

¿Cuáles son los avances empíricos en el estudio de la satisfacción laboral?

María C López-García,¹ María A Aguilera-Velasco,²
Diemen D Delgado-García,³ Teresa M Torres-López,⁴
Rubén Soltero-Avelar,⁵ Martín Acosta-Fernández.⁶

RESUMEN. *Introducción:* Las investigaciones sobre el tema de la satisfacción laboral, en su mayor parte, han sido realizadas bajo el enfoque explicativo o cuantitativo. Dichos estudios muestran el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y sus determinantes con otras variables, tanto personales como laborales. Sin embargo, existe la necesidad de realizar estudios bajo el enfoque comprensivo, en aras de aportar datos útiles que permitan avanzar en el campo del conocimiento de la satisfacción laboral, que nos permitan conocer el punto de vista de los trabajadores, o postura *emic*, de las personas que viven diariamente la satisfacción o la insatisfacción laboral en sus centros de trabajo. De ahí que se planteó como tema de tesis doctoral, conocer la construcción teórica que los médicos de salud ocupacional han realizado sobre la satisfacción laboral. *Objetivo:* Mostrar el estado del arte de la satisfacción laboral, desde las perspectivas *etic* y *emic*, a través de la indagación documental sobre el tema. *Conclusiones:* los resultados de los estudios cualitativos de satisfacción laboral difieren de los de corte explicativo, pues al aportar la visión *emic* de los trabajadores, no solo etiquetan al trabajo como satisfactorio o no, sino que dan una visión integral del mismo y ofrecen otras perspectivas de mayor profundidad.

Palabras clave: satisfacción laboral, investigación cualitativa, investigación cuantitativa. *Línea de investigación:* psicología del trabajo.

WHAT ARE THE EMPIRICAL ADVANCES IN THE STUDY OF JOB SATISFACTION.
ABSTRACT. *Introduction:* Investigations on the subject of job satisfaction, for the most part, have been made under the explanatory or quantitative approach. These studies show the degree of job satisfaction of workers and their determinants with other variables, both personal and business. However, there is a need to carry out studies under the comprehensive approach, in order to provide useful data enabling to advance the field of knowledge of job satisfaction, which will allow us to know the point of view of workers, or posture *emic*, of people living daily satisfaction or labor dissatisfaction in their places of work. Why he was raised as a topic of PhD thesis, know the theoretical construction occupational health physicians have been made about job satisfaction. *Objective:* To show the State of the art of job satisfaction, from both perspectives, through documentary inquiry on the subject. *Conclusions:* the results of qualitative studies of job satisfaction differ from explaining cut, because by providing workers *emic* vision, they not only labelled as satisfactory work or not, but give a holistic view of the same and offer further prospects of greater depth.

Keywords: job satisfaction, qualitative research, quantitative research.
Research line: social psychology of work.

Aceptado para publicación: Septiembre de 2014.:

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es definida por Peiró como la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por

la persona hacia su situación de trabajo.¹ Las investigaciones sobre el tema, generalmente, son de corte explicativo y hablan del grado de satisfacción laboral de los trabajadores o de sus determinantes. Sin embargo, existen algunas investigaciones realizadas bajo la perspectiva cualitativa, que aportan una visión diferente o *emic* del problema.

La postura *emic*, desde la opinión de Maffesoli, proporciona un conocimiento ordinario que se muestra en plenitud; a través de la investigación cualitativa es posible tener acceso a ese conocimiento en contraposición al racionalismo e instrumentalismo que ha limitado la generación de conocimiento en cualquier área del conocimiento.² En este caso, en el conocimiento de la satisfacción laboral.

Es por ello que se presenta este trabajo, con el objetivo de hacer una reflexión sobre las aportaciones de ambos enfoques de investigación, en cuanto a los indicadores, propiedades y dimensiones de la satisfacción laboral.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación documental de la literatura relacionada de artículos en español y en inglés, cuya metodología fuera indistinta con enfoque cualitativo o cuantitativo tanto de investigación con metodología de tipo cuantitativo como cualitativo. Se consultaron las bases de datos ELSEVIER, REDALYC, EBSCO y Scielo, obteniéndose 50 artículos iniciales, mismos que se analizaron con ayuda de una sábana analítica (Aguilera et al, 2013). Se eliminaron aquellos artículos que no se relacionaron directamente con el tema o que lo manejaban solo de manera parcial o sin especificar su metodología, eligiendo sólo 19 publicaciones que fueron categorizadas como: Satisfacción laboral, Aportes explicativos y Aportes cualitativos. Asimismo, se consultaron estadísticas de dos agencias encargadas de estudios sobre satisfacción laboral: Gallup y Online Career Center Mundial (OCC).

