

Capítulo 1. La satisfacción laboral como variable económica

1.1. Introducción

El concepto de satisfacción laboral ha sido tradicionalmente de gran interés para los sociólogos y, fundamentalmente, los psicólogos, preocupados por los problemas del trabajo en una sociedad industrial. Tal cantidad de esfuerzo investigador sugiere que el tema está lejos de poder ser considerado como trivial. Parece lógico preguntarse qué es lo que hace que la satisfacción laboral haya provocado tan considerable cantidad de libros y artículos en otros campos de las ciencias sociales. En el epígrafe 1.2 se intenta dar contestación a esa pregunta.

Por otra parte, pensamos que cualquier aproximación desde la Economía a un concepto (*constructo*, en terminología psicológica) que le es ajeno requiere, como paso previo, un conocimiento de cuál es el estado de la cuestión en las disciplinas de las que se importa. Informar sobre ello es el objetivo que persigue el epígrafe 1.3. Con esto se es fiel a la idea de que el enfoque económico de esta materia no debe sustituir al de otras ramas científicas con mayor tradición en su estudio, sino nutrirse de los avances que éstas han realizado en su comprensión para aportar nuevos puntos de vista teóricos o empíricos.

Sin duda, la integración de los juicios de satisfacción laboral en el análisis económico convencional se enfrenta a severos obstáculos. Desde un punto de vista teórico, la imperante visión del trabajo como, simplemente, una forma de conseguir poder de compra no necesita más que el salario (salario-hora) para describir un empleo. Por tanto, la evaluación que de sus empleos hacen los propios trabajadores carece de interés. Por otra parte, aunque se considere el trabajo como un bien

susceptible de proporcionar utilidad de forma directa, el vínculo teórico entre ésta última y la satisfacción está lejos de ser inmediato. Precisamente, la interpretación de los juicios de satisfacción en términos de utilidad del trabajo constituye el tema central del epígrafe 1.4.

El papel de los juicios de satisfacción laboral dentro de la Economía también está en entredicho desde un punto de vista empírico. Su inherente carácter subjetivo los hacen estar expuestos a críticas dirigidas, con generalidad, a este tipo de variables, y que expresan la tendencia natural de los economistas a fiarse más de lo que la gente hace que de lo que dice. En el epígrafe 1.5 se abordan las cuestiones relativas a la medida de la satisfacción, con indicación de las dificultades a las que tal medición se ha de enfrentar y a los posibles sesgos que puede conllevar. Finalmente, en el epígrafe 1.6 se resumen las principales ideas y se exponen las conclusiones que nos sugieren todas estas cuestiones.

1.2. Importancia del tema en general y para la Economía en particular

En la mayoría de las sociedades industrializadas, las personas generalmente emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo. Más aún, se ha dicho que “el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal” (Weinert, 1985). En las sociedades occidentales (o en cualquier otra sociedad) los sujetos generalmente prefieren evitar el dolor o las situaciones no placenteras y buscar placer o felicidad, por lo que la satisfacción laboral podría ser vista como un fin en sí mismo. Desde un punto de vista científico, resulta importante examinar los temas relacionados con ella como parte de la preocupación por el análisis y la mejora de la calidad de vida.

A nivel más concreto, un gran número de investigaciones en Psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios

individuos, para la organización o para la sociedad. A continuación se señalan las cuestiones que han recibido mayor atención por parte de esa literatura psicológica.⁴

1.2.1. Consecuencias a escala individual

En la esfera individual, las consecuencias de la satisfacción laboral señaladas por la literatura se relacionan con la salud, la adopción de comportamientos de "escape" y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. Estas se desglosan seguidamente.

- a) *Salud Física.* La insatisfacción puede afectar negativamente a la salud de los empleados. De acuerdo con los investigadores de *Work in America* (W.E. Upjohn Institute for Employment Research, 1973), la insatisfacción laboral es uno de los principales factores laborales asociado con alto riesgo de afecciones cardíacas y, en concreto, con una presión arterial anormal, niveles elevados de colesterol y azúcar en sangre, exceso de peso, etc. Otros estudios han encontrado correlaciones significativas entre la satisfacción laboral y síntomas físicos o psico-somáticos como dolores de cabeza o trastornos estomacales (Lee *et al.*, 1990).
- b) *Salud Mental.* La repercusión negativa de la insatisfacción laboral sobre la salud mental o el bienestar psicológico de los empleados también ha sido comprobada. Así, por ejemplo, se ha encontrado asociación con estados emocionales de ansiedad (Jex y Gudanowski, 1992), de depresión (Schaubroeck *et al.*, 1992) y con el síndrome de "estar quemado" (Bacharach *et al.*, 1991).
- c) *Longevidad.* Se ha sugerido que la insatisfacción laboral disminuye la esperanza de vida de los empleados (Palmore, 1969). De acuerdo con las investigaciones del W.E. Upjohn Institute for Employment Research (1973), el predictor más fuerte de la longevidad es la satisfacción laboral, seguido en importancia por la felicidad general, superando ambos el poder explicativo de un examen físico, el consumo de tabaco o la herencia genética.

⁴ Excelentes revisiones pueden encontrarse en Harpaz (1983) y Spector (1997). Durante los últimos años, los economistas han mostrado un interés creciente por los efectos de la satisfacción laboral, si bien sus esfuerzos se han centrado, casi con exclusividad, en la relación entre la satisfacción laboral y la movilidad laboral. Las principales conclusiones de estos trabajos se revisan en el capítulo 2 de esta Tesis.

- d) *Actitudes de "escape" o retirada.* Se mantiene que uno puede escapar psicológicamente de un trabajo insatisfactorio cambiando la estructura de valores propia, es decir, dejando de valorar lo que produce incomodidad y comenzando a considerar como importante otros aspectos. Esa retirada psicológica del trabajo también puede manifestarse en la búsqueda de la realización de valores primarios fuera del trabajo (Seashore, 1973). Las actitudes de retirada pueden culminar en comportamientos que repercuten fuertemente sobre la actividad laboral como la impuntualidad, el absentismo y el abandono, a las que se hará referencia más tarde. En relación con el abandono, Seashore (1973) sugiere incluso que la actitud de escape puede llevar a dejar el empleo sin intentar asegurar ningún otro empleo lucrativo.
- e) *Satisfacción con la vida.* Sin duda alguna, las experiencias laborales influyen en los sentimientos y conductas del individuo en su esfera no laboral. El trabajo constituye un aspecto importante de la vida de los trabajadores, incluso aunque ellos no lo vean como su mayor interés.⁵ Pero también, los empleados están influidos por los sucesos y experiencias que tienen lugar fuera del lugar de trabajo. Esta interrelación entre ambas esferas de la vida (laboral y no laboral) es un importante ingrediente para el entendimiento de las reacciones de la gente en su trabajo. En la literatura se han discutido tres hipótesis sobre la relación entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida (Rain *et al.*, 1991). La primera, la de compensación, sostiene que la persona que es incapaz de obtener recompensa de su trabajo intenta resarcirlo poniendo más energía en actividades no laborales.⁶ Desde una perspectiva diferente, la hipótesis de desbordamiento afirma que la insatisfacción laboral se contagia a otras esferas de la vida del trabajador, tales como las relaciones con los compañeros o el ámbito familiar. Por último, la hipótesis de segmentación señala que los individuos son capaces de separar el ámbito laboral del no laboral. El hallazgo general de correlación positiva entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida favorece la hipótesis de desbordamiento (Judge y Watanave, 1993).

⁵ Véase, por ejemplo, Parker (1971), Champoux (1978) y Near *et al.* (1980).

⁶ Esto está relacionado con las actitudes de escape, señaladas en el apartado anterior.

1.2.2. Consecuencias a escala organizacional

La utilización en las empresas u organizaciones de encuestas sobre actitudes, en general, y sobre satisfacción laboral, en particular, responde a una diversidad de objetivos. Suponen una útil herramienta para, por ejemplo, medir el nivel de moral de los empleados, comparar las actitudes de los mismos en la actualidad con las reveladas en anteriores encuestas, descubrir los puntos débiles en la organización, prevenir que ocurran problemas de personal, determinar la efectividad del programa de personal o promover la comunicación en sentido ascendente.

Sin embargo, hay otros aspectos asociados a la satisfacción laboral con repercusión aún más fuerte y directa en la actividad productiva:

- a) *Abandono*. Una rotación excesiva puede ser muy costosa para una organización. Estos costes normalmente incluyen los de despido, los derivados de la pérdida de producción en el período entre la separación del antiguo empleado y el reemplazo por el nuevo, de formación del nuevo personal y los asociados al hecho de que la remuneración de los nuevos empleados estará, en general, por encima de su productividad. El abandono es uno de los factores organizacionales que de forma más consistente se ha visto correlacionado negativamente con la satisfacción laboral (Hulin *et al.*, 1985; Crampton y Wagner, 1994). También esta última muestra correlaciones significativas con la propia intención de abandonar el empleo.⁷

- b) *Absentismo*. Sin duda alguna, el absentismo constituye un importante problema económico para las empresas u organizaciones, dado que el incremento de costes que el mismo conlleva puede reducir su efectividad y eficiencia. Además, no resulta una conducta infrecuente. En 1995, por ejemplo, el absentismo laboral supuso la pérdida del 4,26% de las horas de trabajo pactadas en los convenios colectivos de las grandes empresas españolas, representando, con diferencia, el principal motivo de pérdida de tiempo de trabajo.⁸ A pesar de que parece lógico pensar que la actitud de "escape" de una situación laboral insatisfactoria pueda tener reflejo en la ausencia del puesto, resulta difícil encontrar apoyo empírico a tal posición. En su revisión de la literatura, Bass y Barrett (1981) sugieren que hay

⁷ Véase, por ejemplo, Shore *et al.* (1990), Blau (1993) y Tett y Meyer (1993).

⁸ Véase Ministerio de Economía y Hacienda (1997).

una relación entre insatisfacción y absentismo, pero que es débil. Estos autores creen que deberían tenerse en cuenta otros factores no directamente relacionados, citando como ejemplos el esfuerzo extra que se requiere para ir al trabajo, los problemas de transporte, la enfermedad y el compromiso con actividades de ocio. En este mismo sentido, Goff *et al.* (1990) encuentran que tener responsabilidades directas en el cuidado de niños predice el absentismo mucho mejor que la satisfacción laboral.

- c) *Actividades de protesta.* Una situación laboral que contiene elementos no placenteros podría dar lugar a quejas o protestas por parte de un empleado o grupo de empleados. No hay mucha evidencia empírica que asocie el volumen de protestas a la satisfacción laboral. Basado en algunas observaciones, Chung (1977) hipotetizó que la actividad de huelga podía ser un factor principalmente atribuido a la insatisfacción laboral. De la importancia de las actividades de huelga y de su coste dan fe las siguientes cifras para la economía española: durante el año 2001, se produjeron 655 huelgas provinciales y 54 de ámbito nacional, con 373.100 y 683.100 trabajadores involucrados, respectivamente, en ellas. Esto supuso una pérdida en términos de jornadas de trabajo de 766.500 (huelgas provinciales) y 987.600 (huelgas nacionales).⁹
- d) *Desempeño de la tarea (productividad).* A lo largo de los años, una de las ideas más fuertemente mantenidas entre los directivos y los psicólogos de la organización industrial es que hay una relación entre la satisfacción laboral del empleado y su productividad. Sin embargo, las investigaciones han establecido que la correlación entre ambas variables es bastante modesta.¹⁰ Se han sugerido diversas explicaciones al hecho de que tal correlación no sea mayor: problemas de medida en relación con la productividad, intento de predecir un comportamiento específico a partir de una actitud general hacia el trabajo, existencia de restricciones al desarrollo de las tareas que atenúan la relación (normas de grupo, variables ambientales, etc.), la alta relación de la satisfacción con aspectos disposicionales (de personalidad). Un destacado punto de vista actual considera que la dirección de causalidad es la contraria, de forma que la satisfacción laboral es un efecto y no una causa del buen desempeño de las tareas (Caldwell y O'Reilly, 1990). Cuando el desempeño conduce a recompensas que son percibidas por el individuo como equitativas,

⁹ Véase Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2002).

¹⁰ Véase, por ejemplo, Petty *et al.* (1984) y Iaffaldano y Muchinsky (1985).

éstas pueden determinar el nivel de satisfacción. Sin embargo, y a pesar de este nuevo enfoque, todavía parece válido hoy contemplar la insatisfacción laboral como, al menos, vinculada indirectamente a una baja productividad, por su relación con otras variables que están relacionadas con esto último (el absentismo, la rotación, las actitudes de protesta, la salud física y mental de los individuos, el trabajo contraproducente, etc.).

- e) *Comportamiento cívico en la organización.* Esta expresión se refiere a aquellas cosas que voluntariamente hacen los empleados para ayudar a sus compañeros o a la empresa y que no se corresponden con las responsabilidades que les han sido asignadas. Los estudios empíricos han encontrado que tales conductas y la satisfacción laboral correlacionan entre sí (Farh *et al.*, 1990; Becker y Billings, 1993). Algunos de ellos han mostrado que tanto el comportamiento cívico dirigido a individuos como el orientado a la organización están relacionados con la satisfacción laboral, pero que tienen antecedentes distintos (McNeely y Meglino, 1994).
- f) *Trabajo contraproducente:* Lo contrario a la conducta cívica en la organización es el trabajo contraproducente. Consiste en actos cometidos por los empleados que, de forma más o menos intencionada, dañan a la organización y que incluyen las agresiones contra el empleador u otros empleados, el sabotaje, los hurtos, el mal desempeño de las tareas con voluntariedad, la extensión de rumores para causar problemas, etc. Mangione y Quinn (1975) encuentran que la satisfacción laboral está significativamente relacionada con este tipo de comportamientos y también con el uso de drogas o productos químicos para "ayudar a terminar el día".

1.2.3. Consecuencias a escala social

De los hallazgos mostrados anteriormente puede deducirse que la insatisfacción laboral puede tener también fuertes implicaciones para la sociedad en general:

- a) *Drenaje de recursos nacionales.* El hecho de que los trabajos perjudiquen la salud física o psíquica de los empleados, podría suponer una carga pesada para los sistemas nacionales de salud. Los trabajadores descontentos con su trabajo podrían convertirse también en una carga para la sociedad cuando, como resultado de su

insatisfacción, sus contratos no se vean renovados y reciban prestaciones por desempleo.

- b) *Menor contribución al producto nacional.* Los trabajadores insatisfechos no sólo drenan recursos de la sociedad; también contribuyen menos a ella que lo que serían capaces o desearían, puesto que sus habilidades y educación están infrautilizadas o mal usadas.
- c) *Aumento de costes y disminución de calidad.* Comportamientos tales como un excesivo absentismo, alta tasa de rotación, sabotajes, accidentes, etc., asociados con la insatisfacción de los empleados, no sólo tienen una influencia en los niveles de productividad, sino también en los costes de producción. Esto a su vez podría afectar a la sociedad en su conjunto, en la medida en que ese incremento de costes vaya aparejado con una disminución de la calidad.
- d) *Comportamiento político extremo.* Una muestra a nivel nacional de 1500 empleados reveló alguna relación entre la insatisfacción laboral y comportamiento de voto político extremista (Sheppard y Herrick, 1972). También se encontró que la alta alienación está relacionada con la abstención electoral.
- e) *Meta social.* Wiggins and Steade (1976) piensan que es probable que la calidad de vida en el futuro dependa, más que nunca, de los niveles altos de satisfacción laboral, debido a que la evolución de otros aspectos (costes de la energía, precios de la vivienda y de los alimentos) se prevé que siga siendo negativa. Predicen además que la satisfacción laboral se convertirá en una meta social paralela en su importancia a la correcta utilización de otros recursos escasos para lograr las necesidades de la sociedad.

El conjunto de efectos apuntados señala el valor de las cuestiones relacionadas con la satisfacción laboral y explican por qué es tan importante su análisis en las sociedades industriales. Después de su inspección, resulta difícil mantener la opinión de que la Economía ha de mantenerse al margen de esta cuestión. Más al contrario, las relaciones detectadas entre la satisfacción laboral y el conjunto de variables indicado anteriormente llevan a pensar que es un tema susceptible de ser abordado por la Economía del Trabajo, de la Salud, de la Educación, de la Familia, de la Empresa, de los Recursos Humanos, etc.

Con independencia de la existencia de vínculos entre satisfacción laboral y otras variables que ya son objeto de estudio en la literatura económica, existen argumentos generales para que aquélla sea motivo de estudio en Economía por propio derecho. Según la definición clásica de Lionel Robbins "la Economía es la ciencia que estudia la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos que tienen usos alternativos." (Robbins, 1932). Esta definición convierte en gigantesco su campo de estudio; los *fines* de los seres humanos son numerosísimos y en continua expansión (van desde la satisfacción de las más elementales necesidades biológicas al disfrute de los más elevados goces culturales o espirituales) y, en consecuencia, los *medios* para obtenerlos son y serán siempre insuficientes. El ser humano tiene que elegir entre esos usos alternativos, de forma que continuamente está tomando decisiones de ese tipo. Los criterios que rigen la elección, los métodos para valorar las diferentes alternativas y los efectos de las decisiones adoptadas son el objeto de estudio de la Economía.

