

La Satisfacción en el Empleo: **Algunas consideraciones y algunas estadísticas para Colombia (2008 a 2011)**

Por: Diana Marcela Jiménez Restrepo¹

“In the end, economics is not about wealth
– it’s about the pursuit of happiness”. Krugman, 1998.

Resumen

Asumiendo que la satisfacción en el trabajo hace parte del bienestar general en la vida de las personas, se piensa que entre más contentos se sientan con sus empleos, son más productivos y con menores deseos de cambiar de trabajo. Existen tantas definiciones para la satisfacción laboral como formas de medirla, las cuales se agrupan en “objetivas” o “subjetivas”, pero al final, todas pueden ser de carácter subjetivo. Con información para Colombia, se encuentra que los trabajadores, sin importar sexo y las condiciones en las que laboran, están satisfechos con sus actuales empleos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Bienestar.

Clasificación JEL: J28, I39

Abstract

We are supposing that the job satisfaction with the work is part of the people’s welfare. We think that if the workers are happiest with their works, they are more productive and they don’t wish to change their works. There are many definitions about job satisfaction as ways to measure it, that they are “objective” or “subjective”, but at the end, all can be subjective. With information about Colombia, we find that the workers regardless gender or the working conditions, they are satisfied with their actual works.

Key words: Job satisfaction, Welfare.

JEL Classification: J28, I39.

Introducción

Estudiar aspectos relacionados con la felicidad pareciera más una labor de psicólogos, terapeutas o expertos en alguna rama de la salud mental, que de economistas. Sin embargo, cuando se piensa que la felicidad, como percepción o estado de ánimo, puede afectar por ejemplo, el desempeño laboral de las personas, es tarea de los economistas laborales preocuparse por ello. Pero, en general, es función de los economistas, preocuparse por las situaciones que afecten la manera cómo los recursos sean usados o cómo pueda lograrse el

¹ Profesora Auxiliar del Departamento de Economía, Universidad del Valle. Integrante de los Grupos de Investigación: Desarrollo Económico, Crecimiento y Mercado laboral - Conflicto, Aprendizaje y Teoría de Juegos. Agradezco la revisión del profesor Cristian Camilo Frasser y la ayuda de Diana Marcela Amézquita en el desarrollo de esta discusión.

máximo rendimiento de ellos para la obtención de objetivos productivos, entendidos en un amplio sentido que abarque la producción tanto de bienes tangibles como de intangibles.

Aunque los temas estelares en el estudio del mercado laboral sean la desigualdad en los salarios y la rentabilidad de la educación, no debe ignorarse la importancia de la satisfacción que los trabajadores sienten por sus empleos, pues de ella depende en gran parte, la movilidad laboral y por tanto, el comportamiento del mercado laboral (Hamermesh, 1999). En esta ocasión, presentamos una discusión sobre el concepto y los indicadores para medir la satisfacción laboral sin, por lo pronto, mostrar un modelo que nos permita teorizar sobre el tema y plantear análisis empíricos más rigurosos.

Desde la óptica del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral es una actitud que refleja el sentimiento de las personas respecto a sus empleos; actitud que se traduce en la forma como los empleados desempeñan sus funciones laborales. Si la persona está muy satisfecha con su empleo, adopta actitudes positivas ante el trabajo o, por el contrario, reflejará su insatisfacción con actitudes negativas.

Como la plantea Robbins (1994) la importancia de estudiar la satisfacción laboral es obvia, pues se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos, con mayor frecuencia faltan al trabajo y suelen renunciar más, mientras que los satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Asumimos entonces, una conexión directa entre la satisfacción en el empleo y la utilidad que genera el vender la fuerza de trabajo, pues al reconocer cierto nivel de felicidad en el empleo, se está aceptando algún grado de satisfacción con él, tanto como para sacrificar tiempo de ocio por tiempo de trabajo.

Son muchas las dificultades que deben enfrentarse cuando se analiza el tema de la satisfacción en el empleo. Desde argumentar su relevancia y el que sea estudiada desde la economía, hasta pasar por la presentación de conceptos con múltiples definiciones e interpretaciones, lo que conlleva, a su vez, a diversas formas de medición.

Quizá el punto de partida para este estudio, sea desde el concepto de calidad de vida, un concepto que, de entrada, es multidimensional y que implica la evaluación de un conjunto de aspectos enmarcados en los ambientes social, cultural, económico, laboral y físico, en los que se desarrolla la vida de una persona. Sin embargo, en este caso, nos concentraremos en la dimensión laboral que determina parte del bienestar o de la calidad de vida, siendo dos las motivaciones para la presente discusión. Una, claramente está relacionada con la importancia de la satisfacción laboral como componente de la calidad de vida. Si bien, destinamos alrededor de un tercio de nuestro día a lo laboral, cuán a gusto nos sintamos con lo que hacemos y con los resultados que obtenemos del tiempo invertido en nuestro trabajo, debe impactar la consideración que tenemos sobre nuestro bienestar y por ende, de nuestra calidad de vida.

La otra motivación tiene que ver con el alto componente subjetivo en la calificación de la satisfacción laboral, que es heredado desde la valoración de la calidad de vida, y que no ha

sido ignorado pero debe competir con las valoraciones “objetivas”, creadas también para medir la satisfacción en el empleo.

¿Cuál tipo de valoración tiene la razón? Es una pregunta que carece de una fácil respuesta. Aunque se planteen mediciones objetivas, pensadas desde lo que debe ser valorado dentro de la satisfacción, estos cálculos están sesgados por juicios de quien las construye o propone. Por ejemplo, incluir cierto nivel de ingreso laboral, a partir de algún umbral definido, como característica para medir la satisfacción laboral, asume que el salario es un buen indicador del bienestar del individuo, sin embargo, no se sabe sí, en realidad, el individuo tenga o no, la misma percepción o valoración por su nivel de ingreso y por tanto, del bienestar que éste le reporta. Al respecto propondremos que las mediciones “objetivas” de la satisfacción laboral deben considerarse como indicadores que definen un nivel mínimo de calidad en el empleo, a partir del cual, una vez se compare con la situación laboral que el trabajador presenta, poder inferir su nivel de satisfacción laboral.

