
UNA TECNICA SUBJETIVA DE INVESTIGACION EN CONDICIONES DE TRABAJO: LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Juan José Castillo y Carlos Prieto *

En términos generales puede decirse que existen dos categorías de investigación y análisis de las condiciones de trabajo. La primera de ellas considera que la valoración ha de ser hecha por los propios individuos que trabajan y que, por lo tanto, sólo puede establecerse preguntándose (vía encuesta de opinión por cuestionario individualizado). Dicha opción es la elegida, por ejemplo, por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, el cual lleva a cabo un programa de estudio de «las condiciones de empleo» de los trabajadores americanos, según este procedimiento, y que ha dado lugar a varias encuestas, la última de las cuales en 1977 (Staines y Quinn, 1979). En esta encuesta las condiciones de trabajo son buenas, regulares o malas, según las juzguen los propios *entrevistados*. Según esto, en último término, dichas condiciones vienen medidas por el grado de satisfacción e insatisfacción manifestado. Son técnicas *subjetivas*.

La segunda opción prescinde de cualquier tipo de valoraciones subjetivas

* Estas notas forman parte de los trabajos que dirigimos en el Grupo de Investigación en Sociología del Trabajo, compuesto, además, en el momento de la redacción por Víctor Barragán, Pilar Marcos, José Martín, Dolores San Román y María Victoria Selgas.

para centrarse en las medidas *objetivas*. O, para ser más precisos, se sustituye la valoración de los individuos afectados, por la valoración, científicamente probada, del propio estudioso. Si se conocen los efectos nocivos (físicos, psíquicos, sociales) del trabajo por turnos, no por el hecho de que los trabajadores por turnos puedan manifestarse satisfechos del mismo, dejará éste de ser menos nocivo.

No son pocos los autores y organismos de investigación que defienden o simplemente utilizan este segundo procedimiento de medida y valoración de las condiciones de trabajo. Así, el Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo de Aix-en Provence (Francia) (Guelaud et al., 1975, 1978).

La elección de uno u otro abordaje fundamental no es inocente de consecuencias.

En este breve artículo nos centraremos en el análisis de las encuestas de satisfacción como caso arquetípico de las «técnicas subjetivas» de investigación en condiciones de trabajo, formando parte estas argumentaciones de una reflexión más amplia que nos ha llevado al estudio de las situaciones de trabajo como perspectiva global de un nuevo enfoque de las relaciones industriales¹.

Sostendremos la tesis siguiente: las encuestas individualizadas de opinión sobre las condiciones de trabajo, a lo sumo, permitirán elaborar «un indicador de la satisfacción procurada por el trabajo y no traducirán las modificaciones del entorno de trabajo sino de manera imperfecta» (Portugal, 1976, p. 10), como mostraremos en base a la literatura actualmente disponible.

La encuesta individualizada sobre satisfacción en el trabajo es, desde luego, «la técnica más frecuentemente utilizada para definir los problemas que plantea y sus causas eventuales» (Barbash, 1976, p. 9), en una trasposición, muchas veces injustificada, que pretende sustituir el reflejo en los individuos de su situación de trabajo por el análisis real de la misma.

Nord (1977, p. 1025), citando un estudio de Locke (1976), nos ofrece una muestra cuantitativa de esa utilización: en 1972 había reseñado 3.350 artículos sobre el asunto. Igual consideración puede hacerse en cuanto a la difusión por países; véase si no la lista reseñada por Barbash (1976, pp. 10-12) y la relación presentada por Thurmann (1977).

Por otra parte, la mayoría de ellas (Murrell, 1978, p. 9) utiliza solamente el cuestionario como herramienta de recogida de información.

La técnica de análisis de las condiciones de trabajo por medio de las

¹ Véase nuestro artículo "Criterios de validez de los métodos y técnicas de investigación en condiciones de trabajo", en *Sociología del Trabajo*, núm. 6, 1981 (en prensa); un comentario crítico de los resultados concernientes a las condiciones de trabajo en la *Encuesta a los asalariados del sector industrial* (1980), realizada por el equipo que dirige Víctor Pérez Díaz en la Fundación del INI, se publica en la *Revista Internacional de Sociología*. Nuestro primer Informe emitido al CIS en 1979 llevaba como título el que provisionalmente hemos dado a la investigación global: "Condiciones de trabajo: por un nuevo enfoque de las relaciones industriales", Madrid, CIS, 1979, 512 p.

encuestas de satisfacción plantea, en conjunto, muchos más problemas que los que pretende resolver.

1. La primera cuestión que los estudios de satisfacción por medio de encuesta no resuelven adecuadamente es la de la propia *definición del concepto*.

La definición de lo que sea «satisfacción en el trabajo» no parece preocupar excesivamente a quienes, sin embargo, la miden. Ya se ha hecho una crítica detenida a esta actitud en un campo próximo, y a veces confundido: el de la alienación en el trabajo (Castillo, 1978). Aquí nos encontramos con la afirmación paladina del primado de la técnica sobre la teoría: *la satisfacción en el trabajo es lo que miden los cuestionarios de satisfacción en el trabajo* (Cameron, 1973, p. 2), sin que haya otra posibilidad que afirmar, más tarde, correlaciones o correspondencias entre partes indefinidas muy precisamente medidas.

