
SATISFACCION EN EL TRABAJO Y SOCIEDAD INDUSTRIAL. UNA APROXIMACION AL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES HACIA EL TRABAJO DE LOS OBREROS INDUSTRIALES MADRILEÑOS

José Félix Tezanos

Uno de los temas que, desde los inicios del desarrollo de la sociología, más constantemente va a aparecer en la teoría y en la investigación sociológica, va a ser el tema del trabajo. La consolidación del proceso de industrialización en el mundo occidental correrá paralelo, en este sentido, con una considerable proliferación de investigaciones sociológicas muy diversas sobre la problemática del trabajo y las actitudes hacia él de la población activa industrial.

Precisamente uno de los puntos centrales de referencia en la consideración de esta problemática será el tema de la satisfacción en el trabajo. Tema sobre el que hasta la fecha se han realizado una gran cantidad de trabajos empíricos, sin que, paradójicamente, tan enorme esfuerzo investigador haya producido hasta el presente otra cosa que una cierta sensación de reiteración y de vaguedad e inconcreción en los hallazgos científicos.

Obviamente, esta situación merece que nos detengamos en el análisis de las causas de este singular fenómeno de «frustración científica», pero antes de ello exige, también, profundizar en el contexto histórico y sociológico en el que se va a producir el desarrollo específico de esta área de investigación.

1. LA PROBLEMATICA SOBRE LAS ACTITUDES EN EL TRABAJO

Un análisis detallado de las causas por las que el tema de las actitudes y motivaciones en el trabajo es una de las referencias fundamentales en el desarrollo de la investigación sociológica, precisaría, evidentemente, vincular este análisis a la propia génesis, no sólo de la revolución industrial, sino también de la evolución histórica de las «ideologías» y concepciones sobre el trabajo, sin olvidarnos tampoco del análisis del papel más profundo que el trabajo ha jugado en la propia evolución de nuestra especie.

La imposibilidad de realizar este análisis en el marco específico de una monografía como la presente, no nos exime, sin embargo, de la tarea de situar, siquiera sea brevemente, este tema en unas coordenadas históricas y sociológicas precisas, que nos permitan comprender, y valorar adecuadamente, lo que de paradójico tiene el curso seguido por la investigación sobre esta problemática crucial.

En efecto, generalmente la valoración sobre la importancia de toda esta temática se tiende a realizar desde el presente inmediato y los investigadores la justifican, en gran parte, desde el punto de vista de la sensación común, bastante generalizada, de que en las sociedades industriales de nuestro tiempo se está produciendo un importante proceso de «desmotivación en el trabajo». El trabajo, se nos dirá, es realizado cada vez en mayor grado, con un menor nivel de implicación significativa personal, de forma que, a medida que los sistemas industriales se complejizan y se automatizan, los trabajadores ven su tarea laboral como algo cada vez más aburrido, monótono, fragmentado y carente de sentido.

El decaimiento de la moral laboral, para bastantes analistas, es la causa profunda que explica muchos de los nuevos comportamientos laborales en las sociedades más industrializadas: el aumento del absentismo y de ciertas formas de accidentalidad laboral, la menor atención al trabajo, la sustitución de las «viejas mentalidades del orgullo por el trabajo bien hecho», por las «nuevas actitudes de hacer el trabajo de cualquier manera», la difusión de comportamientos de «escaqueo» e indiferencia, e incluso ciertas formas de sabotaje industrial.

La forma en que estas mentalidades están impregnando el actual clima laboral de muchas fábricas de las modernas sociedades industriales de nuestro tiempo, ha dado lugar, incluso, a que algunos sociólogos hayan lanzado llamadas de atención —no exentas de cierto patetismo— sobre las consecuencias que puede tener a corto plazo la arterioesclerotización de los mecanismos básicos de motivación en el trabajo. De seguir así las cosas, ¿quién querrá trabajar en el futuro? —llegan a plantearnos algunos—. Máxime —añadirán— en sociedades en las que, el desarrollo industrial y los sistemas de seguridad social, garantizan unos niveles de subsistencia que han conver-

tido en inoperante la «presión al trabajo» en virtud del principio elemental de necesidad.

Planteadas así las cosas, resulta evidente que la conclusión de la necesidad en profundizar en el estudio de la motivación en el trabajo viene inmediatamente servida en bandeja. Y, muchas veces es, precisamente, la simplicidad de esta línea de argumentación, justificadora de la necesidad del estudio de las motivaciones en el trabajo, la que alimenta los sentimientos de frustración y de futilidad que producen muchas de las investigaciones empíricas sobre la satisfacción en el trabajo; investigaciones que, además, y en contraste con lo anterior, vienen arrojando monacordemente, desde años, unos resultados estadísticos que *lo que en realidad revelan es que la mayoría de los trabajadores industriales de nuestro tiempo declaran estar satisfechos y contentos con su trabajo.*

Más adelante nos vamos a detener en el análisis y la consideración crítica de determinadas investigaciones concretas sobre la satisfacción en el trabajo, pero antes de ello es necesario referirnos a la contradicción de base que late en muchas de las visiones sobre el trabajo de que suelen partir estas investigaciones.

Ciertamente, oponer una visión del presente pintada en tonos más o menos patéticos, en comparación con una situación histórica anterior, caracterizada por una «enraizada» moral de trabajo y de productividad, constituye una simplificación bastante considerable, no sólo en lo que tiene de idealización simplista del pasado, sino también en lo que supone de desconocimiento de la complejidad del decurso histórico. Así, desde esta perspectiva analítica, muchas veces se ignora lo que de ambivalente y contradictorio hay en la propia valoración del trabajo, en el contexto cultural e histórico a partir del que se hace posible el proceso industrial capitalista. Salvando los muchos matices que sería preciso consignar, en virtud de las especificidades nacionales, así como de muy complejos factores políticos, culturales, religiosos, etc., hay que tener presente que las naciones occidentales, hasta la puesta en marcha de la revolución industrial, van a estar aún fuertemente penetradas por muchas de las viejas mentalidades tradicionales, que veían el trabajo como una actividad penosa y lamentable e incluso como castigo divino¹. En tal sentido, es preciso recordar que estas mentalidades eran fruto de una época, en la que tales concepciones del trabajo no podían divorciarse de la existencia de instituciones como la esclavitud y la servidumbre, y en la que las ideas de «penosidad» se encontraban imbricadas —y compensadas—, no sólo con «ideologías» que habían logrado hacer interiorizar bas-

¹ En este sentido hay que recordar no sólo la imagen bíblica del trabajo que se nos presenta en el Génesis como "castigo divino", sino también el mismo hecho de que las expresiones idiomáticas referidas al trabajo tienen raíces etimológicas occidentales que significan esfuerzo, dolor, sufrimiento, etc. En concreto, según el Diccionario crítico etimológico de la Lengua Castellana, de Corominas, *trabajo* viene de la expresión latina *tripaliare* (torturar).

tante eficazmente a la población activa concepciones paralelas de «obligación» y «resignación», sino que también contaban con el funcionamiento práctico de rígidos y eficaces mecanismos sociales de coerción y control social.

Y con todo esto fue con lo que tuvieron que romper las nuevas ideologías que abrieron la posibilidad de ese gran proceso histórico de cambio social que fue la revolución industrial. Por ello, no es extraño que la nueva sociedad industrial, al querer sentar las bases de su funcionamiento en un nuevo tipo de contrato social —y laboral—, reemplazara, no sólo el viejo sistema de rígidas coacciones laborales, heredadas del esclavismo y del feudalismo, por un nuevo esquema de contrato laboral, basado en la ecuación trabajo-salario, sino que también realizará un considerable esfuerzo ideológico por difundir, y hacer penetrar socialmente, las nuevas mentalidades «laboralistas» capaces de legitimar y hacer funcionar el nuevo sistema social.

De ahí que el período histórico de la revolución industrial aparezca, asimismo —y sea posible—, como un período de lanzamiento y difusión de nuevas ideologías «laboralistas» (o laboro-centristas», como prefieren decir algunos), y de ahí, también, que el capitalismo fructifique, primero y más rápidamente, donde estas mentalidades «laboro-centristas» encuentran un campo más propicio y abonado, bien por tradiciones políticas, bien por la influencia de ideologías secularizadas, o bien por algunas influencias específicas de determinadas concepciones religiosas². En definitiva, pues, lo que parece claro es que el capitalismo necesitó para arraigar y desarrollarse —a partir de un nuevo esquema de necesidades y dependencias— de la difusión de unas nuevas mentalidades sobre el trabajo; mentalidades que, obviamente, se procuraron fomentar y potenciar a través de todos los medios posibles.