En la siguiente sección se plantean algunos antecedentes al estudio de la satisfacción laboral. Luego, se presenta a modo de recuento, cómo se ha analizado el tema teniendo en cuenta visiones de investigadores nacionales e internacionales, para seguir con la exposición de algunas estadísticas a nivel nacional. Por último, se presentan algunas conclusiones y consideraciones.

2. El concepto de calidad de vida como antecedente al concepto de satisfacción laboral

Antes de comenzar este análisis de la satisfacción en el empleo vamos a exponer y discutir, brevemente, el concepto de calidad de vida, que en principio suponemos, recoge o alberga a la satisfacción laboral. Así, un referente obligatorio para hablar sobre el tema de la calidad de vida, es el concepto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea en 1994 y según el cual, se considera como una percepción individual, de la posición que tenemos en nuestras vidas a nivel cultural, social y económico, y que está relacionada con los objetivos, expectativas, valores y preocupaciones que rigen nuestro desarrollo. Aunque es natural pensar en la conexión entre el concepto de calidad de vida y el nivel de salud, este concepto es de carácter multidimensional y por tanto, tiene en cuenta el bienestar físico, psicológico, social, material, económico y laboral.

Al ser entonces una percepción, ésta resulta de una evaluación subjetiva, realizada a partir del balance entre nuestras aspiraciones (expectativas) y la realidad que estamos viviendo. De esta manera, se plantea que la satisfacción de nuestras necesidades se convierte en el referente para evaluar nuestra calidad de vida. En la medida que, las necesidades estén satisfechas, mayor será la calidad de vida percibida. A este nivel, surge otro plano de discusión y es el relacionado con las necesidades.

Si bien se maneja el concepto de necesidades básicas, que cobija las fisiológicas, de seguridad física y psicológica, de pertenencia y afecto, de reconocimiento (social, académico) y de autorrealización, los estudios sobre la pobreza añaden a este criterio, el que las necesidades deben ser satisfechas por un hogar para que su nivel de vida sea considerado como digno, teniendo en cuenta los estándares de la sociedad a la que pertenece. De otro lado, se considera la clasificación de las necesidades en absolutas o

relativas, donde las primeras, siendo indispensables para la existencia humana deben cumplirse sin importar el medio social en el que se encuentra la persona; mientras que las relativas, si bien no son necesarias para la supervivencia humana si son indispensables para la integración social (Feres y Mancero, 2001). Así, desde los estudios sobre la pobreza, las necesidades se tipifican en cuatro grupos:

1. Acceso a una vivienda que garantice las condiciones mínimas de habitación para un hogar.
2. Acceso a servicios básicos que mínimamente garanticen un nivel sanitario adecuado.
3. Acceso a educación básica.
4. Solvencia económica, suficiente como para alcanzar mínimos niveles de consumo.

Dado lo anterior, se debe resaltar el condicionamiento a la hora de definir cuáles son las necesidades, pues ello dependerá del entorno donde se desarrolle la persona. Por ejemplo, el perfil de necesidades a satisfacer varía entre países según sean éstos desarrollados o estén en vía de desarrollo. Así mismo, la percepción sobre cuáles necesidades satisfacer cambia según sea la situación económica de la persona, aunque también puede ponerse de manifiesto, que la personalidad de los individuos, por ejemplo las personas positivas o negativas, determina la relevancia en la satisfacción de las necesidades.

Van Praag, Frijters y Ferrer – i – Carbonell (2003) exponen para el análisis subjetivo del bienestar, un modelo basado en la satisfacción con la vida, como un todo, donde la satisfacción de las necesidades a nivel laboral, financiero, en el hogar, en la salud, en el tiempo libre y con el entorno, bien permiten evaluar la calidad de vida. Entonces, son muchos los inconvenientes que deben enfrentarse a la hora de evaluarla; el mismo carácter multidimensional del concepto permite que sean diversos aspectos los que deban calificarse. Schalock (1987) expone que dicha evaluación se debe hacer teniendo en cuenta, para distintos puntos del tiempo, cómo es la participación en comunidad, cómo se desarrollan las relaciones sociales, cómo es el entorno vital y laboral en el que nos desenvolvemos.

En este caso, nos concentraremos en la dimensión laboral del concepto de calidad de vida, para discutir sobre la satisfacción en el trabajo, presentando un recuento de cómo se ha abordado el tema y algunas estadísticas para el caso colombiano. En este camino, encontraremos el uso de definiciones y mediciones de carácter subjetivo y otras de corte objetivo. Aziri (2011) muestra algunas de las distintas definiciones que se le ha otorgado a la satisfacción laboral, lo que además implica, que exista un amplio abanico de factores que la componen.

En cuanto a las mediciones, lo que aquí se plantea, es que las de carácter objetivo, ignoran la naturaleza subjetiva de la satisfacción en el empleo, pues dejan a un lado el que ésta depende de las expectativas que tiene un trabajador sobre sus actuales condiciones de empleo. En tal medida, los ejercicios empíricos que toman como variable dependiente a la satisfacción laboral, desconocen la heterogeneidad que lleva a que cada trabajador valore su

condición en el empleo como satisfactoria o no, es más, lo que hay detrás de estos ejercicios, es considerar que las evaluaciones de la satisfacción se hacen desde condiciones idénticas, lo cual, es totalmente falso. Un ejemplo que confirma lo anterior, se da cuando tanto mujeres como hombres manifiestan estar satisfechos con sus empleos, sabiendo que, las mujeres tienden a presentar expectativas más bajas con sus situaciones laborales (Clark, 1996).

Las mediciones “objetivas” pueden considerarse como indicadores para definir condiciones mínimas en cuanto a la calidad del empleo y, a partir de ellas, de acuerdo a la situación que presente el trabajador, inferir si éste está o no satisfecho con su trabajo (Iglesias, Llorente y Dueñas, 2010), sin embargo, este procedimiento puede seguir ignorando la percepción individual, si no cuenta con la incorporación de todos los factores sobre los cuales los empleados forman sus expectativas de satisfacción laboral, tarea de por sí, difícil.

