puede concluir que, el apoyo proporcionado por los supervisores contribuye a que se incremente el número de expectativas que esperan alcanzar los trabajadores, al tiempo que facilita el logro de las mismas. Con lo cual, un clima de apoyo favorece, el refuerzo de las expectativas y el logro de las metas fijadas por los trabajadores. Estos resultados indican que, la colaboración proporcionada por los supervisores ayuda al logro de objetivos y de los propósitos marcados por los trabajadores en el desempeño de sus funciones. En este sentido, Moreno Jiménez; Villa George; Rodríguez Carvajal y Villalpando (2009) al analizar el desgaste emocional en relación con otras variables, obtuvieron correlaciones significativas y positivas entre el apoyo del supervisor y las expectativas profesionales. Encontraron además, que un adecuado ajuste de las expectativas laborales, era expresión de consecuencias positivas del trabajo, como mejoras del rendimiento y buen clima familiar.

En cuanto a la variable desgaste emocional, no se ha encontrado ninguna correlación entre la misma y el resto de factores analizados, por lo que se concluye que en la muestra evaluada, no hay relación entre el desgaste y la satisfacción laboral, las expectativas profesionales y el apoyo del supervisor. Sin embargo, Durán; Montalbán y Stangeland (2003), si encuentran relación entre la satisfacción y el desgaste emocional, pues indican que la insatisfacción interviene en los componentes del desgaste. Al mismo tiempo Pines (1993), encuentra en sus investigaciones sobre el significado del trabajo, que aquellos trabajadores con elevadas expectativas podrán desarrollar desgaste emocional; además encuentra correlaciones

negativas entre desgaste y expectativas, al indicar que, cuando los empleados fracasan en el logro de sus objetivos y se ven frustradas sus expectativas, se produce desgaste emocional.

Además, se quiso comprobar si la satisfacción en el trabajo se podía predecir a partir de alguna de las otras variables evaluadas. En concreto, se intentó demostrar si el apoyo del supervisor podía ser un buen predictor de la satisfacción laboral. Para demostrarlo, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal simple, donde la única variable dependiente era la satisfacción laboral. El análisis, confirmó la elevada correlación entre estas dos variables, y determinó que efectivamente, el apoyo del supervisor resultaba un buen predictor de la satisfacción en el trabajo. Por lo que, puede determinarse, con cuanto mayor apoyo se reciba, mayor será la satisfacción laboral experimentada, y que un clima de apoyo va a conllevar mejoras en el bienestar de los trabajadores.

En cuanto a las pretensiones iniciales de este estudio, se puede afirmar que, tanto las expectativas profesionales como el apoyo del supervisor se correlacionan con la satisfacción laboral. De tal manera que, disponer de cierto nivel de expectativas, así como el cumplimiento de las mismas favorecen la percepción de satisfacción en el trabajo. Al tiempo, contar con el apoyo de los supervisores ayuda a incrementar el grado de satisfacción laboral experimentado. Además, se encontró que el apoyo del supervisor predecía la satisfacción, por lo que, se ha encontrado que un mayor apoyo generará mayor nivel de satisfacción laboral. Asimismo se ha encontrado que las expectativas profesionales y el apoyo del supervisor se relacionan positivamente entre sí, de tal manera que, a medida que se recibe un mayor apoyo, las expectativas y la posibilidad de alcanzar las mismas se ven incrementadas. Finalmente, se ha encontrado una correlación negativa y significativa entre el rango de antigüedad en la empresa y el apoyo de los supervisores; lo que muestra que los trabajadores de nuestra muestra que llevan menor número de años en la organización, reciben una mayor protección, que aquellos que han permanecido más años trabajando en la organización.

Sin embargo, no se han encontrado resultados significativos respecto a la variable, desgaste emocional, ni vinculación significativa alguna entre la misma y el resto de variables evaluadas. En relación a este hecho, cabe indicar que, dado que otros estudios mencionados si han encontrado vinculación, en estudios futuros, debería profundizarse en mayor medida sobre este factor. Es posible que la escala que ha sido empleada para la valoración de la sobrecarga emocional, no haya sido la más conveniente a la vista de los resultados. Este puede haber sido uno de los errores cometidos en esta investigación. Se recomienda para valoraciones

posteriores, el uso de escalas sobre burnout más amplias, que permitan un análisis más profundo sobre este factor.

