

# **FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**José Luis Quesada González**

*Profesor de Organización y Administración de Empresas.  
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.*

**SUMARIO:**

- I. INTRODUCCIÓN
- II. TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN-INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
- III. FACTORES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL
- IV. IMPLICACIONES DIRECTIVAS DE LAS DIFERENTES TEORÍAS
- V. LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
- VI. CONCLUSIONES
- VII. BIBLIOGRAFÍA

**I. INTRODUCCIÓN**

Las variables de satisfacción laboral que más valoran los trabajadores son aquellas que se relacionan con aspectos personales y con determinadas condiciones de trabajo (Scheneider y Aldelfer, 1973).

Cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo suelen realizar sus tareas con asiduidad, de forma más productiva y normalmente suelen permanecer afiliados a la empresa de forma permanente.

Las organizaciones con altas tasas de absentismo laboral tienen problemas para mantener una posición aventajada en el mercado en relación a la competencia. Estas normalmente tendrán que enfrentarse a costosos programas de reentrenamiento, y como consecuencia de todo ello, su producción se verá afectada con el paso del tiempo.

La mayoría de los directivos no tienen en cuenta aquellos elementos que satisfacen más a sus subordinados y utilizan medios para incentivarlos que no suelen coincidir con sus necesidades (Vecchio, 1991).

Si los ejecutivos fueran capaces de afrontar las diferencias de criterios que surgen entre ellos y sus trabajadores desde el punto de vista de los factores de satisfacción laboral, y asignaran a cada trabajador a un puesto de trabajo en función de sus habilidades y destrezas personales, entonces quizás se podría conseguir que todos realizaran sus tareas de una forma más eficiente. Sin embargo, cuando a los directivos se les pregunta lo que piensan que esperan sus empleados de su trabajo, éstos consideran mayoritariamente que es el conseguir atractivas recompensas e incentivos.

En este artículo tratamos de determinar, analizando los resultados obtenidos a través de una encuesta, cuales son los factores que más satisfacen a los trabajadores y consideramos también la incidencia que tienen determinados subgrupos, (edad, sexo, años de servicio en la empresa), en la jerarquía de prioridades de cada una de las variables.

## II. TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN-INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La satisfacción laboral de un trabajador es el producto de un conjunto de necesidades, de impulsos, de deseos conscientes e inconscientes, que inducen a la persona a obrar de una determinada manera. Surge de una tensión provocada por un estado carencial que genera un desequilibrio emocional en la persona y que hace que ésta encamine sus acciones hacia la consecución de una meta.

Podríamos decir que ante un estado de carencia personal (necesidad), hay un movimiento del sujeto (comportamiento) con una finalidad (satisfacción de un deseo). El esquema del proceso sería:



Donde se muestra que ante una situación inicial individual de necesidad, que se corresponde con un estado interno que la persona intenta reducir, hay una actividad reactiva que se relaciona con el comportamiento. Esta actividad se encamina hacia la consecución de una meta, que una vez lograda modificará el comportamiento interno y conducirá a una situación de estabilidad.

La teoría de Maslow se basa en que la insatisfacción, que es connatural al hombre, crea constantemente necesidades. Estas no surgen de forma aleatoria, sino de una forma ordenada o jerarquizada. Se satisfacen primero unas determinadas necesidades antes de satisfacerse las demás.

Podríamos considerar seis necesidades que inciden en el trabajador cuando realiza una actividad productiva: básicas (fisiológicas), de afiliación, de poder, de autorrealización, de logro, de competencia (Robbins, 1993).

1) **Necesidades básicas.** Son las que se consideran innatas o naturales. Actúan sólo cuando el cuerpo está en desequilibrio debido a una carencia (hambre, sed, descanso). Mediante el trabajo se intentaría resolver estas necesidades elementales.

2) **Necesidad de afiliación.** Es el deseo de establecer y mantener relaciones de amistad con otras personas, con las que puede existir un intercambio afectivo. Este impulso tiene gran importancia en las relaciones de trabajo, desarrollándose de forma directa mediante la comunicación.