En Economía Laboral, la idea predominante para la explicación de los comportamientos individuales hunde sus raíces de forma profunda en la tradición neoclásica. Bajo este enfoque, y siguiendo la guía proporcionada por la definición de Robbins, los individuos activos en el mercado laboral toman decisiones (aceptar un empleo, continuar con él, abandonarlo, etc.) que afectan a los recursos de que disponen (horas de ocio) con el objetivo o fin de maximizar sus posibilidades de consumo (de bienes y servicios, incluido ocio). Según este esquema, el *trabajo* no puede considerarse otra cosa que un *mal* necesario para obtener las utilidades proporcionadas por ese consumo. La calidad de un instrumento se mide por la manera en que contribuye al objetivo perseguido, por lo que no es de extrañar que sean los aspectos pecuniarios, en general, y el salario, en particular, los que jueguen un papel protagonista para la valoración de los empleos según esta corriente.

A veces se olvida que éste es sólo un modelo explicativo de los comportamientos en el mercado laboral y que, como modelo, resulta simplificador o, al menos, sólo aplicable de forma exacta en situaciones muy concretas, probablemente las que acontecían en el momento histórico en que tales ideas vieron la luz. Pongámonos en el lugar de un obrero de una cadena de montaje a principios del siglo XX. Trabaja de sol a sol, con la única interrupción necesaria para ingerir un bocado. El ritmo de la cadena es frenético, le exige una absoluta concentración dado que la

ruptura de tal ritmo puede conllevar su despido. No puede relacionarse con sus compañeros de trabajo. Aunque quisiera hacerlo, tal hecho está penalizado. Cada pieza ensamblada de forma defectuosa le será descontada de su salario. Tiene cinco bocas que alimentar y nadie que colabore con él en esa labor. Le ha costado mucho trabajo conseguir este empleo y sabe que si lo pierde, le será muy difícil conseguir otro, que por otra parte, será muy similar al que ahora tiene. Además, no existe prestación por desempleo, de forma que el período de paro hasta un nuevo empleo puede resultar infernal. En estas condiciones y en el contexto histórico supuesto, ¿cómo medir la calidad de ese empleo?. Sin duda, el salario puede servir de buen indicador al respecto, en tanto que el empleo es un instrumento que el trabajador utiliza para conseguir un fin: el de alimentar cinco bocas y, si puede, la suya también.

El siglo XX ha sido revolucionario en muchos aspectos: tecnológicos, sociales, políticos, de información, etc. También lo ha sido en el área del Trabajo. La definitiva introducción de la tecnología en los ambientes laborales ha provocado cambios en lo que respecta a la formación necesaria de los trabajadores y al diseño de las tareas que se les asignan. Desde un punto de vista jurídico, el trabajo digno se ha insertado en numerosas Cartas Magnas de países occidentales como un Derecho Humano. El volumen de recursos públicos destinados a intentar controlar que las condiciones laborales se correspondan con tal derecho, resulta cuantioso y creciente. En muchos casos, las organizaciones sindicales han dejado de lado el objetivo de *conseguir que todos tengan empleo*, para abrazar de forma definitiva y clara el de *conseguir que los ya empleados tengan el mejor empleo*. Incluso desde un punto de vista médico, los especialistas recetan *actividad laboral* como terapia para determinados estados de desgaste mental. Unamos a esto la masiva incorporación de la mujer al mercado de trabajo y la disminución del tamaño medio familiar. Considerados en su conjunto, todos estos factores hacen que la situación actual sea muy distinta a aquella en la que surgió el modelo de oferta laboral neoclásico.

Estos cambios han afectado al concepto íntimo del *trabajo*, de forma que pasa a alcanzar la categoría de *bien*, cuyo "consumo" está íntimamente asociado con el logro de la dignidad humana. Como en relación con cualquier bien, cada sujeto tiene unas preferencias en lo que respecta al trabajo y a los empleos (éstos no son más que las distintas formas en que la actividad laboral se materializa). Y cada empleo cubrirá las necesidades de trabajar de un determinado individuo en mayor o menor medida. Según Robbins, preocuparse por la forma en que los medios consiguen los objetivos

es labor de los economistas. Por tanto, la pregunta es ¿con qué instrumento contamos los economistas para evaluar la forma en que un empleo satisface las necesidades del trabajador, entendidas éstas ya en sentido amplio? La respuesta es que no contamos con ningún instrumento genuinamente económico. Conocer algo sobre esta cuestión pasa por pedir a los propios sujetos que valoren su empleo y por todos es conocida la renuencia de los economistas a introducir valoraciones (variables) subjetivas en sus análisis. Es en este contexto en el que los juicios subjetivos de satisfacción laboral pueden jugar un útil papel instrumental para el estudio económico de los comportamientos laborales.

De lo anteriormente expuesto se deja entrever una cuestión teórica atractiva en relación con los juicios de satisfacción: su posible vinculación con el concepto económico de utilidad. De concluirse, por ejemplo, que los juicios de satisfacción son índices directos de una función de utilidad subyacente, muchas hipótesis económicas que, hasta ahora han sido mantenidas como cuestión de fe, podrían ser empíricamente contrastadas. También los datos de satisfacción laboral podrían usarse para verificar viejas ideas de una manera nueva.¹¹ Además, bajo la interpretación de la satisfacción laboral como variable indicadora de la utilidad del trabajo, los resultados empíricos pueden proporcionar algunas señales sobre la forma de una función de utilidad más general.¹²

Por otra parte, la satisfacción laboral no sólo puede colaborar en la explicación del comportamiento de los sujetos que ya cuentan con un empleo. De forma general, la satisfacción laboral potencial o esperada por el individuo puede ayudar a aclarar la propia decisión de no trabajar: los empleos insatisfactorios y/o no placenteros desaniman la participación de la fuerza de trabajo (Clark, 1997). Por tanto, el análisis de los determinantes de la satisfacción laboral también podría contribuir, aunque sólo fuese parcialmente, a un mejor entendimiento del importante problema del desempleo (voluntario).

¹¹ En este mismo sentido, pero en relación con la *felicidad*, Di Tella *et al.* (2001) indican cómo utilizar tales datos para conocer si la inflación es "mala"; simplemente comprobando si en períodos inflacionarios, los sujetos globalmente reducen sus puntuaciones de felicidad. En el epígrafe 2.3 se presentan algunas aplicaciones del uso de los juicios de satisfacción para el contraste de hipótesis en el ámbito de la economía laboral.

¹² La satisfacción laboral es uno de los predictores más importantes del bienestar general del sujeto, felicidad o satisfacción con la vida. Véase, entre otros, Argyle (1989), Judge y Watanabe (1993), Clark y Oswald (1994), Oswald (1997), Frey y Stutzer (1999) y Kenny (1999).

A pesar del gran atractivo que tiene la idea de equiparar de forma directa los juicios de satisfacción y la utilidad, la cuestión no parece ser tan simple. En esta dirección apuntan los recientes modelos teóricos desarrollados dentro de la literatura económica (epígrafe 1.4). En cualquier caso, tales modelos no niegan la vinculación entre juicios de satisfacción y utilidad; establecen que tal relación no es directa, que no son conceptos equiparables. Por tanto, una vez que nuestro entendimiento de la naturaleza de tal relación se acrecienta, será posible aún afrontar las interesantes líneas de investigación señaladas en los párrafos anteriores y para las que los juicios de satisfacción constituyen una herramienta informativa útil.

1.3. Interpretación de la satisfacción laboral en Psicología

Aunque la satisfacción laboral es un tema que puede considerarse como clásico en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, los psicólogos han ido evolucionando y modificando sus planteamientos tanto teóricos, como en sus aplicaciones prácticas, a lo largo de las últimas décadas. Sus conocimientos han ayudado a comprender mejor este concepto para el mundo de la Economía.

1.3.1. Evolución histórica del concepto

En cuanto a la evolución histórica del concepto, Locke (1976) distingue tres etapas iniciales, que él atribuye a escuelas, fundamentalmente orientadas hacia el diseño de las tareas:

1. *Escuela físico-económica*, que se remonta a Taylor (1911) y a su idea de la organización científica del trabajo. A este punto de vista económico se une, antes y después de la Primera Guerra Mundial, un punto de vista físico o más bien fisiológico (todavía presente entre los ergónomos de hoy en día) que trata de abordar la fatiga buscando los medios de reducirla. Esta preocupación se muestra como central hasta los años treinta con los trabajos de Lilliam Gilbreth y los de la Oficina británica de estudios sobre la salud y la fatiga industrial, que muestran el beneficioso papel jugado por las pausas, la estructura de los horarios, etc. En el mismo orden de ideas se investigan antídotos al disgusto como el pago por pieza, la disminución de los lotes, el aumento de la variedad de las tareas (ensanchamiento horizontal), la introducción de la música en los

talleres, etc. Resumiendo, los investigadores introducen en los procesos de trabajo diversos estimulantes, que no son útiles directamente para aumentar la producción, pero sí indirectamente por su efecto sobre la satisfacción laboral.

2. *Escuela psicosociológica o de relaciones humanas*, que tiene su origen en los trabajos de Elton Mayo (1933) en Hawthorne. Su investigación sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la empresa textil le llevó a constatar que factores tales como los vínculos con la dirección o los ambientes de grupo también entraban en juego en las actitudes de los empleados y que podían ser modificados en cierta medida mediante intervenciones psico-sociales. Este movimiento se desarrolló, en parte, por la proliferación, desde el comienzo de la Segunda Guerra Mundial, de estudios sobre liderazgo. Las conexiones tanto con el superior jerárquico como con el grupo, se situaban en el centro de las preocupaciones. Los años 1955-1960 constituyen el período culminante de la asociación causal entre relaciones humanas y satisfacción laboral.

3. *Escuela del desarrollo*, que nace con el estudio de Herzberg *et al.* (1959) y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow (1954).¹³ Su Teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja, y las motivadoras, que se concibieron como muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow (1954) en su teoría. Estos dos tipos de requerimientos se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas *factores higienizadores* o *insatisfactores*, relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo (factores extrínsecos). Por otra parte, las necesidades de motivación se satisfacen con lo que denominaron *factores motivadores* o *satisfactores*, ligados a la naturaleza del trabajo en sí (factores intrínsecos).¹⁴ El saciar las necesidades de higiene no deriva en satisfacción laboral, sino sólo en la

¹³ La teoría jerárquica de necesidades de Maslow (1954) establece una escala de importancia para las necesidades humanas. Las de nivel más bajo (fisiológicas y de seguridad) dominan la conducta hasta que se satisfacen, momento a partir del cual las necesidades de nivel superior (estima y de pertenencia) se activan. Aplicado al ámbito del trabajo, la variabilidad en la satisfacción laboral surge como consecuencia de las discrepancias entre las necesidades de los individuos y la capacidad para satisfacerlas de los empleos.

¹⁴ Los factores extrínsecos incluyen la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, el salario, la política de la empresa, las prácticas administrativas, la política de beneficios y la seguridad en el

reducción o eliminación de la insatisfacción. Por otra parte, los factores motivadores, que solventan las necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes originan el mismo "estado neutral" asociado a la presencia de los factores higienizadores. A pesar de las serias dudas sobre la validez de la teoría, los estudios han sido muy decisivos en favor de ella cuando se ha considerado uno de los conceptos fundamentales de la teoría, el llamado *enriquecimiento de las tareas (job enrichment)*.¹⁵

Estas tres corrientes de pensamiento sitúan los determinantes de la satisfacción laboral en distintas esferas. La aproximación físico-económica hace hincapié en las condiciones físicas adecuadas del trabajo. El enfoque psico-social se centra en la importancia de la supervisión efectiva y los grupos de trabajo cohesionados. La perspectiva de desarrollo enfatiza los sentimientos de los empleados satisfechos debido a tareas mentalmente exigentes. Las variables relacionadas con el trabajo (es decir, las características del puesto, las responsabilidades asumidas, la cantidad de trabajo, el control percibido sobre los procedimientos) son consideradas importantes para entender la satisfacción laboral, porque estas variables crean una influencia situacional inmediata y fuerte.

A pesar de las diferencias señaladas, estas corrientes acuerdan en contemplar la variabilidad en la satisfacción laboral únicamente como una función de las diferencias en la naturaleza de los trabajos que los individuos desempeñan. En el pasado, éste ha sido el enfoque numéricamente dominante. Los estudios que emplean esta clase de razonamiento consideran dos conjuntos de variables (uno que mide las características del puesto laboral y otro, la satisfacción laboral) e intentan establecer relaciones causales del primero sobre el segundo. Existe una amplia variabilidad en los tipos de características del puesto laboral que han sido usadas. Entre las más usuales se encuentran las características de la estructura organizativa (por ejemplo, intensidad del control y el tamaño), factores de contenido del trabajo (como el grado de especialización), las oportunidades de promoción, las horas de trabajo y factores

puesto. Los factores intrínsecos engloban los logros, el reconocimiento, la tarea, la responsabilidad y el crecimiento.

¹⁵ Herzberg y sus colegas recomendaron el *enriquecimiento de las tareas* como medio para conseguir la satisfacción laboral. Este concepto hace referencia al intento de la dirección por diseñar tareas que den oportunidades de éxito personal, reconocimiento, progreso y crecimiento individual. Esto proporciona al trabajador más responsabilidad y autonomía en la ejecución de su tarea, así como retroalimentación en relación con su propio rendimiento.

económicos y sociales. Excelentes revisiones de este tipo de estudios son proporcionadas por Herzberg *et al.* (1957) y Vroom (1964). Generalmente estas investigaciones han encontrado que la satisfacción con el trabajo varía, a menudo considerablemente, con una o más de estas variables. Pese a la utilidad práctica de estos razonamientos, su visión presenta problemas importantes que cuestionan su utilidad para lograr un completo entendimiento de la satisfacción con el trabajo. Estas dificultades fundamentalmente surgen como consecuencia de su excesivo énfasis en la objetividad de las características del empleo y la consiguiente imposibilidad para explicar las diferencias en los niveles de satisfacción de individuos en empleos con las mismas características objetivas.

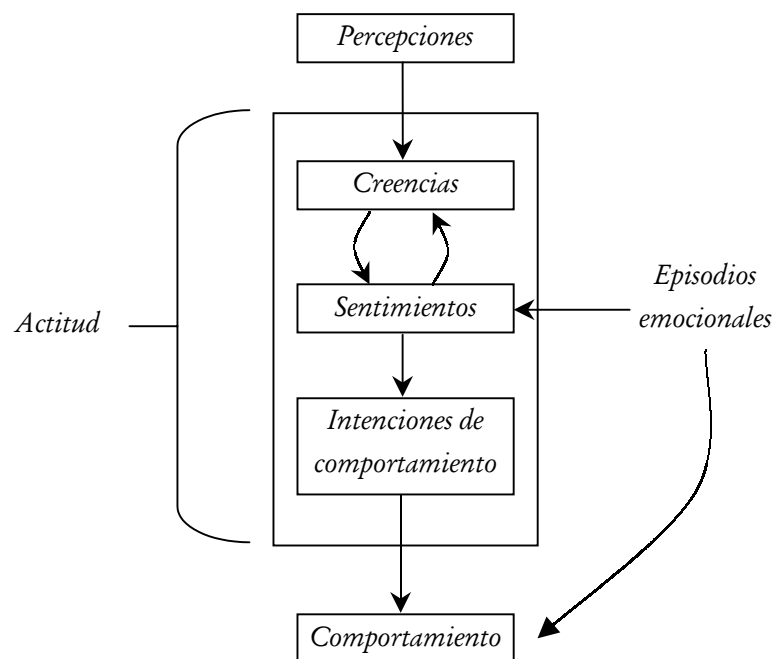
Esta tradición ejerció una influencia decisiva en el desarrollo del marco conceptual propuesto por Hackman y Oldham (1975, 1976, 1980). Su *modelo de las características del empleo* supone que cinco peculiaridades centrales de la tarea (variedad, significado, identidad, autonomía y retroalimentación) influyen en tres estados psicológicos críticos (significado experimentado del trabajo, responsabilidad respecto a sus resultados y conocimiento de las consecuencias reales de las actividades laborales), que afectan a los resultados laborales (motivación, productividad y satisfacción laboral). Adicionalmente, proponen que estas relaciones están mediadas por la fuerza de la necesidad de crecimiento (desarrollo personal) del empleado. La principal novedad de esta construcción teórica radica, precisamente, en la introducción de ese factor mediador, por su conexión con factores de personalidad. Esta construcción teórica ha servido de ímpetu para muchos trabajos posteriores y de apoyo para el desarrollo de diseños de tareas organizacionales.

En la actualidad, parece haber extendido consenso entre los investigadores en interpretar la satisfacción como "la *actitud* general de la persona hacia su trabajo" (Robbins y Coulter, 1996). Brevemente definida, una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno.¹⁶ La actitud es un estado preparatorio, una condición previa del comportamiento, integrada por tres componentes (Fishbeing y Ajzen, 1975; Figura 1.1):

¹⁶ Una actitud es un constructo hipotético en la medida en que realmente ella no puede ser vista. Sin embargo, sus consecuencias son a menudo observables.