Tradicionalmente se considera a la satisfacción como una disposición afectiva experimentada por el trabajador hacia su empleo y como consecuencia del mismo. De manera que quien está satisfecho con su trabajo siente bienestar, placer o felicidad, de acuerdo con las valoraciones que cada uno otorga a las distintas dimensiones que componen su empleo: salario, oportunidades de ascenso, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión y dirección, clima laboral, riesgo en el trabajo, entre otras. Las anteriores características, que definen uno de los tantos perfiles de satisfacción, a su vez, van a depender del tipo de trabajo u ocupación que se tenga. Otro de los graves errores que se comenten en los ejercicios empíricos sobre la satisfacción laboral, es tomar una muestra con empleados de distintas ocupaciones.

3. La satisfacción laboral: inicio y evolución

Desde el planteamiento neoclásico, la oferta de trabajo surge de la comparación entre el salario de reserva y el salario de mercado. Según sea uno mayor que otro, el individuo elige entre el ocio o la posibilidad de una actividad que le genere renta laboral. Aunque en términos prácticos, altos salarios no impliquen una alta satisfacción laboral, desde este enfoque se puede plantear una relación directa entre ambas variables, en la medida que, una vez se toma la decisión de emplearse, el salario sirve como indicador suficiente del bienestar personal (Scitovsky, 1976), al reflejar la utilidad que reporta el sacrificar el ocio por una actividad que permita devengar un ingreso laboral. Detrás de lo anterior, se considera que el salario también es multidimensional pues contiene información de aspectos positivos y negativos del trabajo, enmarcados en el esfuerzo, las funciones, el riesgo y la reputación que se generan al llevarlo a cabo.

De otro lado, considerar el trabajo como un bien, y no como un mal, implica que sobre éste se otorgue niveles de utilidad, permitiendo que las características monetarias y no monetarias del trabajo, puedan organizarse bajo un orden de preferencias. Desde esta visión, la calidad con la cual las personas califiquen al trabajo, como lo harían con cualquier otro bien, la hace importante para el análisis económico.

El primer intento por proponer un modelo teórico que incorporara la satisfacción laboral como variable relevante para los economistas es el de Hamermesh (1977) en el que muestra la relación que existe entre la satisfacción laboral, el ingreso absoluto y la edad. Este autor, propone como medida de la satisfacción en el empleo, a la diferencia entre las valoraciones de las características pecuniarias y no pecuniarias del actual trabajo y las de otra alternativa de empleo, en un entorno de competencia perfecta en el mercado laboral. De manera que si el resultado de tal diferencia es positivo, la utilidad del trabajo actual es mayor que la otra opción de empleo y por tanto, el primero reporta mayor satisfacción.

Para Hamermesh (1977) la relación directa entre la edad y la satisfacción laboral, se da porque con el paso del tiempo, es muy probable que los trabajadores realicen procesos de capacitación o entrenamiento en sus trabajos, lo que les permite incrementar su capital humano y posteriormente, vía incremento de la productividad, aumentar sus salarios. Pese a que este autor menciona las características no pecuniarias del trabajo como determinantes del nivel de satisfacción que se considere de éste, reconoce la dificultad para medirlas y en últimas utiliza en su modelo al salario como variable que también las captura. Otra dificultad adicional es la de ignorar la heterogeneidad que existe entre personas (habilidades, destrezas) y que lleva a diferencias salariales.

Como Freeman (1977) plantea: la razón más fuerte para que los economistas se interesen en la satisfacción laboral, pese a que sea una medida subjetiva, es el análisis del bienestar de los trabajadores, pues existen aspectos relacionados con la calidad del empleo que el lugar de trabajo, en sentido físico y espacial, no muestra. De otro lado, este autor expone la relación que existe entre la movilidad laboral, o su intención, con el nivel de satisfacción que reportan las personas con sus trabajos, de manera que, una baja satisfacción con mayor probabilidad induce a un cambio de empleo. Freeman (1977), quien considera la satisfacción laboral como una variable ordinal, propone modelos probabilísticos tipo Probit para analizar los determinantes de estar o no satisfecho con el empleo actual. Su principal resultado es que la satisfacción laboral predice fuertemente el comportamiento de los trabajadores, sobre todo en lo relacionado con la movilidad laboral.

La hipótesis de salida – voz, exit – voice en inglés, plantea que los trabajadores pueden, ante inconformidades con las condiciones laborales, dejar sus empresas o manifestarlas a través de los sindicatos, pese a que, contradictoriamente, la afiliación a un sindicato tiende a disminuir la satisfacción laboral, pues los altos salarios que las firmas deben reconocer a los trabajadores sindicalizados afectan el pago de las prestaciones sociales de los otros empleados. Borjas (1979) intenta explicar esta contradicción modelando la satisfacción laboral como dependiente del salario total, incluido lo no pecuniario, la afiliación sindical y otras características que pueden afectar el nivel de satisfacción.

Clark (1996) propone la paradoja de los géneros según la cual las mujeres están más satisfechas con su trabajo que los hombres, aunque presenten niveles de satisfacción más bajos; todo debido al problema de discriminación laboral en contra de ellas. De esta manera, las mujeres reconocen sus desventajas en el mercado laboral, así que tienen expectativas más bajas que los hombres. El argumento puede parecer simple, pero lo que

expone es que, entre menos se espera, más alta es la probabilidad de declararse satisfecho con el empleo que se tiene. Otra de las relaciones que propone este autor es con la edad, que presenta una forma de U invertida, implicando que al comenzar la vida laboral, en la juventud, los niveles de satisfacción son bajos, hasta alrededor de los 30 años de edad, momento a partir del cual, incrementa la satisfacción laboral. Lo anterior puede explicarse si se piensa que, mientras se da el emparejamiento con el mejor puesto de trabajo, las personas deben ensayar hasta encontrarlo.