3) **Necesidad de poder.** Es el deseo de las personas de dominar o influir en el comportamiento de los demás. Aparece con frecuencia en el ámbito laboral y da lugar a comportamientos cuyo objetivo es buscar posiciones elevadas en la línea de mando.

4) **Necesidad de autorrealización.** Maslow la define como el deseo de llegar a ser más cada vez. Se relaciona con el proceso de madurez personal.

5) **Necesidad de logro.** Es el deseo de hacer las cosas bien. En este sentido, el logro es un fin por sí mismo. Una persona con una elevada necesidad de logro encuentra recompensa con el éxito alcanzado cuando realiza algo.

6) **Necesidad de competencia.** Consiste en el deseo de conocer el entorno físico y social que rodea a una persona, para conseguir de él lo que se quiere y de esta forma obtener el éxito. Esta necesidad está muy unida a las dos anteriores.

En cuanto a las demás teorías sobre satisfacción laboral podemos considerar como más importantes las siguientes: 1) Teoría de las Expectativas; 2) Teoría del reforzamiento; 3) Teoría de la Equidad.

La Teoría de las Expectativas considera que los resultados o recompensas esperadas actúan como determinantes de una acción y lo que se pretende con ella es explicar la satisfacción esperada de los trabajadores en términos de recompensas anticipadas.

Aunque se han propuesto muchas modificaciones en relación a la Teoría de las Expectativas, la de mayor relieve es la representada por Vroom. Según este autor son importantes tres aspectos en el modelo: 1) grado de esfuerzo necesario para alcanzar el rendimiento esperado; 2) nivel de rendimiento para alcanzar la recompensa esperada; y 3) grado de atractivo de la recompensa (VROOM y otros, 1977).

**1) Esfuerzo-Expectativa de rendimiento.** Hace referencia a la percepción del individuo respecto al esfuerzo que necesita realizar para obtener un rendimiento determinado. En este caso, si los obstáculos son tales que no se puede razonablemente esperar que los esfuerzos conduzcan a un aceptable nivel de rendimiento, el impulso hacia el rendimiento irá disminuyendo y se producirá insatisfacción en el trabajador.

**2) Rendimiento-Expectativa de resultado o recompensa.** En este caso una persona fija un nivel dado de rendimiento para obtener una recompensa determinada. En este sentido, podríamos decir que las creencias que tiene una persona sobre sus posibilidades de alcanzar unos rendimientos permitirán la consecución de la meta o recompensa esperada.

**3) Grado de atractivo de la recompensa.** Se relaciona con la importancia o valor que una persona concede al resultado o recompensa que puede obtener por el trabajo realizado. Este valor asociado al resultado es algo muy personal y no puede ser pronosticado con exactitud. Por tanto, es esencial indagar la importancia que tiene para cada individuo los resultados esperados. La percepción de valor sobre el resultado puede también variar en función de cómo el individuo recientemente ha sido recompensado.

Es importante para los trabajadores reconocer que el esfuerzo y el rendimiento están íntimamente relacionados. La tarea de un directivo consistiría en el establecimiento de una serie de condiciones que ayuden a dirigir el esfuerzo de los trabajadores hacia

el rendimiento, eliminando todos aquellos obstáculos que impiden el establecimiento de una relación positiva entre estas variables.

Los directivos también necesitan crear enlaces entre rendimiento y recompensas. Para establecer esta conexión, se hace necesaria la creación y mantenimiento de adecuados sistemas de recompensa. Además, las recompensas que se oferten estarán diseñadas en función de los valores individuales del trabajador. Esto puede requerir el llevar a cabo encuestas a los trabajadores para determinar las preferencias individuales entre distintas opciones de recompensa.

El valor asignado a un resultado o meta y el grado de esfuerzo asociado no son aspectos independientes, puesto que dicho valor asignado se relaciona con el grado de facilidad o dificultad que existe en cuanto a su consecución, es decir, cuanto más fácil sea conseguirlo, menos lo valoraremos. En otras palabras, las personas dan más importancia a aquello que se consigue con dificultad que a lo que se consigue fácilmente. Así, el valor de la meta viene determinado por el esfuerzo que se necesita para alcanzarla. Otro factor que determina el valor de la meta es el sistema general de valores de la persona. Las personas eligen una meta y no otra, porque el logro de la meta seleccionada está más acorde con su propio esquema de valores.