1. Componente *cognitivo*, que define las creencias, opiniones, conocimiento o información mantenida por una persona y que evoca la noción de "cálculo" y de razonamiento. Este componente se nutre de la percepción.
2. Componente *afectivo*, que es el segmento emocional o de sentimiento de una actitud. Estas emociones se diferencian de los estados de humor, en la medida en que éstos son situaciones emocionales que no están dirigidas contra algo o alguien en particular.
3. Componente *conativo*, que recoge la intención de comportarse de determinada forma hacia algo o alguien.

Figura 1.1
Modelo para la relación entre actitud y comportamiento



Fuente: McShane y von Glinow (2000).

La interpretación tricotómica de la satisfacción, en tanto que actitud, posibilita la incorporación en su análisis de otros aspectos ligados con el comportamiento humano tales como la percepción, el procesamiento de la información, el aprendizaje,

la memoria, la personalidad, el entorno vital no laboral, el contexto social y cultural en el que el juicio de satisfacción es emitido, etc. Supone un considerable enriquecimiento del marco teórico en relación con las más tempranas aproximaciones al tema, que permite dar explicación a las consistencias y diferencias a escala individual respecto a la satisfacción laboral. En último término, la interpretación de la satisfacción laboral como actitud permite anidar los diversos puntos de vista recogidos en la extensísima literatura psicológica, considerados en general como alternativas irreconciliables, en la medida en que cada uno de ellos centra el análisis en alguno de los aspectos señalados anteriormente.

1.3.2. Principales temas de investigación en la literatura psicológica

No es nuestro objetivo presentar aquí una revisión exhaustiva de las conclusiones a las que han llegado las investigaciones psicológicas, en relación con la naturaleza de la satisfacción laboral. Más bien, se persigue presentar, con brevedad, los temas que han dominado en las discusiones y cuya consideración creemos importante para cualquier intento de abordar el análisis de la satisfacción laboral desde el lado de la Economía.

a) *¿Global o multidimensional?*

La satisfacción laboral, como cualquier actitud, es un concepto unidimensional en el sentido de que varía desde muy positivo a muy negativo. Esta visión implica que la satisfacción laboral es un concepto unitario y que los sujetos pueden ser caracterizados por alguna clase de actitud vagamente definida hacia su situación laboral global. Sin embargo, asumir que la satisfacción laboral es un concepto unitario no implica que la causa de esta actitud global no sea multidimensional.

Apoyados en esta última apreciación, los estudios sobre satisfacción laboral a menudo consideran que su nivel es función de la serie de satisfacciones e insatisfacciones específicas que experimenta el empleado con respecto a las distintas dimensiones o facetas del trabajo: el sueldo, el supervisor o jefe, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros o el grupo del empleado y las condiciones de trabajo inmediatas. El supuesto subyacente a esta visión es que los sujetos pueden sopesar las satisfacciones e insatisfacciones específicas y llegar a una satisfacción compuesta con el trabajo en general. Este concepto de satisfacción laboral (general y

por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras áreas.

La interpretación de la satisfacción como global o multidimensional, en el sentido anteriormente indicado, resulta relevante para el diseño de los instrumentos de medida.¹⁷ Ambos tipos de conceptos tienen sus usos. Por ejemplo, para la toma de decisiones políticas parece más acertado centrarse en medidas globales, dado que el interés puede estar en el nivel de satisfacción general de un determinado segmento de la población laboral o en su evolución temporal. También los empleados, en el momento en que toman la decisión sobre abandonar o no su empleo, podrían emplear una evaluación general para hacer un juicio resumen sobre su propia satisfacción laboral. Sin embargo, una organización interesada en mejorar la satisfacción de sus empleados o en averiguar las causas de los abandonos podría requerir una medida de la satisfacción con las facetas.

La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca.¹⁸ La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desenvuelve (relaciones con la supervisión y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa). Los resultados del estudio de Moorman (1993) sugieren que la satisfacción laboral intrínseca tiene una base afectiva, mientras que el componente cognitivo está más presente en la satisfacción laboral extrínseca. Esta conclusión lleva a Rose (2001) a abogar por la utilización de, al menos, medidas de la satisfacción laboral bidimensionales (extrínseco-intrínseco) en lugar de unidimensionales o globales.

b) ¿Sentimiento o pensamiento?

La satisfacción laboral definida como actitud está integrada tanto por razonamientos como por sentimientos respecto a la actividad laboral. En la literatura

¹⁷ En el epígrafe 1.5, dedicado a los problemas de medida, se retomará esta cuestión.

¹⁸ El modelo dual de Herzberg *et al.* (1959) ya hacía explícita tal distinción.

psicológica, distintos autores han otorgado diferente peso a cada uno de esos componentes. De forma general, puede decirse que aquellos que han considerado la naturaleza de la satisfacción como fundamentalmente afectiva, han concedido predominancia en su explicación a aspectos relacionales y disposicionales.¹⁹ Por contra, las interpretaciones más cognitivas han hecho hincapié en las circunstancias materiales en las que se desenvuelve la experiencia laboral. A título ilustrativo en relación con esta controversia, presentamos algunas de las definiciones de satisfacción laboral recogidas en la literatura psicológica:

"Expresión verbal de la evaluación por parte de un individuo de su empleo" (Katzell, 1964), que da peso al componente cognitivo.

"Resultado emocional de placer que resulta al valorar que el trabajo alcanza o posibilita alcanzar los valores laborales propios" (Locke, 1969), que pone énfasis a tanto en aspectos cognitivos como afectivos.

"Conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con el que los empleados contemplan sus trabajos" (Kalleberg, 1977), centrada en el aspecto afectivo.

"Grado en el que a los individuos les gusta su trabajo" (Price y Mueller, 1986), al igual que la anterior destaca el componente de sentimiento.

Zajonc (1980) planteó que las reacciones afectivas no necesariamente han de ser consideradas como postcognitivas, tal y como supone el modelo psicológico estándar. Más aún, señaló que los individuos pueden expresar sus preferencias por algo o alguien sin que con anterioridad se haya producido ningún proceso mental de deliberación. La expresión de juicios de preferencia, fundamentalmente en contextos de poca información, puede estar dominada por el componente afectivo. Esta idea, trasladada al ámbito de la experiencia laboral, apoyaría que los juicios de satisfacción puedan tener un componente afectivo mayor para los trabajadores que llevan poco tiempo en la empresa (y, por tanto, con poca información aún sobre ella) que para aquellos cuya antigüedad es mayor, para los que predominaría el aspecto cognitivo. La experiencia laboral del sujeto también podría actuar en el mismo sentido.

¹⁹ Probablemente, este punto de vista tenga su origen en los Estudios de Hawthorn liderados en los años treinta por Mayo y su insistencia en la primacía de acciones de asociación y "no-lógicas" en el centro de trabajo.

Brief y Roberson (1989) encuentran en su investigación que las medidas de satisfacción contienen considerable contenido cognitivo. Más rotundos al respecto se muestran Batista-Foguet *et al.* (1990) cuando afirman que la satisfacción laboral refleja evaluaciones cognitivas más que estados afectivos, estando éstos más relacionados con otras dimensiones de la felicidad. Recientemente y con base en investigaciones en curso, Daniel Kahneman ha vertido su opinión en relación con esta cuestión en los siguientes términos: ²⁰ "los afectos en relación con el trabajo y la satisfacción son separables, si bien están sustancialmente correlacionados. Por ejemplo, la presión del tiempo juega mayor papel en la reducción de afectos positivos que en la reducción la satisfacción laboral". La distinción señalada por Kahneman entre satisfacción laboral y afectos parece indicar su abogacía por la preponderancia del componente de pensamiento en la satisfacción.

En el campo de la Sociología del Trabajo, la interpretación principalmente cognitiva de la satisfacción laboral encuentra fuertes apoyos. Rose (2000) sostiene que: "Al pedir a un empleado que haga una evaluación de su empleo se debe asumir, o al menos permitir, un alto grado de racionalidad calculadora por parte del empleado. Consideraciones no materiales, información distorsionada, falta de información u otro 'ruido' pueden disminuir la efectividad del proceso de cálculo. Pero el empleado entiende que lo que se le pide es una valoración basada en el razonamiento".

Sin duda, la asistencia al debate sobre la naturaleza afectiva/cognitiva de la satisfacción laboral resulta particularmente interesante para cualquier investigador que pretenda abordar el análisis de los juicios de satisfacción desde el lado de la Economía. La apreciación de Michael Rose podría ser un tranquilizador punto de partida para cualquier economista. Tradicionalmente, el análisis económico ha rechazado la introducción de elementos emocionales en sus formalizaciones teóricas (Elster, 1998). El supuesto de racionalidad calculadora está implícito en sus herramientas de estudio y el manejo del "ruido" (interpretación de Rose de las limitaciones a la racionalidad) no supone ningún problema para los economistas. Lamentablemente, las cosas no son tan simples. Recientes investigaciones apuntan a que el distanciamiento de la racionalidad en las evaluaciones individuales podría ser más que simple "ruido", siendo la participación de las emociones al menos tan

²⁰ Nuestro agradecimiento a Daniel Kahneman por haber compartido algunos de los resultados de su investigación con anticipación a su publicación.

importante como la del pensamiento deliberador. Algunas de las anomalías detectadas en relación con el comportamiento racional²¹ parecen tener su explicación en impulsos emocionales inducidos por restricciones y normas sociales más que en limitaciones cognitivas y pueden ser mucho más fundamentales y difíciles de tratar (Zwick *et al.*, 1999).

c) *¿Estado o Rasgo?*

Existe una reciente corriente en la literatura psicológica que ha intentado explicar las diferencias en satisfacción laboral observadas a escala individual únicamente en términos de las diferencias de personalidad de los sujetos.²² Esta visión supone optar de forma explícita por considerar la satisfacción laboral como un *rasgo* del individuo, asociado al neuroticismo (afectividad negativa) y a la extraversión (afectividad positiva). Incluso ha ocasionado investigaciones que buscan un origen genético de la satisfacción laboral, cuyos resultados apuntan a que los trabajadores traen consigo disposiciones hacia los puestos que son más difíciles de modificar de lo que se reconocía en otros tiempos.²³ La existencia de correlación entre disposiciones afectivas estables y la satisfacción laboral explicaría, por ejemplo, el hallazgo de Staw y Ross (1985) sobre la estabilidad temporal de la satisfacción laboral. Las conclusiones alcanzadas por estos trabajos, fundamentalmente los referidos a aspectos genéticos, siguen siendo cuestión de debate en la actualidad, no tanto por los métodos utilizados para su obtención, como por las implicaciones sociopolíticas que tienen para la selección de personal y, sobre todo, para los intentos organizacionales y estructurales de mejorar la satisfacción laboral.

Aunque las variables de personalidad indudablemente tienen algún efecto sobre la satisfacción laboral, este tipo de explicaciones, tomadas con exclusividad, resultan inadecuadas, puesto que ignoran la asociación empíricamente comprobada de la satisfacción laboral con aspectos situacionales y, en concreto, con las características del trabajo. Recientemente, Conolly y Viswesvaran (2000) llevan a cabo un meta-análisis del que obtienen como conclusión que, aunque existe un componente de

²¹ Véase Frey y Eichenberger (1989), Earl (1990) y Rabin (2000, 2002) para una revisión de tales anomalías. A algunas de ellas se hará referencia en el epígrafe 1.4 de esta Tesis.

²² Las investigaciones sobre los determinantes de personalidad o disposicionales de la satisfacción laboral son relativamente escasas. Los trabajos de Staw y Ross (1985), Gerhart (1987), Agho *et al.*, (1993), Judge y Hulin (1993) y Furham *et al.* (1999) constituyen algunos ejemplos.

²³ Véase Arvey *et al.* (1989) y Keller *et al.* (1992).

personalidad significativo en la satisfacción laboral global, éste explica un porcentaje reducido de la varianza total (entre 10 y 25%), confirmando que existen otros factores que contribuyen a ella. Los autores sugieren que este hallazgo apoya el desarrollo de teorías integradoras, en las que tanto los determinantes situacionales como los relacionados con la personalidad tengan cabida.

d) ¿Absoluta o relativa?

La idea general de que la satisfacción es un concepto relativo, que expresa juicios evaluadores que son dependientes de alguna referencia, está muy extendida en la literatura psico-sociológica. La introducción de referentes de comparación surge como explicación de la débil correlación entre las condiciones objetivas del empleo y los niveles de satisfacción declarados generalmente encontrada en las investigaciones (Harwood y Rice, 1992). De forma general, los modelos basados en las discrepancias entienden la satisfacción laboral como el resultado de la confrontación entre dos elementos: la percepción del individuo sobre sus experiencias laborales actuales, y algún estándar personal de comparación. Cuando las percepciones de las experiencias se ajustan a ese estándar y, por lo tanto, no hay discrepancia, se predice que la satisfacción será alta y viceversa. Existe menos consenso entre los teóricos sobre cuáles son los estándares relevantes para la confrontación de las experiencias laborales. Algunas de las alternativas barajadas son las siguientes:

- *Comparación entre necesidades y resultados* (Teoría de las Necesidades; Maslow, 1954). Los individuos cotejan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Cuando no se satisfacen las necesidades aparece un estado de tensión, que hace que los trabajadores no experimenten satisfacción laboral; el caso contrario permite a las personas sentirse satisfechas.
- *Comparación con otros* (Teoría de la Privación Relativa; Stouffer *et al.*, 1949; Runciman, 1966). Los individuos basan su concepto de justicia en la confrontación de los resultados propios con los obtenidos por otros sujetos en su medio de trabajo o marco de referencia. Esta idea está englobada en la teoría más general del aprendizaje social que sugiere que los individuos utilizan a otras personas como medios de información (como modelos) para seleccionar las actitudes y las conductas apropiadas.

- *Comparación aportes/resultados* (Teoría de la Equidad; Adams, 1963). El trabajador observa qué esfuerzo realizan otros en su trabajo y qué recompensas obtienen y lo coteja con su situación. La única condición deseable o satisfactoria es aquella en la que tal comparación indica igualdad. Si es desfavorable para el trabajador, se producirá insatisfacción laboral, pero si percibe que está recibiendo más de lo debido en términos relativos, aparecerán sentimientos de incomodidad, de inquietud e incluso de culpabilidad.
- *Comparación con lo esperado* (Teoría de las Expectativas; Vroom, 1969). La satisfacción laboral es función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree que debe darle su actual trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.
- *Comparación con valores* (Teoría del Valor; Locke, 1976). Los individuos hacen comparaciones con sus objetivos o metas generales (lo que quieren, desean o valoran) en relación con la experiencia laboral. Las cuestiones de satisfacción con el trabajo no pueden ser completamente consideradas sin un conocimiento del significado que los sujetos imputan a su actividad laboral. La teoría del valor constata además que cuanto más importante sea para el trabajador un factor relacionado con el trabajo, mayor será el efecto de éste sobre su satisfacción.
- *Discrepancias múltiples* (Teoría de las Discrepancias Múltiples; Michalos, 1985). Supone una integración de las anteriores, por cuanto propone que la gente utiliza una combinación de estándares al evaluar su actual experiencia laboral: lo que se desea, lo que otros tienen, la mejor experiencia en el pasado, las expectativas a corto plazo, las expectativas a largo plazo, lo que cree merecer y lo que necesita.

La relatividad de los juicios de satisfacción ha sido una de las cuestiones que más atención ha recibido en la literatura económica sobre satisfacción laboral, como consecuencia de sus fuertes implicaciones para el supuesto de exogeneidad de las preferencias mantenido en el análisis económico. Sobre este importante punto se volverá con más detalle en el epígrafe 1.4.

e) *¿Sólo dinero o algo más?*

Sin duda alguna, desde la perspectiva de la teoría económica convencional, el salario es la variable estrella, tanto para la descripción de la actividad laboral como para la explicación y predicción de los comportamientos que en ella se manifiestan. Un empleo no es más que una transacción en la que el trabajador intercambia horas de ocio por una remuneración pecuniaria. El dinero sólo proporciona utilidad de forma indirecta, en la medida que concede poder de compra de otros bienes y servicios, que sí la proporcionan. En este sentido, el dinero es visto como un bien que es impersonal y neutral y que sólo tiene significado cuantitativo. Además, la compensación económica tiene una importancia crítica porque es vista como la variable que iguala o "compensa" las diferencias entre empleos, en relación con otros aspectos del trabajo.

Respecto a esta cuestión, los investigadores en otras disciplinas preocupados por los determinantes del bienestar subjetivo (satisfacción con la vida) han acumulado sustancial evidencia indicando que, en culturas en las que las necesidades psicológicas básicas están generalmente cubiertas, la correlación entre la renta anual y el bienestar subjetivo es positiva, pero sorprendentemente pequeña.²⁴ Aunque resulta difícil encontrar investigaciones restringidas al plano laboral que dirijan su atención exclusivamente a tal relación, algunas muestran que la satisfacción laboral global está tan sólo débilmente asociada con la renta personal o salarial.²⁵ Este hallazgo es incluso más contraintuitivo que el anterior, por cuanto implica que la renta no sólo está débilmente relacionada con la calidad de vida, sino con el dominio de la vida con el que está más íntimamente ligada. De la consideración conjunta de estos descubrimientos, puede obtenerse la paradójica conclusión de que, incluso en una sociedad dominada por el capitalismo, en la que los bienes, servicios e incluso los valores son a menudo encuadrados en términos financieros y en la que el estatus es señalado por la renta personal y los frutos asociados, la felicidad global y la satisfacción laboral no están muy cercanamente alineadas con los éxitos financieros.