Otros hallazgos de Clark (1996) es la relación negativa entre la satisfacción laboral y el nivel educativo, la jornada laboral y el contar con un contrato a término fijo; mientras existe una relación positiva con las empresas pequeñas y con las posibilidades de promoción laboral. Este autor, a diferencia de Freeman (1977) propone el concepto de ingreso relativo (comparado con algún ingreso de un grupo o individuo de referencia) como determinante de la satisfacción, de manera que si son parecidos, el trabajador estará más feliz que en caso contrario (Clark y Oswald, 1996).

Para Lévy – Garboua y Montmarquette (2004) la satisfacción o el bienestar subjetivo se define desde una experiencia vivida, a la cual se le pueden asignar valores discretos y ordinales, dependiendo de lo buena o mala que haya sido, siempre y cuando se compare con una situación alternativa, pero que sea del pasado. Sin embargo, plantean teóricamente el concepto de satisfacción teniendo en cuenta la relevancia del tiempo, en la medida que la valoración de la satisfacción puede variar si la situación alternativa, con la cual se hace la comparación, es pasada o futura, considerando tanto los beneficios pecuniarios y no pecuniarios del pasado y del futuro, para calcular la brecha entre lo que pudo obtenerse en un pasado y lo que puede conseguirse en el futuro, lo que implica asignar ponderaciones a cada dimensión del tiempo. Luego, dicha brecha es comparada con una medida de la situación laboral actual y así definir los niveles de satisfacción cuando los valores presentes superan la brecha calculada. Al final, Lévy – Garboua y Montmarquette (2004) proponen que la satisfacción laboral está correlacionada con la brecha salarial experimentada en el pasado, mantenido inalterado el resto de componentes de la satisfacción, dándosele mayor peso a la experiencia salarial vivida que a la futura. En resumen, estos autores afirman que la satisfacción laboral expresa las experiencias de los trabajadores sobre sus empleos, comparadas con las experiencias en otros empleos alternativos. Es una comparación *ex post* entre sus trabajos y lo que pudo haber sido, de manera que la satisfacción es la manifestación real del placer que le reporta su trabajo actual.

D’Addio, Eriksson y Frijters (2003) analizan la satisfacción laboral tomando como muestras separadas la información de hombres y mujeres de Dinamarca. Como la metodología econométrica empleada, presentan un modelo Probit ordenado con efectos aleatorios bajo el cual se supone "comparabilidad ordinal", es decir, se pueden comprar las calificaciones de satisfacción ofrecidas por hombres y mujeres. Sin embargo, según la información usada por los autores, sólo el 38% de los hombres y el 35% de las mujeres, reportaron igual nivel de satisfacción laboral, de manera que, el modelo Logit ordenado no presenta restricciones en cuanto a la "comparabilidad ordinal". Dentro de los resultados,

muestran que los salarios, la buena salud y ser un empleado del sector público son puntos decisivos para explicar los diferenciales individuales en la satisfacción laboral.

Borra, Gómez y Salas (2007) estudian los niveles de satisfacción laboral en los egresados de economía y empresa de la Universidad de Sevilla. Empleando como técnica econométrica un Logit ordenado, encuentran que los egresados de economía están menos satisfechos en sus empleos que los titulados en empresa, y aún más, si son hombres. De otro lado, las variables relevantes en esta muestra de datos, en cuanto a su relación con la satisfacción laboral son el salario, la posibilidad de realización laboral, la oportunidad de cambiar de empleo y la familia.

Dado que el tema de la satisfacción laboral es un problema de cuán a gusto se está con las metas u objetivos alcanzados, Orisatoki y Oguntibeju (2010) encontraron una correlación positiva entre dichas variables, así como con el sentido de pertenencia hacia la empresa. Mientras tanto, la insatisfacción está altamente correlacionada con los salarios.

En general, los estudios sobre la satisfacción laboral reconocen el carácter subjetivo que hay detrás de la evaluación que reportan los empleados sobre sus condiciones de trabajo. En términos de las metodologías empíricas, y dado el carácter ordenado en el que se clasifica la satisfacción en el empleo, se usan modelos con variable dependiente multinomial, con los cuales se captura la incidencia de las variables explicativas elegidas, en la probabilidad de sentir cierto nivel de satisfacción. Dentro del conjunto de variables independientes se trata de recoger las características con mayor relevancia en la satisfacción laboral:

- Personales (etnia, estado civil, género, nivel educativo)
- Familiares (composición del hogar, posición en el hogar)
- Sociales (pertenencia a comunidades)
- Económicas (otros ingresos, salario, tasa de desempleo, tasa de crecimiento del PIB)
- Laborales (jornada, contrato, ocupación, riesgo, formación)

4. Consideraciones sobre las mediciones objetivas y subjetivas

El carácter multidimensional a la hora de definir la satisfacción en el empleo implica que en su medición se abarque la mayor cantidad de particularidades que lo componen. De tal manera que, su cuantificación represente la valoración de dicho conjunto o perfil de características. De otro lado, debe tenerse en cuenta que las calificaciones asignadas son subjetivas y dependen del entorno laboral del trabajador como de su actitud frente al trabajo y la vida misma.

Las medidas de la satisfacción laboral llamadas objetivas, son propuestas desde lo que, quien las plantea, considera lo que debería calificarse en cumplimiento de la satisfacción. Por ejemplo, el postular un nivel de ingresos como umbral para definir si se está o no satisfecho, es resultado del juicio de quien lo propone como instrumento de medición y sin embargo, no tiene por qué reflejar la consideración o la valoración de quien recibe el ingreso. Es tratar de medir, desde afuera de la barrera, cómo se siente quien realmente está

enfrentando la faena laboral. Así, las mediciones objetivas deben ser construidas con la finalidad de definir indicadores que recojan las condiciones mínimas de un empleo de calidad y a partir de ellas, inferir la probabilidad de que el trabajador se sienta satisfecho o no con su empleo. Ahora, entre más generales sean estos indicadores, en la medida que no cuentan con variables de control como el género, la edad o el tipo de ocupación, menos sirven para realizar ejercicios de comparación entre individuos, pues, por su naturaleza general, ignoran la variabilidad en las condiciones y características de los empleados que conforman la muestra.