La Teoría del Reforzamiento considera que la asignación de recompensas en el trabajo provocan cambios específicos de comportamiento en los trabajadores y ésta puede tener incidencias importantes en posteriores conducta. Según ésta teoría el comportamiento del individuo tiene como antecedente un estímulo que deriva de recompensas o castigos anteriores.

La modificación del comportamiento del trabajador dependerá de: 1) si las recompensas son altamente deseables, 2) si están diferencialmente distribuida, de modo que niveles más altos de rendimiento conduzcan a incrementos proporcionales más grandes de recompensa.

La Teoría del Reforzamiento se centra en la influencia que tiene las recompensas pasadas en el comportamiento actual y parece tener más seguidores dentro del campo de la satisfacción en el trabajo que la Teoría de las Expectativas.

La Teoría de la Equidad considera que los sentimientos de equidad, pueden servir como un estímulo poderoso para incrementar o disminuir el esfuerzo. La persona siempre tenderá a esforzarse en restaurar la equidad si siente que existe un desequilibrio (Carrel y otro, 1978).

Básicamente esta teoría parte de la creencia de que los trabajadores establecen igualdades o desigualdades al hacer comparaciones con los niveles más altos alcanzados por otras personas similares en aspectos tales como: grado de esfuerzo empleado, experiencia, grado de atención personal de los superiores con los resultados obtenidos.

Mucha de la investigación inicial sobre la Teoría de la Equidad se centró en demostrar que existe el deseo de restaurar la equidad cuando se desempeña un determinado puesto de trabajo y generalmente, los resultados siempre han contrastado la teoría.

Cuando se considera que existe un desequilibrio en relación con otras personas se produce una tensión. Esta tensión impulsa a la persona a luchar por lo justo y equitativo. Con ello, el individuo intenta pasar de una situación de insatisfacción a otra en la que se sienta más satisfecho.

### III. FACTORES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL

Frederick Herzberg reconoce que la satisfacción e insatisfacción de las necesidades se relaciona con factores extrínsecos e intrínsecos. Este autor identificó dos tipos de factores (Miner, 1980):

- a) **Factores de primer nivel:** son “los elementos objetivos de una situación laboral que son causa de sentimientos de satisfacción o insatisfacción”.
- b) **Factores de segundo nivel:** son “las reacciones subjetivas psicológicas que los hechos objetivos provocan en el trabajador”.

De la relación observada y analizada entre los factores del segundo nivel, surge la teoría de Herzberg que, en principio, podría establecerse de la siguiente manera:

- 1) La satisfacción en el trabajo viene determinada por los siguientes factores de primer nivel en su dimensión positiva: éxito, reconocimiento del éxito, realización de un trabajo interesante y significativo, responsabilidad y promoción. A estos factores se les denomina intrínsecos a la realización del trabajo en si mismo.
- 2) La insatisfacción en el trabajo viene determinada por la presencia de los siguientes factores de primer nivel en su dimensión negativa: política y organización en la empresa, supervisión técnica, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad. Estos factores son los denominados extrínsecos o de contexto de trabajo.
- 3) Los factores que producen satisfacción son distintos e independientes de los factores que producen insatisfacción. Lo opuesto de satisfacción es la no satisfacción, y lo opuesto de la insatisfacción será la no insatisfacción.
- 4) En el trabajador se da una estructura bidimensional de necesidades: un sistema de necesidades para evitar lo desagradable, y un sistema paralelo para conseguir el desarrollo personal y la autorealización.
- 5) El sistema de necesidades que trata de evitar la insatisfacción abarca las necesidades de orden inferior (fisiológicas, de seguridad, de afiliación, etc.). El segundo sistema lo constituyen las necesidades de orden superior (logro, competencia y autorealización).

6) Los factores extrínsecos satisfacen las necesidades de orden inferior y los intrínsecos las de orden superior. Será preciso que las necesidades de orden inferior estén satisfechas para que los individuos satisfagan sus necesidades de orden superior.