¿Qué explicaciones se han dado al poco poder explicativo de la compensación económica en relación con la satisfacción laboral?. Siguiendo el enfoque multidimensional, la perspectiva predominante en la literatura psicológica es la de

²⁴ Puede consultarse al respecto Haring *et al.* (1984), Veenhoven (1991) y Diener *et al.* (1993).

²⁵ Véase, por ejemplo, Motowidlo (1982, 1983) y Spector (1985), Ilardi *et al.* (1993) y Boudreau *et al.* (2001).

contemplar el pago como una importante faceta de la satisfacción laboral global. Heneman (1985) sostiene incluso que los empleados no sólo tienen una actitud global respecto a la compensación monetaria recibida, sino también actitudes específicas hacia distintos aspectos de la misma. En esta línea, Heneman y Schwab (1985) ofrecieron un constructo de cinco dimensiones para la satisfacción con el pago (nivel salarial, cambio salarial, estructura salarial de la empresa, forma de distribución y beneficios no salariales). Por tanto, los psicólogos consideran otros aspectos, además de la cantidad que figura en la nómina, como determinantes de la satisfacción con la remuneración y, por tanto, de la satisfacción laboral.

Algunas investigaciones han destacado la importancia para la satisfacción con el pago de las comparaciones (discrepancias) entre la compensación recibida y un estándar personal de confrontación: lo que se piensa que se merece, lo recibido por otros empleados de la misma compañía, por aquellos que hacen trabajos similares en otras compañías, lo recibido en otros empleos, etc. (Rice *et al.*, 1990). Para las comparaciones con otros empleos, los aspectos económicos es probable que jueguen un papel fundamental, en la medida en que otro tipo de información sólo puede ser obtenida en el trabajo (Stigler, 1962). El pago es el aspecto más fácil de cotejar entre empleos y es normalmente la característica laboral sobre la que la gente ajena a la organización tiene la información más completa. Los trabajadores probablemente hagan comparaciones sobre temas no monetarios en empleos para los que tienen información detallada -trabajos que mantuvieron en el pasado, por ejemplo, o empleos mantenidos por familia y amigos.

Recientemente, algunos autores distinguen entre justicia distributiva y de procedimiento. La primera hace referencia a la percepción del empleado de que la cantidad de compensación que obtiene es justa, mientras que la segunda invoca a la percepción de que los medios utilizados para determinar tales cantidades son justos (Folger y Konovsky, 1989; Sweeney y McFarlin, 1993). Las investigaciones sobre satisfacción con el pago que incorporan estos aspectos apuntan a que la mayor parte de los trabajadores están inicialmente preocupados por su compensación en términos absolutos, pero que, a altos niveles de remuneración, las ideas de equidad (comparaciones interpersonales y los procedimientos de distribución) a menudo se convierten en el principal determinante (Cropanzano y Greenberg, 1997).

Con independencia de los efectos de las comparaciones, cabe pensar que las débiles asociaciones mostradas por las investigaciones entre ingresos y satisfacción laboral podrían estar enmascarando una sustancial variabilidad en la magnitud e incluso en la dirección de estos efectos en diferentes tipos de personas. Resulta evidente que los individuos difieren en la forma en que perciben, valoran y tratan el dinero (Mitchell, 1999). Las causas de estas diferencias son a menudo atribuidas a factores contextuales o de ambiente, tales como las normas sociales o la fuente y el uso del dinero. Sin embargo, aunque estos elementos pueden ser útiles para explicar la varianza a un nivel macro, podrían no serlo para entender la variabilidad a escala individual. A este nivel, habría que pensar que los sujetos pueden tener distintas tendencias respecto a la valoración de incentivos específicos inherentes al entorno laboral. Los individuos con alta orientación intrínseca apreciarán las oportunidades de realización personal, la autoexpresión creativa y el placer asociado con el buen desarrollo de las tareas. Por el contrario, los sujetos con alta orientación extrínseca principalmente valorarán la remuneración y contemplarán el empleo como un medio de obtener tal remuneración (Tang y Gilbert, 1995; Tang *et al.*, 2000).

f) ¿Sólo el trabajo o algo más?

En términos relativos, los esfuerzos en la literatura psicológica por incorporar argumentos más allá del contexto individual y del empleo han sido escasos. Los trabajos que ponen su énfasis en la relatividad de los juicios de satisfacción laboral (teoría de la equidad, teoría de la privación relativa) se encuentran en esta línea. Buscando puntos de referencia para la evaluación individual de la satisfacción, los investigadores de las relaciones industriales han aceptado con generalidad un punto de vista de mercado, según el cual la satisfacción está influida también por las oportunidades en el mercado laboral general. En uno de los primeros estudios psicológicos de la satisfacción laboral, Hoppock (1935) apuntó que los niveles de satisfacción laboral mayores de lo esperado, observados durante la Depresión en Estados Unidos, podrían haber sido debidos parcialmente al hecho de que los trabajadores se sentían felices simplemente por tener un empleo. Los resultados del estudio de Cappelli y Sherer (1988) suponen un fuerte apoyo a la hipótesis de que la satisfacción con el pago y con la tarea de trabajadores con distintas ocupaciones están fuertemente influidas por las circunstancias salariales en sus respectivos mercados laborales.

Considerados globalmente, estos resultados sugieren que la información sobre el mercado, en general, y la percepción de oportunidades disponibles, en particular, juegan un importante papel en la formación de actitudes, lo que conduciría, en último término, a una reformulación de los enfoques teóricos que guían el estudio de la satisfacción laboral. En esta línea, Schneider *et al.* (1992) sugieren, primero, que cuando la gente piensa en su satisfacción laboral piensa en lo ocurrido en el pasado y en el presente así como en las oportunidades disponibles, y, segundo, que las oportunidades son relevantes para todas las facetas de satisfacción laboral, no sólo para la promoción y el avance en la carrera. La satisfacción, además, no se deriva de escoger una opción sino de percibir la disponibilidad de la oportunidad. Según estos autores, la incorporación de medidas de oportunidad a los instrumentos usuales de satisfacción laboral, centrados en la situación presente del individuo y no en lo que podría tener en su situación actual o en el futuro, conduciría a un grado mayor de equivalencia entre la medida global de satisfacción laboral y la suma de las medidas de las facetas. De ser correcta la proposición presentada por estos autores, se podría argumentar que es probable que las fuerzas externas (entorno) jueguen un papel significativo en cómo los individuos se sienten respecto a sus empleos, porque estas fuerzas actuarían como mediadores en la percepción de oportunidades disponibles.

El mercado laboral específico o global no es el único entorno externo a la relación laboral que ejerce influencia en la satisfacción. En efecto, la vida del trabajador discurre durante la mayor parte del día fuera del centro de trabajo. Por tanto, es de esperar que las experiencias vividas en ese entorno no laboral (por ejemplo, conflictos en el ámbito familiar) influyan, de forma más o menos directa, no sólo en su valoración respecto al trabajo sino también en sus decisiones (aceptación de ofertas, absentismo, tardanza, abandono). La simple conciencia por parte del individuo de una gran variedad de alternativas para el uso no laboral del tiempo podría condicionar la valoración del dedicado al trabajo. La importancia del contexto no laboral está ampliamente reconocida por la dirección de las grandes empresas, cuando dedican (invierten) gran cantidad de recursos al control de las actitudes de los empleados hacia otras partes de la vida. Esta es la lógica que subyace al ofrecimiento de servicios sociales a los miembros de sus plantillas (guarderías, comedores de empresa, economatos, centros de esparcimiento y ocio, etc.).

g) *¿Temporalmente estable?*

Algunos estudios basados en muestras representativas a escala nacional muestran que la satisfacción laboral se ha mantenido bastante estable y a nivel elevado durante décadas, con independencia del ciclo económico. Si se toma tal evidencia de forma literal, podría concluirse que, sea lo que sea lo que la gente valora de sus empleos, parece que lo consiguen, y que ha sido así durante bastante tiempo. La literatura ofrece algunas explicaciones con mayor contenido teórico para la estabilidad de la satisfacción laboral:

- *Teoría de la Disonancia Cognitiva* (Festinger, 1957). Con base en esta teoría es de esperar que los empleados resuelvan la inconsistencia entre la insatisfacción con sus empleos y su permanencia en los mismos, no declarando insatisfacción. Por tanto, podría ocurrir que los empleados no estén tan satisfechos con sus empleos como las cifras sugieren.
- *Personalidad*. La satisfacción podría descansar más en la personalidad de los empleados que en el propio empleo. La satisfacción laboral se muestra estable, como consecuencia de que la disposición de la mayoría de los individuos hacia una visión positiva o negativa de la vida se establece desde la adolescencia, se mantiene en el tiempo y se traslada a su actitud hacia el trabajo.
- *Selección muestral*. En relación con la anterior explicación, Schneider (1987) advierte que "la gente escoge contextos en los que estarán satisfechos y sólo parece que son sus propios atributos personales los que producen la satisfacción".

En investigaciones recientes, la estabilidad de la satisfacción laboral se ha puesto en cuestión. Newton y Keenan (1991) enfatizan que, a pesar de la alta estabilidad de la satisfacción laboral en términos de correlación, hay cambios sustanciales en medias que están asociados con variaciones en las condiciones de trabajo. En el estudio de Steel y Rentsch (1998) la estabilidad temporal de la satisfacción era alta. Sin embargo, cuando la muestra fue dividida en dos grupos, en función de los cambios laborales experimentados en el período entre encuestas, la estabilidad fue diferente. En el colectivo que desarrollaba un trabajo similar durante el

período, la estabilidad de la satisfacción fue alta, pero en el otro grupo fue significativamente menor.

h) ¿Antecedente de comportamientos?

El modelo tradicional de comportamiento sugiere que el mismo está fuertemente influido por las actitudes laborales, por cuanto éstas incluyen un componente intencional de conducta. En relación con la satisfacción laboral, la secuencia podría ser la siguiente: si, por ejemplo, creo que mi trabajo es aburrido y lo evalúo globalmente como insatisfactorio, tendré intención de abandonarlo y podría incluso realmente dejarlo. Según la teoría de la disonancia cognitiva, la inconsistencia entre las actitudes y el comportamiento produce un estado de incomodidad, que los individuos intentan evitar. Es por ello, por lo que buscaran minimizar tal disonancia y la incomodidad que conlleva. En este sentido, es en el que la satisfacción laboral es entendida como antecedente del comportamiento.

Recientemente, este modelo tradicional ha sido tachado de demasiado simple, principalmente por la escasa evidencia empírica sobre una fuerte relación entre satisfacción laboral y variables de comportamiento, tales como el rendimiento o el absentismo. Incluso la consistente correlación negativa con el abandono ha sido vista como demasiado débil. Los modelos actuales de comportamiento amplían el marco de análisis del vínculo entre intenciones y conducta, introduciendo variables moderadoras de tal relación: importancia, especificidad y accesibilidad de la actitud, presión social, experiencia directa, etc.

i) ¿La satisfacción laboral lo es todo?

En la literatura de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones no resulta infrecuente la utilización indistinta de términos como "satisfacción laboral", "motivación", "compromiso organizacional", "moral laboral" o "calidad de vida laboral". Tal confusión y ambigüedad puede deberse, no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada autor se sitúa, sino también a las estrechas relaciones existentes entre tales nociones. Con la idea de delimitar el concepto de satisfacción laboral, a continuación se proporciona indicación del significado que los autores más comúnmente aceptados dan a esos términos.

- *Motivación laboral.* Un trabajador puede estar dotado generosamente con todo el equipo físico, las capacidades y la maquinaria necesarios para realizar una tarea, pero ello no garantiza que la ejecutará. La motivación es, precisamente, esa "misteriosa" cualidad que lo impulsa a emprender la acción para ejecutar la tarea. Es un estado interno que activa o induce a algo; es lo que da energía, dirige, encauza y sostiene las acciones y comportamiento de los empleados (Steers y Porter, 1983). Gibson *et al.* (1994) sugieren que es una necesidad no satisfecha lo que constituye el punto inicial en el proceso de motivación, por cuanto la deficiencia de algo dentro del individuo es el primer eslabón de la cadena de sucesos que dirigen la conducta.
- *Compromiso con la organización.* Este es un componente de especial relevancia en el estudio del comportamiento de los empleados. Este concepto ha sido definido como la fuerza relativa con la que un individuo se identifica con su entorno organizacional; supone la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización y el deseo de pertenecer y mantenerse como miembro de ella (Mowday *et al.*, 1982). Hay pocos estudios relevantes que establezcan la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Algunos autores han argumentado que éste precede a la satisfacción laboral (Bateman y Strasser, 1984), mientras que otros han mantenido que la satisfacción laboral es el antecedente (Porter *et al.*, 1974; Johnston *et al.*, 1990). La preponderancia de la evidencia conceptual y empírica aparece en favor de la precedencia causal de la satisfacción laboral.
- *Moral laboral.* La satisfacción con el trabajo hace referencia a actitudes de un empleado individual; sin embargo, la moral laboral tiene un carácter eminentemente social o de grupo y no es aplicable a estados individuales de la mente. Blum y Naylor (1976) la definen como "la posesión de un sentimiento por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de estas finalidades". En este sentido, puede equipararse a "espíritu de trabajo en equipo".
- *Calidad de vida laboral y clima organizacional.* La calidad de vida laboral es el término usado para dar cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, etc.)

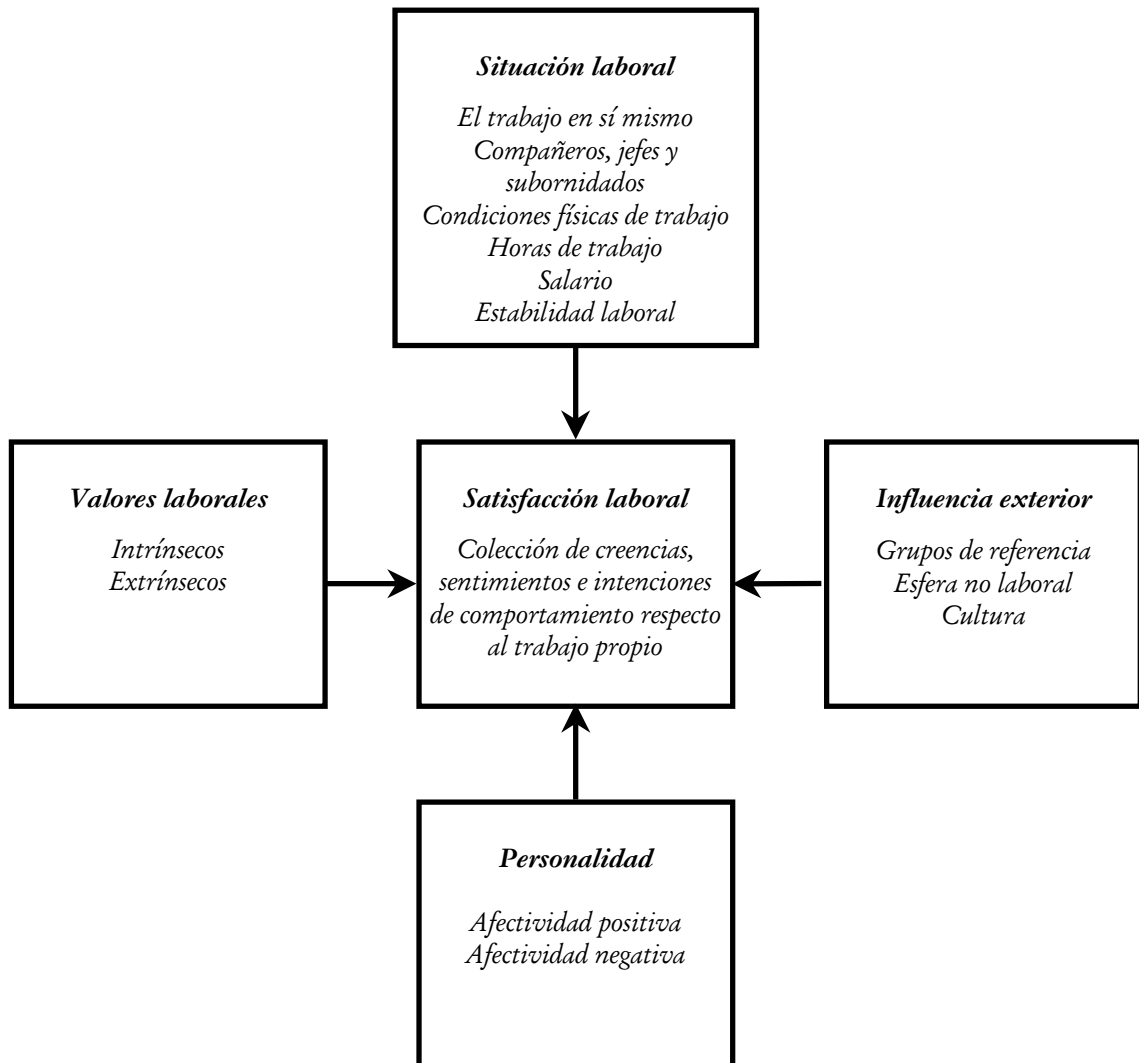
como en sus condiciones subjetivas (la forma en que lo vive el trabajador). Se trata pues de un concepto multidimensional que requiere la integración de los aspectos objetivos y subjetivos, en vistas a lograr un conocimiento no sesgado de la situación real de trabajo que podría derivarse de la consideración de estos aspectos por separado (Poza y Prior, 1988). Por su parte, el clima organizacional hace referencia al entorno, al ambiente, al aire que se respira en una organización. El clima organizacional, aunque también dependiente de las condiciones objetivas antes señaladas, está más íntimamente ligado con las subjetivas y, en concreto, con la calidad de las experiencias sociales que se viven en el grupo y su relación con los fines de la organización.