ORIGEN DEL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un concepto que ha sido ampliamente estudiado desde 1935, básicamente con instrumentos que valoran el grado en que se presenta y la vinculan con un sin fin de factores generadores, así como con los efectos de su mayor o menor presencia en los trabajadores, por ejemplo mayor productividad a mayor satisfacción laboral. Entre los autores más citados sobre el tema, está Peiró.¹ Por su parte, Locke la definió como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.² Muchinsky, desde un enfoque similar, la describe como el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo.³

¹ MSc. PhD Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara. Docente en la Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía, Instituto Politécnico Nacional, México. Guillermo Massieu Helguera 239, Fracc. La Escalera, Ticomán, C.P. 07320, México, D.F. Correo electrónico: mc.lpzg@gmail.com

² PhD Ciencias de la Salud en el Trabajo. Profesor Investigador, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México. Directora de tesis.

³ PhD Ciencias de la Salud en el Trabajo. Profesor Honorífico en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México. Codirector de tesis.

⁴ PhD Antropología Social. Profesor Investigador en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México. Asesor de tesis.

⁵ PhD Ciencias de la Salud Pública. Profesor en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México. Asesor de tesis.

⁶ PhD Ciencias de las Salud en el Trabajo. Profesor Investigador en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México. Asesor de tesis.

MODELOS TEÓRICOS

En estudios de satisfacción laboral, se encontró que los aspectos que pueden generar satisfacción en la población trabajadora son “motivadores”, razón por la cual se revisaron las teorías de motivación en el trabajo, como la de Maslow, que en su obra *Motivación y Personalidad*, planteó que el ser humano tiene cinco tipos de necesidades, las cuales organizó en una pirámide jerárquica. En la base de la misma, puso a las necesidades fisiológicas (alimentación, vestido y sueño, entre otras). En un segundo nivel, colocó las necesidades de seguridad, que hacen referencia a prevenir condiciones peligrosas en el entorno laboral y a la estabilidad en el trabajo. En el tercer nivel, ubicó a las necesidades sociales y de pertenencia, como la relación con los compañeros de trabajo. En el cuarto, a las necesidades de estimación y estatus que pueden observarse en la necesidad que existe de aprobación de la sociedad en general y en particular, y finalmente, en el quinto nivel, a las necesidades de autorrealización, esto es, del desarrollo como persona. El modelo dice que las necesidades van surgiendo una vez que su nivel inmediatamente inferior ha sido satisfecho.⁴

Más tarde, Clayton Alderfer propusieron una jerarquía de necesidades basada en la pirámide de Maslow, pero con solo tres niveles, con necesidades de existencia, de relación y de crecimiento o autorrealización. Según este modelo, no es requisito superar un nivel para pasar al siguiente.⁵

Herzberg a su vez, postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro, de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según este modelo bifactorial, los factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden dar satisfacción ya que esta se encuentra determinada por factores intrínsecos, que son cosustanciales al trabajo: contenido del mismo, responsabilidad y logro, entre otros.⁶

Por otra parte, Cook y Spector reportaron que la satisfacción laboral se integra por aspectos específicos que se clasifican en: Satisfacción con atributos del trabajo (naturaleza del trabajo, autonomía, responsabilidad, recompensas, pago, promociones y reconocimiento). Relación con otras personas (compañeros, jefes y supervisores). Contexto organizacional (políticas, oportunidades de promoción, procedimientos y condiciones laborales). Diferencias individuales (motivación interna y valores morales).¹

APORTES EXPLICATIVOS

Con respecto a la satisfacción laboral de los mexicanos, podemos presentar algunas cifras recopiladas en la

encuesta de la OCC Mundial, compañía de bolsa de trabajo por internet, que indica que la mayoría, piensa que el tiempo que se trabaja es proporcional al sueldo que recibe, así que 6 de cada 10 estarían dispuestos a ampliar su jornada de trabajo con el objetivo de incrementar sus ingresos. Asimismo, se refiere que el 70% de los trabajadores en México piensa tener un buen sueldo, prestaciones y otros incentivos.⁷