En relación a la verificación de las hipótesis planteadas, cabe indicar que se puede confirmar la primera hipótesis, pues entre las expectativas profesionales y la satisfacción laboral ha resultado una correlación significativa y positiva. Sin embargo, la segunda de las hipótesis no ha podido confirmarse, pues, como se ha indicado, no se ha encontrado relación con significación alguna entre el desgaste emocional y la satisfacción. En cuanto a la tercera hipótesis planteada, también puede ser confirmada, pues como se esperaba, se ha encontrado que satisfacción laboral y apoyo se correlacionan significativamente en sentido positivo. Seguidamente, cabe indicar que, la cuarta hipótesis se ha confirmado parcialmente, pues efectivamente, se ha encontrado que un mayor apoyo puede conllevar un incremento de las expectativas, lo que permite concluir que cuando los trabajadores se sienten más respaldados aumentan sus esperanzas de alcanzar objetivos en la organización; sin embargo, no se ha podido demostrar que un mayor apoyo reduce el desgaste emocional. En relación a la quinta hipótesis, también se ha confirmado pero cabe añadir ciertos matices, pues si ha resultado que se da un mayor apoyo de los supervisores en aquellos trabajadores con menor antigüedad en la empresa. Sin embargo, no se ha encontrado correlación significativa entre el rango de antigüedad y la satisfacción laboral; pero cabe matizar que sí se ha encontrado que un mayor apoyo es predictor de una mayor satisfacción; por lo que cabría deducir, que si los trabajadores con menor antigüedad son los más respaldados, también sean los más satisfechos. Pero se aconseja en estudios futuros profundizar en la investigación de la antigüedad y la satisfacción. Y finalmente, la última hipótesis planteada se ha confirmado, pues el análisis de regresión lineal simple que se llevó a cabo, puso de manifiesto que el apoyo del supervisor predecía las variaciones provocadas en la satisfacción en el trabajo.

Para finalizar, cabe indicar que, este proyecto pudo contar con algunas limitaciones potenciales, en cuanto a lo que la muestra se refiere, pues la misma no ha sido una muestra representativa, como para poder extender los resultados obtenidos a la población en su conjunto, pues tan sólo pudo evaluarse a 80 individuos, pues fue esa muestra a la que pudo tenerse acceso. Por otra parte, al valorar cuatro variables en un mismo estudio, el cuestionario a rellenar por los sujetos, pudo parecer un tanto extenso para algunos de ellos, lo cual pudo causar cansancio en los sujetos y sesgar las respuestas, que pudieron ser contestadas con falta de motivación. Además, debe contarse con la reticencia que supone para muchos individuos

contestar cuestionarios, lo cual puede provocar falta de interés a la hora de responder a las cuestiones planteadas.