- *Satisfacción con el trabajo versus satisfacción en el trabajo.* En la literatura sobre satisfacción laboral en lengua castellana, con mucha frecuencia se utilizan las expresiones “satisfacción con el trabajo” y “satisfacción en el trabajo” como sinónimas. La diferencia entre ambas radica en que la primera se refiere a las características intrínsecas al propio trabajo, a las tareas que se realizan, mientras que la segunda, que engloba a la primera, hace mención a la satisfacción que experimenta el individuo en el lugar de trabajo como consecuencia de todos los factores que tienen que ver con la actividad laboral. Con la idea de evitar confusión, nosotros hablamos de "satisfacción laboral global" o más abreviadamente "satisfacción laboral" al referirnos a la actitud ante el trabajo considerado en su globalidad, mientras que utilizaremos la expresión "satisfacción con la tarea" al hablar del contenido del trabajo (de las tareas) que el sujeto realiza.

Como puede apreciarse, las investigaciones desde el campo de la Psicología han abarcado gran variedad de cuestiones en relación con la satisfacción laboral y desde puntos de vista a veces muy dispares. En lo que respecta a los determinantes de la satisfacción, la revisión de esa literatura sugiere un esquema como el presentado en la Figura 1.2. Aspectos como la personalidad, los valores y, en alguna medida, las influencias externas son bastante ajenos al conjunto de variables que tradicionalmente usan los economistas en sus análisis. Sin embargo, somos de la opinión que los hallazgos y conclusiones de tan larga tradición de estudios científicos deben formar parte del bagaje de conocimientos de cualquier economista interesado en abordar esta cuestión. Por una parte, pueden ayudar a interpretar de manera más rica los

resultados. Por otra, debe hacer consciente al investigador de las carencias o limitaciones de su análisis.

**Figura 1.2. Determinantes de la satisfacción laboral
(interpretación de la literatura en Psicología)**



Fuente: Elaboración propia.

1.4. Interpretación de la satisfacción laboral en Economía

Es generalmente asumido en las ciencias del comportamiento, de las que la Economía forma parte, que las acciones de los individuos tienen como objetivo el

logro de un nivel mayor de bienestar. En Psicología, las declaraciones subjetivas de satisfacción, en general, y de satisfacción laboral, en particular, han mostrado sus bondades como herramientas para el análisis del bienestar subjetivo de los individuos. De hecho, tal y como se ha indicado anteriormente, tal uso cuenta con larga tradición.

La utilidad es el concepto económico más cercanamente emparentado con la noción psicológica de bienestar subjetivo. Sin embargo, durante mucho tiempo los economistas se han mostrado reacios a establecer vínculos entre los juicios de satisfacción laboral y el concepto de utilidad. De hecho, en relación con las experiencias laborales, un supuesto común en la "moderna" aproximación al análisis de oferta de trabajo es que éste no proporciona utilidad directa y que es la renta la única motivación del trabajo (Scitovsky, 1976). Esto supone, por tanto, "negar la mayor". Si el trabajo es sólo una forma de ganar dinero, la remuneración puede considerarse como un "estimador suficiente" de la calidad de la actividad laboral, en la medida en que supone una *proxy* de la utilidad indirectamente obtenida con ella. Además, tal estimador reúne una propiedad deseable según esta aproximación: es objetivamente medible.

Para muchos trabajadores, la actividad laboral que desempeñan añade una dimensión específica a sus vidas. Es generalmente entendido, y está empíricamente comprobado, que los individuos con trabajo se sienten mejor que aquellos que no cuenta con él. Sin embargo, en realidad tenemos que aceptar la idea de que algunos individuos ven tener un trabajo como un enriquecimiento de sus vidas, mientras que otros perciben el estatus de trabajador como algo que empeora la calidad de su vida. Esto fue así para la mayoría de la gente en épocas pasadas y, probablemente, también lo es hoy en los países menos desarrollados. Cualquier generalización sobre el valor de la actividad laboral para los trabajadores resulta difícil; las circunstancias individuales determinarán en gran medida si el sujeto se encuentra mejor o peor trabajando. Por ejemplo, sería de esperar que un individuo joven con familia esté mejor cuando trabaje, mientras que los jubilados estarán, en general, más felices con su situación de no-participación. Parece evidente que la concepción neoclásica del trabajo como un coste, medido en términos de horas de ocio, en el que el sujeto ha de incurrir necesariamente para obtener las utilidades derivadas del consumo, resulta bastante alejada de la común realidad laboral actual (Stiglitz, 2002).

La consideración de la actividad laboral como un *bien* resulta natural para otras ciencias sociales y es algo implícito en todas las investigaciones sobre satisfacción laboral desarrolladas en Economía. En su nueva teoría del consumidor, Lancaster (1971) enfatiza que los bienes tienen varias características y que los consumidores no están interesados en la posesión de los bienes en sí, sino en las características o atributos que el bien posee. Por ejemplo, el consumidor no está interesado en un coche tal cual, sino en la movilidad que proporciona, la velocidad, el confort, el prestigio, etc. Siguiendo a Lancaster, puede argumentarse, por analogía, que el trabajo formal o de mercado tiene diferentes características: no sólo ofrece una fuente de renta, sino también utilidad en la forma de entretenimiento, contactos sociales, prestigio, etc. (Scitovsky, 1976). De hecho, la distracción por realizar una tarea y la aceptación y el prestigio sociales asociados con ello podrían ser las únicas recompensas que la gente obtiene cuando "trabajan a cambio de nada" como voluntarios (Freeman, 1997).

En Economía, consideramos *bien* todo aquello susceptible de proporcionar de forma directa utilidad (desutilidad) mediante su consumo. Consiguientemente, una vez reconocida la cualidad de bien de la actividad laboral es posible hablar de *utilidad del trabajo*. En relación con la utilidad, la teoría económica estándar mantiene una posición *objetivista*, basada en las elecciones observables hechas por los individuos. La utilidad individual sólo depende de factores tangibles (bienes y servicios), se infiere del comportamiento revelado (o preferencias) y, en definitiva, se usa para explicar las elecciones efectuadas. Más importante aún, la cardinalidad de la utilidad y la comparabilidad interpersonal no son necesarias para la teoría de la demanda positiva lo que, siguiendo el principio de parsimonia de Occam, constituye una gran ventaja (Robbins, 1932; Hicks y Allen, 1934). El enfoque axiomático de la preferencia revelada mantiene que las elecciones hechas proporcionan *toda* la información requerida para inferir la utilidad de los resultados.²⁶ Este "moderno" punto de vista, influenciado por el movimiento positivista, rechaza la experiencia subjetiva por ser "no-científica", porque no es objetivamente observable.

Sin embargo, la exploración de las preferencias individuales sobre las experiencias laborales a través de las decisiones (situaciones) observables no es siempre

²⁶ El enfoque axiomático de la preferencia revelada no sólo se aplicó para derivar la utilidad individual, sino también para medir el bienestar social. En tal ámbito, la comparación de bienestar social está basada en el comportamiento de consumo de los hogares.

un indicador fiable. Por una parte, el hecho de que haya tanto desempleo involuntario como trabajadores que anhelan el estatus de no trabajador apunta en tal sentido. Por otra parte, el trabajo para un individuo es una experiencia que se extiende en el tiempo y cambiante con él, lo que provoca que las decisiones de participación revelen información sobre las preferencias de manera temporalmente desfasada.

Alternativamente, puede estudiarse las preferencias individuales hacia el estatus de trabajador usando instrumentos directos (subjetivos). La utilización de tales herramientas informativas sobre el bienestar subjetivo del individuo no es ajena a la Economía. Resulta natural en los modernos análisis microeconómicos de demanda la realización de estudios de campo, en los que se pide directamente al consumidor que proporcione una indicación de su nivel de satisfacción con su experiencia de consumo de un determinado producto. En el ámbito laboral, los psicólogos y sociólogos han estado incluyendo durante décadas cuestiones subjetivas sobre satisfacción laboral de manera rutinaria, en encuestas de amplio alcance. En ambos contextos, los juicios de satisfacción son interpretados como indicadores de la valoración de las experiencias del sujeto (de consumo o laborales), o como señales del nivel de bienestar que la experiencia en cuestión proporciona al sujeto.

Lo anteriormente expuesto deja entrever las posibles aplicaciones prácticas de los juicios de satisfacción, como elementos de información para el análisis de las experiencias y comportamientos en el mercado de trabajo. Sin embargo, la importación de este concepto psicológico al campo de la ciencia económica precisa de un esfuerzo teórico de integración dentro del esquema teórico existente. Tal integración, a nuestro juicio, pasa por precisar la conexión entre las declaraciones subjetivas de satisfacción laboral y el concepto económico que entendemos más próximo, el de utilidad.

La identificación de la relación entre ambos conceptos no resulta inmediata. La utilidad ha sido un concepto controvertido a lo largo de la historia de la Economía, con interpretaciones cambiantes a lo largo del tiempo. Las discusiones intuitivas de Bentham (1789), la revolución marginalista de alrededor de 1870 y la revolución ordinal al comienzo del siglo XX han hecho profundizar significativamente nuestro entendimiento de la utilidad. Hoy en día, la utilidad se interpreta comúnmente en un sentido ordinal, lo que significa que está basada

exclusivamente en elecciones observables. Este punto de vista *objetivista* rechaza la utilización de elementos directos de información sobre el bienestar individual, de los que los juicios de satisfacción son un ejemplo. Sin embargo, algunos autores han sugerido recientemente una interpretación más amplia que la puramente ordinal.

Hasta el momento, existen pocas investigaciones en Economía que hayan hecho un esfuerzo teórico explícito por conectar los juicios de satisfacción laboral con la utilidad del trabajo. Ahora bien, las existentes resultan altamente prometedoras y merecedoras de atención; a la exposición de tales desarrollos y de sus conclusiones más sobresalientes dedicamos parte del resto de esta sección. Tales esfuerzos hunden sus raíces en las recientes investigaciones sobre *utilidad experimentada*, lideradas desde el campo de la Psicología por Kahneman; por su interés, son también revisadas en las siguientes páginas. Antes, y dado que el concepto de utilidad ha variado en el tiempo, se ha considerado conveniente presentar unos breves apuntes acerca de su evolución.

1.4.1. Evolución histórica del concepto de utilidad

La utilidad ha sido un concepto objeto de controversia a lo largo de la historia de la Economía, con interpretaciones cambiantes a lo largo del tiempo. La primera aparición de la utilidad se encuentra en Cramer (1728) y Bernoulli (1738). Para resolver la paradoja de San Petersburgo, estos autores propusieron que la gente no maximiza la esperanza del dinero, sino la esperanza de la utilidad del dinero. Empleando modernos términos cardinales, la utilidad fue presentada como un "índice general de bondad".

Quizás la primera persona que elaboró una interpretación de la utilidad fue Bentham (1789), quien aborda una profunda discusión de la utilidad entendiéndola como un concepto central en el comportamiento humano. Para Bentham, la utilidad medía el dolor y el placer asociados con la acción humana. Maximizando la utilidad, una persona perseguía maximizar su bienestar global; la psicología era, por tanto, una parte integral de la utilidad. En este sentido, Bentham podría señalarse como el creador del concepto de utilidad al que se refieren tanto la Economía como la Psicología.

Durante el siguiente siglo, los economistas siguieron usando la utilidad como un índice de bondad. La asociación cercana de la noción psicológica de la utilidad y el

comportamiento económico de elección continuó en los escritos más tempranos. Aunque había preocupación sobre la medida de la utilidad, la posibilidad de hacerlo no era un tema central. Jevons (1871), Menger (1871) y Walras (1874) enfatizaron la importancia de la utilidad marginal (*Revolución Marginalista*) y, de este modo, resolvieron la paradoja de Smith (1776) sobre el valor de uso *versus* el valor de cambio. La utilidad marginal decreciente se convirtió en la hipótesis central. Marshall (1890) señaló su equivalencia con la aversión al riesgo, suponiendo que la esperanza de la utilidad en cuestión gobierna las decisiones con riesgo.

A comienzos del siglo XX, la denominada *Revolución Ordinal* supuso una profunda modificación en la visión de la utilidad y un paso importante hacia su interpretación "moderna". Los economistas comenzaron a preocuparse por su observabilidad empírica. De hecho, este desarrollo cambió el estatus de la utilidad de ser algo *ad-hoc* a estar empíricamente bien fundamentada. La utilidad se puso en relación con elecciones observables (*Teoría de la Preferencia Revelada*), se retuvieron sólo algunos supuestos mínimos sobre las preferencias de los individuos y todas las originales asociaciones benthamianas con juicios psicológicos introspectivos fueron descartadas.²⁷ Pareto y otros llegaron al entendimiento de que, si el único propósito de la utilidad era explicar las elecciones de los consumidores, los precios y el equilibrio, entonces la utilidad debía considerarse ordinal. Esto implicaba que cualquier transformación estrictamente creciente podía ser aplicada sin afectar al significado empírico, lo que dejaba sin sentido la diferenciación entre utilidad y utilidad marginal. Los análisis económicos podían basarse exclusivamente en las preferencias de los consumidores sobre conjuntos de bienes y no requerían medida alguna de las satisfacciones psicológicas derivadas del consumo. En resumen, la visión ordinal de la utilidad se fundamentó en la idea de que ésta era derivable únicamente de las elecciones, sin ninguna referencia al placer o al dolor asociado con sus consecuencias. Hicks y Allen (1934) argumentaron fuertemente en favor de la visión ordinal de la utilidad. Ideas similares, en sintonía con el positivismo lógico, se hicieron populares en Psicología, donde el comportamentalismo fue propagado por Watson (1913), Skinner (1971) y otros.

²⁷ Por ejemplo, Fisher (1892) escribió: "La utilidad es la herencia de Bentham y su teoría de los placeres y dolores. Para nosotros esta palabra es tanto más aceptable cuanto menor sea la relación con tal teoría.". En la misma línea, Slutsky (1915) señaló sobre la utilidad que: "... debemos hacerla completamente independiente de supuestos psicológicos y de hipótesis filosóficas."

De forma contemporánea, Frisch (1926) y Alt (1936) demostraron que la utilidad cardinal, que da sentido a las diferencias individuales de utilidad, podía ser derivada formalmente y de forma directa a partir de valoraciones basadas en la fuerza de las preferencias tales como, por ejemplo, que la preferencia de 10€ sobre 0€ excede en intensidad la de 110€ sobre 100€. Sin embargo, estos juicios basados en introspección y no en elecciones observables fueron considerados como carentes de sentido por muchos economistas (Varian, 1993). Nueva confianza en la existencia de utilidad cardinal fue promovida por Von Neumann y Morgenstern (1944), especialmente en situaciones de incertidumbre. Después de algunos debates, se llegó al consenso de que este índice con riesgo es cardinal, en el sentido matemático de ser único en cuanto a escala y localización, pero no cardinal en el sentido de ser un índice neoclásico de bondad (Vickrey 1945, Friedman y Savage 1948, Baumol 1951, Varian 1993).

Las utilidades cardinales en sentido matemático fueron contempladas en otros contextos distintos del riesgo, tal y como fue originalmente expuesto por Von Neumann y Morgenstern (1944). Ejemplos de tales utilidades son las utilidades descontadas para evaluaciones intertemporales (Samuelson, 1937; Koopmans, 1972) y la suma de utilidades individuales en evaluaciones utilitarias de bienestar social (Harsanyi, 1955). El consenso llegó a ser que tales índices cardinales eran relevantes, pero que estaban restringidos a dominios específicos para su aplicación y no deberían igualarse entre ellos o a la utilidad cardinal neoclásica (Samuelson, 1937).