La medida de la satisfacción en el trabajo se debe contemplar como «medida de interacción (entre necesidades y aspiraciones, entre requerimientos y capacidades), y no reflejan ni las dimensiones de la persona ni las del entorno sólo» (Kasl, 1973, p. 515). Sobre ese mismo argumento, recalando que se trata de una *actitud* de los trabajadores hacia su trabajo, construye Sheila Cameron (1973) su teoría de las expectativas.

Teniendo en cuenta estas y otras observaciones (Roustang, 1977) se debe ser, sin embargo, *muy cauto ante las posibilidades de interpretación de las variaciones en la satisfacción y sus relaciones con la situación real*. El análisis de Barnowe, Mangione y Quinn sobre la encuesta americana de 1969 permite tan pocas afirmaciones —entre el 53 y el 35 % de la varianza se debería a los datos objetivos (Portugal, 1976, p. 37)— que Seashore resume el asunto afirmando que hacia el 40 por 100 se debería a las condiciones reales de empleo (según las expresan los interesados), el 20 por 100 a las características individuales estables, otro 20 por 100 a otras características individuales, quedando un 20 por 100 restante sin explicación (Roustang, 1977, p. 304).

Pese a lo dicho, no cabe duda de que las propuestas más avanzadas en lo que concierne a la satisfacción en el trabajo, apuntan, por diversos caminos, hacia la consideración de la satisfacción como índice o señal de las condiciones de trabajo reales, superándose así un primer límite, y que podría resumirse aquí en las palabras de Guy Roustang, director del Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail de Aix-en-Provence: «Lo que importa (a este tipo de estudios) no es saber si las condiciones objetivas de trabajo son malas, sino si las personas tienen conciencia de ello» (Roustang, 1977, p. 300).

En esta dirección, al terminar su estudio para la OCDE, Alan Portugal (1976) hace balance de las presuntas consecuencias de la insatisfacción en el trabajo sobre la productividad, absentismo, rotación y envejecimiento, tal y como si estuviera hablando de las condiciones reales de trabajo *a través de*

un indicador: «Sería muy útil, evidentemente —afirma—, el disponer de una estimación de la medida en la cual la variación total de la satisfacción en el trabajo es 'explicada' por las diversas características de la tarea y de las situaciones de trabajo en cuestión» (Portugal, 1976, p. 37). En igual dirección se movían las consideraciones finales de Cameron (1973), alrededor de la necesidad de saber qué pasa realmente en los puestos de trabajo, ante una actitud cada vez más hostil de los trabajadores (habla de sabotaje), de tal forma que «un número de expertos en diseño del producto consumen una gran parte de su tiempo haciendo 'productos a prueba de cadena', es decir, que sólo pueden ser montados de la forma correcta» (p. 39).

En otros casos, esta *tendencia al análisis de la situación real* se manifestará porque se proponen rectificaciones de método que lo suponen. Así, Nord (1977, p. 1032) propondrá ampliar las encuestas al contexto económico, social y político para poder «contrastar» las opiniones, sugiriendo, además, una orientación hacia los «participantes», abandonando la óptica empresarial. dice Barbash (1976, p. 34) argumentará que las encuestas «dan los mejores resultados cuando todas las dimensiones de la situación son conocidas, cuando sus resultados pueden integrarse en el contexto más vasto de la situación, cuando el método del cuestionario puede ser completado por otras técnicas de encuesta, sobre todo la observación y la entrevista, y sus resultados ligados a los datos sobre rotación de la mano de obra, la disciplina, etc., y a la evolución del rendimiento».

De hecho, la encuesta nacional americana (Quinn et al., 1973; Staines y Quinn, 1979) que realiza el Survey Research Center de la Universidad de Michigan, ha comenzado —desde 1976— una encuesta paralela a la nacional, en cinco organizaciones muy diversas, observando directamente en el trabajo el comportamiento, el medio, las actividades; requiriendo otros datos (absentismo, v. g.); solicitando informes de los mandos intermedios en una «recogida triangular de información» (Barbash, 1976, p. 16), con dos objetivos: 1) validación: saber en qué medida lo que dicen los trabajadores es cierto, y 2) poner a prueba la interpretación combinada de los datos recogidos. Esta es una de las recomendaciones que hace —como balance de su informe— Alan Portugal: «es realmente necesario retomar los datos proporcionados por la encuesta sobre las condiciones de trabajo y verificarlas en situaciones industriales concretas, con el fin de establecer una correlación entre las variables objetivas y las variables subjetivas» (Portugal, 1976, p. 48).

Estas tendencias y constataciones no impiden que haya quien afirme que la satisfacción no tiene nada que ver con las condiciones materiales de trabajo, en la misma línea en que se afirma que «la presunta fuerte dependencia de la percepción individual de la calidad de la vida de las condiciones materiales de existencia es puesta sistemáticamente en discusión» (Graziosi, 1979,

páginas 91-100), haciendo así una crítica radical a los intentos de relacionar características objetivas de la situación de trabajo con satisfacción.