En cuanto a las relaciones con sus compañeros en el lugar de trabajo, el 75% están satisfechos. La relación con sus superiores, seis de cada 10 la refieren satisfactoria pues reciben reconocimiento por su trabajo. Solo cuatro de cada 10 empleados dijo que no cree que pueda crecer profesionalmente en la empresa donde se encuentra actualmente, el 16% sí perciben dicha oportunidad y el 40% afirma tener oportunidades de aprendizaje continuo, más no de crecimiento. Finalmente, solo el 39% se encuentra muy satisfecho con su empleo actual y en el otro extremo, el 35% se encuentra poco o nada satisfecho.

Sin embargo, en otra encuesta realizada en México por ADECCO, empresa de *outsourcing*, sólo uno de cada 10 mexicanos se declaró satisfecho con su trabajo actual.⁸

Asimismo, una empresa internacional, GALLUP, que desde 1990 ha medido la satisfacción de los empleados, refiere que su encuesta 2014 con resultados de 142 países, muestra que sólo el 13% de los trabajadores a nivel mundial, tienen un compromiso o conexión emocional con el trabajo, factor que redundaba en la SL y como GALLUP refiere, en las posibilidades de ser productivos.

Entre los países de América Latina, según los resultados de esta encuesta, México tiene el mayor porcentaje de insatisfacción laboral, con solo el 12% de sus trabajadores totalmente satisfecho y comprometido con su empleo; 60% medianamente satisfecho y sin compromiso con el trabajo; y 28% que definitivamente, repudia su trabajo.⁹

Por otra parte, la bibliografía científica sobre el tema contiene una gran cantidad de estudios cuantitativos que presentan los resultados de medir la satisfacción laboral de diferentes grupos laborales y los factores que la determinan. Así, se muestran entre los más importantes determinantes de la satisfacción laboral: Edad y salario,¹⁰ liderazgo y flexibilidad en la empresa,¹¹ clima laboral,¹ y el tipo de sector (privado o público) donde trabajan.¹² Asimismo, existen gran diversidad de estudios que revelan insatisfacción laboral en el grupo de trabajadores de la salud, principalmente por factores como: medio ambiente laboral, bajo sueldo y pocas oportunidades de promoción.

En una revisión de revistas de la base de datos *Scielo* de 1998 a 2008, se encontró que el grupo de trabajadores más afectado por la sobrecarga laboral y las alteraciones mentales, era el personal de salud y en primer lugar, del de enfermería, seguido por médicos, psicólogos, dentistas y técnicos. Las alteraciones mentales más identificadas en ellos, fueron estrés laboral y síndrome de *burnout*.¹³

Por otra parte, se revisaron los indicadores de satisfacción laboral de cuatro de las encuestas de calidad de vida laboral (2006 a 2010) que realizan en España de manera anual, y sus resultados indican que hay mayor satisfacción laboral en las mujeres por el trabajo a pesar de la desigualdad de género existente, y que es mayor en las mujeres con más de 45 años. La incrementan: la estabilidad laboral, el involucramiento del trabajador con la empresa, un buen clima empresarial y la conciliación o el balance entre la vida laboral y familiar.¹⁴

En cuanto a aspectos motivacionales, Wrign y Beasley encontraron que en docentes médicos, los más importantes eran: desarrollo personal, poder ayudar a los demás y reconocimientos extrínsecos.¹⁵ En otro estudio realizado en docentes de educación superior, se encontró que la percepción de su calidad de vida laboral tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral y que sus prestaciones y el apoyo que reciben por parte de la institución en la que trabajan son determinantes.¹⁶ Y en otra investigación para correlacionar la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral con un instrumento con las variables que establece Herzberg, se encontró que el factor personal es el que más influye en la satisfacción laboral.¹⁷

APORTES CUALITATIVOS

Los estudios cualitativos sobre satisfacción laboral también muestran indicadores pero tienen otro tipo de propuestas. Recordemos que este tipo de investigación es inductiva y considera la postura *emic*, esto es, el punto de vista de los actores. Incluye diferentes tipos de metodología: fenomenológica, teoría fundamentada y etnológica, entre otras. Strauss y Corbin refieren que la teoría fundamentada no es sólo un procedimiento, es “una forma de pensar la realidad social y de estudiarla”.¹⁸

Estos mismos autores refieren que la teoría en este tipo de investigación, surge de los datos recopilados y analizados de manera sistemática. Es necesario primero recolectar la información: preguntar y hacer comparaciones teóricas para obtener la mejor comprensión de los datos que investigamos. Y posteriormente, codificar la información recolectada, y agruparla en categorías, mismas que se organizan en ejes, para finalmente integrar la teoría emergente.