Las medidas subjetivas, como su nombre lo indica, capturan la percepción individual sobre cuán satisfechos están o no las personas con su trabajo. Es una percepción que resulta de valorar cada uno de los componentes que creen necesarios para definir su satisfacción. Esto hace que el intento por comparar las medidas subjetivas no resulte válido y mucho menos las conclusiones que de éste se infieran. Lo que sí se puede hacer, a partir de las valoraciones subjetivas, es proponer el sentido de la relación entre la satisfacción laboral con alguna característica de los trabajadores; es el caso cuando se plantea que entre el nivel educativo de los trabajadores y la satisfacción con la cual califican sus empleos, hay una relación negativa.

La información para calcular tanto las medidas objetivas como las subjetivas se obtiene a partir de la recolección de datos con encuestas. Tanto a nivel internacional como nacional, se cuenta con distintos instrumentos para calcular los indicadores de la satisfacción laboral. Por un lado, está Smith, Kendall y Hulin (1969) quienes proponen la medición de la satisfacción en el trabajo y en el retiro, a través del Job Descriptive Index (JDI), que actualmente, está a cargo del grupo de investigación JDI adscrito a la universidad estatal Bowling Green de Ohio, Estados Unidos. También se encuentra el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) diseñado para medir la satisfacción de los trabajadores con sus empleos. Otro, es el Cuestionario de Satisfacción S20/23 diseñado por Meliá y Peiró (1989) en el que recogen información de satisfacción con el ambiente físico, la supervisión, las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación. A nivel nacional, y de carácter público, se cuenta con las Encuestas de Hogares del Departamento Nacional de Estadísticas (DANE), con la información que recoge el Observatorio Laboral para la Educación del Ministerio de Educación y con el Ministerio de Salud y Protección Social en cuanto a estadísticas de protección social, riesgos profesionales y salud.

En esta discusión, presentamos de manera descriptiva la satisfacción en el empleo, usando información de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE, para los segundos trimestres de 2008, 2009, 2010 y 2011, teniendo en cuenta que, por la forma como se realiza la encuesta, no es posible plantear comparaciones a nivel de las personas encuestadas.

Para el caso colombiano, Farné y Vergara (2007) estiman por primera vez para Colombia, con información del 2007, un modelo tipo Probit ordenado, para medir la satisfacción en el trabajo. Entre los resultados que presentan, está el impacto negativo que sobre la

satisfacción han tenido la temporalidad en los contratos, la subcontratación, la ausencia de contrato escrito o los trabajos por cuenta propia, así como los trabajos de baja calificación.

5. Satisfacción laboral en las principales áreas metropolitanas de Colombia

El DANE desde las Encuestas Nacionales de Hogares, recoge información sobre aspectos relacionados con la satisfacción laboral, preguntando por la disponibilidad de trabajar más horas y la intención de cambiar el trabajo actual. Sin embargo, a partir del 2006, con la GEIH, directamente preguntan el nivel de satisfacción con:

- El trabajo actual
- La jornada laboral
- La aplicación del conocimiento
- El pago recibido
- Los beneficios y prestaciones a los que tienen derecho, en sus empleos principales.

Toda esta información recolectada es de carácter subjetivo en la medida que el encuestado responde a partir de evaluar su situación y conforme sopesa con sus expectativas laborales, califica su condición como satisfactoria o no.

El análisis de la información recogida en la GEIH para los segundos trimestres de 2008 a 2011, muestra que, tanto para hombres como para mujeres, la tendencia a manifestarse satisfechos con su situación laboral, es estable. Seguido, por quienes se consideran nada satisfechos. (Ver Tabla 1)

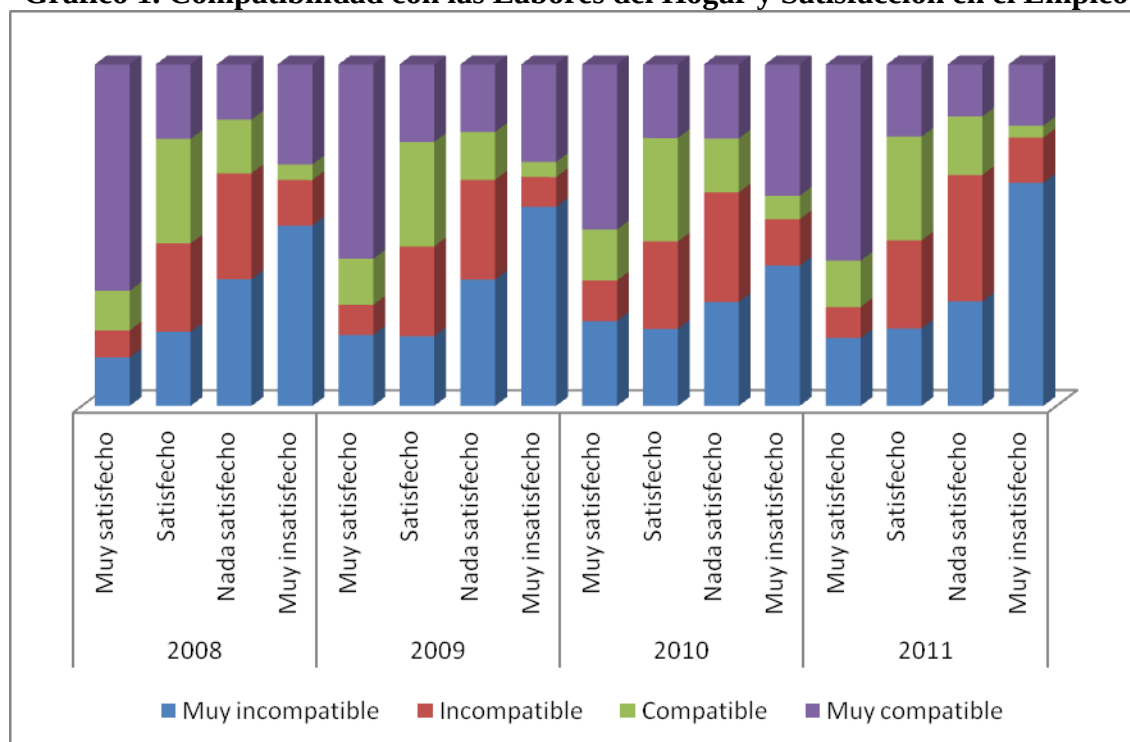
Tabla 1. Satisfacción Laboral por Género