Los resultados de las encuestas nacionales de Estados Unidos en 1969 y 1973 permiten igualmente dudar de la utilidad de la encuesta de satisfacción para «evaluar las condiciones de trabajo» (Quinn et al., 1973). En efecto, en ambas, recoge Roustang, el 39 por 100 de los asalariados «se quejan de la insuficiencia de las prestaciones sociales, a pesar de que en el intervalo se han realizado progresos manifiestos en esta esfera». «Por el contrario, mientras que se esperaba que mayor número de asalariados declararían que sus ingresos habían sido insuficientes en 1973 —habida cuenta de la disminución del poder adquisitivo del dólar—, hubo un 5 por 100 de ellos menos que en 1969».

Por nuestra parte, creemos con Barbash (en OCDE, 1975, p. 20), que «es en una tarea y en un puesto de trabajo preciso, en una fábrica y una empresa particular, donde el trabajador hace la experiencia real del trabajo», y que es de esa experiencia del *trabajo en sí mismo* de la que conviene partir. No hay por qué elucidar los factores externos o desconocidos: el sociólogo puede conocer cuáles son las condiciones de trabajo «suficientemente buenas para dar satisfacción, pero no tiene que preocuparse por dar esa satisfacción» (Carpentier, 1974, pp. 124-5).

En las encuestas de satisfacción —dice un buen conocedor de las mismas— las respuestas de los interrogados «comportan elementos de oportunismo, de ilusión sobre sí mismo, de ignorancia, de presiones sociales y de ideas falsas sobre el mundo en el cual vive [el trabajador]. Ocurre que los individuos se declaran satisfechos de situaciones profesionales que sabemos (por informaciones a las cuales las personas interrogadas no tienen acceso) que acortan su existencia, amenazan su vida de familia y limitan inútilmente sus opciones ulteriores en la vida» (Seashore, en Barbash, 1976, p. 25, y Roustang, 1977, página 307). Se dan no pocas condiciones de trabajo que producen graves efectos en la salud de los trabajadores y de los que éstos no son conscientes.

Por tanto, nuestra conclusión en este punto es clara: «no se puede realmente saber con tales herramientas si el desarrollo de las reacciones sociales es debido a una agravación de las condiciones de trabajo o a una toma de conciencia más grande de los trabajadores sobre los riesgos corridos y las degradaciones padecidas en el trabajo y si la baja de esas reacciones revela una mejora real» (Tort, 1974, p. 16).

2. Una constatación llama la atención cuando se consultan series de resultados en el tiempo o en el espacio (e incluso en «lo social»), relativas a la satisfacción en el trabajo: *la estabilidad de los resultados*: «la proporción de descontentos, que está encerrada de un año a otro entre 10 y 20 por 100, indica claramente que las respuestas a las encuestas tradicionales reflejan más,

u otra cosa, que la satisfacción procurada por el trabajo» (Barbash, 1976, página 26).

Esta estabilidad es especialmente acusada cuando la satisfacción se mide por la respuesta simple a una pregunta del tipo: «En general, ¿diría usted que está satisfecho o insatisfecho con el trabajo que hace?», como viene haciendo la encuesta Gallup en los Estados Unidos (y en otras partes del globo terraqueo).

Roustang comenta que cuarenta años hace que esa pregunta obtiene, «casi siempre, la misma proporción de 80 por 100 de personas que responden afirmativamente» (Roustang, 1977, p. 302). Y, si se discrimina por grupos sociales, las diferencias no son excesivamente significativas, como recoge Murrell (1978, p. 44) para 1973 en los Estados Unidos:

	<i>Satisfechos</i> (%)	<i>Insatisfechos</i> (%)	<i>No opinan</i> (%)
Total	77	11	12
Obreros manuales	80	13	7

En España, si confiáramos en este tipo de aproximación, se constataría que «aumenta el grado de insatisfacción en el trabajo» (*Nueva Empresa*, número 2, 24-VI-1978, pp. 38-42).

La pregunta «En general, ¿diría que está satisfecho o insatisfecho de su trabajo?» recogió un porcentaje de respuestas afirmativas en enero de 1973, de 76 por 100; en julio de 1975, del 71 por 100, y en mayo de 1978, del 72 por 100. El porcentaje de los «insatisfechos» aumentó a expensas, fundamentalmente de quienes no opinan.

Pese al descenso relativo, nada se puede inferir respecto a la evolución de las condiciones de trabajo en esos cinco años: el bloque de respuestas incita más bien a un análisis de las coyunturas en que se realizaron las encuestas y a la búsqueda de una explicación al «no sabe, no contesta».

Incluso cuando se busca el desvío de hacer preguntas indirectas se pueden encontrar respuestas semejantes. Esa sugerencia, basada en una concepción «clásica» de los requisitos necesarios para un buen *survey*: que la pregunta no sea transparente para el entrevistado, como indica Portugal (1976, p. 20), puede dar el mismo resultado: una encuesta nacional en los Estados Unidos a hombres empleados («¿seguiría trabajando aunque tuviera dinero bastante para no hacerlo?») obtuvo el 80 por 100 de respuestas afirmativas, pero sólo el 9 por 100 dijeron que les gustaba su trabajo (Kasl, 1973, p. 510). Igual que cuando los psicólogos investigan la *moral* en las fábricas, «como una regla (...) una mayoría sustancial de quienes responden dicen estar satisfechos» (Murrell, 1978, pp. 11, 44, 77-78).