El mejor inventario de esta nueva moral de trabajo lo encontraremos ciertamente, de manera más directamente vinculada a este proyecto, en el pensamiento de los economistas clásicos. Pero, sin embargo, la mentalidad «laboro-centrista» no va a ser sólo patrimonio de los mentores ideológicos directos del nuevo orden, sino que también va a estar claramente presente en algunos de sus más firmes oponentes y detractores.

El movimiento obrero organizado será también, en esta perspectiva, uno de los más claros depositarios de la nueva moral de trabajo. En este sentido, la nueva cultura obrera que va a gestarse como consecuencia de la revolución industrial, va a estar fuertemente penetrada, no sólo por la idea general de crear un nuevo orden social, alternativo al capitalismo, y fundado en el *valor del trabajo*, sino, también, en todo un conjunto de ideas específicas de orgullo ocupacional, de realización responsable del trabajo, de gusto por la obra bien hecha³, etc.

² Este es el caso, por ejemplo, de la influencia del calvinismo en el desarrollo capitalista, tal como fue estudiada por Max WEBER en su obra *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Península, Barcelona, 1969.

³ No es necesario subrayar la influencia que muchas de estas mentalidades

Por supuesto, cuando se habla de una «nueva cultura obrera», basada en una mentalidad «laboro-centrista», hay que considerar con cierta reserva el problema de los límites de la extensión real que alcanzó esta nueva cultura ⁴, pero lo que no puede negarse es que fue la «cultura» de la que participaron sus sectores más activos y mejor instruidos intelectualmente, sus cuadros políticos y sindicales.

Por ello es incorrecto —como a veces se ha hecho— presentar la imagen de una oposición entre una mentalidad propia, en este punto específico, del movimiento obrero, y otra del mundo empresarial-capitalista, en la que el primero resaltaría los aspectos negativos y críticos del trabajo y el segundo las dimensiones de mayor énfasis en el trabajo productivo y bien hecho. La presentación de esta dicotomía, no sólo supone una comprensión incorrecta del carácter general de la naturaleza de la crítica socialista al capitalismo, sino que también implica un claro desconocimiento del exacto significado de determinadas teorías específicas, como puede ser la propia teoría de la alienación desarrollada por Carlos Marx ⁵, a quien muchas veces se pretende presentar como el más típico «profeta» de la crisis de nuestro tiempo del valor trabajo, por sus referencias a sus dimensiones negativas y alienantes, en oposición a una visión supuestamente más «optimista» de los economistas clásicos.

Esta forma de presentar tal *dualización*, en el enfoque del valor y significado en el trabajo, simbolizada en el pensamiento de Marx, por un lado, y en el de los economistas clásicos, por otro, no sólo es incorrecta por lo que corresponde al desconocimiento del valor central del trabajo en el pensamiento de Marx (lo que está indudablemente relacionado con la orientación específica de la «cultura obrera» a que nos acabamos de referir), sino que también desconoce la manera concreta en que los economistas clásicos se refirieron al trabajo industrial en concreto, más allá de su significado general para el desarrollo del sistema globalmente considerado. Así, en realidad, de la misma manera que Marx se va a referir al trabajo concreto, no en cuanto principio general, sino como actividad situable en un determinado contexto histórico y sociológico, calificándolo como alienante, como trabajo forzoso, como causa de sentimientos de desgracia y miseria para el trabajador, como sacrificio como actividad extraña, animal y mutiladora, etc. ⁶, de la misma ma-

laborales “recogieron” del mundo de los gremios y de sus específicas maneras de entender y realizar el trabajo, especialmente en lo que se refiere al orgullo ocupacional y la idea de la obra bien hecha, tan directamente relacionada con la misma idea gremial de la “obra maestra”.

⁴ A la problemática sobre el significado y alcance de esta cultura obrera me he referido en: José Félix TEZANOS, *¿Crisis de la conciencia obrera?*, Mezquita, Madrid, 1982.

⁵ De esta teoría me he ocupado específicamente en: José Félix TEZANOS, *Alienación, dialéctica y libertad*, Fernando Torres editor, Valencia, 1977.

⁶ Estas referencias al trabajo pueden encontrarse especialmente, aunque no únicamente, en los *Manuscritos económicos y filosóficos* (véase fundamentalmente

nera —decimos— expresiones y pronunciamientos igualmente negativos sobre el trabajo, situado en idéntica perspectiva, los encontramos, por ejemplo, en los mismos Ferguson; Millar y Adam Smith. Adam Ferguson, por ejemplo, pintará las nuevas condiciones de trabajo como multiplicadoras de las divisiones sociales, calificará a los nuevos trabajos como monótonos y «afeminadores», y hablará de las nuevas industrias como entidades que prosperan sobre la base de una utilización cada vez menor de la mente y de las cualidades personales de los obreros, de forma que a éstos no sólo se les «suprime totalmente el sentimiento y la razón —dirá—, sino que se los convierte en 'partes de una máquina'». Las industrias, dirá Ferguson, son «como una máquina cuyas piezas son hombres», etc.⁷

Igualmente, John Millar, analizará las consecuencias del desarrollo científico y económico en el proceso de división del trabajo, hablándonos de: «falta de implicación en el resultado del trabajo», «merma de los conocimientos y la inteligencia necesaria para realizar la tarea», «reducción del sentido del trabajo a un mero modo de vida», «falta de atención mental del trabajo», rechazo y falta de interés en el trabajo, que lleva a sólo desear y anhelar el tiempo de descanso, proceso en el que los trabajadores se «acaban convirtiendo prácticamente en máquinas», etc.⁸.

En suma, pues, parece necesario concluir en que, más allá del terreno de los principios y de los planteamientos generales, la aproximación empírica y concreta al trabajo industrial, desde sus mismos orígenes, ha dado lugar a reflexiones intelectuales que, con independencia de las ópticas ideológicas particulares de los observadores, han resaltado muy vivamente los aspectos más negativos de la experiencia laboral. Especialmente, no en lo que han podido tener de más extenuantes y fatigosos, o de más peligrosos por las condiciones físicas en que se realizaban, sino fundamentalmente en lo que tenían, y tienen, de monótonos, rutinarios, carentes de sentido y mutiladores de ciertas condiciones propias de la inteligencia humana.

Por todo ello, no se puede decir que esta problemática haya sido un descubrimiento de los teóricos de la sociedad industrial de nuestro tiempo,

el primer manuscrito en edición castellana de Francisco Rubio Llorente, Alianza, Madrid, 1968).

⁷ Adam FERGUSON, *Un ensayo sobre la historia de la sociedad civil*, Instituto de Estudios Políticos, Madrid, 1974. Véanse, entre otras, pp. 227, 229, 230, 274, 275, 313, 322, etc. Marx, en *El Capital*, ya se refirió a cómo en Ferguson estaban descritas las consecuencias negativas de la división del trabajo, su conexión con las desigualdades sociales (a las que —apuntará Marx— también se referirá su discípulo Adam Smith), la deshumanización que produce y la formulación de la idea de que "lo que pierden los obreros parciales se concentra, enfrentado a ellos, en el capital" (Carlos MARX, *El Capital*, Siglo XXI, Madrid, 1975, Libro Primero, volumen 2, pp. 440-444); sobre el último aspecto, véase también Adam FERGUSON, *Un ensayo sobre la historia...*, op. cit., p. 230).

⁸ John MILLAR, *The origin of the distinction of ranks*, en la recopilación de textos de S. ANDRESKI (ed.), *Reflections on inequality*, Croom Helm, London, 1975, pp. 91-92.

ni tampoco patrimonio de los críticos de la sociedad capitalista, sino que ha constituido, desde los inicios de la revolución industrial, un elemento importante de reflexión general.

Desde otra perspectiva, los protagonistas directos de estas experiencias laborales, puede decirse que han vivido, desde sus inicios, esta situación con un cierto carácter ambivalente, entre otras cosas, por muy diversas y comprensibles razones —a las que más adelante nos referiremos—. De forma que parece lógico pensar que, desde mucho antes de que se empezaran a realizar investigaciones empíricas sobre la satisfacción en el trabajo, eran bastante numerosos los trabajadores que venían haciendo un balance global de su *trabajo en cuanto tal*, que no coincidía con lo que *podría esperarse «lógicamente»*, de la presentación bastante patética, a veces, que de esta experiencia laboral venían haciendo «intelectuales», que por lo general solían ver el trabajo manual desde la óptica de determinados prejuicios típicos de clase media «contra» el trabajo manual, lógicamente, poderosamente influidos por su propia carencia de experiencias personales como trabajadores manuales⁹.

