

Chiang Vega, María Margarita; Ojeda Hidalgo, José Felipe

Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres

Contaduría y Administración, vol. 58, núm. 2, abril-junio, 2013, pp. 39-60

Universidad Nacional Autónoma de México

Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>



Contaduría y Administración,

ISSN (Versión impresa): 0186-1042

revista_cya@correo.fca.unam.mx

Universidad Nacional Autónoma de México

México

Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres^{1 2}

Fecha de recepción: 25.03.2011

Fecha de aceptación: 02.09.2011

*María Margarita
Chiang Vega*
Facultad de Ciencias
Empresariales
Universidad del Bío-Bío
mchiang@ubiobio.cl

*José Felipe Ojeda
Hidalgo*
Universidad Politécnica
de Guanajuato
jojeda@upgtoedu.mx

Resumen

En el presente estudio se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño del trabajador, feria libre.

Study of relationship between job satisfaction and workers' performance in free market fairs

Abstract

This study analyzes and discloses the relationship between Job Satisfaction and Performance variables of a total population of 264 workers in Chilean Free Fairs. Out of the total population to which this research applies (264 individuals), the sample taken corresponds to 60% of each Fair, which is equivalent to 158 individuals. In order to obtain the objectives we applied a 54-item instrument. The first part collects general information about respondent; the second part collects average information of sales and salary to measure the workers' productivity and the third part studies job satisfaction. Once performed the analysis of data collected, the results show that the dimensions of job satisfaction, boss relationship satisfaction and recognition satisfaction have a statistically significant relationship with productivity: daily sales/daily working hours. Good management of these can positively contribute to an increased competitiveness of Free Fairs. Another outstanding aspect included in this study is satisfaction with the physical environment, which has a statistically significant relationship between daily and monthly salary, which significantly contributes to the hours spent at work by individuals as well as the wage they perceive.

Keywords: job satisfaction, worker performance, Free Fair.

Introducción

Actualmente, las ferias libres —denominadas a su vez como el último eslabón de la cadena alimenticia saludable— son uno de los principales proveedores hortofrutícolas, así como de pescados y mariscos de la población urbana de Chile, pues un 70% compra ese tipo de productos en las aproximadamente 911 ferias de este tipo que existen en ese país; en ellas trabajan diariamente más de ciento sesenta

¹Proyecto de investigación N°072116 4/R de la Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

²Las ferias libres, cuya existencia data desde la época de la colonia, son mercados periódicos que funcionan en calles de las ciudades chilenas. A pesar de la modernidad y los supermercados en las ciudades de Chile, prosperan y renacen antiguas ferias de productos principalmente agrícolas. Es característico un canto o grito típico que hace el vendedor promocionando su mercadería. En otros países, estas estructuras son conocidas como tianguis (centro de México), pulgas, tendaderos (frontera norte de México), *flea market* (frontera sur de Estados Unidos).

mil puestos de ventas y brindan empleo a cientos de personas; registran ventas anuales estimadas cercanas a los dos mil millones de dólares y dejan un 50% de sus ganancias en la localidad donde se insertan (los supermercados venden 10 800 millones de dólares anuales y dejan un 5% de sus ganancias en la localidad donde se inserta), razón por la cual se transforman en un foco de desarrollo importante para las personas y el país.³

Existen ferias libres en muy diversa forma y expresión; su origen se remonta a los tiempos de las ferias de intercambio y sus primeras normativas existen ya desde 1789. Es vital en el empleo, la alimentación saludable, el abastecimiento de los sectores de menores ingresos, como plaza o lugar de encuentro y como dinamizador del desarrollo local.⁴

Este trabajo tiene por objetivo analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos.

Satisfacción laboral

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como *estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas*. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones:

³Asociación Nacional de Organizaciones de Ferias Libres (ASOF, 2010) para el desarrollo y defensa de las ferias libres. Disponible en <http://www.asof.cl/organizaciones/index.php/comunicados/493-feriantes-enfrentan-los-cambios-en-el-consumo-de-los-chilenos>

⁴ONG Espacio y Fomento, ESFO. Centro de Estudio de desarrollo Alternativo, CENDA. (2009) Encuesta de protección social en feriantes de las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Bío Bío y Región Metropolitana.