Lo mismo sucede si, con esta técnica, se pasan las fronteras de la organización social: en Polonia «repetidas encuestas han mostrado que afecta [la insatisfacción en el trabajo] a casi el 10 por 100 de la fuerza de trabajo» (Wnur-Lipinski, 1977, p. 59). En la Unión Soviética el porcentaje de satisfechos alcanza el 74 por 100, y si se excluyeran los agricultores ese porcentaje se aproximaría al 80 por 100 (Thurman, 1977, p. 282).

Portugal afirma que, en 15 encuestas realizadas en los Estados Unidos, entre 1958 y 1973, los porcentajes de satisfechos oscilaban entre el 81 y el 92 por 100.

Un análisis internacional, como el realizado por Thurman (1977), permite constatar los elevados porcentajes de satisfacción; la similitud de esos porcentajes en todos los países, excepto en Japón. Véase el cuadro 1 (Thurman, 1977, p. 281).

CUADRO 1

Resultados de encuestas nacionales sobre satisfacción en el trabajo

País y año de la encuesta	% expresando		Tamaño de la muestra
	por lo menos algo de satisfacción	% expresando aguda insatisfacción	
Australia (1973)	83	2 ¹	2.000
Bélgica (1974)	86	1 ¹	2.180
Canadá (1973)	88	2	929
Canadá (1974)	82	2	1.978
Estados Unidos (1969)	85,4	3,2	1.529
Estados Unidos (1973)	89,9	2,3	2.153
Japón (1974)	54	8	39.093
Reino Unido (1971)	88,9	2	14.556
Reino Unido (1972)	86,2	2,3	13.738
Reino Unido (1973)	86	2	14.041

¹ Estos porcentajes son estimaciones, ya que las encuestas no distinguían entre insatisfacción leve e insatisfacción aguda. Los porcentajes combinados facilitados son 5 por 100 para Australia y 2 por 100 para Bélgica. En las encuestas que distinguían estas categorías e incluían una categoría separada de indiferencia, como en estos dos casos, la insatisfacción aguda se situaba típicamente entre el 35 y el 40 por 100 de las respuestas de insatisfacción.

FUENTES: Australia: Fred E. EMERY y Chris PHILLIPS, *Living at work* (Canberra: Australian Government Publishing Service, 1976); Bélgica: Ministère de l'emploi et du travail: "Le travailleur et le travail", en *Revue du Travail* (Bruselas), febrero de 1976; Canadá: M. BURSTEIN y otros, *Canadian work values* (Ottawa: Information Canada, 1975); Estados Unidos: Robert P. QUINN y Linda J. SHEPARD, *The 1972-73 quality of employment survey* (Ann Arbor: University of Michigan, 1974); Japón: Departamento de Información Estadística, *Encuesta general sobre el bienestar del empleado* (Tokio: Ministerio del Trabajo, 1976) (en japonés); Reino Unido: Office of Population Censuses and Surveys. Social Survey Division, *The general household survey, 1973* (Londres: HM Stationery Office, 1976).

Una de las primeras conclusiones de este autor nos parece pertinente: «La comparación de los niveles de satisfacción en el trabajo, registrados en diversos países, demuestra que este concepto no es un instrumento adecuado para evaluar el bienestar global en el lugar de trabajo, puesto que las situaciones diferentes no tienden a quedar reflejadas por niveles de satisfacción diferentes» (p. 298, «Conclusión»). Mucho más cuando páginas antes se felicitaba del abandono de la medición de la satisfacción por un estudio directo y detallado de las condiciones reales de trabajo (p. 291).

3. Nos encontramos, por otro lado, no sólo con los problemas que conlleva la realización de cualquier cuestionario, y que sólo son olvidados en casos de exaltados novicios (Graziosi, 1979, p. 90), que «dan por hecho que se puede preguntar cualquier cosa a cualquiera y que cualquiera tiene casi siempre bastante buena voluntad para responder al menos cualquier cosa a cualquier pregunta, incluso la más irreal; al preguntador que a falta de una teoría del cuestionario no se plantea la cuestión de la significación específica de sus preguntas, corre el riesgo de hallar demasiado fácilmente una garantía del realismo de sus preguntas en la realidad de las respuestas que reciben» (Bourdieu, 1968, pp. 69-70), sino con algunos otros especialmente acusados.

La redacción de las preguntas, por ejemplo, que plantea en las comparaciones inter-nacionales, inter-culturas, numerosas dificultades (Portigal, 1976, página 17; Bourdieu, 1968, p. 70), puede provocar oscilaciones de importancia en el porcentaje de satisfechos. En el cuadro 1, recogido más arriba, se constatará la diferencia de seis puntos para dos encuestas celebradas en Canadá con pocos meses de diferencia: la pregunta estaba redactada en distinta forma.

Y ello no sólo sucede en casos en que se utiliza una sola pregunta. En la encuesta americana a que hemos hecho alusión, la más elaborada a nuestro juicio, que usa índices globales y desagregados por aspectos con una amplia batería de preguntas (para nuestro objeto un grupo relacionadas con el trabajo mismo); que usa preguntas del tipo «en qué medida es esto cierto de su trabajo», etc. (Barbash, 1976, p. 11; Portigal, 1976, pp. 32-35), nos encontramos con un dato sobresaliente en el cuadro 2, elaborado de Staines y Quinn, 1979, p. 6).