#### IV. IMPLICACIONES DIRECTIVAS DE LAS DIFERENTES TEORÍAS

A partir de las diferentes teorías relacionadas con la satisfacción-insatisfacción laboral se ha podido descartar la tradicional concepción de que la satisfacción laboral era consecuencia casi automática de determinadas recompensas que incidían directamente sobre la conducta. Estas recompensas pueden ser válidas en determinados casos y ante determinadas situaciones pero no para todos los sujetos y en todas las circunstancias. El grado de satisfacción laboral depende de la realización de las expectativas del trabajador en cuanto a sus recompensas deseadas. Tales recompensas vendrán determinadas por factores diversos como: características individuales, tipo de tarea, relaciones interpersonales, entorno organizacional, etc.

Podemos considerar las siguientes aportaciones de las diversas teorías al ámbito de la satisfacción laboral:

- a) Mejorar los factores relacionados con el contexto de trabajo (salario, seguridad, supervisión, etc.) para evitar la insatisfacción y permitir así que los individuos aspiren a satisfacer sus necesidades de orden superior.
- b) Reestructurar las distintas tareas a realizar enriqueciéndolas, para que el trabajo en si mismo sea interesante y significativo.
- c) Este enriquecimiento se consigue: 1) aumentando la responsabilidad, autonomía y control del trabajador sobre su propio trabajo, y b) asignándole tareas nuevas, más especializadas que le ayuden a autorealizarse.

Según una encuesta que hemos realizado en una determinada empresa de servicio y analizando posteriormente las respuestas obtenidas que se recogen en el cuadro 2 del anexo que contiene las frecuencias de respuestas en porcentajes a través de tabulación cruzada, los trabajadores consideran el siguiente orden de preferencias en relación a los diez primeros factores de satisfacción laboral: 1) seguridad y status (73,8%); 2) relaciones interpersonales (71,3%); 3) responsabilidad y promoción (68%); 4) reconocimiento del éxito del trabajador (66,4%); 5) oportunidad de logro de éxito en el trabajo (59%); 6) Adecuada política y organización en la empresa (57,4%); 7) trabajo interesante y significativo (55,7%); 8) condiciones de trabajo (48,4%); 9) Adecuada supervisión técnica (45,1%); 10) Adecuadas condiciones salariales (41,0%).

Considerando las cinco primeras variables de satisfacción laboral según el orden establecido y observando la influencia que tienen por subgrupos según edad, sexo (gráfico 1) y años de servicio en la empresa, analizaremos las mismas (cuadro 1).

En cuanto a la variable **seguridad y status**, y considerando el subgrupo edad, los que están más de acuerdo en que la empresa ha de ofrecer seguridad en el puesto de trabajo y favorecer la consecución de un status, son personas comprendidas en la población intermedia de 25-35 años (el 76,8% de este subgrupo). Respecto a la variable sexo, las mujeres 80,5% están más de acuerdo que los hombres (62,2%). Según los años de servicio en la empresa, los que más inciden positivamente en la respuesta son los que llevan menos tiempo en la misma -hasta un año- (80% de la población).

Analizando la variable relacionada con las **relaciones interpersonales**, consideramos lo siguiente: según la edad, el subgrupo que incide más favorablemente en esta respuesta es el comprendido entre 35-45 años (78,1% de esta población). Por sexo, el hombre (77,8%) tiene más necesidad de relaciones interpersonales que la mujer (67,5%). Teniendo en cuenta los años de servicio en la empresa, los que más están de acuerdo son los que llevan menos tiempo vinculados con la organización - hasta un año- (80% de este subgrupo)<sup>1</sup>.

Considerando la variable relativa a la **responsabilidad y promoción**, según la edad, la población comprendida entre 35-45 años (75%) considera más que la empresa a de delegar responsabilidad en sus trabajadores y favorecer la promoción interna. Por sexo, las mujeres (68,8%) están más de acuerdo que los hombres (66,7%). Por años de servicios, los que están comprendidos en el intervalo de 3-10 años están más de acuerdo en que este factor incide favorablemente en la grado de satisfacción laboral del trabajador (73,1%).