Cuadro 1
Definiciones de satisfacción laboral
(estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral como *una actitud generalizada ante el trabajo* (cuadro 2).

Cuadro 2
Definiciones de satisfacción laboral
(una actitud generalizada ante el trabajo)

Año	Autor	Definición de satisfacción
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Año	Autor	Definición de satisfacción
1993	Newstrom y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: adaptado de Chiang, Martín y Núñez (2010)

Si se quiere entender dónde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Se han realizado muchas definiciones sobre lo que es la actitud; si se tratara de hallar lo que en todas ellas subyace de común, podría decirse que siempre se describen en términos de evaluación. La actitud supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral. Por eso, la actitud alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales (Pastor, 2000).

De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la impli-

cación laboral (Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995). Luego, se puede concluir, de acuerdo con Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Productividad

Una definición formal de productividad es la que brindó en 1950 la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE): “la productividad es el cociente que se obtiene de dividir la producción por uno de los factores de producción”. De esta forma, es posible hablar de productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima (Rojas y Ruiz, 2004). En el cuadro 3 se observan otras definiciones de productividad, donde los distintos autores le otorgan cualidades o propiedades distintas que varían según el autor y el tema que trata.

Cuadro 3
Definiciones de productividad

Autor	Año	Definición
Schroeder	1992	La relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo.
Stoner y Freeman	1994	La medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.
Chiavenato	2000	La productividad es un efecto (no una causa) de la administración de varios recursos. La productividad es una relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción.
Koontz y Weihrich	2004	Es la razón aritmética de producto-insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad.
Robbins	2004	
La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ⁵		Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla.

⁵Estudio de Trabajo, OIT.

En las distintas definiciones se puede apreciar que no hay una definición exacta que sea aceptada universalmente. Sin embargo, se puede concluir con Koontz y Weihrich (2004) y Robbins (2004) que la productividad es la razón aritmética de producto-insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad.

Relación entre satisfacción laboral y productividad⁶

Entre los años cincuenta y sesenta hubo una serie de estudios para establecer la relación existente entre satisfacción y productividad. Los resultados obtenidos proponen una relación muy consistente entre ambas planteando que “un trabajador contento es un trabajador productivo”; sin embargo, en la década de los noventa se realizaron más estudios que discreparon un poco de las conclusiones anteriores, ya que aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta. Otro punto de interés en este tema es la dirección de la causalidad y según los estudios que se han realizado la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Tal conclusión se obtiene por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral. Así, una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si el empleado percibe esta recompensa como “justa”, desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor.

Algunos estudios que hacen un análisis de investigaciones respecto a las relaciones entre la satisfacción laboral y el rendimiento son los siguientes:

⁶Para mayor referencia véase Chiang, Martín y Núñez (2010).