El porcentaje de quienes se consideran expuestos a riesgos para su salud pasa de 42 por 100 en 1973 a 78 por 100 en 1977. La razón de semejante incremento se explica por el cambio habido en la pregunta: en 1969 y 1973, la pregunta abierta era: «¿Le expone su trabajo en algún momento a lo que usted estima como peligros físicos o condiciones malsanas?». En 1977 se preguntaba por la «exposición a alguno de 13 riesgos determinados más una categoría residual para otros». De ellos los más retenidos fueron la polución del aire (40 %), el fuego o choque (30 %), el ruido (30 %) y las sustancias químicas peligrosas (el 29 %).

Cuadro 2

Frecuencia y gravedad de problemas relacionados con el trabajo.
Estados Unidos

	% que indican el problema			% que ven el problema como "de talla" o "grande"		
	1969	1973	1977	1969	1973	1977
Exposición a uno o más riesgos de seguridad y salud ...	38	42	78	46	40	32
Enfermedades o lesiones durante los últimos tres años ...	13	14	15	56	48	44
Entorno de trabajo desagradable ...	33	40	37	38	36	37

Más importante aún es subrayar que, al hacer balance y conclusión de este magnífico estudio, constatando un descenso en la satisfacción en el trabajo entre 1969 y 1977, los autores no pueden decidirse por una hipótesis cierta de explicación entre las tres que se mencionan:

- 1) La composición de la clase obrera está cambiando hacia capas característicamente bajas en satisfacción.
- 2) La calidad objetiva del trabajo se está deteriorando.
- 3) Los trabajadores están aumentando sus expectativas.

4. No cabe simplemente la constatación de unos resultados machaconamente idénticos (o peligrosamente variables), sino que parece conveniente intentar señalar las posibles *razones de esa regularidad* para abrir así el camino a los argumentos que nos llevan a plantear determinados instrumentos técnicos y a descartar otros en nuestra investigación.

Aparte las posibles razones de «valorización social» o de equilibrio personal que pudieran influir, si «las encuestas de satisfacción en el trabajo muestran de hecho una sorprendente tendencia a dar resultados similares en países diferentes y en los mismos países en épocas diferentes» (Thurman, 1977, p. 286), una razón de peso puede hallarse en la *naturalización* del riesgo como resultado de una imposición ideológica de amplia influencia. Según esto, no es que los trabajadores estimen *justa* su situación; la encuentran *normal*: «el ruido forma parte de la vida de los talleres, de la misma forma que las colas de espera forman parte del trabajo de quienes están detrás de una ventanilla» (Jardillier, 1979, p. 65). La renuncia a poner en cuestión situaciones atentatorias contra la salud sólo puede desbloquearse si primero se pone en cuestión lo que se presenta como servidumbre inevitable de la técnica.

Johnston argumenta en este sentido que es esa imposibilidad de cambiar las condiciones de trabajo lo que lleva a hacer hincapié en aspectos como la remuneración donde se tiene experiencia constante de conseguir mejoras y reivindicaciones (Johnston, 1975, pp. 505 y 512).

Fatalismo (los daños son inevitables) y *realismo* (no hay donde elegir): «la mayor parte de los obreros saben muy bien que no tienen muchas posibilidades de encontrar empleos significativamente diferentes del que ocupan y mejor pagados» (Argyris, citado por Delamotte y Walker, 1974, p. 12), son dos obstáculos prácticamente insalvables con las encuestas de opinión, en primer lugar para la investigación, pero, lo que es más importante, si se quieren mejorar las situaciones, también para la transformación.

Si el trabajador acepta —*individualmente*— las cosas como están, por ese arraigado fatalismo tecnológico (Strauss, 1974; Murrell, 1978, p. 45), «lo que es importante es saber lo que amenaza la salud de los trabajadores, su desarrollo personal y su vida social (...), habida cuenta de nuestros conocimientos actuales» (Roustant, 1977, p. 308), a través de un análisis directo de las condiciones de trabajo.

5. Otras objeciones vienen de consideraciones de fondo: «*la dificultad conceptual proviene del hecho de que la manera en que un individuo siente la calidad de su vida no es la simple suma de componentes independientes, sino una combinación única de componentes en interacción entre sí, de los cuales cada uno saca su importancia de la evaluación que de él hace el individuo*» (Seashore, 1976, p. 81). El hombre es un instrumento global de medida de las condiciones de trabajo, cuya sensibilidad es superior a otra técnica de recogida de información. Pero cuando desde la perspectiva de las encuestas de satisfacción se contempla la participación de los trabajadores interesados en la investigación, se hace como respondedores de cuestionarios a quienes conviene mantener lejos para preservar la cientificidad. Cuando se piense en asociarlas a la investigación se hará por pura práctica de facilitar su aceptación, para facilitar la aplicación de los cuestionarios, etc., pese a la «eventual pérdida de rigor» (Barbash, 1976, p. 36).

El mismo Barsbash recogerá la impresión de que los sindicatos se oponen a las encuestas de satisfacción porque «están convencidos de que sus reuniones, sus congresos y sus debates son un medio de encuesta más realista», pero no parece conocer la experiencia de *validación consensual* italiana, de tan vasto alcance tanto práctico como teórico-metodológico², ni siquiera asumir otros argumentos recogidos por él mismo (Barbash en OCDE, 1975, p. 50) de un sindicalista holandés, de carácter estrictamente metodológico, sobre el carácter de la medida y su significación.