En cuanto a la variable relacionada con **reconocimiento del éxito del trabajo**, según la edad, las persona comprendidas entre 35-45 años muestran una respuesta más favorable (75%) respecto a que la misma incide favorablemente en el grado de satisfacción laboral. En cuanto al sexo, las mujeres están más de acuerdo (67,5%) que los hombres (64,4%). Por años de servicio, el subgrupo de personas que tienen más años de antigüedad son los que están más de acuerdo (76,9%)<sup>2</sup>, pero el grupo más significativo lo constituyen los que lleva trabajando menos años en la empresa (70% de su población).

Por último, estudiaremos la variable **logro del éxito en el trabajo**. Por edad, el subgrupo que considera más que esta variable tiene repercusiones en la satisfacción laboral es el comprendido entre 18-25 años (73,9%). Por sexo, las mujeres (59,7%) están más de acuerdo que los hombres (57,8%). Por años de servicio en la empresa, las personas más jóvenes, que forman la población de hasta un año son las que responden más favorablemente a que influye en el grado de satisfacción hacia el trabajo del empleado (70% de esta población).

---

1 El grupo de personas que llevan trabajando un mayor número de años en la empresa es poco significativo ya que, está formado por muy pocos individuos.

2 Idem nota nº 1.



## **V. LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

La disminución de la satisfacción laboral del trabajador y el compromiso del empresario de desempeñar el trabajo con una elevada calidad puede ser una de las causas de mayor disminución de productividad laboral, lo que repercute en la rentabilidad de la empresa.

La particular satisfacción de los empleados está directamente asociada con la rentabilidad empresarial (coste directo) y con el mantenimiento de los factores (costes indirectos). Los trabajadores que están contentos con su trabajo, que sienten un desafío en cada tarea que realizan, que tienen la oportunidad de llevar a cabo sus metas y presentan un comportamiento positivo en el trabajo, tienen una frecuencia menor de absentismo y se sienten menos inclinados a cambiar de trabajo, y lo que es más importante, producen a un más alto nivel (Huse, 1992).

Los directivos tienen que comprender lo qué satisface más a sus empleados dentro del contexto del rol que desempeñan en la organización. Tal entendimiento es absolutamente crucial para mejorar la productividad laboral y la rentabilidad y salud de las empresas. La encuesta no es la solución para todo, pero si las empresas la administran periódicamente y toman en serio sus resultados, éstas tendrían un soporte para elevar sus niveles de rendimiento.

Lo que se necesita son directivos capaces de tener en cuenta los diferentes tipos de trabajadores que supervisan y sus distintas habilidades y necesidades.

La disminución en la rentabilidad de las empresas se produce como consecuencia de un incremento en los costes de producción debido a una reducción de la productividad. Esta situación incrementa en algunos casos la competencia externa y es la causa de que surjan serios problemas si la dirección desea mantener o incrementar la cuota de mercado.

## **VI. CONCLUSIONES**

En una organización empresarial existen una serie de factores que inciden en el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores. En este sentido, para conseguir que los empleados se sientan mejor cuando desempeñan sus tareas y que sean más productivos, la dirección debe tener en cuenta aquellos factores que satisfacen más a sus subordinados. Según la encuesta, podríamos considerar como más significativos: la seguridad en el puesto de trabajo y el logro de un status determinado dentro de la organización, la necesidad de unas buenas relaciones interpersonales a nivel de superior-subordinado y de subordinado-subordinado en la empresa, la delegación de responsabilidades y posibilidad de promoción dentro de la empresa, el reconocimiento del éxito en el trabajo del trabajador, el ofrecer oportunidades para que el trabajador pueda lograr con éxito todas sus aspiraciones, la existencia de una buena política y organización empresarial.

El análisis de las variables relacionadas con la satisfacción-insatisfacción del trabajador puede hacer posible que la empresa alcance unos niveles de expansión deseables en un mercado que cada vez se muestra más competitivo.