2. LA INVESTIGACION EMPIRICA SOBRE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO

Los antecedentes sobre la investigación en torno a las actitudes y motivaciones en el trabajo no siempre han sido situados con precisión. Paul Kimmel los sitúa, salvo «unas pocas excepciones» —dirá—, en fechas posteriores a 1910¹⁰; Blauner se refiere a 1920 como el período de inicio de estas investigaciones empíricas¹¹; mientras que para Vroom, los principales antecedentes de tal tipo de investigaciones son los trabajos de Cowdery de 1926 y de Strong de 1929¹². En cualquier caso, lo cierto es que, tras la influencia estimuladora ejercida por los estudios de Elton Mayo, va a ser en los años

⁹ Muchos de los teóricos del trabajo van a ver este “prejuicio intelectual”, latente en bastantes de los análisis concretos sobre el trabajo, como una de las principales causas de la confusión existente en este campo. “Toda la sociología de las actividades humanas —dirá, por ejemplo, Jaccard— está viciada por una definición negativa y una apreciación peyorativa del trabajo, heredadas de la filosofía greco-latina y desprovistas de todo fundamento objetivo. Un tenaz prejuicio de los intelectuales —añadirá— hace del tiempo libre una felicidad y del trabajo una desgracia” (Pierre JACCARD, *Psicosociología del trabajo*, Sagitario, Barcelona, 1967, p. 36).

¹⁰ Paul KIMMEL, “Research on work and the worker in the United States”, en John P. ROBINSON, Robert ATHANASIOU y K. B. HEAD, *Measures of occupational attitudes and occupational characteristics*, Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, 1969, p. 17.

¹¹ Robert BLAUNER, “Satisfacción en el trabajo y tendencias industriales en la sociedad moderna”, en R. BENDIX y S. M. LIPSET, *Clase, status y poder*, Euramérica, Madrid, 1972, tomo II, p. 718.

¹² Víctor H. VROOM, *Work and Motivation*, John Wiley & Sons, New York, 1967, p. 3.

posteriores a la II Guerra Mundial, en los que se producirá el gran boom de las investigaciones sobre motivaciones y satisfacción en el trabajo, hasta el punto de que algunas de las revisiones bibliográficas sobre este punto han tomado en consideración los datos y enfoques procedentes de *miles* de investigaciones concretas.

Sin embargo, como ya hemos indicado, una de las paradojas que ha producido tan considerable esfuerzo investigador, ha sido la de un pobre desarrollo de los hallazgos científicos y, a su vez, y en mutua relación con ello, la constatación de que las investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo no han permitido verificar muchas de las impresiones de los teóricos del trabajo, sobre la difusión de una cierta crisis de motivación laboral. Así, la mayor parte de las investigaciones empíricas realizadas, con muestras muy diversas, en contextos bastante diferentes, e incluso con metodologías también diferentes, han permitido constatar que la mayoría de los trabajadores suelen manifestarse satisfechos con su trabajo. En tal sentido la observación anotada por Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell en su revisión de la literatura sobre el tema efectuada hasta 1957, ha venido siendo plenamente corroborada con posterioridad. Así, su conclusión de que sólo «una minoría del 13 por 100 de los trabajadores manifestaba una actitud negativa generalizada sobre su trabajo»¹³, ha sido convertida por algunos analistas posteriores en una especie de ley sociológica: lo que, a veces, se ha calificado como la *ley del 80 por 100*, es decir, la ley que expresa la tendencia a que sea generalmente en torno a un 80 por 100 de los trabajadores, en los distintos estudios, los que se manifiestan satisfechos con su trabajo.

No hace falta que subrayemos hasta qué punto tales hallazgos empíricos contrastan no sólo con las hipótesis más generales sobre crisis de motivación en el trabajo a que nos hemos referido unas líneas más arriba, sino también con otros datos proporcionados por las estadísticas, por la observación y por otras investigaciones más complejas, sobre la evidencia de la tendencia a la extensión de determinados tipos de conductas y actitudes laborales, que en poco parecen sugerir que sean tan considerables los niveles de satisfacción con su trabajo de la mayoría de los operarios de las sociedades industriales de nuestro tiempo.

Por ello, este tipo de datos no deben ser tomados como una información sociológica sencilla y clara, que no requiera más profundización, sino que, más bien al contrario, deben ser objeto de un estudio en profundidad que permita dilucidar su exacto contenido y alcance, y su adecuada valoración, en función tanto de la coherencia y complejidad de los resultados científicos a que permite llegar, como del mismo rigor de los métodos de investigación que han posibilitado su obtención.

¹³ HERZBERG, MAUSNER, PETERSON y CAPWELL, *Job attitudes. Review of Research and Opinion*, Psychological Service of Pittsburgh, Pittsburgh, 1957, p. 4.

En suma, los estudios sobre actitudes y motivaciones en el trabajo deben ser sometidos —y ello se ha convertido ya en una práctica casi generalizada— a una adecuada crítica metodológica, y a un cierto *test* de valoración de resultados (medidos en términos de coherencia y complejidad teórica).

2.1. *Resultados científicos de las investigaciones sobre satisfacción en el trabajo*

Como ha señalado Edward E. Lawler, con razón: «A pesar de tantos estudios, los críticos se han quejado legítimamente de que nuestra comprensión sobre las causas de la satisfacción en el trabajo no haya aumentado sustancialmente durante los últimos treinta años... a causa de dos razones principales. La investigación sobre satisfacción en el trabajo ha sido típicamente atórica y no se han hecho comprobaciones sobre relaciones de causalidad. Desde que la investigación no ha sido guiada por la teoría se ha desenterrado un vasto conjunto de datos desconexos y prácticamente ininterpretables»¹⁴.

Ciertamente, el panorama que ofrece la investigación en este caso, no es otro que el de multitud de datos difícilmente relacionables y homologables, muchas veces pensados y obtenidos a partir de determinadas estrategias de dirección de personal, otras a partir de preocupaciones científicas más directas, y otras, en suma, con intención de ofrecer «constataciones», más o menos verosímiles, de específicas ideologías previas y concretas. No es por ello extraño, que todas estas investigaciones, más allá de unos pocos puntos comunes, hayan producido resultados bastante contradictorios entre sí, hasta el punto de que la mayor parte de los esfuerzos de síntesis y de revisión de literatura y de datos no hayan conducido sino a conclusiones, en general, bastante pobres.

Así, por ejemplo, el intento de Athanasiou de obtener una cierta síntesis de resultados, únicamente le permitió llegar a sostener que «existe suficiente evidencia para mantener las siguientes conclusiones:

1. La satisfacción con el trabajo en sus variadas formas se encuentra negativamente correlacionada con absentismo, cambios de trabajo y accidentes. Las relaciones de causa y efecto no han podido ser establecidas con claridad.
2. No existe ningún tipo de relación clara entre la satisfacción y el rendimiento en el trabajo.
3. Todavía no ha sido adecuadamente desarrollado un concepto general de satisfacción, ni como motivante, ni como término a un estado

¹⁴ Edward E. LAWLER, "Satisfaction and Behavior", en Richard M. STEERS y Lyman W. PORTER (eds.), *Motivation and work behavior*, Mac Graw-Hill, New York, 1979, p. 289.

- de necesidad de realización; además es necesario que los componentes de la satisfacción sean delimitados más claramente.
4. Los factores personales y las variables organizativas pueden influir en la distribución y la clase de actitudes que pueden considerarse pertinentes de ser estudiadas.
 5. Las variaciones metodológicas que se observan en las investigaciones empíricas, los problemas de los criterios y esquemas de medida, etc., hacen extraordinariamente difícil la comparación de estos estudios»¹⁵.

Inventarios similares de conclusiones, pueden encontrarse también en las ya citadas obras de Herzberg, Mausner, Peterson y Capwel, así como en la de Vroom, en la de Blauner, en la de Robinson, al igual que en otras obras de carácter general como las de Berelson y Steiner¹⁶; pero en todas ellas lo que en definitiva queda puesto de manifiesto es una parquedad de resultados (tanto más llamativa cuanto más se compara con la cantidad de estudios realizados), así como una apreciable dificultad para establecer síntesis adecuadas, que ofrezcan visiones de conjunto, coherentes y suficientemente inclusivas de toda esta temática. En tal sentido, se está produciendo una cierta tendencia a la segregación y diferenciación de varios campos de referencia específicos, como pueden ser el de la influencia de los incentivos económicos, el de las reacciones ante los sistemas de supervisión y control, el de la importancia del grupo primario, etc. Diferenciación con la que, obviamente, la mayor parte de las veces, no se logra otra cosa que la traslación a planos parcelados de todas las insuficiencias y contradicciones a que venimos haciendo referencia.