² Véase nuestro trabajo "Cuestionarios de grupo y validación consensual: una técnica de análisis de las condiciones de trabajo", en *Actas de las Jornadas de Sociología de Euskadi*, Bilbao, 1981 (en prensa).

Sin embargo, en abierta contradicción con la aplicación canónica de las encuestas individualizadas de opinión, la participación de los trabajadores «sobre el marco, los fines y el método, e incluso sobre un proceso de interpretación en común» (Seashore, 1976, p. 78), comienza a abrirse paso, con limitaciones impuestas por el contexto social y por las estrategias de los actores sociales (Bluestone, 1977, pp. 7-8; Proto, 1977, p. 72), allí donde habían sido utilizadas como sistema único de análisis: en los Estados Unidos «se asiste actualmente (1976) a la puesta en marcha de programas mixtos en colaboración entre los sindicatos y las direcciones en los cuales se confunden los procesos de cambio y los procesos de evaluación» (Seashore, 1976, p. 83; Bluestone, 1977). Ello muestra la conveniencia de elegir una técnica de investigación que asuma esta necesidad.

6. *Con el ritmo actual de innovaciones tecnológicas, no parece que, con simples opiniones, se puede tener un conocimiento adecuado de las exigencias de las tareas y de los efectos que el medio ambiente de trabajo tiene sobre la salud psicofísica del hombre.*

Existen condiciones de trabajo perjudiciales que no son percibidas como tales y su riesgo aparente puede no tener nada que ver con las verdaderas consecuencias a medio y largo plazo. Ello hace necesaria no sólo la investigación objetiva contrastada con los grupos interesados como *grupo*, sino, asimismo, la consideración global, siempre abierta de *todas* las condiciones en que el trabajo se ejerce (Jardillier, 1979, pp. 65-66). «La acción desfavorable de las condiciones de trabajo sobre la salud de los operadores pasa, lo más frecuentemente, por intermediaciones psicológicas y sociológicas complejas» (Wisner, 1972, *Textes*, p. 69), lo que hace imposible que juicios apresurados, «en general», puedan corresponderse con la realidad. Por otro lado, señalan la dificultad de un *cierre* o el establecimiento de *normas que dependerán* de «una situación socioeconómica dada» (Wisner, 1972, pp. 69-70) y de un determinado nivel de conocimientos sobre el hombre en el trabajo: «jamás anteriormente la tecnología había presentado un conjunto de riesgos físicos y químicos de tal complejidad», asegura Roschin (1974, p. 269). El conocido especialista ruso continúa afirmando que los modernos sistemas de trabajo llevan, igualmente, a una «composición cada vez más compleja de la contaminación atmosférica de locales industriales» (p. 270) y prevé en los próximos años un incremento de las sustancias cancerígenas utilizadas en la industria (p. 277). Nada puede, en esta perspectiva, la encuesta individual de *opinión*.

Otra razón que elimina las encuestas de opinión en favor del análisis directo de las situaciones de trabajo, es el hecho de que «la carga de trabajo resulta de la puesta en obra de procesos operatorios. Si se utilizan procesos diferentes (para una misma tarea o para una tarea diferente) la carga resultante podrá variar» (Sperandio, 1972, p. 87). Incluso si este concepto resulta aún

frágil (Craipeau *et al.*, 1978, pp. 34-35), al incluir «el grado de movilización del sujeto, la fracción de su capacidad de trabajo que pone en la tarea», se ha comprobado que incluso para trabajos repetitivos las variaciones entre el orden prescrito de operaciones y el modo de operar real difieren en más del 50 por 100 de los casos. Por ello, las situaciones reales de trabajo no pueden ser descritas en términos de las calificaciones u obligaciones oficiales, sino que necesitan ser estudiadas directamente.

Si bien es cierto que, para algunos autores que identifican carga de trabajo con fatiga (Montmollin, 1967, citado por Sperandio, 1972, p. 87), sería posible una evaluación subjetiva en correspondencia aceptable con la fatiga real (Bujas, 1972, *passim*, esp., pp. 202-203), ya no nos hallaríamos ante la nuda encuesta de opinión, sino ante lo que llamaremos encuestas objetivas indirectas, de las que hablamos en otro lugar³.

7. La encuesta a quienes ocupan los puestos —y ello vale tanto para los que recaban opiniones como para aquellos que pretenden recoger información «objetiva»— *excluye a un porcentaje de trabajadores* (los parados, los que «no buscan activamente empleo», etc.) que hoy en España supera el 10 por 100 de la población activa y que, debe al menos considerarse como hipótesis, no son fracciones aleatorias, sino que es muy probable que puedan ser significativamente discriminados en razón de las consecuencias que imponen las condiciones de trabajo, o de su actitud ante ellas. La «alergia al trabajo» de los jóvenes (Rousselet, 1974; Battaglia, 1979), el incremento del porcentaje de parados de más de 40 años, la tasa de paro femenina, etc., nos dicen claramente que una encuesta a la población activa asalariada ocupada supone un sesgo importante incluso para la valoración opinativa de las condiciones de trabajo realmente existentes en nuestro sistema productivo: quienes *resisten* en sus puestos no son precisamente sujetos medios, estadísticamente representativos.