Asimismo, como recomendaciones para investigaciones posteriores, debería valorarse los factores que desencadenan que los supervisores muestren un mayor apoyo a los sujetos que han ingresado más recientemente en la organización, para encontrar los factores que expliquen el por qué de tal hecho.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, pp. 422–436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, pp. 267–299). New York: Academic Press.
- Ahumada, L. (2004) Liderazgo y equipos de trabajo: Una nueva forma de entender la dinámica organizacional. *Ciencias Sociales Online*, 1, (1), pp. 53-63. Recuperado de: http://www.uvm.cl/csonline/2004_1/pdf/liderazgo.pdf
- Álvarez Gallego, E., y Fernández Rios, L. (1991). El Síndrome de “Burnout” o el Desgaste Profesional (I): revisión de estudios. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* XI, (39), pp.257-265. Recuperado de: <http://www.e-thinkingformacion.es/wp-content/uploads/2014/03/bournout.pdf>
- Atance, J.C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71 (3), pp. 293-303.
- Atkinson, J. W. (1964). *An introduction to motivation*. Princeton, N. J.: van Nostrand.
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F., y Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y enfermería*, XV, (2), pp.55-68. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n2/art07.pdf>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. DOI: 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A.B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology* (29), pp. 107-115. Recuperado de: <http://jwop.elsevier.es/es/la-teoria-las-demandas/los/articulo/S1576596213700161/#.V7iTyvnhDIV>
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44
- Bloss, E., Janssen, W., Ohm, D., Yuk, F., Shannon W., Saardi, K. et al. (2011). Evidence for Reduced Experience-Dependent DendriticSpine Plasticity in the Aging Prefrontal Cortex. *The Journal of Neuroscience*, 31 (21), pp. 7831-7839 [DOI: 10.1523/JNEUROSCI.0839-11.2011]
- Blum, M.L., y Naylor, J.C. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas
- Bowler, R.M., Gocheva, V., Han, H., & Nakagawa, S. (2010). Gender differences in probable posttraumatic stress disorder among police responders to the 2001 World Trade Center terrorist attack. *American Journal of Industrial Medicine*, 53 (12), pp. 1186-1196 [DOI: 10.1002/ajim.20876]
- Bravo, M. J. (1992). La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución. Tesis de Licenciatura. Valencia.

- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2001). *The affective dimensions of organizational behavior*. Working paper, Tulane University
- Browning, L., Ryan, C.S., Greenberg, M.S., y Rolniak, S. (2006). Effects of cognitive adaptation on the expectation-burnout relationship among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 29, 139-150.
- Byrne, Z.S., Pitts, V.E., Wilson, C.M., y Steiner, Z.J. (2012). Trusting the fair supervisor: The role of supervisory support in performance appraisals. *Human Resource Management Journal*, 22 (2), 129-147.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiang, M. (2004). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en grupos de profesoras y/o investigadores universitarios*. Tesis Doctoral, Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., y Núñez Partido, A. (2010) *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Colección, Biblioteca Comillas. Economía, 2. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cooper, C.L. (1991). Stress in organizations. In M. Smith (Ed.). *Analysing Organisational Behaviour*. London: MacMillan.
- Crites, J.O. (1969). *Vocational psychology; The Study of Vocational Behavior and Development*, New York: McGraw Hill.
- Dawis, R.W., y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- Dunnette, M.D., Arve, R.D., y Banas, P.A. (1973). Why do they leave? *Personnel*, 50, 25-39.
- Durán, A. Montalbán, M., y Stangeland, P. (2003). Una aproximación a la relación entre satisfacción laboral y síndrome de estar quemado: modelos estructurales. Trabajo presentado en el VII Congreso de Psicología Social, Málaga, España.
- Durán, M.A., Montalbán, F.M., & Stangeland, P.I. (2006). El síndrome de estar quemado (burnout) en la policía: perfil de incidencia e influencia de características sociodemográficas. *Revista de Psicología Social*, 21 (1), pp. 95-107.
- Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Science Press.
- García Albuérne, M. Y., Pérez Nieto, M.A., y Albacete Carreño, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de psicología*, 31, (3), pp. 291-298. Recuperado de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/440/359>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gil Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

- Gil-Monte, P., y Peiró, J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), pp. 135-149.
- Graen, G.B. (1969). Instrumentality theory of work motivation: Some experimental results and suggested modifications. *Journal of Applied Psychology*, 53, whole no.2, part 2.
- Griffin, R.W., y Bateman, T.S. (1986): Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper y I. Robertson (eds.). *International review Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and sons.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 159-170
- Hadjiolova I., Mincheva L., & Deyanov C., (1994). Cardiovascular changes in operators on 12-hour shifts. *Rev. Environ. Health*, 10 (1), pp. 67-71 [DOI: 10.1515/REVEH.1994.10.1.67]
- Halpin, A.W., & Winer, B.J. (1957). A factorial study of the leaders behavior description. In R.M. Stogdill & A.E. Coons (eds.): *Leader Behavior: The description and measurement*. Columbus, Ohio State University Res. Mon. 88, pp. 39-51.
- Harpaz, I. (1983): *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers
- Herzberg, F. (1976). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? En E.A. Fleishman y A.R. Bass (eds.). *Estudios de psicología industrial y del personal*, 269-320. México: Trillas.
- Judge, T. A., Hulin, C. L., y Dalal, R. S. (2012). Job Satisfaction and Job Affect. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.
- Kelloway, E. K., Sivanathan, N., Francis, L., & Barling, J. (2004). Poor leadership. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 89 – 112). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Koeske, G.F., y Kirk, S.A. (1995a). Direct and buffering effects of internal locus of control among mental health professionals. *Journal of Social Service Research*, 20, 1-28.
- Lawler, E.E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Locke, E.A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, (2), pp.157-189.
- López Cháñez, F.J., Casique Guerrero, A., y Ferrer Guerra, J. (2007). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de expectativas y equidad. *Entelequia, revista interdisciplinaria* (3), pp.219-234. Recuperado de: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2007/e03a12.pdf>
- Louis, M.R. (1981). A cultural perspective on organizations. *Human Systems Management*, 2, 246-258.

- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J., & Avey, J.B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, pp.219-238. DOI: 10.1002/job.507.
- Martín Quirós, M.A., y Zarco Martín, V. (2009). La psicología del trabajo y de las organizaciones hasta la década de 1970. En Martín Quirós, M.A. y Zarco Martín, V. *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos*. Madrid: Pirámide, Grupo Anaya S.A., pp. 79-114.
- Maslach, C., y Jackson S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, pp. 99-113.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*, New York: Harper.
- Mayo, G.E. (1933). *The Humans Problems of an Industrial Civilizations*. New York: McMillan.
- McClelland, DC. (1968). *La sociedad ambiciosa, factores psicológicos en el desarrollo económico*. España: Guadarrama
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Meier, S.T. (1983). *Toward a theory of burnout*. *Human Relations*, 36, 899-910.
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, pp. 59-74.
- Mendoza, M., y Ortiz, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 14, (1), pp. 118-134. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, G., y Rodríguez-Carvajal, R. (2003). *Análisis de la relación entre los ajustes de expectativas laborales y burnout en médicos*. Research Project. Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreno Jiménez, B., y Garrosa Hernández, E. (2013). Las organizaciones saludables. En Moreno Jiménez, B., Garrosa Hernández, E. y Rodríguez Carvajal, R. *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide, Grupo Anaya S.A., pp. 295-307.
- Moreno Jiménez, B., y Garrosa Hernández, E. (2013). Las expectativas laborales y el significado del trabajo. En Villa George, F.I. y Moreno Jiménez, B. *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide, Grupo Anaya S.A., pp.361-381.
- Moreno Jiménez, B., Villa George, F.I., Rodríguez Carvajal, R., y Villalpando Uribe, J. (2009). Consecuencias positivas y negativas en el trabajo: el rol de las expectativas laborales en el proceso de desgaste profesional. *Ciencia y trabajo* 11, (32) (abr-jun) pp.80-84. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/>
- Muchinsky, P.M. (2001). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo.