Cuadro 4
Relación entre satisfacción laboral y rendimiento

Año	Autor	Resultados
1951-1955	Brayfield y Crockett	Después de analizar más de 50 trabajos de investigación sugieren que no existe ninguna razón válida para defender la hipótesis de una relación de causalidad entre satisfacción y rendimiento. Sin embargo, aceptan que en algún caso la satisfacción en el trabajo y el nivel de ejecución sean dos variables correlacionadas.
1957	Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell	De los estudios revisados el 54% muestran una relación positiva entre actitudes y realizaciones. Un 35% de los trabajos analizados no aparece dicha relación positiva y solamente en un 11% de los estudios manejados se pueden observar relaciones negativas. Parece evidente por tanto la relación de causalidad que estos autores establecen entre satisfacción y rendimiento. No obstante también es verdad que los valores que pueden ser atribuidos a dicha relación son pequeños. La conclusión fue que probablemente hay alguna relación entre actitudes en el trabajo y productividad, sin embargo, los estudios en los cuales esta relación fue demostrada están lejos de ser consistentes.
1961 1963	Shachter y colaboradores (1961), Latane y Arrowood (1963)	Defienden la tesis de que una de las características situacionales intervinientes es la competencia autopercebida de cada empleado. Si la competencia autopercebida es alta el rendimiento laboral se considera como fuente de equilibrio y satisfacción. Por el contrario en los casos de los trabajadores con una baja autopercepción de su valía, la respuesta ante la insatisfacción tenderá a ser negativa. En el primer caso la insatisfacción tendería a aumentar el nivel de ejecución, mientras que en el segundo desencadenaría una conducta negativa.
1960-1964	V. H. Vroom	Analiza los datos de 23 investigaciones realizadas sobre la presunta correlación entre satisfacción y rendimiento. De los resultados analizados solamente en tres investigaciones se produce una correlación positiva y significativa entre satisfacción laboral y rendimiento. El resto de los trabajos demuestran que existe muy poca o nula relación entre ambas variables. El valor de la mediana en la correlación fue de 0.14 lo que sugiere que un 2% de la variación en el desempeño se puede relacionar con puntuaciones en satisfacción laboral. Parece rechazable la hipótesis según la cual la relación entre satisfacción y rendimiento es mayor cuando se trata de sujetos con alta cualificación profesional y menor si se analiza en los niveles más bajos de cualificación. Los resultados apoyan la idea de que no existe una evidencia empírica de la relación entre satisfacción y rendimiento en el trabajo. Únicamente cabría admitir una ligera correlación positiva, pero baja, entre estos constructos analizados.
1970	Schwab y colaboradores	Han señalado que lo más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén afectados conjuntamente por las experiencias específicas del trabajo.

Año	Autor	Resultados
1973	Herman	Defendiendo la tesis de que las contingencias situacionales limitan la consistencia de la relación directa entre satisfacción y rendimiento, afirma que los trabajadores no tienen mucha libertad ni posibilidades para variar los niveles de rendimiento, debido a que el posible rango del rendimiento se determina por la dependencia de las máquinas, de otros trabajadores, o por el nivel de capacidad del propio trabajador. La satisfacción no puede producir un efecto claro sobre el rendimiento, debido a que el trabajador no está en libertad de alterar su producción en un grado sustancial.
1976 1984	Locke	No existen pruebas contundentes de un efecto directo de la insatisfacción en la productividad de los individuos trabajadores. Locke concluye que la lógica y la investigación sugieren que es mejor ver la productividad y la satisfacción como resultados separados de la interacción entre el empleado y el trabajo, y esperar relaciones causales entre ellos sólo en circunstancias especiales. Una producción más baja o una calidad de trabajo más pobre son respuestas posibles a la insatisfacción, pero no parece que tengan lugar de forma fiable en todos los empleados.
1984	Petty, McGee y Cavender	Encuentran correlaciones entre 0.08 y 0.27
1985	Iffaldano y Muchinsky	Indica que la correlación media encontrada fue de 0.17.
1993	Moorman	Indica que pocos estudios encuentran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.
1993	Varca y James-Valutis	Encuentran que la relación entre satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de empleados. El rendimiento se puede entender más claramente examinando la relación entre habilidades y actitudes del trabajador.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

Ostroff (1993) se aproxima al estudio de la relación entre satisfacción laboral y rendimiento desde otra perspectiva y examina las relaciones en el nivel organizacional. Según este autor, las organizaciones que tienen empleados más satisfechos son más productivas y rentables que aquellas cuyos empleados están más insatisfechos. Los resultados de su estudio apoyan dicha relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional. En la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento se han planteado diferentes posturas:

- Una relación directa y positiva entre satisfacción y nivel de rendimiento.
- La participación de un número indeterminado de variables que intervienen, o al menos moderan, la relación existente entre satisfacción y rendimiento.
- No existe relación entre satisfacción laboral y rendimiento.
- Es la satisfacción laboral la variable que estaría condicionada por el rendimiento, si se consideran las variables intervinientes.