2.2. *El sentido del concepto de «satisfacción en el trabajo»*

Una vez llegados a este punto de nuestra reflexión, parece legítimo preguntarse en qué medida el concepto de satisfacción es un concepto apropiado para la investigación sobre la motivación en el trabajo.

De entrada, parece evidente que se trata de un concepto que, en sí mismo considerado, es sumamente genérico e incorrecto. ¿Qué piensan en realidad muchas personas cuando se les pregunta si son felices, o están satisfechas? ¿Acaso resulta posible dar definiciones, o descripciones, mínimamente compartidas de las ideas de satisfacción o felicidad?

La generalidad de estos conceptos, pues, y los importantes y complejos contenidos latentes que a ellos van asociados, suponen una clara dificultad

¹⁵ Robert ATHANASIOU, "Job attitudes and occupational performance: A review of some important literature", en John P. ROBINSON y R. ATHANASIOU, *Measures of occupational attitudes and occupational characteristics*, op. cit., pp. 95-96.

¹⁶ B. BERELSON y G. A. STEINER, *Human Behavior*, Harcourt, Brace & World, New York, 1964, pp. 408 y ss.

para lograr una valoración exacta del significado que tienen los datos sociológicos, que reflejan —como hemos indicado— que la mayor parte de los trabajadores de las sociedades industriales, tanto de un signo como de otro ¹⁷, manifiestan estar satisfechos con su trabajo. Así, en la exteriorización de estas opiniones, hay que pensar que influyen, más o menos inconscientemente, dos factores poderosamente condicionantes: en primer lugar, una cierta inclinación general y primaria a no reconocer insatisfacción, y, en segundo lugar, una tendencia a entender que el trabajo que se realiza es algo más que la propia tarea laboral efectuada.

En la medida en que el reconocimiento de la insatisfacción, o la infelicidad, puede ser interpretado como el reconocimiento exterior de un cierto fracaso vital, de una cierta situación de fallo personal, y en la medida en que el trabajo se considera también como una faceta importante de esa experiencia vital global, puede entenderse, pues, por qué muchos trabajadores, más allá de las valoraciones específicas y alternativas que puedan hacerse de su trabajo, tiendan a declarar externamente, cuando se les pregunta por ello, un sentimiento general de satisfacción con su trabajo. Esta especie de auto-necesidad de considerar la experiencia laboral como satisfactoria ha sido subrayada, entre otros, por Dahrendorf, quien ha señalado cómo «la profesión ocupa hoy todavía en la vida despierta de los individuos... un lugar importante, al menos cuantitativamente. Y nadie puede pasar muchas horas de cada día con cosas que tienen en menos, sin perder el respeto de sí mismo. Un mínimo de satisfacción en aquello que se hace —concluirá— es condición de la posibilidad de hacerlo en absoluto» ¹⁸.

Sin embargo, la valoración general que se puede llegar a tener del trabajo es evidente que no puede estar influida únicamente por elementos meramente cuantitativos (las muchas horas que ocupa en nuestra vida activa la tarea laboral). El trabajo, asimismo, tampoco puede ser solamente considerado como una actividad económica, determinada por la necesidad, sino que también debe ser visto como una actividad social y como la expresión de una faceta básica de la personalidad humana. Como dirá Brown, «el trabajo es, fundamentalmente, una actividad social que cumple dos funciones principales: producir los bienes que la sociedad necesita, e integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad» ¹⁹.

¹⁷ Algunas evidencias de investigaciones sobre satisfacción en el trabajo realizadas en países comunistas, con resultados similares, pueden verse, por ejemplo, en: G. V. OSIPOV (ed.), *Industry and labour in the URSS*, Tavistock, London, 1966; en W. WESOŁOWSKI, "Les opinions des ouvriers polonais sur leur travail et sur leurs entreprises", en *Sociologie du Travail*, núm. 1, 1966, pp. 34-50, y J. FORSLIN, A. SARAPATA y A. WHITEHILL (eds.), *Automation and industrial workers. A Fifteen Nations Study*, Pergamon Press, Oxford, 1979.

¹⁸ R. DAHRENDORF, *Sociología de la industria y de la empresa*, Uteha, México, 1965, p. 140.

¹⁹ J. A. C. BROWN, *La psicología social en la industria*, F. C. E., México, 1967, página 230.

A estas dos dimensiones del trabajo —la económica y la social— muchos analistas vendrán a añadir una tercera: la psicológica, en cuanto que el trabajo es considerado como la vía más concreta a través de la que los hombres desarrollan su necesidad de sentirse activos, creativos y útiles. Sentimientos éstos que no sólo permiten un mejor equilibrio de la personalidad y un reforzamiento de los propios sentimientos de autoestima e identidad, sino que, como subrayó el propio Freud, ayudan a ligar mejor a los individuos a la realidad y permiten liberar ciertos impulsos agresivos. «Ninguna otra técnica de orientación vital —dirá Freud— liga al individuo tan fuertemente a la realidad como la acentuación del trabajo, que por lo menos lo incorpora sólidamente a una parte de la realidad, a la comunidad humana. La posibilidad de desplazar al trabajo, y a las relaciones humanas con él vinculadas, una parte muy importante de los componentes narcisistas, agresivos y aún eróticos de la libido, confiere a aquellas actividades un valor que nada cede en importancia al que tienen como condiciones imprescindibles para mantener y justificar la existencia social»²⁰.

En definitiva, pues, para los ciudadanos activos de las modernas sociedades industriales de nuestro tiempo, el trabajo es tanto una actividad económica como una faceta importante de su personalidad humana, al tiempo que la fábrica constituye, ciertamente, uno de los elementos más fundamentales de su vida social. Para los trabajadores la empresa es, aparte de otras cosas, un lugar de intercomunicación con sus semejantes, un lugar donde obtienen recompensas y gratificaciones emocionales de sus compañeros; respeto, admiración, etc., donde establecen lazos sociales, donde se integran en grupos primarios, donde practican la solidaridad, donde obtienen también señas de identidad, y de referencia social (pertenencia a grupos, a clases sociales, a sindicatos y partidos políticos, etc.). Incluso, hay que tener en cuenta que muchas empresas extienden su presencia más allá de la jornada de trabajo, mediante la creación de clubs, asociaciones, fiestas, viajes, etc.

En suma, pues, las empresas constituyen ámbitos de organización muy idóneos para la práctica de la sociabilidad, en donde los trabajadores encuentran fuentes extra-laborales de gratificación personal y posibilidades de compañía y amistad. Y, sin duda, todo esto influye en el ánimo de los trabajadores cuando se les pregunta si están satisfechos con su trabajo. Trabajo que, por lo tanto, para muchos de ellos no es sólo la tarea, más o menos monótona, fatigosa y carente de sentido, que se ven obligados a realizar, sino también, y en medida importante, todo ese complejo de relaciones, significados y vida social a que hemos hecho referencia.

Por ello, en tales circunstancias, preguntar simplistamente por la «satisfacción en el trabajo» viene a ser, en alguna medida, casi como pedir un balance de la experiencia social y vital del trabajador. En tal sentido tiene

²⁰ S. FREUD, "El malestar de la cultura", en *Obras completas*, Biblioteca Nueva, Madrid, 1968, vol. II, pp. 13-14.

razón Blauner cuando señala que hay «una cierta ingenuidad al esperar contestaciones simples y francas a las preguntas de satisfacción en el trabajo en una sociedad dando el trabajo propio es parte tan importante de uno mismo que su menosprecio pone en tela de juicio la propia competencia»²¹.

En consecuencia, lo que hay que tener en cuenta, a la hora de valorar los resultados de las investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo, es, en primer lugar, cuál es el significado concreto que los trabajadores atribuyen al concepto de satisfacción en el trabajo, y, en segundo lugar, hasta qué punto es posible obtener respuestas sinceras y veraces en una temática como ésta. En definitiva, como ha subrayado Parker, «las imágenes de una satisfacción general con el trabajo nos dicen muy poca cosa, en la medida en que no sabemos lo que esta pregunta significa para la gente que responde a ella. El marco de referencias de estas preguntas es generalmente muy escaso, ya que las expresiones de satisfacción son muy limitadas y se formulan sin conciencia de las alternativas posibles. Asimismo es preciosa diferenciar entre lo que la gente piensa conscientemente acerca de su satisfacción y lo que pueden sentir inconscientemente. La tendencia a reprimir la insatisfacción está fuertemente apoyada en un sentimiento muy extendido de que no estar satisfecho es una forma de admitir un fracaso»²².