El estudio será más productivo cuando se tenga en cuenta, para cada variable, la incidencia que tiene los diferentes subgrupos de edad, sexo, años de servicio en la empresa, etc.).

**BIBLIOGRAFÍA**

CARREL, M.R. y DITTRICH, J.E., (1978): "Equity Theory: The Recent Literature, Methodological Considerations and New Directions". Academy of Management Review.

HUSE, F.E., y BOWDITCH, J.L., (1992): "Behavior in Organizations. A Systems Approach to Managing". Ed. Addison. Wesley Publishing Co., Reading, Massachusetts, E.U.A. Págs. 58-85.

MINER, J.B., (1980): "Theories of Organizational Behavior". Dryden Press.

ROBBINS, S.P., (1993): "Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones". Ed. Prentice-Hall. págs. 228-231.

SCHENEIDER, C., y ALDELFER, C., (1973): "Three Studies of Measures of Need Satisfaction in Organizations". Administrative Science Quarterly.

VECCHIO, R.P., (1991): "Organizational Behavior". Ed. The Dryden Press. págs. 173-193.

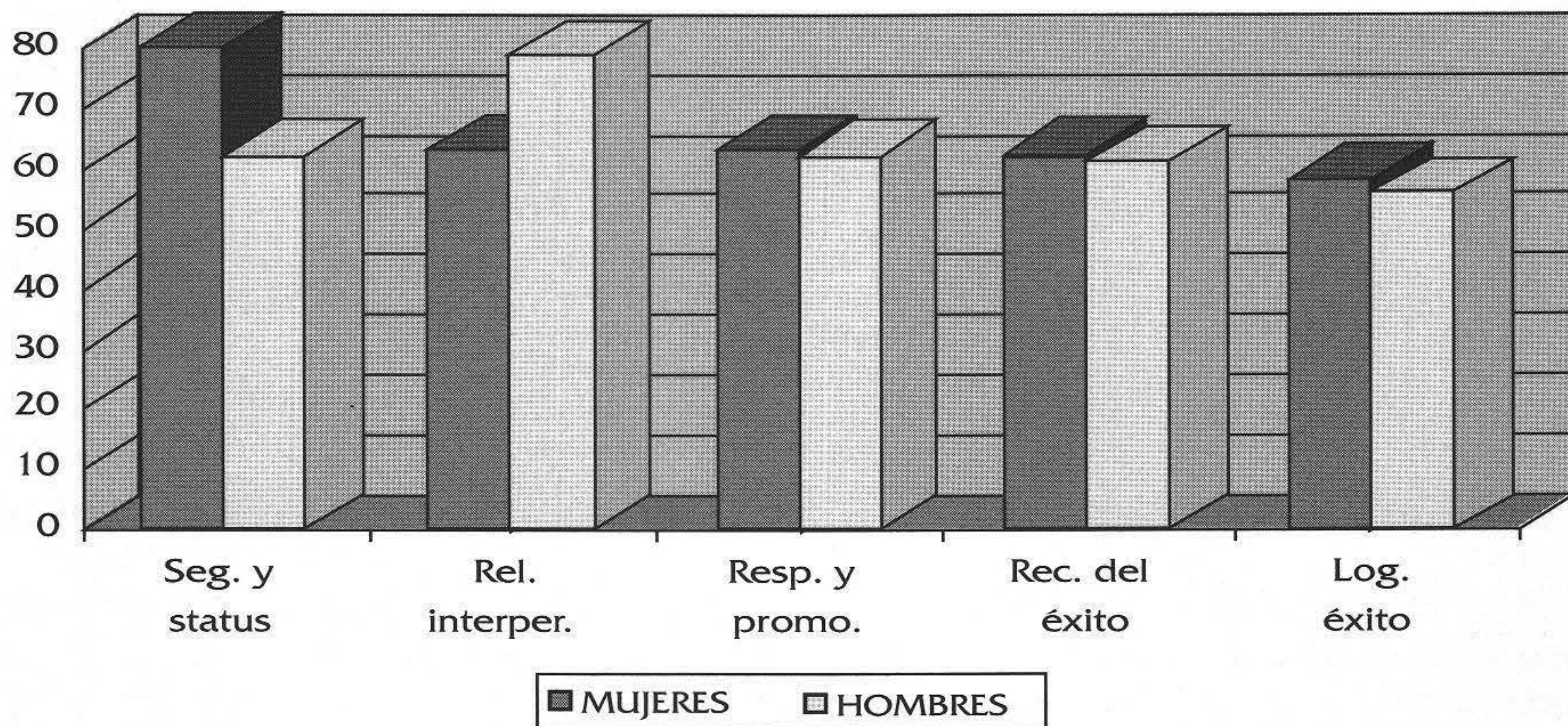
VROOM, V.H y DALY, (1977): "Management and Motivation". Londres. Ed. Penguin Books, pág. 27-32.