A modo de resumen se concluye que en el tema de la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento una serie de investigadores pertenecientes al movimiento denominado de las Relaciones Humanas defienden la tesis de que la satisfacción ejerce un efecto causal y positivo en el nivel de ejecución del empleado.

Sin embargo, los estudios empíricos apenas apoyan esta hipótesis razón por la que una serie de investigadores (ver cuadro 4) sostienen la hipótesis de que no existen razones sólidas en las que pueda apoyarse la idea de una relación de causalidad entre satisfacción y rendimiento. Únicamente puede aceptarse la tesis de que, en determinadas ocasiones, y en función de otras variables intervinientes, la satisfacción en el trabajo y el nivel de ejecución son dos variables correlacionadas más que causalmente relacionadas.

Por último, otra opinión sobre el tema sostiene que la relación existente entre satisfacción y rendimiento existe, pero en sentido inverso al que hasta ahora se venía defendiendo. No es la satisfacción la que condiciona el nivel de ejecución, sino todo lo contrario: el rendimiento es quien determina la satisfacción laboral. Si bien es cierto que esta relación se halla mediatizada por una gran cantidad de variables intervinientes que influyen tanto sobre la satisfacción como sobre el rendimiento; de ahí que estas relaciones causales aparezcan muy debilitadas y, en ocasiones, incluso, sean de signo contrario al previsto.

En síntesis, de estas investigaciones que han correlacionado la satisfacción y el rendimiento parece deducirse que no existe una evidencia empírica de relación de causalidad entre estas variables. Únicamente se observa la existencia de una determinada correlación, en sentido positivo, pero con valores estadísticamente muy bajos, lo que impide establecer definitivamente la existencia de una relación de causalidad entre satisfacción en el trabajo y nivel de ejecución. Sin embargo, y a pesar de lo expuesto hasta ahora, parece existir una intuición que lo desmiente: parece evidente que una persona descontenta e insatisfecha en el trabajo se comporta distinta y rinde menos que la persona integrada y satisfecha.

La relevancia para el presente estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento está en que aunque las investigaciones no arrojan una relación clara parece que intuitivamente sí la hay y parece que cuando los trabajadores están satisfechos laboralmente trabajan mejor. Además, la población del presente estudio, formada por trabajadores de ferias libres, es diferente a las poblaciones estudiadas en las investigaciones anteriores, pues se trata de personas con baja escolaridad y con pocas expectativas de seguir estudiando. Por lo anterior, se cree importante conocer los resultados de la relación entre productividad y satisfacción laboral en ellos y, de esta forma, poder observar las diferencias con los anteriores estudios.

Materiales y métodos

Descripción de la muestra

El universo de estudio comprende a los feriantes agrupados en seis sindicatos. La población total sobre la cual se aplica esta investigación es de 264 individuos de los que se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. De éstos, 84 personas son del género masculino y 74 del femenino, con una edad promedio 49.2 y 51.2 años y con un promedio de años trabajando en la feria de 19.9 y 20.9, respectivamente.

Instrumento de medida

El instrumento de medida utilizado para esta investigación es una encuesta que contiene 54 preguntas.

Cuadro 5
Información instrumento

Número preguntas	Información rescatada	Tipo de respuesta
1 – 9	Información general del encuestado.	Descriptiva
10 – 13	Productividad: medida por los promedios con respecto a cifras del puesto de trabajo, ventas y remuneración.	Valores promedio
14 – 54	Satisfacción Laboral. (Cuestionario de Chiang <i>et al.</i> , 2008). 41 ítemes, con 6 factores más 2 preguntas independientes (están detallados en el cuadro 5)	Escala Likert de 1 a 5, Nada satisfecho hasta Muy satisfecho

Aplicación del instrumento

La aplicación del instrumento fue hecha en los mismos puestos de trabajo de los feriantes, encuestándose a una persona por puesto.