De esta manera, parece como si una parte de la problemática sobre la satisfacción en el trabajo quedara reconducida al terreno de cómo lograr un mejor conocimiento de los sentimientos profundos de los trabajadores, y cómo obtener respuestas más sinceras en esta temática crucial. Obviamente, no se nos puede ocultar que esta conclusión puede encerrar el peligro, nada desdeñable, de permitir la introducción, en la investigación sobre el tema, de fuertes aprioris y prejuicios ideológicos personales. ¿Cuáles son las respuestas veraces y cuáles no?, nos podríamos preguntar legítimamente. Igualmente entrar de lleno por esta vía puede suponer, asimismo, desplazar el tema de la satisfacción en el trabajo del campo de la sociología al de la psicología profunda.

Sin embargo, sin necesidad de exagerar los puntos anteriores, sí parece preciso ser muy conscientes de ellos, y, por esta misma razón, poner un especial énfasis en aplicar metodologías de análisis que permitan una más compleja, fiable y veraz obtención de respuestas y opiniones sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Sin olvidar, por ello, claro está, que la problemática de las actitudes en el trabajo puede ser también objeto de análisis a partir de otras herramientas conceptuales más complejas y ricas teóricamente, como puede ser el mismo concepto de alienación en el trabajo

²¹ Robert BLAUNER, *Satisfacción en el trabajo y tendencias industriales en la sociedad moderna*, op. cit., p. 720.

²² S. R. PARKER, "The subjective Experience of Work", en S. R. PARKER, R. K. BROWN, J. CHILD y M. A. SMITH, *The sociology of industry*, George Allen & Unwin, London, 1981, p. 162.

(al que he tenido oportunidad de referirme en otros trabajos de investigación)²³, así como a partir de otros enfoques de estudio no coincidentes con los planteamientos de investigación empírica a que aquí nos estamos refiriendo²⁴.

2.3. *Enfoques metodológicos en la investigación sobre la satisfacción en el trabajo*

Como ya hemos indicado, el objetivo de desarrollar la metodología de investigación es una de las principales alternativas que se han sugerido, como vía para lograr un progreso científico consistente en este campo de estudio. Para algunos analistas, el primer paso necesario en esta dirección, es el de integrar las experiencias investigadoras en el marco de una teoría general adecuada sobre la satisfacción y sobre las motivaciones en el trabajo. Sin embargo, las dificultades que presenta este empeño, parecen sugerir que lo más realista, de momento, es trabajar con un marco de investigación lo suficientemente amplio como para que sea posible obtener informaciones mínimamente relevantes. Los tres puntos fundamentales de este marco amplio de investigación pueden ser los siguientes: en primer lugar, todo lo referente a la utilización de *instrumentos de medida* idóneos y precisos; en segundo lugar, todo lo referente a la necesidad de obtener una información complementaria lo suficientemente amplia y rica como para poder determinar, con rigor, cuáles son las variables que más influyen en la satisfacción o insatisfacción en el trabajo; y en tercer lugar, la necesidad de perfilar, si no teorías muy precisas sobre este tema, sí, al menos, las redes mínimas de previsible relaciones de causalidad, que permitan situar dentro de unas coordenadas coherentes toda la información sociológica obtenida.

En lo que al primer punto se refiere, parece evidente que lo que antes que nada hay que tener en cuenta es la propia insuficiencia que se deriva de plantear, como muchas veces se hace, una cuestión tan compleja como la considerada con una pregunta tan simple como «¿está usted satisfecho con su trabajo?». Por esta razón es por lo que muchos investigadores han intentado operacionalizar el concepto de satisfacción en el trabajo, descomponiéndolo en varias dimensiones, y, a su vez, refiriéndolo a aspectos del trabajo más específicos, tales como el contenido intrínseco de la tarea, el interés

²³ Una amplia bibliografía sobre el tema de la alienación puede verse en mi libro *Alienación, dialéctica y libertad*, op. cit., así como, desde la óptica de los enfoques de investigación empírica sobre la alienación en el trabajo, en mi tesis doctoral: *Orígenes y evolución del concepto de alienación y su desarrollo en la sociología contemporánea* (segunda parte).

²⁴ Un método alternativo es el llamado de "análisis directo de las condiciones de trabajo", tal como ha sido postulado, por ejemplo, por Roustang. Véase, por ejemplo, Guy ROUSTANG, "¿Encuestas sobre satisfacción en el trabajo o análisis directo de las condiciones de trabajo?", *Revista Internacional de Trabajo*, vol. 95, número 3, mayo-junio 1977, pp. 314 y ss.

por el trabajo en sí mismo, el puesto específico ocupado, el salario, el prestigio, las oportunidades de promoción, el horario de trabajo, etc. No hace falta decir que son muchas las dimensiones y aspectos del trabajo que pueden ser tenidas en cuenta en investigaciones monográficas sobre este tema, y, por lo tanto, son bastante variadas y numerosas las sugerencias y esquematizaciones ofrecidas por los autores que se han ocupado de este tema, y a algunos de ellos he tenido ocasión de referirme en otros lugares, por lo que no voy a repetir aquí lo ya expuesto anteriormente²⁵.

Sin embargo, el desarrollo metodológico en este campo no ha venido sólo por la vía de una complejización de la forma de plantear la cuestión y por una diversificación de los ámbitos concretos de referencia, sino que también se ha evolucionado mucho en las formas de recogida y codificación de las posibles respuestas. Así, muchos analistas han intentado reemplazar en sus investigaciones, la típica gama de respuestas de «muy satisfecho», «bastante satisfecho», etc., por otro tipo de planteamientos menos encorsetados y concretos, e, incluso, mediante la utilización de técnicas proyectivas. Por ejemplo, pidiendo que los encuestados califiquen determinados aspectos de su trabajo mediante la elección de palabras tales como: fascinante, rutinario, aburrido, creativo, agradable, frustrante, etc., o mediante la utilización de dibujos de rostros con diferentes expresiones (de felicidad, de cansancio, de desagrado, etc.), entre los que los encuestados deben decir cuál asocian más a determinados aspectos de su trabajo²⁶.

En segundo lugar, los inventarios y esquemas que se han sugerido, de posibles variables exógenas y endógenas que pueden influir en el trabajo, también son muy numerosos y variados. Amén de todo un conjunto muy amplio de variables personales (edad, sexo, educación, origen geográfico, inteligencia, habilidades personales, estado civil, integración social, etc.) y ocupacionales (tipo de tareas realizadas, historia laboral, movilidad ocupacional, presencia de factores objetivables de fatiga, absentismo, accidentes laborales, etc.), los investigadores de esta temática están dando una importancia creciente a la indagación de los factores actitudinales de mayor componente ideológico, así como a los componentes estratificacionales. Lo cual, obviamente, muchas veces se sitúa en el contexto de teorías e interpretaciones bastante precisas sobre el trabajo y las motivaciones laborales. Así, por ejemplo, cada vez parece más claro que la satisfacción en el trabajo está directamente relacionada con las propias y particulares interpretaciones y concepciones sobre el mismo trabajo, así como con las expectativas que sobre él puedan tenerse.

²⁵ José Félix TEZANOS, J. LÓPEZ APARICIO, J. L. RODRÍGUEZ y R. DOMÍNGUEZ, *Las nuevas clases medias. Conflicto y conciencia de clase entre los empleados de Banca*, EDICUSA, Madrid, 1973, pp. 133 y ss.

²⁶ P. C. SMITH, L. M. KENDALL y C. L. HULIN, *The measurement of Satisfaction in work and retirement*, Rand McNally & Company, Chicago, 1965. Véanse, por ejemplo, pp. 49 y ss., y 83 y ss.

En este sentido, se han intentado perfilar algunos instrumentos de medida para comprobar, hasta qué punto, determinadas orientaciones específicas hacia el trabajo se vinculan con la forma en que se produce una mayor o menor satisfacción con él. Así se ha diferenciado entre una orientación «instrumental hacia el trabajo», «una orientación burocrática», «una orientación solidaria», «una orientación profesional», etc.²⁷, de manera que el grado de satisfacción de cada persona estaría en función de la forma en que, su particular concepción sobre el trabajo, se adapta a su específica experiencia práctica en este campo. En definitiva, como ha señalado Parker, la satisfacción en el trabajo dependería «de la discrepancia entre lo que un trabajador espera, o lo que le gustaría obtener, y lo que realmente experimenta en su situación de trabajo»²⁸.

Incluso, hay quien parece querer vincular los niveles de satisfacción en el trabajo en determinados puestos, a la especial inclinación preferente de algunos trabajadores por determinado tipo de tareas rutinarias y de poca responsabilidad. Broadbent, por ejemplo, ha subrayado cómo «los trabajadores que realizan una tarea repetitiva tienden a describirse a sí mismos como personas que prefieren una rutina fija, en mayor grado que otros trabajadores de la misma planta, que con similares niveles salariales, realizan trabajos no tan repetitivos»²⁹. Por ello, es por lo que, en definitiva, la valoración sobre unos u otros tipos de satisfacción en el trabajo no pueden separarse de las propias expectativas y deseos personales.