Son ejemplos de investigación cualitativa en satisfacción laboral, el estudio realizado con el método de estudio de caso en una empresa francesa de vinos y licores, que encontró que los trabajadores del nivel inferior son los que más perciben la insatisfacción por sueldos insuficientes, pero se sienten motivados si tienen reconocimiento y desarrollo personal, así como medio ambiente laboral y relaciones interpersonales agradables. Y que los trabajadores de mandos medios no valoran tanto lo económico, lo consideran adecuado, pero buscan

principalmente, el desarrollo profesional y ascenso a un nivel ejecutivo superior, por lo cual están satisfechos en esta empresa que les ofrece esa posibilidad. Finalmente, a los ejecutivos del mando superior, les importan más los satisfactores no financieros y el estatus, y refieren que la empresa en la que están trabajando, les satisface ya que les da ese poder y se realizan a través del trabajo.¹⁹

Investigaciones cualitativas realizadas en el personal de salud de enfermería, aportaron que una mayor responsabilidad profesional como la de poder prescribir medicamentos, aumenta el grado de estrés pero también el de satisfacción laboral, así como el poder trabajar con autonomía e independencia.²⁰ Pero también, refieren insatisfacción por falta de recursos, problemas con pacientes o compañeros de trabajo, labor muy demandante o cuando los pacientes tienen otras prioridades, y no hacen caso de sus recomendaciones.²¹

Asimismo, en cuanto a trabajadores de salud se refiere, los estudios cualitativos pueden referir los sentimientos de desgaste y soledad que viven los cuidadores de pacientes con demencia.²² Así como el que las enfermeras de Alberta, Canadá juzgan “*divertido*” su trabajo.²¹ Y que los oficiales de la construcción españoles califiquen su trabajo como “*satisfactorio, divertido y fantástico*” pues tienen gran variedad de tareas y se sienten valorados, aunque reconozcan que es pesado y a veces, con alto grado de peligrosidad.²³

or otra parte, este tipo de estudios ofrecen otras perspectivas del trabajo–salud como la de los empleados de un *call center* sudafricano, que consideran al trabajo–no trabajo, como un todo y que la satisfacción se deriva precisamente del equilibrio que se pueda lograr entre los múltiples roles que se representan en la vida y que varían en las diferentes etapas de la misma.²⁴

APORTES DE ESTUDIOS MIXTOS

Llama la atención el estudio realizado con ambos tipos de metodología (cualitativa y cuantitativa), en Andalucía, en personal que ofrece atención primaria a la salud. La fase cualitativa se aplicó en grupos nominales y focales de médicos y enfermeros, cuyas opiniones mostraron amplia divergencia y señalaron entre los factores que más influían en el clima laboral y por tanto en su satisfacción laboral, a las relaciones entre profesionales, el tener un proyecto común, el reconocimiento profesional, el estilo de liderazgo y las condiciones de trabajo.²⁵

CONCLUSIONES

Como se puede observar, los resultados de los estudios cualitativos de satisfacción laboral difieren de los de corte explicativo, pues al aportar la visión *emic* de los trabajadores, no solo etiquetan al trabajo como

satisfactorio o no, sino que dan una visión integral del mismo y ofrecen otras perspectivas.

Consideramos a la satisfacción laboral como una actitud, que surge del conocimiento y creencias que tienen los trabajadores de su trabajo. Resulta por tanto, conducente, su exploración a través de la metodología comprensiva, que ofrece la alternativa de validar científicamente el conocimiento ordinario.

Finalmente, se considera que ambos tipos de metodologías son complementarias y que la formulación de los diferentes elementos de la satisfacción laboral que se obtengan de la investigación cualitativa bajo la perspectiva *emic*, ofrecen bases empíricas para más estudios cuali-cuantitativos sobre el tema.