Análisis de datos

Una vez recolectados los datos es necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente, de tal manera que posibilite un mejor análisis de la información obtenida. Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS 13.0, el cual proporcionó los resultados descriptivos y las relaciones existentes entre las variables estudiadas.

Resultados

Fiabilidad

Para el análisis de fiabilidad se utilizó como indicador el alfa de Cronbach que permite comprobar si cada ítem mide lo mismo y si las respuestas tienden a covariar; es decir, si los sujetos responden de una manera coherente y de esta manera se pueda deducir que los ítems expresan el mismo rasgo.

Cuadro 6
Análisis de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral

		Instituciones públicas (Chiang <i>et al.</i> , 2008)		Ferias libres, datos de esta investigación	
		Nº de ítems	Alfa de Cronbach	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
I	Satisfacción por el trabajo en general	10	0.910	11	0.786
II	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	7	0.897	7	0.621
III	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	6	0.868	6	0.671
IV	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	7	0.834	8	0.611
V	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	4	0.904	4	0.594
VI	Satisfacción con la remuneración	3	0.813	3	0.717
	Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente.	1		1	
	Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.	1		1	
	Cuestionario completo	39	0.947	41	0.869

El cuadro 6 muestra el valor alfa de Cronbach para cada una de las áreas de satisfacción analizadas, las que se comparan con un estudio realizado en 2008. En dicho cuadro se observa que el cuestionario aplicado con sus escalas funcionan suficientemente bien en esta muestra de ferias chilenas, tal como lo demuestran los coeficientes de fiabilidad de las escalas, los que son suficientemente altos; es decir, las escalas diferencian adecuadamente unos grupos de trabajo de otros. La fiabilidad de la escala satisfacción con la relación subordinado–supervisor (0.594) puede ser considerada baja (menor a 0.6); sin embargo, por ser su valor muy cercano a 0.6 se considera aceptable, pero para una posterior aplicación se deberá adaptar esta escala.

Análisis de medias

El análisis de medias de satisfacción laboral está basado en los resultados obtenidos del total de encuestados mediante la utilización del instrumento de medida de satisfacción laboral desarrollado por Chiang *et al.* (2008); esto se puede ver en el cuadro 7 con las medias (M) y la desviación estándar (D) de cada feria.

Cuadro 7
Medias y desviación estándar de los factores
de satisfacción laboral de las seis ferias

Ferias	1		2		3		4		5		6	
	M	D	M	D	M	D	M	D	M	D	M	D
Satisfacción por el trabajo en general	81.5	8	81.5	9	81.6	9	84.0	11	82.8	8	82.8	8
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	73.7	8	72.9	9	72.7	9	74.2	11	73.0	7	77.4	8
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	77.8	8	75.1	9	79.8	9	72.5	11	78.6	7	76.4	8
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	45.7	9	44.4	9	47.2	9	42.3	12	44.8	7	44.0	9
Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	73.6	9	73.1	9	72.0	9	64.2	12	69.8	8	64.2	9
Satisfacción con la remuneración	68.6	9	65.0	9	73.6	10	61.1	12	66.9	7	60.6	10
Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente.	95.2	9	94.2	10	97.3	9	94.4	12	92.7	9	95.0	10
Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	65.7	9	67.5	9	61.8	9	54.4	13	62.0	8	61.7	10

La satisfacción laboral ha sido descrita en cinco niveles, desde Nada satisfecho 1 a 20, nivel muy bajo, Poco satisfecho 20 a 40, nivel bajo, No seguro 40 a 60, nivel medio, Satisfecho 60 a 80, nivel alto y Muy satisfecho 80 a 100, nivel muy alto.⁷

Los resultados en las seis ferias son similares, lo cual era esperado porque tienen iguales características (descritas en la introducción). Estos resultados nos muestran que los factores de satisfacción laboral, satisfacción por el trabajo en general y satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente, presentan un nivel muy alto de satisfacción (entre 81 y 95).