Igualmente las actitudes e ideologías políticas —probablemente en cuanto suponen una forma específica de expectativas y deseos— también están muy directamente conectadas con los niveles de satisfacción, de la misma manera que el nivel ocupacional concreto y la pertenencia a una clase social. En este sentido, ya Blauner apuntó cómo «cuando se forma una escala de satisfacción relativa en el empleo basada en categorías ocupacionales generales, el orden de rango resultante es casi idéntico a la clasificación de *status* ocupacional»³⁰, o, como ha señalado Fox más recientemente, y en términos más taxativos: «El significado personal del trabajo... presenta un acusado

²⁷ Un esquema-resumen de algunas de las diversas concepciones que han sido trazadas puede verse, por ejemplo, en Tony J. WATSON, *Sociology, work and industry*, Routledge & Kegan Paul, London, 1980, p. 120.

²⁸ S. R. PARKER, *The subjective experience of work*, op. cit., p. 156.

²⁹ Donald E. BROADBENT, "Chronic effects from the physical nature of work", en B. GARDELL y G. JOHANSSON (eds.), *Working life*, John Wiley & Sons, New York, 1981, p. 42.

³⁰ Robert BLAUNER, *Satisfacción en el trabajo y tendencias industriales en la sociedad moderna*, op. cit., p. 722. Referencias más recientes a este tema pueden verse, por ejemplo, en: Barry GRUENBERG, "The happy worker: an analysis of educational and occupational differences in determinants of Job Satisfaction", *American Journal of Sociology*, vol. 86, núm. 2, 1980, pp. 247-271.

grado de correlación con la estratificación social, en la medida en que la ocupación está directamente relacionada con la clase social»³¹.

Finalmente, en lo que al tercer punto antes señalado se refiere, nos encontramos con que éste es uno de los aspectos en los que el desarrollo de la investigación sobre el tema de la satisfacción en el trabajo, puede ofrecer resultados menos sugerentes. En este campo, más allá del establecimiento de algunas relaciones generales de causalidad —que no han ido más allá de las aquí apuntadas en el epígrafe 2.1—, gran parte de los esfuerzos investigadores se han orientado en una dirección eminentemente práctica y limitada: la de intentar trazar concepciones concretas sobre las motivaciones en el trabajo de alguna utilidad para determinadas estrategias de dirección de personal, que parten, lógicamente, de los distintos enfoques conocidos existentes en este campo.

3. LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE LOS OBREROS INDUSTRIALES MADRILEÑOS

En contraste con lo acontecido en otros países industrializados, el tema de la satisfacción en el trabajo no ha sido objeto de mucha atención investigadora por parte de los sociólogos españoles. Sin embargo, en la actualidad, sí se dispone ya de algunos trabajos significativos, entre los que es preciso mencionar especialmente el de José Castillo Castillo, sobre la satisfacción en el trabajo de los trabajadores andaluces³², las aproximaciones a este tema que se encuentran en los primeros informes FOESSA³³, al igual que en mi estudio sobre los empleados de la Banca³⁴, así como, más recientemente, los trabajos de Víctor Pérez Díaz³⁵, y el estudio de Antonio Lucas Martín sobre la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander³⁶.

El escaso número de estudios empíricos realizados sobre este tema, fue la razón por la que en una investigación reciente sobre los trabajadores indus-

³¹ Alan Fox, "The meaning of Work", en G. ESLAND y G. SALAMAN, *The politics of work and occupations*, The Open University Press, Milton Keynes, 1980, páginas 166-167.

³² José CASTILLO, "Satisfacción con el trabajo de los trabajadores andaluces", *Anales de Sociología*, núms. 4-5, 1969, pp. 189-199.

³³ Amando DE MIGUEL y otros, *Informe sociológico sobre la situación social de España*, 1966, Euramérica, Madrid, 1966, e ídem, 1970, Euramérica, Madrid, 1970, páginas 1067-1069.

³⁴ José Félix TEZANOS, *Las nuevas clases medias*, op. cit., capítulo 7, pp. 131-155.

³⁵ Víctor PÉREZ DÍAZ, *Clase obrera, orden social y conciencia de clase*, Fundación del INI, Madrid, 1980, y "Los obreros españoles ante la empresa en 1980", *Papeles de Economía Española*, núm. 7, 1981, pp. 282-309.

³⁶ Antonio Lucas MARTÍN, "Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander", *REIS*, núm. 13, 1981, páginas 65-100.

triales del área metropolitana de Madrid³⁷ decidí ocuparme también de esta problemática, siquiera fuera mediante una de las aproximaciones más simples y generales posibles a esta cuestión, es decir, mediante la consabida y casi ritual pregunta sobre si se está o no satisfecho con el trabajo. El análisis de los resultados obtenidos en dicha investigación con esta pregunta constituyen el objeto de las páginas que siguen.

3.1. Factores personales de satisfacción e insatisfacción

La naturaleza de nuestra investigación no permitió considerar directamente muchos datos personales de los encuestados, por lo que las referencias que podemos hacer en este aspecto se limitan a aquéllas de carácter más general.

Así, en primer lugar, la edad apareció asociada a la insatisfacción en una manera bastante similar a la que ha venido siendo puesta de manifiesto por otros estudios similares, localizándose los mayores niveles de insatisfacción, precisamente, en los grupos más jóvenes de encuestados. En concreto, los porcentajes de trabajadores que declararon estar algo insatisfechos o muy insatisfechos por grupos de edades fueron los siguientes:

Menos de 21 años	31,6 %
De 22 a 35 años	33,4 %
De 36 a 55 años	23,5 %
Más de 55 años	12,8 %

Igualmente los encuestados manifestaron distintos grados de insatisfacción, de acuerdo con el nivel de estudios que habían realizado. La insatisfacción resultó más baja entre los que habían efectuado estudios de grado medio (20,9 por 100), seguidos por los que habían realizado estudios primarios (25,9 por 100), o no habían efectuado ningún estudio (26 por 100); mientras que la insatisfacción era mayor entre los que tenían estudios de formación profesional (32,8 por 100), bachillerato (31,4 por 100) y estudios

³⁷ La investigación fue realizada durante los meses de junio y julio de 1980 gracias a una ayuda del Centro de Investigaciones Sociológicas. El estudio consistió en la realización de una encuesta de 76 preguntas a una muestra representativa de la población activa industrial de Madrid y su área metropolitana. En total se realizaron 1.548 cuestionarios, en una muestra de 200 empresas, estratificadas por tamaño y sectores de producción. Para una muestra de la amplitud de la utilizada el margen de error teórico es de $\pm 2,5$ por 100, para una confianza de 95,5 por 100, y para distribuciones 50 por 100/50 por 100. Los trabajos de campo fueron realizados en parte por Emopublica y en parte por un equipo de investigación que yo mismo organicé, con la colaboración de José Antonio Gómez Yáñez y Julio Bordas. Sobre el universo estudiado hay que tener en cuenta que los trabajadores industriales de Madrid y su área metropolitana, amén de situarse en uno de los sectores punta de nuestro sistema industrial, representan algo más del 12 por 100 del total de los trabajadores industriales españoles.

superiores (43,3 por 100). Obviamente, estos datos ponen de manifiesto una relación compleja entre el nivel de insatisfacción y la formación de los trabajadores, cuya influencia aparece asociada a otros factores diversos, tales como el mismo tipo de trabajo realizado, la frustración profesional a que da lugar la ejecución de un determinado tipo de trabajo, el desfase entre las expectativas laborales en función de los respectivos niveles de instrucción y la clase de tarea laboral desempeñada, etc.

3.2. Factores económicos

Los datos de nuestra investigación han perfilado una clara relación directa entre la insatisfacción y el nivel de ingresos. Así el mayor nivel de insatisfacción se localizó, precisamente, entre los trabajadores que declararon ingresos inferiores a las 30.000 pesetas, entre los que los insatisfechos alcanzaron una proporción de un 34,6 por 100. A partir de este punto, la insatisfacción disminuía según aumentaba el nivel de ingresos.

Igualmente una serie de indicadores relacionados con el nivel de vida y de consumo aparecieron asociados a un diferente grado de insatisfacción, hasta el punto de que un hecho tan simbólico de un determinado nivel de vida y de aspiraciones como es el ser propietario de la propia vivienda, perfiló actitudes ante el trabajo bastante claramente diferenciadas: en concreto, entre los que eran propietarios de su propia vivienda los insatisfechos disminuían hasta un 24,7 por 100, mientras que entre los que no eran propietarios de su vivienda aumentaba a un 33,4 por 100.