	Categoría	Muy satisfecho	Satisfecho	Nada satisfecho	Muy insatisfecho
	Años				
Mujer	2008	4.37	80.16	14.94	0.53
	2009	4.33	82.02	13.07	0.57
	2010	6.42	77.60	14.86	1.12
	2011	7.93	77.74	13.58	0.74
Hombre	2008	4.63	79.33	15.47	0.57
	2009	4.67	81.65	12.99	0.68
	2010	6.85	78.39	13.54	1.21
	2011	7.76	79.12	12.45	0.67

Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Uribe, Ortiz y García (2007) asocian la satisfacción en el empleo con que el trabajador realice actividades para las cuales está capacitado, recibe el ingreso laboral esperado y la jornada laboral coincide con lo que desea trabajar. Con datos de la ENH para el 2000, encuentran que la satisfacción en el empleo es mayor a medida que el tamaño de la empresa disminuye. De otro lado, según la posición ocupacional, las personas con empleos en el sector del Gobierno, están más satisfechas que aquellas personas en trabajos de servicio doméstico y cuenta propia. En cuanto al nivel educativo, existe una relación positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, con la información aquí analizada, se encuentra que, en lo que respecta del 2008 a 2011, quienes manifiestan estar muy satisfechos o satisfechos con sus empleos, son las personas que laboran en empresas del sector formal, mientras que, los insatisfechos se ubican en las empresas de menor tamaño (Ver Tabla 2).

En términos de la compatibilidad entre el trabajo y los deberes con la familia, las relaciones halladas son claras. Quienes se sienten satisfechos con el empleo, consideran que éste es altamente compatible con las labores en el hogar mientras que, los menos satisfechos manifiestan que sus trabajos no son compatibles con las funciones que deben ejercer en sus hogares (Ver Gráfico 1). Al respecto, Gamboa, García y Rodríguez (2011) analizan para el caso colombiano, mediante cuatro índices, entre objetivos y subjetivos, la relación entre los deberes familiares y la satisfacción laboral, usando la información de la GEIH 2007, destacando que la maximización del bienestar depende de la distribución del tiempo entre trabajo y familia. Los resultados muestran que el 14% de los trabajadores se declaran insatisfechos con su empleo mientras el 81% satisfechos y el 5% muy satisfechos. En cuanto al género, las mujeres tienden a estar menos satisfechos en el trabajo cuando aumenta el número de hijos y los hombres son más propensos a estar satisfechos en el trabajo cuando son solteros mostrando así la importancia que se da al uso de su propio tiempo.

Gráfico 1. Compatibilidad con las Labores del Hogar y Satisfacción en el Empleo

Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Tabla 2. Satisfacción Laboral y Tamaño de la Empresa

	Tamaño de la empresa / Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Satisfecho	Nada satisfecho	Muy insatisfecho
2008	Unipersonal	4,71	17,54	26,98	30,95
	Famiempresa	12,72	18,21	21,23	16,05
	Microempresa	0,09	0,16	0,06	0
	Formalpequeño	23,22	21,38	24,81	29,74
	Formalgrande	59,26	42,71	26,91	23,26
2009	Unipersonal	4,82	19,03	30,15	36,17
	Famiempresa	14,74	20,3	23,75	19
	Microempresa	0,02	0,09	0,15	0
	Formalpequeño	20,05	19,79	26,4	26,05
	Formalgrande	60,37	40,79	19,55	18,78
2010	Unipersonal	6,21	18,49	28,16	34,8
	Famiempresa	16,07	19,39	22,56	19,98
	Microempresa	0,22	0,16	0,04	0
	Formalpequeño	18,34	21,21	25,91	23,5
	Formalgrande	59,17	40,76	23,32	21,72
2011	Unipersonal	5,32	18,9	25,34	20,34
	Famiempresa	13,6	19,83	20,86	19,6
	Microempresa	0,16	0,13	0,11	0
	Formalpequeño	19,23	21,21	29,04	25,09
	Formalgrande	61,7	39,94	24,65	34,97

Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Cuando se combinan las calificaciones sobre la satisfacción laboral con variables tradicionales en el análisis de este tema se encuentra que, a diferencia de lo que muestran los estudios clásicos sobre la satisfacción, los trabajadores colombianos que están afiliados a alguna agremiación sindical, se manifiestan como satisfechos con sus empleos, lo que puede ser el reflejo de la búsqueda por estabilidad laboral, garantizada al convertirse en sindicalista, en un mercado laboral tan precario como el colombiano, donde abunda la subcontratación o los contratos a términos fijos (Ver Gráfico 2). Sin embargo, aquellos trabajadores que no están sindicalizados también se consideran como satisfechos con su