Los factores satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor y satisfacción con la remuneración, presentan un nivel alto de satisfacción (entre 60 y 77); por su parte, el factor satisfacción con el reconocimiento presenta un nivel medio (65 y 54); en tanto que el factor satisfacción con las oportunidades de desarrollo presenta un nivel bajo (47 y 42).

En el cuadro 8 se observa que la productividad por feria se presenta con datos bastante similares entre ellos, principalmente entre las ferias de Higuera (12.5), Reconquista (11.4), San Vicente (11.93) y Medio Camino (11.81). Las ferias correspondientes a Villa San Martín y Cerrito Amarillo superan en productividad Ventas/Horas de trabajo al resto con datos similares entre ellas alcanzando 15.83 y 14.02 dólares por hora trabajada respectivamente.

Cuadro 8
Productividad: Ventas diarias/Horas de trabajo diarias

Feria	Promedio horas de trabajo diarias	Promedio ventas diarias (dólares americanos)	Ventas diarias / Horas de trabajo diarias
1. Villa San Martín	10	158.33	15.83
2. Cerrito Amarillo	10.6	148.61	14.02
3. Higuera	10.2	127.50	12.50
4. Reconquista	11	125.36	11.40
5. San Vicente	10.3	122.85	11.93
6. Medio Camino	11.3	133.50	11.81

⁷Véase Chiang, Núñez, Salazar y Martín (2011).

Correlaciones

Las correlaciones fueron realizadas sobre una muestra de 158 encuestas, el coeficiente de correlación utilizado fue el coeficiente Rho de Spearman porque se recomienda para datos en escala ordinal. En el cuadro siguiente se observa el valor del coeficiente y bajo este, entre paréntesis, el valor de la significancia.

Cuadro 9
Correlaciones factores de satisfacción laboral e información general

	Promedio edad	Antigüedad	Número de personas que viven de su sueldo	Horas de trabajo diarias
Satisfacción por el trabajo en general	.274 (.600)	.770 (.073)	-.529 (.281)	.361 (.483)
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	-.373 (.466)	.185 (.726)	-.257 (.623)	.825* (.043)
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	-.751 (.085)	-.444 (.377)	-.001 (.999)	-.572 (.236)
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	-.535 (.274)	-.672 (.144)	.171 (.745)	-.582 (.225)
Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	-.077 (.884)	-.688 (.131)	.624 (.185)	-.567 (.241)
Satisfacción con la remuneración	-.296 (.569)	-.586 (.221)	.171 (.746)	-.750 (.086)
Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente.	-.203 (.700)	-.575 (.233)	-.060 (.910)	-.056 (.915)
Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	-.275 (.598)	-.582 (.225)	.586 (.221)	-.189 (.720)

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Respecto a las correlaciones entre satisfacción laboral y datos del encuestado (cuadro 8) se puede decir que:

- Existe una correlación estadísticamente significativa, alta y positiva entre satisfacción con el ambiente físico y horas de trabajo diarias.
- No existe correlación estadísticamente significativa entre los factores de satisfacción y promedio edad, antigüedad y número de personas que viven de su sueldo.

- Sin embargo, aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar que las correlaciones existentes entre antigüedad y satisfacción por el trabajo en general y satisfacción con la relación subordinado-supervisor son altas y positivas.
- También es alta, pero negativa, la correlación entre promedio edad y satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.

Cuadro 10
Correlaciones entre factores de satisfacción laboral
y factores de productividad

	Ventas promedio diarias	Salario diario	Salario mensual	Ventas diarias / Horas de trabajo diario
Satisfacción por el trabajo en general	-.664 (.150)	.192 (.715)	.252 (.630)	-.847* (.033)
Satisfacción con el ambiente físico	-.047 (.930)	.868* (.025)	.845* (.034)	-.375 (.464)
Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	-.009 (.987)	-.228 (.664)	-.326 (.528)	.209 (.691)
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	.214 (.685)	-.317 (.541)	-.338 (.512)	.453 (.367)
Satisfacción con la relación subordinado-superior	.586 (.222)	-.448 (.373)	-.505 (.307)	.842* (.036)
Satisfacción con la remuneración	.098 (.854)	-.560 (.248)	-.537 (.272)	.395 (.438)
Satisfacción con la autonomía	.116 (.826)	.002 (.997)	.182 (.730)	.149 (.778)
Satisfacción con el reconocimiento	.730 (.099)	-.025 (.963)	-.181 (.732)	.849* (.032)