3.3. Factores laborales

Los factores relacionados con la organización del trabajo y las condiciones específicas de la propia experiencia laboral del trabajador, aparecieron también bastante marcadamente relacionados con el grado de insatisfacción. Así la insatisfacción era menor en las empresas más pequeñas (en torno al 25 por 100), aumentando en las de 50 a 199 trabajadores (28,4 por 100), en las de 200 a 499 (30,3 por 100) y sobre todo en las de más de 500 empleados (32,5 por 100). Igualmente, manifestaron mayor insatisfacción los trabajadores que tenían todo determinado en su trabajo (36,6 por 100 en comparación a un 17,2 por 100 de insatisfechos entre los que podían utilizar ideas propias), los que acababan su jornada muy o bastante cansados (45,2 por 100, en comparación con un 18,9 por 100 entre los poco o nada cansados), los que podían hablar rara vez (45 por 100) o casi nunca (50,7 por 100) mientras hacían su trabajo (en comparación con el 25,4 por 100 de los que sí podían hablar). Igualmente había más insatisfechos entre los que, por ejemplo, trabajaban diez u once horas diarias (29,7 por 100), en comparación a los que trabajaban seis o menos (20,5 por 100), así como

había más insatisfechos entre los que no habían ascendido en su trabajo o sólo lo habían hecho una vez (31,7 por 100) y menos entre los que habían ascendido tres o más veces (23,8 por 100); sucediendo algo parecido entre los que tenían menos de cinco años de antigüedad en su empresa (29,5 por 100 de insatisfechos) y los que tenían nueve o más años (24,4 por 100).

Asimismo, los trabajadores especializados y los peones estaban más insatisfechos (30,8 y 30 por 100, respectivamente) que los capataces (6,4 por 100) y que los administrativos (22,7 por 100), tal como podemos ver en la tabla 1, siendo también bastante apreciable la insatisfacción manifestada por los técnicos. Insatisfacción esta última que, evidentemente, podemos poner en relación con algunos aspectos de la teoría de la «nueva clase obrera» sostenida por Mallet.

TABLA 1

Variación en el grado de satisfacción con el trabajo por ocupaciones

	Total muestra	Técni- cos su- periores	Técni- cos medios	Capata- ces y super- visores	Traba- jadores especia- lizados	Traba- jadores sin es- peciali- zar	Admi- nistra- tivos
Muy satisfechos . .	11,2	21,1	18,6	25,8	10,4	5,4	16,8
Satisfechos	59,7	42,1	45,8	67,7	57,8	64,3	60,2
Algo insatisfechos .	20,2	26,3	23,7	4,8	22,4	20,4	16,8
Muy insatisfechos .	8,3	10,5	11,9	1,6	8,4	9,6	5,9
N	(1548)	(19)	(59)	(62)	(737)	(406)	(256)

En suma, la insatisfacción era mayor:

- Según aumentaba el tamaño de las empresas.
- Según aumentaba el nivel de determinación de la tarea (con menos posibilidades de utilizar ideas propias).
- En relación al grado en que el trabajador podía comunicarse y hablar menos con sus compañeros durante el trabajo³⁸.

³⁸ Lo que obviamente nos remite a la importante problemática de la participación e integración en grupos primarios, factor que, desde las investigaciones de Elton Mayo, es considerado como uno de los que más influyen en las actitudes y motivaciones en el trabajo. De hecho, en nuestra investigación un dato indirecto, que puede considerarse que refleja, de alguna manera, una buena integración en grupos primarios en el trabajo, apareció bastante claramente relacionado con la satisfacción. Así los trabajadores que dijeron tener más amigos en el trabajo fueron los más satisfechos, mientras que, por ejemplo, entre quienes no tenían ningún amigo, o sólo decían tener uno en su lugar de trabajo, la proporción de satisfechos era de un 31 por 100.

- Según era mayor el grado de cansancio físico que causaba el trabajo.
- Según aumentaba el número de horas de trabajo.
- Conforme aumentaba el nivel de manualización de la tarea (grupos ocupacionales), excepto en lo que a los técnicos se refiere.
- Asimismo, la insatisfacción era mayor entre los que habían ascendido de categoría ocupacional pocas veces o ninguna, y entre los que llevaban menos tiempo trabajando en la empresa.

Finalmente, el nivel tecnológico de la empresa también se relacionaba con la insatisfacción, de manera que los máximos niveles de insatisfacción se daban entre los trabajadores empleados en las industrias cuasi-artesanales (30,1 por 100) y en las de producción en cadena (29,1 por 100), mientras que la insatisfacción parece ser menor en las empresas mecanizadas (27,5 por 100) y, sobre todo, en las automatizadas (24,8 por 100)³⁹.

En el caso de las industrias poco desarrolladas tecnológicamente (cuasi-artesanales), los motivos de insatisfacción posiblemente se encuentran también conectados a factores extratecnológicos (nivel de salarios, grado de inseguridad en el trabajo, etc.), mientras que en las empresas de producción en cadena los datos generales de insatisfacción parecen bastante más congruentes, sobre todo en la medida en que dichos datos se completan con el hecho de que la máxima insatisfacción se produzca precisamente entre los activos que trabajan directamente en la cadena de montaje (31,5 por 100).

3.4. Factores ideológicos y actitudinales

En coherencia con lo que hemos señalado en el apartado 2, uno de los aspectos que vamos a considerar aquí con más detalle es el grado en que la insatisfacción aparece directamente relacionada con las propias actitudes y orientaciones ideológicas de los trabajadores. Es decir, lo que vamos a intentar analizar es hasta qué punto influyen en la satisfacción las concepciones particulares sobre el trabajo, la ubicación en la estructura de clases, las orientaciones políticas concretas, las ideas religiosas, etc. Lo que a continuación vamos a señalar sobre este punto, lógicamente, debe contemplarse en relación directa con los perfiles actitudinales e ideológicos más generales de los trabajadores, tal como los he analizado con más detalle en otros lugares,

³⁹ Los criterios que hemos seguido para esta clasificación de empresas según el nivel de tecnología son los que ha utilizado, por ejemplo, Blauner en su estudio sobre la alienación en el trabajo (*Alienation and Freedom*, The University of Chicago Press, Chicago, 1964). La tesis de Blauner, en lo que a la alienación en el trabajo se refiere, es que su relación con el nivel tecnológico de la industria sigue una orientación que se puede representar en forma de U invertida: la alienación tiene su nivel más bajo en la industria artesanal, aumenta en la industria mecanizada, alcanza su punto más alto en la industria de producción en cadena y decae en la industria mecanizada (pp. 436-438).

sobre todo en relación con las problemáticas del «aburguesamiento obrero» y de la «conciencia de clase»⁴⁰.

En primer lugar, en lo que a actitudes generales sobre el trabajo se refiere, los datos de nuestra investigación muestran una relación directa entre la satisfacción y el tener actitudes y opiniones de más marcado énfasis en la valoración del trabajo y el esfuerzo, siendo precisamente los insatisfechos los que en menor grado manifiestan acuerdo con una serie de ítems de una escala de actitudes pro-trabajo y esfuerzo (tabla 2). Por ejemplo, entre quienes creen que el trabajo debe ser lo primero, los insatisfechos disminuyen en términos absolutos a un 23 por 100, entre quienes creen que el éxito en el trabajo es la mejor manera de juzgar a un hombre disminuyen a un 19,5 por 100 y entre quienes creen que las cualidades más importantes son el esfuerzo y el espíritu de superación a un 26,4 por 100.

TABLA 2

Relación entre satisfacción con el trabajo y actitudes sobre el trabajo

	Valoraciones sobre el trabajo de los encuestados...		Valoraciones sobre el trabajo de los encuestados...	
	Muy satisfechos (%)	Satisfechos (%)	Algo insatisfechos (%)	Muy insatisfechos (%)
Creen que el trabajo debe ser lo primero aunque suponga sacrificar tiempo de descanso	75,9	71,6	55,6	50,0
Creen que la mejor manera de juzgar a un hombre es por su éxito en el trabajo	52,3	46,4	30,4	24,2
Creen que las cualidades más importantes de un verdadero hombre son el esfuerzo y el espíritu de superación	87,9	86,1	79,6	72,7
Creen que lo más importante para un padre es ayudar a sus hijos en la vida a prosperar más que él	90,8	93,2	88,2	77,3

De igual manera, entre quienes manifestaron tener una visión general del trabajo fundamentalmente como medio para mejorar el nivel de vida de la humanidad los insatisfechos quedaban reducidos al 17,7 por 100, en

⁴⁰ José Félix Tezanos, *¿Crisis de la conciencia obrera?*, op. cit.

tanto que entre quienes pensaban que el trabajo para lo que servía fundamentalmente era para «aumentar los beneficios del patrón», los insatisfechos llegaban a ser nada menos que un 38,4 por 100. Asimismo, la insatisfacción era claramente mayor entre aquellos trabajadores que manifestaron que, si volviesen a tener 14 ó 15 años, les gustaría elegir otro trabajo (37,8 por 100), y entre quienes declararon que les gustaría que sus hijos tuvieran una ocupación distinta a la suya (30,4 por 100); mientras que, en estos mismos casos, entre quienes mantienen las opiniones contrarias, la insatisfacción disminuyó a un 14,1 y a un 16,8 por 100, respectivamente.