En una reciente conferencia en Madrid (24 de mayo de 1980)⁴ el conocido sindicalista italiano Bruno Trentin realizó un análisis del *cambio* en la calidad del paro registrado en estos últimos años. No vale —decía— pedir simplemente, para salir de la crisis, más puestos de trabajo sin especificar *qué puestos*, pues el rechazo de ciertas formas de organización del trabajo, la mayor formación con que llegan al mercado de trabajo las nuevas generaciones permiten pensar que aumentan quienes «están desocupados porque no aceptan un trabajo cualquiera» (Battaglia, 1980, p. 82).

Si se pregunta a quienes ocupan los puestos, la opinión estará ya orientada: ¿qué pensarán de esos puestos quienes prefieren una situación precaria a soportarlos ocho o diez horas diarias?

³ Véase nuestro informe: *Métodos y técnicas de investigación en condiciones de trabajo*, Madrid, junio de 1980, CIS, 230 p., del cual este artículo forma parte.

⁴ Hoy publicado en G. ARRIGHI y otros, *La izquierda ante la crisis económica mundial*, Madrid, Editorial Pablo Iglesias, 1980, pp. 116-130.

8. Finalmente hay una consideración que afecta a las posibilidades de previsión que los análisis sociológicos deben permitir.

Si se quiere construir una teoría sociológica que sea capaz de indicar «comportamientos probables» (Portigal, 1976, p. 14), se debe conocer cómo «las diferentes técnicas pueden, en una medida variable y con rendimientos desiguales, contribuir al conocimiento del objeto, solamente con tal de que la utilización sea controlada por una reflexión metódica sobre las condiciones y los límites de su validez, que es en cada caso función de su adecuación al objeto, es decir, a la teoría del objeto» (Bourdieu, 1968, p. 77).

Los trabajadores, en tanto que tales, no se caracterizan por la actuación individualizada a que les somete el cuestionario, sino por la actuación colectiva. Si se quiere prever la reacción de un taller ante una remodelación técnica parece conveniente, para conocer la opinión de los afectados el utilizar técnicas que respeten la forma en la cual se producen las decisiones: «el muestreo al azar y el sondeo de opinión cogen sujetos sacados de la red de relaciones en la cual actúan y comunican» (Bourdieu, 1968, p. 243).

Un buen ejemplo de las «virtudes» previsoras de esta técnica lo recoge Barbash (1976, p. 20): «en Francia, ciertas empresas ocupadas por su personal en mayo y junio de 1968, habían sido objeto de encuestas algunos meses antes. Nada permitía prever lo que iba a pasar y la sorpresa fue total».

Todos los problemas y limitaciones evocados no significan que no consideremos *necesario*, eventualmente, el recurrir a la encuesta a los trabajadores para intentar recabar de ellos *información individualizada, que no opiniones*. Esa ha sido —por ejemplo— la razón que ha inducido a elegir la encuesta en un importante trabajo recién publicado, para toda Francia: «la idea de efectuar una estadística global, por observación directa de los puestos de trabajo, chocaba con una serie de obstáculos que siguen siendo difíciles de superar; por ello, una encuesta a los asalariados permitía, al menos proporcionar importantes datos de enmarque» (Volkoff y Molinié, 1979, p. 6).