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Respecto a las correlaciones entre satisfacción laboral y productividad (cuadro 10) se puede decir que:

- Existe una correlación estadísticamente significativa, alta y negativa entre satisfacción por el trabajo en general con ventas diarias/horas de trabajo diario.
- Existe una correlación estadísticamente significativa, alta y positiva de satisfacción con el ambiente físico con salario diario y salario mensual.

- Existe una correlación estadísticamente significativa, alta y positiva de satisfacción con la relación subordinado-superior y satisfacción con el reconocimiento con ventas diarias/horas de trabajo diario.
- No existe correlación estadísticamente significativa entre los factores de satisfacción y ventas promedio diarias.
- Sin embargo, aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar la correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento.

Conclusiones

Como resultado del objetivo de este estudio, el cual consistió en analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos, se puede concluir lo siguiente:

- En términos generales, respecto de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tienen iguales características (ver cuadro 7).
- Es importante mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue la subescala que en las seis ferias tuvo los valores más bajos; esto puede deberse a que el tipo de trabajo ofrecido en las ferias libres requiere de un bajo nivel de escolaridad y con pocas oportunidades de desarrollo, lo que se podría explicar porque el dueño del puesto tiene un nivel de escolaridad un poco superior al del trabajador, incluso algunas veces un menor nivel.
- La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.
- Al mejorar las condiciones físicas —como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores— en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas. Ello significaría que los trabajadores aumentan sus ingresos, principalmente porque la actividad económica que desarrollan se realiza en espacios abiertos y esto permite un menor ausentismo en los puestos de trabajo y un mayor flujo de público a las ferias.

- Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a éstos a ser más productivos.
- Sin embargo, aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar la correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento, lo que podría estar indicando un posible efecto entre las ventas diarias que realiza un trabajador y su nivel de satisfacción con el reconocimiento que recibe de parte de sus jefes por el trabajo bien hecho.

En definitiva se establece que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad; un buen manejo de estas variables puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres.

Otra dimensión que resulta relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que perciben, tanto diario como mensual. Es importante destacar esto, ya que la remuneración percibida es uno de los factores importantes que inciden en la satisfacción laboral según exponen distintos autores.

También es importante observar que las correlaciones obtenidas en este estudio son altas. Esto es relevante porque en los estudios presentados en el cuerpo teórico las correlaciones son bajas; esta importante diferencia se puede atribuir a las singulares características de estos trabajadores: baja escolaridad, les gusta mayor libertad para desarrollar sus tareas y una baja supervisión manteniendo una buena relación con el jefe, pues la actividad es bastante informal y el aumento de salario los lleva a mejorar la percepción positiva hacia lo que es el ambiente físico en el lugar de trabajo.

Se recomienda formalizar aspectos relacionados con la supervisión en las ferias porque de no existir afectaría negativamente en la productividad de los trabajadores. Para ello se sugiere establecer códigos de relaciones entre autoridades (jefes y directores sindicales) y feriantes (dueños, familiares y trabajadores) que propicien relaciones cordiales y transparencia debido a su fuerte impacto sobre la

productividad. Asimismo, es importante desarrollar normativas en relación con las condiciones físicas en donde se realizan las tareas del puesto de trabajo en el nivel sindical con el fin de mejorar aspectos de higiene, seguridad y comodidad dentro de las ferias, tanto para los feriantes como para los clientes. Esta actividad laboral se realiza al aire libre, luego suele ser más sacrificada e incide de manera importante en la salud de los trabajadores; por ello se sugiere trabajar con los sindicatos para implementar recursos necesarios para los feriantes como lo es, por ejemplo, los baños químicos y protección ante cambios del clima.