- Mueller, C. W., & McCloskey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction: A proposed measure. *Nursing Research*, 39(2), 113-117.
- Newstrom, J.W., y K. Davis (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.
- Payne, R. L., Fineman, S., & Wall, T. D. (1976) Organization Climate and Job Satisfaction: A conceptual synthesis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, pp. 45 – 62.
- Palací, F.J., y Peiró, J.M. (1995). *La incorporación a la empresa*. Valencia: Promolibro.
- Pecino Medina, V., Mañas Rodríguez, M.A., Díaz Fúnez, P.A., López Puga, J., y Llopis Marín, J.M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 31 (2) (mayo), pp.658-666. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia_social4.pdf
- Peiró, J.M., González-Romá, V., Ramos, J., & Zornoza, A. (1996). Relationships between leadership and professionals' job attitudes and perceptions: comparison of two leadership models. *Work and Stress*, 10 (3), pp. 195-208.
- Peiró, J.M.; González-Romá, V., Ripoll, P., & Gracia, F. (2001). Role stress and work team variables in Primary Health Care Teams: A structural equations model. In J. de Jonge, P. Vlerick, A. Büssing & W.B. Schaufeli (Eds.) *Organizational Psychology and Health Care at the Start of a New Millennium*, (pp.105-122). Munich, Rainer Hampp Verlag.
- Peiró, J.M., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29 (1), pp. 68-82. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Peiró, J.M., Zurriaga, R., & González-Romá, V. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. *Revista del INSHT*, 20, pp. 11-20.
- Pereda Martín, S., Berrocal Berrocal, F., y Alonso García, M.A. (2014) Satisfacción y clima laboral. En Pereda Martín, S., Berrocal Berrocal, F. y Alonso García, M.A. *Bases de Psicología del Trabajo para gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis S.A., pp.373-411.
- Pines, A.M. (1993) Burnout: An existential perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds) *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, pp.33-51. Londres: Taylor and Francis.
- Porter, L.W., y Lawler, E.E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin.
- Porter, L.W., y Lawler, E.E. (1969). *Managerial attitudes and performance*. Dorsey: Homewood.
- Porter, L.W., Lawler, E.E. III, y Hackman, J.R. (1975): *Behavior in Organization*. New York: McGraw Hill Book Co.
- Porter, L.W., y Steers, M.R. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 161-176.
- Price, J. L., y Mueller, C. W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.

- Prieto, A.L., Robles, A.E., Salazar, M.L.M., y Daniel, V.E. (2002). Burnout en médicos de Atención Primaria de la provincia de Cáceres. *Atención Primaria*, 29 (5), 294-302.
- Quintanilla, I. (2013). *Psicología social del trabajo*. Madrid: Pirámide, Grupo Anaya S.A.
- Rotter, J.B. (1954). *Social learning and clinical psychology*. New York: Prentice-Hall.
- Schaufeli, W., González-Romá, V., Peiró, J. M., Geurts, S., & Tomás, I. (2005). Withdrawal and burnout in health care: On the mediating role of lack of reciprocity. In C. Korunka & P. Hoffmann. (Eds.), *Change and Quality in Human Service Work, Volume 4* (pp. 205-226). München, Germany: Hampp Publishers.
- Schneider, B., & Snyder, R.A. (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Seltzer, J., & Numerof, R.E. (1986). Supervisory Leadership and subordinate Burnout. *Academy of Management Journal*, 31, pp. 439-446.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43 (2), pp. 178-190.
- Valdés, G., y Vidal, M. *Estilos de Liderazgo*. Universidad Andrés Bello. Recuperado en: https://profesores.ing.unab.cl/~rsarmiento/archivos/cursos/CEA/Clases/Clase%2010/FIC1604_S14_APUNTE.pdf.
- Villa George, F.I. (2011). *El desgaste profesional en trabajadores Mexicanos de la salud: el papel de las expectativas laborales y el significado del trabajo*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Psicología, España.
- Villa George, F.I., Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., y Villalpando, U.J. (2011). Factorial Validity of the Job Expectations Questionnaire in a Sample of Mexican Workers. *The Spanish Journal of Psychology*, 14, 1010-1017.
- Violanti, J.M. (1983). Stress Patterns in Police Work. A Longitudinal Study. *Journal of Police Science and Administration*, 11 (2), 211-216.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Vroom, V. (1979): *Motivación y alta dirección*. México: Ed. Trillas.
- Wanous, J.P. (1977). Organizational entry: newcomers moving from outside to inside. *Psychological Bulletin*, 84 (4), 601-618.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: MN: The University of Minnesota Press.

ANEXOS

Desde la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna, concretamente desde el Grado en Relaciones Laborales, área de psicología social, estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida laboral. La participación en la misma es de carácter voluntario.