REFERENCIAS

- BARBASH, Jack: *Enquêtes sur les attitudes concernant la satisfaction au travail*. Paris, OCDE (Programme des Relations Professionnelles), 1976, 42 p.
- BATTAGLIA, Filippo: *L'allergia al lavoro*. Roma, Riuniti, 1980, 183 p.
- BUJAS, Z.: "La validité des évaluations subjectives de la fatigue", en *Le Travail Humain* tomo 35, 2, 1972, pp. 193-204 (en castellano en la *Revista de Psicología General y Aplicada*, 1972, núms. 114-115, pp. 3-16).
- BOURDIEU, P.; CHAMPOREDON, J. C.; PASSERON, J. C.: *Le métier de sociologue*, livre I. Paris, Mouton, 1968, 431 p. (edición en castellano, Madrid, Siglo XXI, abreviada, según la 2.ª edición de 1973).
- BLUESTONE, Irving: "Creación de un mundo nuevo de trabajo", en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 95, núm. 1, enero-febrero 1977, pp. 1-11.
- CAMERON, Sheila: "Job satisfaction: the concept and its measurement". Londres, Work Research Unit, *Occasional Paper*, núm. 4 (Michigan, 1973), 45 p.
- CARPENTIER, J.: "Técnicas de organización y de humanización del trabajo", en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 90, núm. 2, agosto 1974, pp. 105-130.
- CASTILLO, J. J.: "Hacia un método de análisis de las condiciones de trabajo", en *Sociología del Trabajo*, núm. 1, 1979, pp. 115-125.
- CASTILLO, J. J. (editor): *Para acabar con la alienación*. Madrid. Taller de Sociología, 1978, 269 pp.
- CRAPEAU, S.; MONTMOLLIN N. DE; POTIER, S.: "Enrichissement des tâches ou restructuration des tâches? Le cas d'un atelier de conditionnement", en *Le Travail Humain*, tomo 41, núm. 1, 1978, pp. 33-41.
- DELAMOTTE, Y; WALKER, K. F.: "Humanización del trabajo y calidad de la vida de trabajo: tendencias y problemas", en *Boletín del Instituto Internacional de Estudios Laborales*, núm. 11, Ginebra, 1974, pp. 3-15.
- GRAZIOSI, Mariolina: "Problemi nella misurazione del benessere sociale: indicatori oggettivi e soggettivi", en *Quaderni di Sociologia*, núm. 1, 1979, pp. 71-101. (2.ª edición, 1978; de próxima publicación en castellano).
- GUELAUD, F.; BEAUCHESNE, M. N.; GAUTRAT, J.; ROUSTANG, G.: *Pour une analyse des conditions de travail ouvrier dans l'entreprise*. Paris, A. Colin, 1975, IX, 245 p.
- JARDILLIER, Pierre: *Les conditions de travail*. Paris, P.U.F. (Que sais-je?, número 1.772), 1979, 128 p.
- JOHNSTON, Ruth: "Remuneración y satisfacción en el trabajo. Resultados de algunas investigaciones", en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 91, núm. 5, mayo 1975, pp. 503-512.
- KASL, S. V.: "Mental health and work environment: an examination of the evidence", en *Journal of Occupational Medicine*, vol. 15, núm. 6, junio 1973, páginas 509-518.
- LOCKE, E. A.: "The nature and causes of job satisfaction", en M. D. DUNETTE (ed.): *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, Rand Mc Nally, 1976.
- MONTMOLLIN, M. DE: *Les systèmes hommes-machines*. Paris, P.U.F., 1967.
- MURRELL, Hywell: "Work stress and mental strain. A review of some of the literature". Londres, Work Research Unit: *Occasional Paper*, núm. 6, enero 1978, 97 pp.
- NORD, Walter R.: "Job Satisfaction Reconsidered", en *American Psychologist*, diciembre 1977, pp. 1026-1035.
- OCDE (BARBASH, J.): "Le travail dans une nouvelle société industrielle. Rapport final d'une conférence internationale convoquée par l'OCDE". Paris, 15-18 octubre 1974. Paris, OCDE, 1975, 63 pp.
- PORTIGAL, Alan H.: *Pour la mesure de la satisfaction au travail*. Paris, OCDE, 1976, 51 pp.
- PROTO, Mario: *Mal di fabbrica. Uno psicologo dei lavoratori dalla critica alle riforme (a cura di Pasquale SCARLINI)*. Bari, De Donato Editore, 1974, 234 pp. Una parte sustantiva se publicó en *Sociología del Trabajo*, núm. 2 (1980): "No-cuidad de fábrica y autoencuestas obreras (la subjetividad como participación en el proceso de conocimiento y cambio de los ambientes de trabajo)".

- QUINN, R., y otros: "Evaluating working conditions in America", en *Monthly Labor Review*, noviembre 1973.
- ROSHCHIN, A. V.: "Protección del medio de trabajo", en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 90, núm. 3, sept. 1974, pp. 267-283.
- ROUSSELET, J.: *L'allergie au travail*. París, Seuil, 1978, 256 pp. (1.ª edición: 1974).
- ROUSTANG, Guy: "Enquêtes sur la satisfaction au travail, ou analyse directe des conditions de travail?", en *Revue Internationale du Travail*, vol. 115, núm. 3, mai-juin 1977, pp. 295-310.
- SEASHORE, Stanley E.: "Job satisfaction as an Indicator of Quality of Employment", en PORTIGAL, Alan, H. (ed.): *Measuring the Quality of working life*. Ottawa, Information Canada, 1974.
- SEASHORE, Stanley E.: "Evaluation de la qualité de la vie de travail: l'expérience des Etats-Unis", en *Travail et Société*, abril 1976, pp. 73-84.
- SPERANDIO, J. C.: "Charge de travail et régulation des processus opératoires", en *Le Travail Humain*, tomo 35, I, 1972, pp. 85-98.
- STAINES, C.; QUINN, R.: "American workers evaluate the quality of their jobs", en *Monthly Labor Review*, vol. 102, núm. 1, january 1979, pp. 3-12.
- STRAUSS, G.: "Workers: attitudes and adjustments", en J. M. Rosow (ed.): *The worker and the job coping with change*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1974.
- THURMAN, J. E.: "Satisfacción en el trabajo: un enfoque internacional", en *Revista Internacional del Trabajo*, noviembre-diciembre 1977, pp. 277-299.
- TORT, Bernard: *Bilan de l'apport de la recherche scientifique à l'amélioration des conditions de travail*. París, Laboratoire de Physiologie du Travail et d'Ergonomie, 1974, 166 pp. (ronéo).
- VOLKOFF, S.; MOLINIE, A. F.: "Enquête sur les conditions de travail. Octobre 1978. Premiers resultats", en *Bulletin Mensuel des Statistiques du Travail*, supplément 71, 1979, 147 pp.
- WISNER, A.: *Textes généraux sur l'ergonomie (1960-1971)*. París, Laboratoire de Physiologie du Travail et d'Ergonomie, 1971, 131 pp. (ronéo).
- WNUR-LPINSKI, Edmund: "Satisfacción en el empleo y calidad de la vida de trabajo: la experiencia de Polonia", en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 95, número 1, enero-febrero 1977 pp. 57-70.