Se propone, además, fomentar el reconocimiento por el buen desempeño de las tareas en los puestos de trabajo por parte de los feriantes, en condición de dueños, a sus trabajadores y de parte de las autoridades sindicales a sus socios, los feriantes dueños, ya que esto influye positivamente en el aumento en productividad laboral.

Respecto a la fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral, de acuerdo con los resultados podemos decir que sus seis escalas entregan un coeficiente alfa entre 0.59 y 0.78, lo cual es considerado como aceptable e indica que todos sus ítemes se relacionan entre sí y evalúan un rasgo característico semejante, con lo cual se concluye que estas escalas son fiables y aplicables al estudio. De lo anterior se concluye que el instrumento es aceptable para su aplicación. Es necesario mencionar que el coeficiente alfa de 0.594 del factor satisfacción con la relación subordinado-supervisor es posible acercarlo a 0.60, lo que lo hace aceptable; sin embargo, por su baja puntuación resultaría menos fiable que el resto de las escalas por lo cual, para un futuro estudio en similar universo, convendría modificar los ítemes de esta escala.

Finalmente, como sugerencias para futuros estudios, se recomienda modificar los ítemes del factor satisfacción con la relación subordinado-supervisor para mejorar la consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral. También se puede concluir que los límites de este estudio están en que las seis ferias estudiadas son similares, lo que limita el análisis, además de que el instrumento utilizado fue validado para un tipo de muestra diferente, por lo que abriría que hacer un factorial confirmatorio para verificar la estructura del cuestionario en el tipo de muestra de este estudio.

Referencias

- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal* 7: 34-44.
- Bravo, M.J., J.M. Peiró e I. Rodríguez (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto. J. Peiró y F. Prieto, eds. Madrid: Síntesis: 343-394.
- Brief, A.P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- y H.M. Weiss (2001). The affective dimensions of organizational behavior, *Working paper*, Tulane University.
- Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universitas* 2 (23): 67-85.
- , M. Martín y A. Núñez (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N°2).
- , A. Núñez, M. Salazar y M. Martín (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores* 19 (1): 5-16.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, Colombia.
- Davis K. y J.W. Newstrom (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11a. ed., Mexico: McGraw Hill.
- Garmendia, J. A. y F. Parra Luna (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.

- Griffin, R.W. y T.S. Bateman (1986). Job satisfaction and organizational commitment. *International Review Industrial and Organization Psychology*. C.L. Cooper e I. Robertson, eds. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Koontz, H. y H. Weihrich (2004). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. M.D. Dunnette, ed. Chicago: Rand McNally.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work*. 4a. ed. California: Pacific Grove Publishing Company.
- Mueller, C.W. y J.C. McCloskey (1990). Nurses' job satisfaction. A proposed measure. *Nursing Research* 39: 113-117.
- Newstron, J.W. y K. Davis (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.
- Pastor Ramos, G. (2000). *Conducta interpersonal. Ensayo de psicología social sistemática*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Peiró, J.M., V. González-Romá, M.J. Bravo y R. Zurriaga (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés* 1 (2-3): 231-253.
- Porter, L.W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfilment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology* 46: 375-384.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10a. ed. México: Pearson Educación.

- Rojas, J. y R. Ruiz (2004). Aumentar la Productividad en el Departamento de Hilatura de la empresa NOVA DISTEX S.A. de C.V., a través de la implementación de un nuevo método de trabajo, tesis de licenciatura, Universidad de las Américas Puebla, México.
- Schneider, B. y R.A. Snyder (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology* 60: 318-328.
- Schroeder, R. G. (1992). *Administración de operaciones*. México: McGraw-Hill.
- Smith, P.C., L.M. Kendall y C.L. Hulin (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Stonner, J. y E. Freeman (1994). *Administración*. México: McGraw-Hill, México.