**ANEXO**

**DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS CON LA ENCUESTA**

- P<sub>1</sub> Logro del éxito en el trabajo
- P<sub>2</sub> Reconocimiento del éxito alcanzado por el trabajador
- P<sub>3</sub> Relaciones interpersonales en la empresa
- P<sub>4</sub> Seguridad y status
- P<sub>5</sub> Política y organización empresarial
- P<sub>6</sub> Trabajo interesante y significativo
- P<sub>7</sub> Adecuada supervisión técnica
- P<sub>8</sub> Responsabilidad y promoción
- P<sub>9</sub> Condiciones de trabajo
- P<sub>10</sub> Condiciones salariales

**Factores de satisfacción laboral  
diferencias según sexo**



Variables	Total	P11 (Edad)				P12 (Sexo)		P13 (Años de servicio en la empresa)				
		18-25	25-35	35-45	45-55	HOMBRE	MUJER	0-1	1-3	3-5	5-10	>10
P1												
No, nunca	2.5%		3.6%	3.1%		2.2%	2.6%			7.7%	3.8%	
Casi nunca	0.8%	4.3%			2.2%					3.8%		
A veces	9.8%	4.3%	14.3%	6.3%	9.1%	11.1%	9.1%	10.0%	14.7%	3.8%	11.5%	7.7%
Casi siempre	27.9%	17.4%	26.8%	34.4%	36.4%	26.7%	28.6%	20.0%	23.5%	34.6%	34.6%	23.1%
Siempre	59.0%	73.9%	55.4%	56.3%	54.5%	57.8%	59.7%	70.0%	61.8%	50.0%	50.0%	69.2%
P2												
No, nunca	1.6%		1.8%		9.1%	2.2%	1.3%			3.8%	3.8%	
Casi nunca	0.8%		1.8%				1.3%			3.8%		
A veces	13.9%	21.7%	16.1%	6.3%	9.1%	20.0%	10.4%	20.0%	20.6%	15.4%	3.8%	11.5%
Casi siempre	17.2%	8.7%	17.9%	18.8%	27.3%	13.3%	19.5%	10.0%	14.7%	19.2%	26.9%	11.5%
Siempre	66.4%	69.6%	62.5%	75.0%	54.5%	64.4%	67.5%	70.0%	64.7%	57.7%	65.4%	76.9%
P3												
A veces	13.1%	13.0%	14.3%	15.6%		11.1%	14.3%	10.0%	11.8%	19.2%	19.2%	3.8%
Casi siempre	15.6%	26.1%	12.5%	6.3%	36.4%	11.1%	18.2%	10.0%	17.6%	19.2%	11.5%	15.4%
Siempre	71.3%	60.9%	73.2%	78.1%	63.6%	77.8%	67.5%	80.0%	70.6%	61.5%	69.2%	80.8%
P4												
Casi nunca	0.8%			3.1%			1.3%				3.8%	
A veces	7.4%	8.7%	8.9%	6.3%		8.9%	6.5%	10.0%	5.9%	15.4%	7.7%	
Casi siempre	18.0%	17.4%	14.3%	21.9%	27.3%	28.9%	11.7%	10.0%	20.6%	11.5%	11.5%	30.8%
Siempre	73.8%	73.9%	76.8%	68.8%	72.7%	62.2%	80.5%	80.0%	73.5%	73.1%	76.9%	69.2%
P5												