Sciences: 2011; 8(1). Disponible en: <http://www.insanbilimliri.com/en> [Consultado el 15 de marzo de 2014]

²⁰. Cousins, R. & Donnell, C. Nurse Prescribing in general practice: a qualitative study of job satisfaction and work - related stress. *Family Practice*: 2011; 29: 223-227.

²². Reutter, L. & Ford, J. Perceptions of public health nursing: views from the field. *Journal of Advanced Nursing*: 1996; 24: 7-15.

²³. Gómez, M. M. Estar ahí, al cuidado de un paciente con demencia. *Invest Educ Enferm*: 2007; 25(2): 60-71.

²³. Navarro, E., Roche, H. & Fuentes del Burgo, J. ¿Sabemos con quien trabajamos? Estudio cualitativo sobre el trabajo y la satisfacción laboral de los oficiales de la edificación. XVI Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos Valencia, 11-13 de Julio, 2012. Disponible en: http://aeipro.com/files/congresos/2012valencia/CIIP12_0368_0378.3721.pdf [Consultado el 11 de marzo, 2013]

²⁴. Potgieter, S.C.B. & Barnard, A. The construction of work-life balance: The experience of Black employees in a call-centre environment. *S.A. Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*: 2010; 36(1): 892-900.

²⁵. García, J, Danet, A. & March, J.M. El clima emocional en los equipos de atención primaria, una aproximación cualitativa. *Rev Calid Asist*: 2010; 25(4): 200-206.

REFERENCIAS

¹. Cuadra, A. & Veloso, A. Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum*: 2007; 22(2): 40-56.

². Maffesoli, M. Elogio de la razón sensible: una visión intuitiva del mundo contemporáneo. España: Ediciones Paidós Studio: 1997: 3.

³. Cantonnet, M.L., Iradi, J., Larrea, A., & Aldasoro, J.C. Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de Comunidad Autónoma del País Vasco. *Revista de la Construcción*: 2011; 10(2): 16-25.

⁴. Maslow, A. Motivación y Personalidad: 1991. Disponible en <http://books.google.com.mx> [Consultado el 11 de junio de 2013]

⁵. Velaz, J.I. (1996). Motivos y motivación en la empresa. Disponible en <http://books.google.com.mx> [Consultado el 11 de junio de 2013]

⁶. Cantera, F. Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. INSHT, Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España. NTP212.

⁷. OCC, Encuesta Nacional. (2012). Disponible en <http://www.occ.com.mx/> [Consultado el 23 de enero de 2014]

⁸. Adecco: better work, better life. Movilidad laboral. Resultados de la encuesta mensual junio 2013. Disponible en <http://www.adecco.cl/es-CL/informacion-trabajadores> [Consultado el 23 de enero de 2014]

⁹. GALLUP. State of the Global Workplace. Report 2013: pp122. Recuperado de: www.gallup.com [Consultado el 23 de enero de 2014]

¹⁰. Mahendran, M. & Devanesan, P. Job stress and job satisfaction among employees of insurance companies. *Golden Research Thoughts*: 2013; 3 (Issue 3).

¹¹. Azanza, G., Moriano, J.A. & Molero, F. Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*: 2013; 29: 45-50.

¹². Fernández, B. & Paravic, T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*: 2003; 9(2): 57-66.

¹³. Cruz, M.L. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*: 2010; 26(1): 52-64.

¹⁴. Rico, P. Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*: 2012; 14: 137-158.

¹⁵. Wrign, S. & Beasley, B. Motivating factors for academic Physicians within departments of medicine. *Mayo Clin Proc*: 2004; 79(9): 1145-1150.

¹⁶. Rosser, V. Faculty members' intentions to leave: a national study on their worklife and satisfaction. *Research in Higher Education*: 2004; 45(3): 285-309.

¹⁷. Smerek, E. & Peterson, M. Examining Herzberg's Theory: improving job satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in Higher Education*: 2007; 48(2): 229-250.

¹⁸. Strauss, A. & Corbin, J. Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia: 2002.

¹⁹. Galanou, E., Georgakopoulos, G., Sotiropoulos, I. & Dimitris, V. The effect of reward system on jobsatisfaction in an organizational chart of four hierarchical levels: a qualitative study. *International Journal of Human*