Con posterioridad a estas "interrupciones" cardinalistas, el ordinalismo ha continuado dominando en la Economía en general. Durante las primeras décadas del período ordinal, se obtuvieron resultados positivos. Con la Teoría de la Preferencia Revelada, se demostró que las preferencias podían ser derivadas de elecciones observadas del consumidor (Samuelson, 1938; Houthakker, 1950). Savage (1954) evidenció que la utilidad esperada podía ser obtenida a partir de las preferencias en contextos de incertidumbre, expandiendo la derivación de Von Neumann y Morgenstern a un escenario más realista de probabilidades desconocidas (no seguras). Debreu (1959) probó la existencia de equilibrio en un marco puramente ordinal. Becker (1996), por ejemplo, extendió la aplicación de la utilidad a una variedad de cuestiones no económicas (educación, matrimonio, adicción).

El mayor logro de la revolución ordinal reside en considerar que la utilidad viene enteramente definida a través de fenómenos observables, es decir, de elecciones de los consumidores. Bajo esta visión económica "moderna" de la utilidad, como utilidad de decisión, subyace el supuesto de que los consumidores son soberanos y que siempre escogen maximizar su bienestar. En la actualidad, la maximización de la utilidad de decisión se identifica en los análisis económicos con el supuesto de racionalidad.

Sin embargo, pronto surgieron problemas. En las últimas décadas se ha asistido a una acumulación de evidencias en relación con que las elecciones de los individuos son a menudo inconsistentes y no pueden ser reconciliadas con la maximización de la utilidad. Tanto limitaciones cognitivas (capacidad de procesamiento de información, racionalidad limitada) como cuestiones psicológicas (por ejemplo, remordimiento o culpa) son responsables de este distanciamiento de la racionalidad. En el contexto de elección social, la paradoja del voto de Arrow (1951) sugirió que es imposible derivar preferencias de grupo razonables de la mera información ordinal (Sen, 1974; Ng, 1997). En el contexto de elección con riesgo, las paradojas de Allais (1953) y Ellsberg (1961) descubrieron que la gente no actúa de acuerdo con el modelo racional clásico de la utilidad esperada. Aunque estos autores no plantearon aún dudas sobre los fundamentos básicos de la preferencia revelada, sí concluyeron que la racionalidad mostraba ser algo más complejo de lo que originalmente se creía. Un último ejemplo es la comprobación experimental del efecto de contexto o entorno, según el cual una pequeña variación en la presentación del problema puede influir significativamente en el comportamiento de decisión (Kahneman y Tversky, 1984).

El más serio golpe al paradigma de la preferencia revelada y a su supuesto de racionalidad fue el descubrimiento de la *inversión de las preferencias*, que conlleva que las preferencias reveladas pueden depender, incluso en las situaciones más simples, de aspectos de contexto económicamente irrelevantes. Esto explica que procedimientos equivalentes para mostrar utilidades (por ejemplo, elección o equivalentes monetarios) no produzcan ordenaciones consistentes de las alternativas. La inversión de preferencias fue descubierta en primer lugar por los psicólogos (Lichtenstein y Slovic 1971); aunque la misma chocó en primer lugar con el escepticismo, fueron confirmadas subsiguientemente en un estudio clásico por Grether y Plott (1979) y en otros muchos posteriores (Tversky y Thaler, 1990; Camerer, 1995).

Más recientemente, Kahneman mostró un fenómeno sorprendente de inobservancia (desconsideración) de la duración en experiencias que se extienden en el tiempo (anomalía en la elección intertemporal), donde un sujeto prefiere un episodio doloroso de larga duración a otro más corto que en cada momento del tiempo no produce más dolor que el primero (por ejemplo, Fredrickson y Kahneman, 1993; Kahneman, 1994). Tal descubrimiento muestra una vez más que, a pesar de sus mejores intenciones, la gente puede fallar en su intento de maximizar su bienestar.

Los hallazgos descritos anteriormente arrojan algunas dudas sobre la confianza en los supuestos de elección racional y, en general, abogan por la utilización, en los análisis económicos y las decisiones políticas, de otros elementos de información, distintos de las preferencias reveladas (Rabin, 1998). Sin embargo, a pesar de la acumulación de evidencias contra la visión positivista de la utilidad, este enfoque sigue dominando el análisis económico y los contenidos de los libros de texto microeconómicos. Sen (1986) menciona que "la popularidad de esta visión en Economía podría ser debida a una mezcla entre una preocupación obsesiva por la observabilidad y una creencia peculiar en que la elección (...) es el único aspecto humano que puede ser observado".

La posición de los psicólogos ha diferido marcadamente de la económica. Los primeros valoran la experiencia subjetiva como una fuente importante de información sobre la utilidad individual. Están menos convencidos de que las elecciones sean siempre racionales y, por tanto, dudan que la utilidad pueda ser derivada con sentido de las elecciones observadas. Además, van más allá de las consecuencias tangibles de la utilidad y enfatizan la importancia de las emociones, tales como el miedo o la esperanza, la desilusión, la culpa o el orgullo.

No todos los economistas contemporáneos suscriben el punto de vista *objetivista* de la utilidad. Numerosos académicos se han mostrado sensibles a los avances en la investigación psicológica del comportamiento humano y han abordado la decisión, la utilidad individual y la teoría del bienestar desde ángulos diferentes al estándar. Hay muchos ejemplos de análisis teóricos subjetivistas en Economía, que demuestran un interés creciente por elementos empíricos de información no ordinales. Estos enfoques incorporan emociones en la explicación del comportamiento humano (Elster, 1998), tales como el remordimiento o la culpa (por

ejemplo, Bell, 1982; Loomes y Sugden, 1982; Becker, 1996), la autoestima, el logro de metas, el dominio y el significado (Loewenstein, 1999) o el estatus (por ejemplo, Frank, 1985), así como incluso consideraciones más amplias que van más allá del uso normal de la utilidad (por ejemplo, los derechos de propiedad de Sen, 1982). Durante los años noventa, otros economistas, con base en la contribución seminal de Easterlin (1974), han centrado sus esfuerzos en el estudio de los determinantes de la satisfacción con la vida o felicidad (Frank, 1997; Ng, 1997; Oswald, 1997). Algunos de ellos, atraídos por ideas sólidamente establecidas por investigaciones socio-psicológicas, han puesto en cuestión el supuesto estándar de independencia de las funciones de utilidad entre individuos (Clark y Oswald, 1998) o incluso han trascendido el consecuencialismo introduciendo el concepto de *utilidad de procedimiento* en sus análisis (Benz y Stutzer, 2002). Otros artículos que apoyan interpretaciones más amplias que la puramente ordinal son los de Van Praag (1968), Tinbergen (1991), Sen (1993), Kapteyn (1994), Frey y Stutzer (2000), Gilboa y Schmeidler (2000), Rabin (2000) y Robson (2001).

En definitiva, la excesiva seguridad en un enfoque *objetivista* por la teoría económica ortodoxa está, por tanto, abierta a duda, tanto teórica como empíricamente; en cualquier caso, restringe la posibilidad de comprender e influir en el comportamiento humano. Por contra, el enfoque *subjetivista* de la utilidad ofrece un fructífero camino complementario para estudiar el mundo. Creemos que los problemas asociados con el diseño de medidas que permitan capturar el bienestar subjetivo pueden suponer piedras en tal camino, pero en ningún caso deben desalentar, sino más bien impulsar, el esfuerzo investigador en nuestra área. Contamos para ello con los frutos investigadores logrados en otras ciencias del comportamiento. De igual forma pensamos que los juicios de satisfacción laboral, si entendidos, pueden suponer una útil herramienta para allanar tal senda.

1.4.2. Teoría de la utilidad experimentada

Las confrontadas visiones *objetivista* y *subjetivista* de la utilidad difícilmente podían ser reconciliadas desde dentro de la comunidad económica. Efectivamente, fue desde el campo de la Psicología, de la mano de Daniel Kahneman, desde donde, a mediados de los noventa, comenzó a cristalizar un profundo esfuerzo de clarificación y separación de conceptos, con el objetivo final de otorgar vida propia a cada uno de ellos. Así, tomando como base los descubrimientos sobre anomalías en relación con el

comportamiento racional de los individuos, Kahneman argumentó que, en contextos en los que tales anomalías fuesen usuales, la teoría económica debía abandonar la utilidad basada en la elección observable (*utilidad de decisión*) en favor de la utilidad sin elección (*utilidad experimentada*). En 1997, Kahneman, en colaboración con Peter Wakker y Rakesh Sarin, hacen explícita lo que ya se conoce como *Teoría de la Utilidad Experimentada* (Kahneman *et al.*, 1997, en adelante abreviado como KWS); otros trabajos posteriores (Kahneman, 2000) han continuado con el desarrollo de estas ideas. En esta sección se presentan de forma esquemática los elementos teóricos básicos que dan cuerpo a dicha teoría.

El objetivo general de KWS es mostrar que la utilidad experimentada está gobernada por una lógica normativa distinta de la que rige la utilidad de decisión, que es potencialmente medible y que su estudio empírico es relevante para algunos temas que conciernen a los economistas. Su análisis parte de la idea de que el placer y el dolor son atributos de cada momento de una experiencia, pero que la gente valora *resultados que se extienden en el tiempo*²⁸ (TEOs) y que son valorados en diferentes momentos. El centro de atención de su análisis es la evaluación de este tipo de resultados. Los TEOs están compuestos por uno o más *episodios*, que no son más que intervalos de tiempo conectados y descritos por sus coordenadas temporales.

Partiendo de estas definiciones básicas, KWS distinguen dos nociones de utilidad: la *utilidad experimentada* y la *utilidad de decisión*. La primera responde a la noción de Bentham y hace referencia a la cualidad hedónica de los resultados, reflejando experiencias reales de dolor y placer del sujeto que no se derivan de elecciones. Los autores insisten en señalar que la medida de estas utilidades, aunque difícil, no resulta imposible. Por otra parte, la utilidad de decisión está relacionada con la elección observable y es el peso de un resultado en una decisión. Es una medida de los TEOs que es inferida de las elecciones observables, ya sea por comparaciones directas con objetos similares o por métodos indirectos (derivación del deseo de pagar).

²⁸ Esta expresión traduce al castellano la expresión *temporally extended outcomes* utilizada en KWS. Se ha optado por mantener las siglas inglesas (TEO) en lo que sigue. KWS señalan como ejemplos de TEO, una determinada operación médica o un safari por las praderas de Kenya.

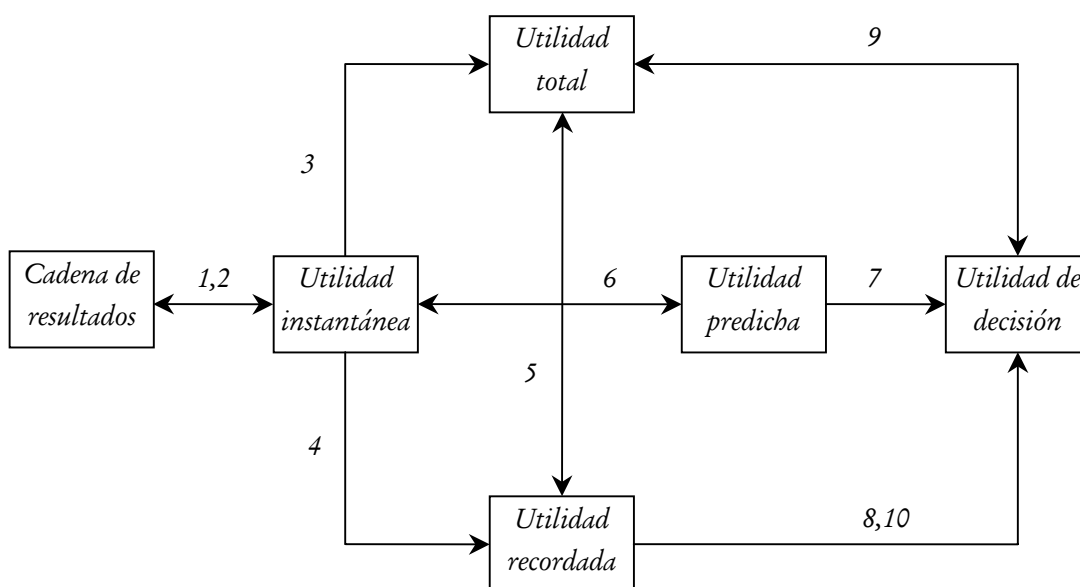
El bloque de construcción básico del análisis de la utilidad experimentada es el concepto de *utilidad instantánea*, que es una medida en tiempo real de aquella.²⁹ A partir de este concepto, se consideran dos medidas de la utilidad experimentada de los *TEOs*. La *utilidad recordada* es una medida de *TEOs* pasados, que es inferida de las evaluaciones retrospectivas que el sujeto hace del placer o displacer total asociado a tales resultados. A diferencia del dolor y del placer, que controlan el comportamiento en la situación actual, las atracciones y aversiones aprendidas ajustan el comportamiento actual a las evaluaciones recordadas de sucesos pretéritos. Por tanto, las utilidades evocadas cumplen una función de adaptación, ya que determinan si una situación experimentada en el pasado debería ser aproximada o evitada en el momento presente. Por su parte, la *utilidad total* es un concepto normativo y, así, a diferencia de la anterior, no es expresión directa de un sentimiento o juicio subjetivo, sino una medida de posibles *TEOs*, que es construida a partir de perfiles temporales de utilidad instantánea, de acuerdo con un conjunto de reglas normativas. Junto a los señalados, introducen un último concepto, la *utilidad predicha*, que hace referencia a las creencias o proyecciones futuras sobre la utilidad experimentada de los resultados.

Los autores especifican que el estudio de las relaciones y diferencias entre los diversos conceptos de utilidad definen una agenda compleja de investigación. Entre las posibles líneas teóricas y empíricas que consideran necesario abordar, señalan las siguientes (ver también Figura 1.3):

1. ¿Qué funciones de la utilidad relacionan la experiencia hedónica con los resultados?
2. ¿Cuál es la dinámica de la utilidad experimentada?
3. ¿Cuáles son las reglas de valoración de los *TEOs*?
4. ¿Cómo se determina la utilidad recordada de los *TEOs*?
5. ¿La utilidad recordada se ajusta a reglas normativas?
6. ¿La gente predice de forma exacta la utilidad instantánea de los resultados?
7. ¿Cómo afectan las creencias sobre la utilidad futura a las decisiones?
8. ¿Cómo afectan las utilidades recordadas a las decisiones?
9. ¿Las decisiones maximizan la utilidad total?
10. ¿Las decisiones maximizan la utilidad recordada?

²⁹ La utilidad instantánea se corresponde con la dimensión de *intensidad* en los escritos de Bentham, Jevons y Edgeworth. KWS insisten en que la utilidad instantánea puede ser derivada tanto de forma directa, a partir de las

Figura 1.3. Líneas de investigación para el estudio de la utilidad experimentada



Fuente: Elaboración a partir de Kahneman *et al.* (1997). Los números que acompañan a las flechas indican las diferentes líneas de investigación. El contenido de tales líneas es señalado en el texto.

KWS no se limitan a señalar tal agenda investigadora, sino que realizan aportaciones en cada una de las líneas señaladas, generalmente fundamentadas en observaciones experimentales.³⁰ Tales experimentos apoyan una serie de generalizaciones en relación con la determinación de la utilidad recordada:

- *Inobservancia de la duración.* La duración de un episodio es relevante para su utilidad global, pero, contrariamente a una regla normativa obvia, tal duración, aún cuando conocida, juega muy poco o ningún papel independiente en las evaluaciones retrospectivas (utilidad recordada).³¹ Además, la duración no tiene efectos sobre elecciones hipotéticas entre volver a repetir un episodio y experimentar otro alternativo. Este hallazgo sugiere que el sistema que forma y

declaraciones inmediatas del sujeto, como de forma indirecta mediante la utilización por parte de algún evaluador externo de determinados indicadores psico-fisiológicos.

³⁰ En los experimentos detallados, los participantes proporcionan un registro continuo de la utilidad instantánea durante un episodio (por ejemplo, un procedimiento médico o la visión de un cortometraje) y una valoración global final del episodio (utilidad recordada), o hacen elecciones sobre cuál de los distintos episodios repetir (utilidad de decisión).

³¹ Sin embargo, cuando la atención se dirige hacia la duración, de forma general los sujetos están de acuerdo en que éste es un atributo relevante de los episodios placenteros o adversos.

- almacena las valoraciones de las situaciones no está diseñado para optimizar la utilidad experimentada.
- *Regla Pico/Final.* La utilidad recordada de un episodio se determina construyendo un momento (instante) representativo del episodio y asignando la utilidad a ese momento; en concreto, se predice con precisión promediando el pico (el valor más intenso) de la utilidad (o desutilidad) instantánea registrada durante un episodio y la observada cerca del final de la experiencia. La interpretación psicológica de este hallazgo es directa. Los sujetos aparentemente construyen un momento compuesto para cada episodio experimentado (u observado) y usan este momento como una *proxy* para evaluar la utilidad del episodio completo. El momento representativo se describe mejor como un *collage* que como un recuerdo preciso de un instante particular de la experiencia; está afectado por varios instantes singulares, incluyendo el pico y el final del episodio.
 - *Violaciones de la dominancia.* De la regla de Pico/Final se obtiene una predicción contraria a la intuición: añadir un período de dolor a un episodio adverso mejorará la utilidad recordada si hace disminuir la media Pico/Final. Similares violaciones de la dominancia se observan también en relación con las elecciones. La utilidad de decisión parece estar determinada directamente por la utilidad recordada: la gente escoge repetir la experiencia que le disgusta menos, lo que viene determinado por la regla de Pico/Final.