En este cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara, mostrando en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa su valoración, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y PROFESIONALES:

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

A. EDAD: _____ AÑOS

B. GÉNERO:

HOMBRE () MUJER ()

C. Profesión: _____

D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización: _____

E. Antigüedad en la empresa u organización: _____

ESCALA DE EXPECTATIVAS LABORALES

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre las expectativas laborales. Por favor, señale con una X, según la escala indicada, en qué medida se han cumplido las mismas a lo largo de su actividad profesional en la empresa u organización. Deberá marcar sólo uno de los números, en función del que más se ajuste a lo que piensa sobre cada una de las afirmaciones, según la siguiente escala:

- 0= Nunca tuve esa experiencia
- 1= No se ha cumplido
- 2= Se ha cumplido parcialmente
- 3= Se ha cumplido bastante
- 4= Se ha cumplido totalmente

Lea atentamente todas las preguntas, y asegúrese de no dejar ninguna cuestión sin contestar:

1. Al empezar a trabajar en esta profesión, creía que la posibilidad de ascenso en este puesto de trabajo dependería bastante de uno mismo.	0	1	2	3	4
2. Tenía la idea de que mi salario se ajustaría a la dedicación y horas de trabajo que realizo.	0	1	2	3	4
3. Suponía que mi profesión facilitaría un rápido incremento de mi poder adquisitivo.	0	1	2	3	4
4. Esperaba que a mayor responsabilidad sobre las consecuencias de mi trabajo, hubiera mayor autonomía.	0	1	2	3	4
5. Esperaba encontrar respeto y educación en la interacción con los compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4
6. Estaba convencido de que podría controlar, con el diálogo, actitudes de queja o agravio de los compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4
7. Deseaba un tratamiento equitativo dentro del equipo de trabajo.	0	1	2	3	4
8. Esperaba tener un mayor contacto con los compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4
9. Cuando empecé, esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimientos y habilidades.	0	1	2	3	4

10. Creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo.	0	1	2	3	4
11. Esperaba sentirme cómodo con la interacción con mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4
12. Esperaba poder crecer bastante en mi desarrollo profesional.	0	1	2	3	4
13. Creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos.	0	1	2	3	4
14. Esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar la vida familiar y laboral.	0	1	2	3	4
15. Esperaba retribuciones económicas parejas al aumento de la responsabilidad.	0	1	2	3	4

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo; teniendo en cuenta que el valor 1 indica “nada satisfecho”, y el 7 “muy satisfecho”.

	INSATISFACCION			INDIFERENCIA	SATISFACCION		
	MUY	BASTANTE	ALGO	INDIFERENTE	ALGO	BASTANTE	MUY
	1	2	3	4	5	6	7
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La iluminación de su lugar de trabajo.							
9. La ventilación de su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							

11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12. Las oportunidades de promoción que tiene.							
13. Las relaciones personales con sus superiores.							
14. La supervisión que ejercen sobre usted.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

ESCALA DE SOBRECARGA EMOCIONAL

A continuación, se muestran una serie de expresiones aplicadas a ti mismo/a, marca con una X, el valor que más se ajuste a tu juicio, según la siguiente escala:

0	1	2	3
Nunca	A veces	A menudo	Siempre

1. Mi trabajo requiere que me enfrente a situaciones emocionalmente demandantes	0	1	2	3
2. En mi trabajo tengo contacto con clientes de trato difícil	0	1	2	3
3. En mi trabajo me enfrento a situaciones que me afectan personalmente	0	1	2	3
4. Mi trabajo demanda mucho de mí a nivel emocional	0	1	2	3

ESCALA DE APOYO DEL SUPERVISOR

A continuación, se recogen una serie de afirmaciones sobre la relación existente con sus supervisores en la organización, por favor, marque con una X, según la escala indicada, el valor que más se ajuste a la mayor o menor satisfacción que percibe en cada una de las afirmaciones.

Totalmente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

1. Mi supervisor es justo y no muestra favoritismos a la hora de responder a las necesidades personales o familiares de los empleados	1	2	3	4
2. Mi supervisor se ajusta a mi tiempo cuando tengo que atender asuntos personales o familiares	1	2	3	4
3. Mi supervisor es comprensivo conmigo cuando le hablo de cuestiones familiares o personales que afectan a mi trabajo	1	2	3	4
4. Me siento cómodo/a discutiendo cuestiones familiares o personales con mi supervisor	1	2	3	4
5. Mi supervisor se preocupa realmente de los efectos que las demandas laborales tienen en mi vida personal y familiar	1	2	3	4