No, nunca	2.5%			3.1%	18.2%	6.7%					3.8%	7.7%
Casi nunca	2.5%		3.6%	3.1%		2.2%	2.6%		2.9%		7.7%	
A veces	12.3%	30.4%	8.9%	9.4%		17.8%	9.1%	30.0%	14.7%	11.5%	7.7%	7.7%
Casi siempre	25.4%	17.4%	25.0%	31.3%	27.3%	22.2%	27.3%	30.0%	23.5%	23.1%	23.1%	30.8%
Siempre	57.4%	52.2%	62.5%	53.1%	54.5%	51.1%	61.0%	40.0%	58.8%	65.4%	57.7%	53.8%
P6												
A veces	9.8%	8.7%	7.1%	9.4%	27.3%	15.6%	6.5%	10.0%	8.8%	3.8%	7.7%	19.2%
Casi siempre	34.4%	34.8%	39.3%	28.1%	27.3%	35.6%	33.8%	20.0%	32.4%	50.0%	38.5%	23.1%
Siempre	55.7%	56.5%	53.6%	62.5%	45.5%	48.9%	59.7%	70.0%	58.8%	46.2%	53.8%	57.7%
P7												
No, nunca	6.6%	21.7%	3.6%		9.1%	13.3%	2.6%	10.0%	11.8%	3.8%	3.8%	3.8%
Casi nunca	2.5%	4.3%	1.8%		9.1%	4.4%	1.3%	10.0%		3.8%		3.8%
A veces	19.7%	8.7%	16.1%	25.0%	45.5%	15.6%	22.1%	10.0%	20.6%	15.4%	11.5%	34.6%
Casi siempre	26.2%	21.7%	30.4%	28.1%	9.1%	26.7%	26.0%	20.0%	26.5%	26.9%	26.9%	26.9%
Siempre	45.1%	43.5%	48.2%	46.9%	27.3%	40.0%	48.1%	50.0%	41.2%	50.0%	57.7%	30.8%
P8												
Casi nunca	1.6%	4.3%	1.8%				2.6%		5.9%			
A veces	6.6%	4.3%	3.6%	9.4%	18.2%	4.4%	7.8%	10.0%	2.9%	3.8%	3.8%	15.4%
Casi siempre	23.8%	34.8%	25.0%	15.6%	18.2%	28.9%	20.8%	40.0%	20.6%	23.1%	23.1%	23.1%
Siempre	68.0%	56.5%	69.6%	75.0%	63.6%	66.7%	68.8%	50.0%	70.6%	73.1%	73.1%	61.5%
P9												
No, nunca	8.2%	13.0%	7.1%	3.1%	18.2%	11.1	6.5%	10.0%	8.8%	7.7%	7.7%	7.7%
Casi nunca	1.6%		1.8%	3.1%			2.6%		2.9%			3.8%
A veces	17.2%	17.4%	8.9%	28.1%	27.3%	24.4%	13.0%	10.0%	17.6%	15.4%	7.7%	30.8%
Casi siempre	24.6%	30.4%	26.8%	21.9%	9.1%	17.8%	28.6%	10.0%	32.4%	19.2%	26.9%	23.1%
Siempre	48.4%	39.1%	55.4%	43.8%	45.5%	46.7%	49.4%	70.0%	38.2%	57.7% <sup>e</sup>	57.7%	34.6%
P10												
No, nunca	9.0%	8.7%	8.9%	6.3%	18.2%	15.6%	5.2%		14.7%	7.7%	3.8%	11.5%
Casi nunca	2.5%		3.6%	3.1%		2.2%	2.6%		2.9%	3.8%		3.8%
A veces	28.7%	30.4%	19.6%	40.6%	36.4%	26.7%	29.9%	30.0%	26.5%	19.2%	30.8%	38.5%
Casi siempre	18.9%	13.0%	25.0%	12.5%	18.2%	20.0%	18.2%	20.0%	14.7%	26.9%	23.1%	11.5%
Siempre	41.0%	47.8%	42.9%	37.5%	27.3%	35.6%	44.2%	50.0%	41.2%	42.3%	42.3%	34.6%