Estas generalizaciones sugieren que las valoraciones de la utilidad experimentada basadas en la memoria no deben tomarse como su valor facial. Como alternativa para su evaluación, se propone el concepto normativo de la *utilidad total*, derivado de la aplicación del principio de integración temporal al perfil de utilidades instantáneas. La utilidad experimentada total podría ser interpretada por los economistas *objetivistas* como la función objetivo que un planificador social benevolente desearía maximizar. Como condiciones que posibilitan su evaluación, *KWS* señalan las siguientes:

- *Inclusividad.* El perfil de utilidad instantánea es un "estadístico suficiente" para determinar la utilidad total de un *TEO*; por tanto, su medida debería incorporar todos los aspectos de la experiencia que son relevantes para su evaluación. En

- particular, una medida de utilidad instantánea debería reflejar las consecuencias afectivas de sucesos previos (por ejemplo, saciedad, adaptación, fatiga) así como el afecto asociado con la anticipación de futuros sucesos (miedo, esperanza).
- *Medición ordinal entre situaciones.* La evaluación de la utilidad instantánea debe ser, como mínimo, ordinal, de modo que experiencias de diferentes tipos deben mensurarse en una escala común.
 - *Punto neutral distinguible.* La dimensión de la utilidad instantánea es bipolar, yendo desde de un afecto intensamente positivo hasta el neutral y del neutral al intensamente negativo. Un punto neutral distinguible ("ni placentero ni doloroso") ancla la escala, permitiendo las comparaciones entre situaciones y personas. También un cero estable es esencial para la valoración cardinal de la utilidad instantánea.
 - *Comparabilidad interpersonal.* La escala debe permitir comparaciones de individuos y de grupos.
 - *Separabilidad.* El orden en el que las utilidades instantáneas se experimentan no afecta a la utilidad total; la contribución de un elemento a la utilidad global de la secuencia es independiente de los elementos que le preceden o anteceden. Esta condición se viola a menudo cuando las secuencias se describen en términos de sucesos físicos. Sin embargo, para la valoración de la *utilidad total*, los elementos de la secuencia que están siendo evaluados no son sucesos, sino utilidades instantáneas asociadas con ellos. Dado que todos los efectos del orden de los sucesos están incorporados ya en las utilidades instantáneas, la separabilidad puede asumirse para estas utilidades instantáneas.³²
 - *Neutralidad temporal.* Todos los momentos se ponderan de la misma forma en la utilidad total; ésta es una medida de los resultados completos y, por tanto, se

³² Para ayudar a apreciar la intuición de esta idea, en Kahneman (2000) se utiliza el siguiente ejemplo. Considérese un individuo que recibe dos premios inesperados en sucesión inmediata, uno de 500\$ y otro de 10000\$ y que, después, repentinamente muere o pierde la memoria. Al evaluar la utilidad total de estas experiencias, se reconoce que sería mejor que los dos premios llegasen en orden ascendente en lugar de descendente, presumiblemente porque el disfrute del premio de menor cantidad es mayor cuando es conseguido en primer lugar. Ahora, imaginemos que todo lo que conocemos es que, antes de morir (o de volverse amnésico), un individuo tiene dos experiencias placenteras con utilidades U_a y U_b , donde U_a es bastante mayor que U_b . ¿Podríamos todavía pensar

evalúa *ex-post*. El desfase temporal entre la toma de una decisión y el resultado de la misma puede ser importante para la evaluación de la propia decisión. Sin embargo, el desfase entre el resultado y su valoración retrospectiva resulta enteramente irrelevante a efectos de la propia valoración. La utilidad total es, así, neutral respecto al tiempo. En este importante aspecto, se diferencia de la utilidad de decisión y de la recordada, por cuanto ambas asignan más peso a algunas partes de la secuencia que a otras. La utilidad de decisión de los resultados que ocurren más tarde en una secuencia a menudo es fuertemente descontada.³³ Por otra parte, en la utilidad recordada las últimas fases de la secuencia ponderan más que otras que ocurrieron antes, de modo que se incorpora un sesgo en la regla de Pico/Final. El estatus normativo de ambos esquemas es dudoso. Así, por ejemplo, en el caso de que los beneficios se obtuvieran antes de que deban pagarse los costes, el descuento de los resultados para la toma de decisiones favorecería las preferencias miopes por opciones que no maximizan la utilidad total. El exceso de ponderación de los finales de etapa podría ser igualmente irrazonable: una experiencia que termina muy mal podría aún tener una utilidad global positiva, si es bastante buena durante un tiempo suficientemente largo.

Los dos últimos requisitos son de distinta naturaleza a los anteriores, por cuanto implican supuestos normativos sobre la esencia de la utilidad total. Las hipótesis de separabilidad y de neutralidad respecto al tiempo se necesitan para justificar la transformación de los perfiles de utilidad requerida para la obtención de la utilidad total. La discusión de estos supuestos subraya una diferencia importante entre este análisis y los modelos económicos de la utilidad de secuencias de resultados. En efecto, estos modelos generalmente describen los resultados como sucesos físicos, mientras que el análisis de la utilidad total lo hace como utilidades instantáneas.

Los autores incluyen también una breve revisión de algunas implicaciones que tienen que ver con la exactitud de la utilidad predicha. Scitovsky (1976) de forma intuitiva ya señaló que los individuos tienen habilidad y conocimientos limitados para predecir su disfrute de bienes y actividades. En los años noventa, varios estudios han

que el orden importa? Cuando los resultados son utilidades instantáneas, no hay ninguna razón que obligue a rechazar la separabilidad.

³³ Una importante aplicación de la neutralidad temporal consiste en la evaluación de acciones que producen beneficios inmediatos y costes a largo plazo, una categoría que incluye muchas prácticas autodestructivas (por ejemplo, el consumo de drogas). El descuento temporal induce un sesgo en favor de estas acciones, lo que se evita con la perspectiva neutral al tiempo. La neutralidad temporal se considera así tanto como una regla de prudencia personal como un principio de planificación social.

mostrado que las creencias o proyecciones individuales sobre la dinámica de las experiencias son fragmentarias y, algunas veces, muy inexactas (Kahneman y Snell, 1992; Snell *et al.* 1995). Incluso los sujetos fallan prediciendo sus propias elecciones futuras (Simonson, 1990; Loewenstein y Adler, 1995). Estos hallazgos no son compatibles con el supuesto de que es fácil anticipar los gustos futuros y planificar el consumo en consecuencia. Otros errores de la utilidad predicha son causados por la práctica común de evaluar un *TEO* completo valorando la transición hacia él.³⁴

Los errores en la utilidad recordada y predicha antes señalados necesariamente se transmiten como errores en la utilidad de decisión, provocando fallos en su maximización. Experimentalmente se comprueba que cuando a los sujetos se les permite elegir cuál de los diversos episodios repetir, generalmente escogen aquel al que asignan la mayor utilidad recordada. Por tanto, la única utilidad que la gente puede aprender de la experiencia personal para maximizarla es la utilidad que recuerdan. Si una evaluación retrospectiva distorsiona la calidad hedónica de una experiencia, las preferencias subsiguientes estarán gobernadas por la valoración sesgada, no por la experiencia original. Este razonamiento implica que las posibles violaciones de la monotonía temporal en ordenaciones de utilidad recordada deberían también ser observadas en decisiones reales.

En cualquier caso, los resultados encontrados en *KWS* apoyan dos observaciones generales. La primera es metodológica: resulta improbable que las peculiaridades de algunas preferencias sean entendidas o incluso detectadas si antes no se comprende la utilidad experimentada y recordada. La segunda observación es que la afirmación de que las decisiones maximizan la utilidad no es una tautología; puede probarse que es falsa. Futuras investigaciones sobre utilidad experimentada pueden ayudar a distinguir las situaciones en las que el supuesto de racionalidad del consumidor proporciona una buena aproximación a la verdad de aquéllas en las que tal supuesto debería ser completamente evitado.

Hasta aquí la revisión de la *Teoría de la Utilidad Experimentada* de Kahneman. En ella no existe ninguna referencia a la forma en que los juicios de satisfacción, en general, y de satisfacción laboral, en particular, deben interpretarse. En concreto, no

³⁴ Como ejemplo muy ilustrativo de ello, el error que la mayoría de la gente comete al predecir el bienestar de un parapléjico podría reflejar el uso del suceso trágico de convertirse en parapléjico como una *proxy* en la evaluación del estado a largo plazo de ser parapléjico.

se ofrece indicación de la vinculación de tales juicios con las distintas nociones de utilidad señaladas (utilidad instantánea, recordada, total, predicha, de decisión). Sin embargo, es interesante por cuanto proporciona un marco teórico dentro del que es posible razonar sobre esta cuestión. Más en concreto, en relación con el tema de investigación de esta Tesis, surgen de forma inmediata las siguientes preguntas: ¿es posible interpretar directamente los juicios de satisfacción como un índice de la utilidad del trabajo?. En caso afirmativo, ¿de qué tipo de utilidad, de los señalados en la teoría de Kahneman, estaríamos hablando?. Si no pueden considerarse como un indicador directo de algunos de esos tipos de utilidad ¿mantienen aún alguna vinculación con la (algún tipo de) utilidad del trabajo?

En el siguiente epígrafe, se revisan las diversas formas en que los juicios de satisfacción laboral han sido interpretados en términos de utilidad, en la literatura económica que ha prestado atención a este tema. En la exposición se hará un esfuerzo por poner en relación tales explicaciones con los elementos de la teoría de la utilidad experimentada, por cuanto es éste el marco conceptual en el que se están desarrollando los intentos más recientes.

Antes de proceder a tal presentación, parece conveniente reflexionar sobre si el contexto general en el que se producen los juicios de satisfacción laboral se corresponde con el que subyace tras la teoría de la utilidad experimentada. Esto pasa por tener en cuenta tanto el tipo de resultados considerados como las condiciones en las que ellos se evalúan. Cuando el individuo emite su juicio de satisfacción laboral, el resultado que somete a evaluación es su experiencia en el empleo, cuya naturaleza es esencialmente temporal; es un *TEO*. Sin embargo, la pregunta de satisfacción se dirige a sujetos *empleados* y, por lo tanto, lo que se pide es la evaluación de una experiencia en un punto intermedio de ésta. Este hecho es relevante, pues la experiencia laboral global queda dividida en dos episodios por el momento en que se realiza la encuesta, uno pasado y otro futuro. No se trata de una evaluación *ex-post* o *ex-ante* de un resultado pasado o futuro, sino, probablemente, de una mezcla de ambas cosas.

Una cuestión más profunda está relacionada con la capacidad de control que tiene el propio trabajador sobre la experiencia laboral y la influencia que esto pudiera tener sobre la evaluación que hace de tal experiencia. Toda la batería de evidencias proporcionada por KWS ha sido obtenida a partir de experimentos programados por el observador externo, en los que los sujetos son "pacientes", en el sentido de que

reciben estímulos y su poder de control respecto a la situación queda restringido al momento de la evaluación. La experiencia laboral, sin embargo, no se desarrolla bajo esos parámetros de control experimental. De alguna forma, los juicios de satisfacción deben verse afectados por el grado de libertad que el sujeto posea, en relación con la exposición o no a los "estímulos" proporcionados por la experiencia laboral o, incluso, por la capacidad que tenga para incidir, con su actuación, en la intensidad de tales "estímulos".

1.4.3. Interpretaciones económicas de los juicios de satisfacción laboral

La mayoría de las investigaciones económicas sobre satisfacción laboral interpretan los juicios de satisfacción como indicadores directos del bienestar, que es medido individualmente y que está relacionado con los determinantes de la función de utilidad del trabajo. Este enfoque combina de forma directa los rendimientos, tanto pecuniarios como no pecuniarios, de la actividad laboral en el momento presente con el objetivo de examinar la medida global de satisfacción laboral. Según esta interpretación, que denominaremos *modelo económico estándar*, la utilidad del trabajo responde a la siguiente expresión:

$$u = u(y, h, i, j) \quad [1.1]$$

donde u es la utilidad derivada del trabajo, y es la renta, h representa las horas de trabajo e i y j son vectores de variables que recogen características del individuo y del empleo, respectivamente.³⁵

Este modelo estándar considera los juicios de satisfacción laboral como índices directos de la utilidad del trabajo pero ¿qué concepto de utilidad de los señalados por Kahneman se representa en la expresión [1.1]? La respuesta no resulta fácil. Este modelo es estático, en el sentido que la información incluida está fechada en el momento en que se emiten los juicios de satisfacción. Por tanto, sólo bajo el supuesto de completa amnesia del trabajador, la función [1.1] podría considerarse *proxy* de algún tipo de *utilidad experimentada* (total o recordada). Por otra parte, si, como suele ser habitual, el vector j tampoco contiene variables que reflejen la proyección hacia el futuro de las consecuencias de la relación laboral (posibilidades de ascenso,

³⁵ Véase, entre otros, Clark y Oswald (1996), Watson *et al.* (1996), Drakopoulos y Theodossiou (1997), Clark (1997) y Ward y Sloane (2000).

expectativas sobre duración de la relación laboral, etc.), difícilmente puede interpretarse [1.1] como manifestación de la *utilidad de decisión* de un individuo racional. En definitiva, la desconsideración del pasado y del futuro hace que la expresión [1.1] sólo pueda reflejar la *utilidad instantánea* del trabajo.

Una variación interesante de este modelo básico es la que incluye un determinado nivel o cota salarial con la que los individuos se comparan a sí mismos. Matemáticamente, se plantea una función de utilidad del trabajo del tipo:

$$u = u(y, y^*, h, i, j) \quad [1.2]$$

donde y^* representa el nivel de referencia o de comparación para la renta laboral. Esta ampliación responde a la más general *Teoría de la Privación Relativa*, importada de la Psicología y la Sociología, según la cual los sujetos juzgan su nivel de bienestar tomando como referencia el de otros individuos. Aunque la literatura psicológica sobre bienestar subjetivo no hace alusión normalmente a "utilidad", aquellos economistas que eran más receptivos a la comunicación interdisciplinar hicieron rápidamente la identificación del bienestar subjetivo con "utilidad", tomando la renta como principal variable de comparación.

En Economía, la introducción de la noción de salario de referencia en el análisis de la satisfacción laboral se remonta al trabajo de Hamermesh (1977), probablemente como aplicación de su enfoque teórico, propuesto dos años antes, respecto a una función de utilidad que, además de los argumentos tradicionales (ocio y renta), depende de la relación entre el salario del individuo y su salario de referencia (Hamermesh, 1975).³⁶ Para cada sujeto, ese salario de comparación se identifica empíricamente mediante la remuneración media percibida por un grupo de individuos con las mismas características (Hamermesh, 1977) o por la predicción proporcionada por una ecuación de ganancias auxiliar (Clark y Oswald, 1996, Clark, 1997; Ward y Sloane, 2000). Todos estos autores encuentran que las medidas de renta comparativa están negativamente correlacionadas con la satisfacción laboral global y consideran este hallazgo como apoyo a la hipótesis de utilidad relativa.

³⁶ Este mismo autor profundizará más tarde en la cuestión del impacto del salario de referencia sobre la satisfacción (Hamermesh, 2001).

La teoría de la privación relativa ha tenido, en general, escaso eco en la literatura económica.³⁷ Tradicionalmente, los modelos económicos de comportamiento postulan la invariabilidad de la utilidad: la función de utilidad individual no puede depender ni del comportamiento de otros, ni del pasado del individuo. Por tanto, la utilidad está determinada exógenamente y no puede ser relativa. Esto constituye una línea de fractura muy nítida entre la Economía y la Psicología o la Sociología. En realidad, el problema de la formación y exogeneidad de las preferencias figura en la preocupación de los economistas (por ejemplo, Becker, 1974). La noción de utilidad relativa ha sido más específicamente formalizada por Van de Stadt *et al.* (1985) en el marco de una teoría de formación de preferencias. En relación con el mercado de bienes de consumo, la endogeneidad de las preferencias significa que un individuo evalúa su cesta de bienes comparándola con la de otros consumidores o incluso con la del mismo consumidor en el pasado.

Los modelos de utilidad relativa se enfrentan a otras dificultades además del rechazo por parte de la teoría económica convencional. Desde un punto de vista práctico, no está claro cómo los individuos forman estas referencias y, por lo tanto, cómo deberían construirse para posibilitar el examen empírico. Desde un punto de vista teórico tampoco es evidente que, si debe incluirse alguna referencia, ésta tenga que restringirse exclusivamente a una medida de renta. Por otro lado, el modelo de utilidad dado por la expresión [1.2] "sólo" añade como novedad respecto a [1.1] que los estímulos que caracterizan a la experiencia laboral (más específicamente, el salario) no entran en la función en términos absolutos sino relativos, pero los problemas para su interpretación en términos de utilidad experimentada o predicha siguen vigentes.