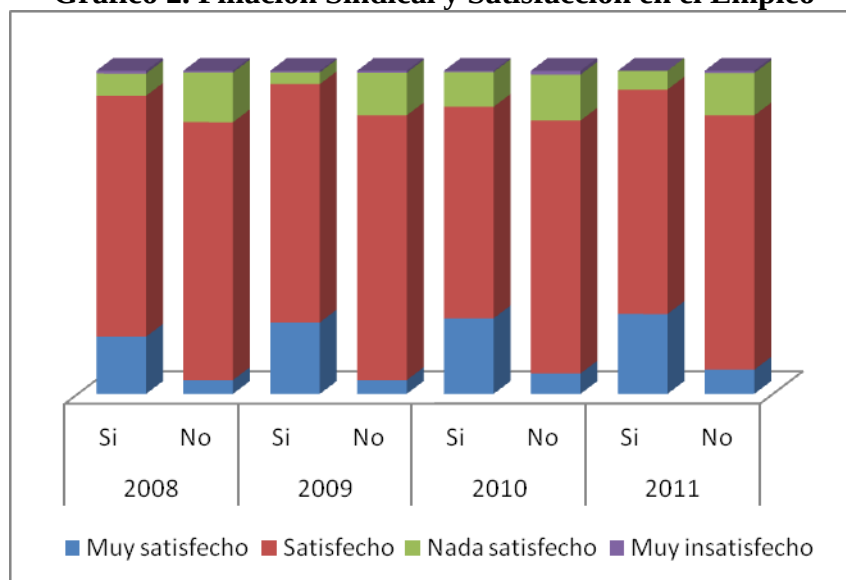
trabajo al igual que quienes cuentan con cualquier tipo de contrato, ya sea a término indefinido o fijo (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción Laboral y Tipo de Contrato

		Muy satisfecho	Satisfecho	Nada satisfecho	Muy insatisfecho
Indefinido	2008	7.89	84.59	7.37	0.15
	2009	7.86	87.49	4.41	0.25
	2010	11.19	82.32	5.87	0.62
	2011	14.01	79.35	6.23	0.41
Fijo	2008	3.94	85.26	10.43	0.37
	2009	5.23	86.32	8.08	0.37
	2010	8.33	80.08	10.90	0.68
	2011	9.61	81.15	8.67	0.58

Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Gráfico 2. Filiación Sindical y Satisfacción en el Empleo

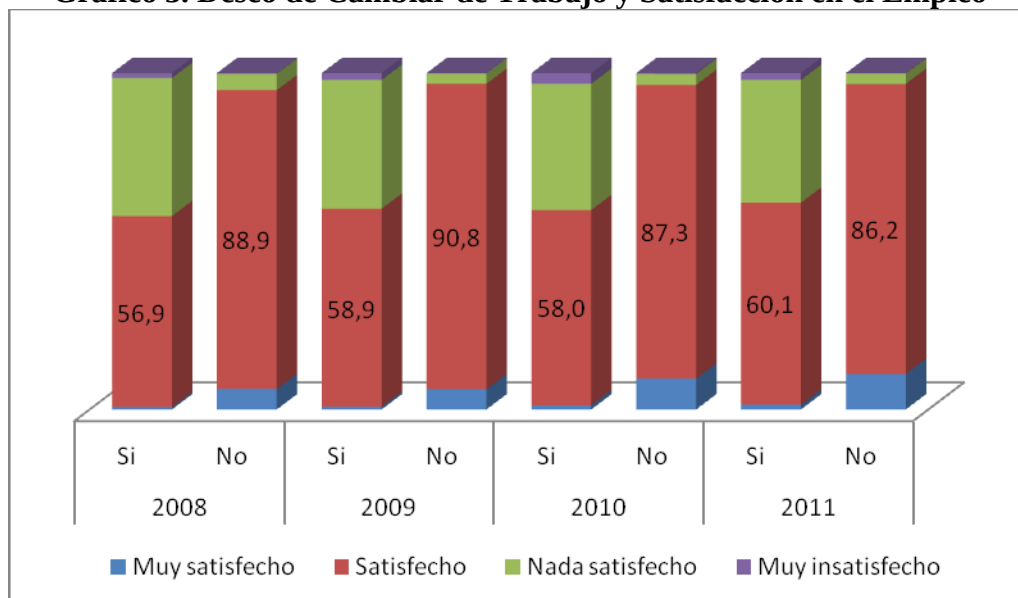


Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Se espera que las personas con altos niveles de satisfacción para con sus empleos, no tengan intenciones de cambiar empleo, de hecho, una de las consecuencias de la satisfacción laboral, es la disminución en la rotación de personal. Existe evidencia de lo anterior para el periodo de análisis estudiado. Las personas que se manifiestan muy satisfechas con sus trabajos, no desean cambiarlo, así como los que se consideran nada

satisfechos, quieren cambiar de trabajo. Sin embargo, entre los que se califican como satisfechos con sus empleos, hay una importante participación del deseo de cambiar y no cambiar el empleo actual (Ver Gráfica 3).

Gráfico 3. Deseo de Cambiar de Trabajo y Satisfacción en el Empleo



Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Según lo que plantean Bender y Heywood (2006) la flexibilidad laboral es más importante para las mujeres que para los hombres, haciéndolas más satisfechas con trabajos flexibles que, de por sí, se encuentran en el sector informal de la economía. Así, sin importar el sector de la economía, formal o informal, las personas se consideran como satisfechos con sus trabajos, aunque son más los que manifiestan estar nada satisfechos con sus ocupaciones en el sector informal (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Satisfacción Laboral y Sector de la Economía

		Muy satisfecho	Satisfecho	Nada satisfecho	Muy insatisfecho
Informal	2008	2.15	77.30	19.84	0.70
	2009	2.19	79.58	17.37	0.86
	2010	3.84	76.12	18.40	1.64
	2011	3.93	79.65	15.68	0.73
Formal	2008	5.91	81.11	12.51	0.47
	2009	6.11	83.34	10.07	0.48
	2010	8.45	79.26	11.42	0.87
	2011	10.27	77.77	11.28	0.68

Fuente: GEIH – DANE. Para el total de las trece áreas metropolitanas entre 2008 y 2011, segundos trimestres.

Conclusiones

La satisfacción laboral es un tema interesante por lo que representa en términos del bienestar de los empleados y por las consecuencias que genera en términos de la productividad y de la movilidad laboral. Y es aún más interesante por las complejidades que tiene su estudio, que comienzan con su definición y medición a través de indicadores que aunque llamados objetivos, tienen un alto componente de subjetividad, y va, hasta el uso de dichos indicadores en estudios empíricos más sofisticados.