Igualmente, la propia identificación de clase de los encuestados también apareció importantemente relacionada con la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, tal como puede verse en la tabla 3. Así, los menores niveles de

TABLA 3

Relación entre satisfacción con el trabajo e identificación de clase

Satisfacción	Identificación de clase (1)						
	Total muestra	Clase media	Clase baja	Clase trabajadora	Clase obrera	Pobre	Proletariado
Muy satisfechos	11,2	12,8	12,3	10,1	11,9	4,3	6,3
Satisfechos	59,7	63,4	51,3	60,2	54,8	67,4	43,8
Algo insatisfechos	20,2	17,0	26,7	19,4	23,1	23,9	18,8
Muy insatisfechos	8,3	6,0	9,1	10,1	9,2	6,5	25,0

(1) Autoclasificación espontánea de los propios encuestados.

insatisfacción se dieron entre los trabajadores que se autoidentificaron como de clase media, mientras que la mayor insatisfacción se dio, precisamente, entre quienes utilizaron expresiones para autoidentificarse de mayor carga ideológica y política, como «proletariado» y «clase obrera». Más en concreto, la insatisfacción se encuentra también relacionada con las imágenes de la propia estructura de clase y de la posición del trabajador en ella, de forma que ésta era apreciablemente mayor, por ejemplo:

- Entre los encuestados que creen que los trabajadores por el hecho de serlo tienen desventajas (33,4 por 100).
- Entre los que creen que, en el sistema actual, el hijo de un obrero, aunque tenga capacidad, no puede llegar a tener estudios universitarios (34,7 por 100).

- Entre los que creen que la policía o los funcionarios no les tratan igual que a un médico o a un abogado (32,2 por 100)
- Entre los que creen que los intereses de los trabajadores y de los empresarios son incompatibles (39,6 por 100).

Finalmente, y en relación con estos últimos aspectos, la insatisfacción también apareció directamente relacionada con las orientaciones políticas más concretas. Así, por ejemplo, entre quienes declararon su deseo de cambiar el actual sistema capitalista los insatisfechos fueron un 33,2 por 100, mientras que entre los que dijeron que no querían cambiarlo eran un 13,5 por 100. Igualmente, la insatisfacción era mayor que en la media entre los trabajadores que manifestaron que casi siempre solían secundar las huelgas (34,7 por 100), así como entre los que estaban afiliados a algún sindicato en general (34,1 por 100).

Más específicamente, las distintas orientaciones electorales aparecieron claramente relacionadas con distintos niveles de satisfacción, tal como podemos ver en la tabla 4, siendo los votantes de pequeños partidos de izquier-

TABLA 4

Grado de satisfacción con el trabajo declarado por los votantes de los diferentes partidos políticos

	AP-CD	UCD	PSOE	PCE	Otros de izquierda
Muy satisfechos	25,8	16,9	10,1	9,7	11,4
Satisfechos	54,8	72,5	61,2	47,3	34,3
Algo insatisfechos	9,7	7,7	19,8	30,0	25,7
Muy insatisfechos	6,5	2,9	8,3	12,6	28,6
(N)	(31)	(207)	(606)	(207)	(35)

da los más insatisfechos (54,3 por 100), seguidos por los del PCE (42,6 por 100) y por los del PSOE (28,1 por 100), mientras que los de AP-CD (16,2 por 100) y los de UCD (10,6 por 100) eran los menos insatisfechos. Es decir, estos datos referidos a la satisfacción en el trabajo, son plenamente coincidentes con los de Erik Allardt, en su estudio más general sobre la satisfacción en Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia, y con su conclusión de que «el nivel de insatisfacción aumenta cuando nos movemos desde la derecha a la izquierda del espectro político»⁴¹.

⁴¹ Erik ALLARDT, "An attempt at a discussion about the quality of life and morality in industrial society", en B. GARDELL y G. JOHANSSON (eds.), *Working life*, op. cit., p. 206.

Si a todo esto añadimos que los encuestados que se consideraban indiferentes, agnósticos, ateos y sin ideas religiosas eran los más insatisfechos con su trabajo (44,3 por 100), mientras que la satisfacción era mayor entre los católicos no practicantes (27,1 por 100) y, sobre todo, entre los católicos-practicantes (18,6 por 100), comprenderemos hasta qué punto los factores ideológicos y actitudinales se encuentran relacionados con unas y otras formas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

3.5. *Algunas conclusiones*

Los datos que aquí hemos analizado, revelan que el tema de la satisfacción en el trabajo, aun formulado de la manera más simple posible, no es un tema trivial y gratuito, sobre todo si consideramos la información empírica obtenida de esta manera, no como algo de un *valor absoluto*, sino como una medida bastante elemental, que precisamente por su elementalidad, nos puede indicar muy directamente dónde se encuentran los principales focos de desajustes, rechazos, malestares y desacuerdos con el trabajo, que se producen entre el conjunto de la población asalariada.

Las respuestas que los encuestados dieron en nuestra investigación a esta pregunta, han puesto de manifiesto, una vez más, que la mayoría de los trabajadores industriales tienden a manifestarse en general bastante satisfechos con su trabajo. Sin embargo, en el caso de esta investigación, el mismo hecho de que la encuesta se realizase en el lugar de trabajo, añadido a la circunstancia de que la pregunta sobre satisfacción se integrase en un cuestionario más amplio, en el que se abordaban temas ideológicos, sindicales y políticos, permitió obtener, a mi juicio, un tipo de respuestas menos automáticas y menos «prejuiciadas» que en otras investigaciones sobre este tema. Lo que, en suma, permitiría explicar por qué en nuestro estudio las proporciones de insatisfechos fueron mayores —aunque no muy acusadamente— que en otras investigaciones empíricas sobre la satisfacción.

No obstante, la apreciable proporción de satisfechos parece indicar, en cualquier caso, que la significatividad mayor de esta pregunta debe situarse en el campo del análisis de las variables y circunstancias que aparecen específicamente asociadas a la insatisfacción en el trabajo.

Ciertamente, la carencia de una información más amplia y compleja sobre este tema ha limitado los resultados de nuestra investigación —cuyo objeto central no era éste, obviamente— a un repaso muy general de variables. Sin embargo, aun con esta limitación de datos, parece haber quedado bastante claro que los factores actitudinales e ideológicos tienen una importancia decisiva en la conformación de uno u otro grado de insatisfacción en el trabajo.

En este sentido, lo que nuestra investigación parece sugerir es que, para una adecuada comprensión de esta problemática, no es posible limitarse al

análisis de variables personales objetivas, ni tampoco a las meras condiciones técnicas del trabajo, sino que los factores que actualmente más influyen en la satisfacción e insatisfacción en el trabajo son, precisamente, los que hacen referencia al grado de discrepancia y conflicto que se produce entre las concepciones del trabajador sobre el papel y sentido del trabajo, y sobre la organización global del sistema de producción, por un lado, y la manera concreta en que, por otro lado, *tienen que realizar* su tarea laboral en un sistema de producción dado. De esta forma, las orientaciones políticas, la conciencia e identificación de clase y las mismas concepciones ideológicas generales, pueden llegar a ser un factor primordial de la insatisfacción del trabajador, sobre todo, en la medida en que se produzca una mayor explicitación consciente de que su experiencia laboral concreta —tanto a nivel inmediato, como a nivel general del sistema— coincide poco, o bastante poco, con sus expectativas y deseos globales.

El tema de la satisfacción en el trabajo, pues, parece que en el futuro tendrá que orientarse, en mayor grado, a profundizar más preferentemente en estas cuestiones, sobre todo, en la medida en que la dinámica de las sociedades industriales vaya logrando consolidar para los trabajadores unos niveles económicos suficientemente dignos y seguros, y unas condiciones de trabajo mínimamente confortables y exentas de elementos circunstanciales que puedan producir sensaciones de fuerte agresión física, cansancio o mal-estar corporal.