Sin embargo, hay un largo camino por recorrer para delimitar las definiciones y los indicadores de la satisfacción laboral, así como refinar los análisis econométricos que se realizan con ella. Quedan muchas variables por controlar para poder generar un estudio sobre el tema, con el menor sesgo posible.

Por lo pronto, la información para Colombia durante los segundos trimestres de 2008 a 2011, revela que los trabajadores están satisfechos en sus empleos, sin importar las condiciones de contratación. Contrario a lo que reportan los estudios clásicos de la satisfacción laboral, los sindicalistas colombianos se declaran satisfechos con sus trabajos. Está satisfacción generalizada, no puede tomarse como un buen indicador del estado del mercado laboral colombiano, es decir, el que los trabajadores colombianos estén satisfechos no implica que sus trabajos sean de buena calidad.

¿Qué hay detrás, entonces, para tal satisfacción? La gratitud de por lo menos tener un empleo, en un país con tasas de desempleo que llegan a niveles superiores del 10% en algunas de sus principales áreas metropolitanas (DANE, 2012), y el ajuste a expectativas de que todo, a nivel de la economía nacional, podría ser peor.

Referencias

- AZIRI, Brikend. (2011). "Job Satisfaction: a literature review". *Management Research and Practice* Vol. 3. Págs. 77 – 86.
- BENDER, Keith y HEYWOOD, John. (2006). "Job Satisfaction Of The Highly Educated: The Role Of Gender, Academic Tenure, And Earnings". *Scottish Journal of Political Economy* Vol. 56. Págs. 253 – 279.
- BORJAS, George. (1979). "Job Satisfaction, Wages, and Unions". *Journal of Human Resources* Vol. 14,1. Págs. 21-40.
- BORRA, Cristina, GÓMEZ, Francisco y SALAS, Manuel. (2007). "Los determinantes de la satisfacción laboral de los titulados de economía y empresa". *Revista de Economía Laboral* Vol. 4, N° 1. Págs. 1 – 12.
- CLARK, Andrew. (1996). "Job satisfaction in Britain". *British Journal of Industrial Relations* Vol. 34. Págs. 189 – 217.

CLARK, Andrew y OSWALD, Andrew. (1996). “Satisfaction and comparison income”. *Journal of Public Economics* Vol 61. Págs. 359 - 381.

D’ADDIO, Anna, ERIKSSON, Tor y FRIJTERS, Paul. (2003). “An Analysis of the Determinants of Job Satisfaction when Individuals’ Baseline Satisfaction Levels May Differ”. CAM N° 16. Institute of Economics University of Copenhagen.

DANE (2012). Anexo – 2012. *Gran Encuesta Integrada de Hogares*. Recuperado de: http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=121&Itemid=67

FARNÉ, Stefano y VERGARA, Carlos. (2007). “Calidad del empleo: qué tan satisfechos están los colombianos con su trabajo?” *Cuadernos de Trabajo* N° 8. Observatorio del Trabajo y la Seguridad Social. Universidad del Externado.

FERES, Juan y MANCERO, Xavier. (2001). “El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina”. *Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos* N° 7. División de Estadística y Proyecciones Económicas. CEPAL.

FREEMAN, Richard. (1977). “Job Satisfaction as an Economic Variable”. *Working Paper* N° 225 NBER. National Bureau of Economic Research, Cambridge.

GAMBOA, Luis, GARCÍA, Andrés y RODRÍGUEZ Mauricio. (2011). "Job Satisfaction in a Developing Country: Exploring the Work-Family Rivalry" *Documentos de Trabajo* 008171. Universidad del Rosario - Facultad de Economía.

HAMERMESH, Daniel. (1999). “The Changing Distribution of Job Satisfaction”. *Discussion Paper* N° 42. IZA, Alemania.

HAMERMESH, Daniel. (1977). “Economic Aspects of Job Satisfaction” En: OATES, Wallaces y ASHENFELTER, Orley *Essays, Labor Market Analysis*, Halsted Press. Págs. 53-72.

IGLESIAS, Carlos, LLORENTE, Raquel y DUEÑAS, Diego. (2010). “Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid”. *Investigaciones Regionales* N° 19. Págs. 25 – 49.

KRUGMAN, Paul. (1998). “Viagra and the wealth of nations”. *The New York Times Magazine*, Agosto 23. Pág. 24.

LÉVY – GARBOUA, Louis y MONTMARQUETTE, Claude. (2004). “Reported Job Satisfaction: what does it mean?”. *Journal of Socio – Economics* Vol. 33. Págs. 135 – 151.

MELIÁ, José y PEIRÓ, José. (1989). “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23”. *Psicologemas* Volº 5. Págs. 59 - 74.

OMS, (1994). ¿Por qué Calidad de Vida? Evaluación de la Calidad de Vida. Grupo WHOQOL. En: Foro Mundial de la Salud. Ginebra, OMS.

ORISATOKI, O. y OGUNTIBEJU, O. (2010). “Job satisfaction among selected workers in St Lucia, West Indies”. *Scientific Research and Essays* Vol. 5(12). Págs. 1436 – 1441.

ROBBINS, Stephen. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall, México.

SCITOVSKY, Tibor. (1976). *The Joyless Economy: The Psychology of Human Satisfaction*, New York, Oxford University Press.

SCHALOCK, Robert. (1987). The concept of quality of life in community based mental retardation programs: A position paper. *Hastings*, NE: Hastings College, Department of Psychology.

SMITH, Patrick, KENDALL, L. M., y HULIN, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

URIBE, José, ORTIZ, Carlos y GARCÍA, Gustavo. (2007). “La Segmentación del Mercado Laboral Colombiano en la Década de los Noventa”. *Revista de Economía Institucional* Vol. 9. Universidad Externado de Colombia. Págs. 189 – 221.

VAN PRAAG, Bernard, FRIJTERS Paul y FERRER – I – CARBONELL, Ada. (2003). “The Anatomy of Subjective well – being”. *Journal of Economic Behavior & Organization* Vol. 51. Págs. 29 – 49.