La importancia de los aspectos no pecuniarios en las comparaciones ya fue destacada por Hamermesh (1977), quien puede considerarse el fundador económico del concepto de satisfacción, cuando la definió como la diferencia entre la suma de los componentes monetarios y no monetarios del empleo ocupado y la suma de esos mismos componentes de un empleo de referencia. A pesar de su explícita consideración a los atributos no pecuniarios, el contraste de su idea de relatividad se restringió a los aspectos salariales, probablemente condicionado por problemas de medida. Una idea aún más general fue expuesta con anterioridad en la *Riqueza de las Naciones* por Adam Smith, cuando argumentó que la gente juzga el valor o utilidad

³⁷ Clark y Oswald (1996) llevan a cabo una revisión de los trabajos que ha generado esta teoría en la literatura económica.

asociados con cualquier trabajo comparándolo con otros empleos disponibles y la utilidad asociada a ellos. Por tanto, para Smith y otros, la satisfacción es un concepto relativo que surge no sólo del individuo y de las circunstancias de su empleo actual sino que está influenciada también por las oportunidades en el mercado laboral general.

La relevancia de la interpretación de Adam Smith no sólo reside en la consideración amplia de las "circunstancias del empleo", sino en que explícitamente contempla la relatividad de la satisfacción, dado que surge como comparación de utilidades, la del trabajo propio y la de otros empleos. Esto nos introduce en el núcleo del debate actual sobre la naturaleza de los juicios de satisfacción en Economía y que podemos resumir brevemente con la siguiente pregunta: ¿Qué es relativa, la utilidad o la satisfacción?. De forma más extensa puede formularse en los siguientes términos, ¿los juicios de satisfacción son relativos en la medida en que se derivan de la comparación entre utilidades (del empleo y de otros alternativos), o son indicadores directos de la utilidad del trabajo, que es relativa?. El punto de vista de Adam Smith apunta a lo primero, mientras que las interpretaciones que tienen su base en un modelo de utilidad como el dado por [1.2] sugieren que la relatividad afecta a la utilidad. La respuesta podría tener gran trascendencia para el análisis económico. Si la utilidad es de naturaleza relativa deja de ser posible interpretarla como un índice ordinal de preferencia, como utilidad de decisión, de manera que todas las herramientas microeconómicas elaboradas con base en este último supuesto dejarían de ser aplicables.

Lévy-Garboua y Montmarquette (1999, 2001) abordan esta cuestión en relación con los juicios de satisfacción en general, fundando lo que se ha venido en denominar el modelo teórico "moderno" de la satisfacción. En el segundo de los artículos presentan el *modelo de preferencia experimentada*, que supone una adaptación de su inicial *modelo de elección posterior* al marco teórico de la utilidad experimentada desarrollado por Kahneman. Con la premisa de comportamiento racional de los agentes, esta nueva interpretación de los juicios de satisfacción permite restablece el poder de la teoría microeconómica, sin negar el papel esencial de las discrepancias entre la situación propia y las oportunidades disponibles.

Como primer paso para llegar a tal resultado, los autores parten de la idea, trivial pero a veces olvidada, de que los juicios de satisfacción sobre un empleo deben

estar condicionados a que el trabajador haya experimentado el empleo durante algún tiempo. Por tanto, el concepto de utilidad relevante para analizar los juicios y sentimientos de satisfacción no puede ser la utilidad de decisión, que describe como los trabajadores determinan aceptar un empleo particular, porque tal utilidad se define sólo antes de que la experiencia tenga lugar. En consecuencia, la satisfacción, en la medida en que se nutre de la experiencia vivida por el individuo en el mercado laboral, está más *vinculada* a la utilidad experimentada que a la de decisión.³⁸

El segundo paso consiste en considerar que, bajo el supuesto de comportamiento racional y la interpretación económica de la utilidad como un índice de preferencia, los juicios y sentimientos de satisfacción no pueden ser *identificados* con la utilidad experimentada. Cuando se pide a los trabajadores racionales que declaren *ex-post* su satisfacción con el empleo, esto es esencialmente lo mismo que preguntarles: teniendo en cuenta lo que conoce sobre los resultados de su empleo, ¿volvería a elegir el mismo empleo de nuevo?. De manera que esos juicios suponen una expresión de la *preferencia experimentada* o a posteriori sobre las alternativas disponibles, que a menudo permanecen implícitas, condicionada al conocimiento adquirido en el pasado. Es en este sentido en el que la preferencia expresada es una preferencia experimentada. Puesto que las preferencias son naturalmente relativas, los juicios y sentimientos de satisfacción que reflejan las preferencias experimentadas deben ser relativos. Por tanto, la dependencia de referente de los juicios de satisfacción no requiere que la utilidad sea también relativa. Bajo el supuesto de comportamiento racional, la interpretación que iguala juicios y sentimientos de satisfacción con utilidad queda desechada, y se consigue reconciliar los hallazgos y discusiones sobre la relatividad de los juicios de satisfacción, con el análisis económico convencional de utilidad como un índice ordinal de preferencia.

Como tercer y último paso de su construcción teórica, los autores proporcionan su nueva interpretación de los juicios de satisfacción. Considerando, por simplificar, que sólo existe un valor de referencia o comparación para el empleo actual, los juicios de satisfacción se interpretan como un indicador ordinal de la variable latente y continua de bienestar subjetivo, que refleja la diferencia entre las utilidades experimentadas asociadas al empleo actual y a ese de referencia.

³⁸ Los autores indican que, en un mundo completamente predecible, la utilidad *ex-ante* o de decisión coincidirá siempre con la utilidad *ex-post* o utilidad experimentada, con lo que la distinción carecería de sentido. En el mundo

Esta explicación consigue dar cuerpo teórico a la temprana idea de Adam Smith anteriormente expuesta. Además, la interpretación de los juicios de satisfacción como preferencia experimentada sigue destacando el valioso papel instrumental de tales juicios como indicadores del bienestar subjetivo, pero ya dentro de los parámetros de la teoría económica convencional.

Aunque el contraste empírico de la teoría se enfrenta a serias dificultades,³⁹ sin duda, el enfoque es altamente prometedor. Probablemente su mejora debería ir en la dirección de relajar el supuesto de memoria perfecta de los resultados laborales pasados, para poder así adecuarse a las recientes investigaciones sobre utilidad recordada desarrolladas por Kahneman. Las diferencias entre la utilidad predicha y la experimentada no sólo se deben a las sorpresas como suponen los autores (véase nota 38), sino a fallos de la memoria. Sin embargo, como Louis Lévy-Garboua ha reconocido, para lograr tal avance sería necesario contar con una teoría de la memoria, que probablemente esté lejos de ser formulada.⁴⁰ Sobre esta cuestión y con base en observaciones experimentales, Kahneman *et al.* (1997) sugerían que la relación entre las utilidades instantáneas de los *TEO's* y la utilidad recordada viene descrita por la regla de Pico/Final. Como ya se ha comentado anteriormente, la traslación de este resultado a la evaluación de experiencias laborales, mucho más complejas que las experiencias controladas de placer y dolor consideradas en tales experimentos, no parece que pueda hacerse de forma directa. Más que nunca, la investigación empírica debe colaborar con la teoría para lograr modelos aplicables de forma más general; en cualquier caso, la regla de Pico/Final resulta un atractivo punto de partida. Precisamente en esta dirección se encamina el trabajo de Clark y Georgellis (2003),⁴¹ quienes obtienen como principal resultado que la probabilidad de abandono se ve afectada por el *máximo* nivel (pico) de satisfacción laboral registrado durante el período en que el trabajador se ha mantenido en su empleo, después de controlar por la satisfacción laboral actual y un conjunto estándar de variables demográficas. Aunque conceptualmente puede ser discutible que su descubrimiento suponga un

real, en el que ocurren sorpresas, la utilidad experimentada sólo coincidirá con la utilidad de decisión cuando las expectativas se cumplan.

³⁹ En su artículo, Lévy-Garboua y Montmarquette (2001) realizan un intento, con el que llegan a la conclusión de que la riqueza humana experimentada predice completamente la satisfacción laboral, una vez que se controlan las satisfacciones no pecuniarias relacionadas con el trabajo.

⁴⁰ Nuestro agradecimiento a Louis Lévy-Garboua por hacernos partícipes de sus reflexiones al respecto.

⁴¹ Nuestro agradecimiento a Andrew Clark y a Yannis Georgellis por compartir con nosotros sus resultados, antes incluso de que el artículo hubiese tomado su forma final.

apoyo a la regla de Pico/Final, sus hallazgos abren empíricamente el camino para la discusión y sin duda supondrán una valiosa referencia para futuros trabajos en este sentido.

1.5. El problema de la medición

Si, como es generalmente asumido, los individuos se conducen por el logro de un mayor nivel de bienestar, el entendimiento y análisis de los determinantes de la satisfacción en una población parecen una condición necesaria para comprender el comportamiento humano. Hasta ahora se ha hablado de juicios subjetivos de satisfacción laboral, pero se ha dicho muy poco sobre cómo se obtiene la información sobre tales juicios en la práctica. En esta sección se aborda esta cuestión, así como los problemas que se plantean en el momento del estudio empírico de la satisfacción laboral.

Como ocurre con muchos dominios del comportamiento organizacional, los estudios de la satisfacción laboral se han caracterizado durante muchos años por el uso de metodologías basadas en la autodeclaración, en particular el cuestionario escrito, como la principal forma de recolectar datos. En general, la satisfacción laboral se captura en grandes encuestas, a partir de las respuestas a una pregunta cuyo diseño se corresponde con el modelo desarrollado por Cantril (1965).⁴² Este modelo requiere de los encuestados que evalúen la satisfacción con su trabajo considerado como un todo sobre una escala numérica, que se supone *ordinal*.⁴³ En las dos encuestas representativas de la población trabajadora en España que serán utilizadas más adelante en este trabajo, las preguntas que se introducen para capturar la satisfacción laboral son las siguientes:

⁴² Otros modelos similares de preguntas de una sola cuestión están basados en la escala verbal de Likert (1932) o la escala de caras de Kunin (1955).

⁴³ La escala se interpreta como ordinal, en contraposición a cardinal, por cuanto se supone que el paso en la escala de, por ejemplo, 2 a 3 no necesariamente representa un cambio en la variable subyacente igual al experimentado por una transición entre, por ejemplo, 5 y 6. Es por ello por lo que, de forma general, se habla de *niveles* de satisfacción. La precisión, importante a nivel teórico, no parece serlo tanto a nivel empírico; así, los tratamientos cardinales y ordinales de las puntuaciones de satisfacción suelen generar resultados cuantitativamente muy similares en las funciones de bienestar subjetivo (Frey y Stutzer, 2000).

Indique cuál es su grado de satisfacción con relación a su situación actual, en el trabajo o actividad principal? ("1" significa "muy insatisfecho" y "6" plenamente satisfecho") (PHOGUE, 1994-97).

Y ahora, hablando de satisfacción en el trabajo en general, por favor, podría situar en esta escala, donde el 1 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, como se encuentra Ud. de satisfecho con su trabajo? (ECVT, 1999).

La respuesta numérica a estas cuestiones es lo que llamamos *nivel de satisfacción laboral global* (o abreviadamente, nivel de satisfacción laboral) del entrevistado ocupado. Detrás de la puntuación indicada por una persona descansa una evaluación cognitiva de en qué manera calidad global de su empleo se juzga de una forma favorable. La gente evalúa su nivel de bienestar subjetivo respecto a su actividad laboral, teniendo en cuenta sus circunstancias y comparaciones con otras personas y/o empleos, la experiencia pasada y las expectativas de futuro.

Este tipo de cuestionario se denomina "de único ítem"; alternativamente, la satisfacción laboral puede capturarse mediante cuestionarios compuestos por varios ítems. El uso de medidas basadas en un único ítem para constructos psicológicos es habitualmente rechazado por un gran número de psicómetras, principalmente por la presunción de que tales evaluaciones tienen una *fiabilidad* inaceptablemente baja. De hecho, la imposibilidad de poder estimar su *consistencia interna* se toma algunas veces como una razón suficiente para limitar o evitar su uso (Nunnally, 1978).⁴⁴ Sin embargo, otros investigadores plantean que tales medidas no pueden ser rechazadas de forma general. Si el constructo que se quiere evaluar es suficientemente estrecho o no es ambiguo para los encuestados (por ejemplo, expectativas de realización de una determinada cuestión), una sola pregunta puede ser suficiente. Cuando se trata de constructos psicológicos más complejos (por ejemplo, personalidad), se recomienda normalmente la utilización de escalas con múltiples preguntas. Sin embargo, hay un campo intermedio entre los extremos de constructos simples y complejos donde la

⁴⁴ En Psicometría se considera que el instrumento de medida de un constructo debe cumplir dos propiedades: fiabilidad (*reliability*) y validez (*validity*). Los cambios en los niveles de un instrumento completamente fiable serían reflejo de variaciones en la característica de interés. La validez se refiere al hecho de que un instrumento mide lo que pretende medir y no alguna otra cosa. La fiabilidad incluye *consistencia interna* (alta correlación de cada uno de los ítems que forman el instrumento con la medida global, coeficiente alfa de Cronbach) y fiabilidad externa (frecuentemente evaluada a través de la correlación media de puntuaciones obtenidas en administraciones repetidas del cuestionario). Por otra parte, la determinación de la validez de una medida descansa en los juicios

medida basada en una sola pregunta también es aceptable. La satisfacción laboral parece ser un ejemplo de este tipo de constructos (Sackett y Larson, 1990; Wanous y Reichers, 1996, Wanous *et al.*, 1997).

La afirmación de Locke (1969) de que la satisfacción laboral global es la suma de las evaluaciones de los elementos discretos de los que el trabajo está compuesto ha sido una definición aceptada para el diseño muestral de instrumentos de medida. Como consecuencia, la medida preferida para la evaluación de la satisfacción laboral global ha sido la suma de las satisfacciones sobre facetas específicas. Sin embargo, parece difícil que cualquier forma lineal de combinar la satisfacción con las facetas pueda capturar los métodos individuales de mezcla de tales componentes para llegar al todo. Los valores y la personalidad, por ejemplo, podrían determinar qué facetas del trabajo son más importantes para los individuos. Por el contrario, las escalas basadas en una sola pregunta permiten al encuestado combinar los aspectos de la situación de acuerdo a cómo, de manera natural, piensa sobre los mismos (Ironson *et al.*, 1989). Yendo más allá, Scarpello y Campbell (1983) concluyeron que una medida de satisfacción laboral basada en una sola pregunta es preferible a una escala aditiva del tipo señalado, dado que "el todo puede ser más inclusivo que la suma de las partes". Así, por ejemplo, las medidas globales pueden reflejar consideraciones sobre decisiones hechas previa o concurrentemente al comienzo de la actual relación laboral, tales como decisiones de elección de ocupación, o sobre la satisfacción con la vida fuera del trabajo.

En general, existen problemas inherentes al uso de medidas autodeclaradas obtenidas a través de cuestionarios, que generan preocupación sobre la validez de las conclusiones causales obtenidas. Dado que los datos subjetivos de las encuestas están basados en juicios individuales, pueden estar sujetos a una multitud de sesgos sistemáticos y no sistemáticos. Una de las principales fuentes de sesgo se deriva de la conocida como *distorsión sistemática de las respuestas*.⁴⁵ Sin embargo, parece plausible

evaluadores de la adecuación de las inferencias obtenidas a partir de las puntuaciones de los cuestionarios, en términos tanto de la evidencia empírica como de la racionalidad teórica.

⁴⁵ Las distorsiones en las respuestas pueden agruparse en dos categorías: *estilos de respuesta* y *conjuntos de respuestas*. Los primeros implican sesgos en una particular dirección, sin tener en cuenta el contenido de las preguntas del cuestionario e incluye la aquiescencia (tendencia a responder positivamente), la tendencia a la respuesta moderada o extrema (uso consistente de determinadas secciones de la escala) y el sesgo de afectividad negativa. En contraste, los conjuntos de respuestas están generalmente relacionados con el contenido, y reflejan un intento consciente o subconsciente por parte del que responde por crear una cierta impresión; el más frecuentemente estudiado – y de particular importancia en contextos organizacionales – es la contestación socialmente deseable. La atenuación del efecto de tales distorsiones sobre la calidad de las respuestas pasa por prestar cuidadosa atención al diseño del

que estos problemas conciernan sobre todo a las cuestiones de opinión, aquellas en las que se pide al encuestado que diga lo que piensa sobre una situación o una cuestión general, que es algunas veces "sensible", y que le es en cierta manera externa. Conciernen probablemente menos a una cuestión como la satisfacción laboral, donde se pide al encuestado que juzgue una situación que él vive personal y directamente (Afsa, 2002). Pero, la respuesta a la pregunta de satisfacción laboral no escapa, al menos a priori, de cierta volatilidad debido a "cambios de humor" del encuestado, cambios que podrían tener causas objetivas (estado de salud, por ejemplo).

Muchos errores en las respuestas de los individuos son aleatorios, de forma que pueden ser capturados econométricamente mediante el término de perturbación, sin consecuencias de sesgo sobre las estimaciones. Esto es probablemente así en relación con el orden de las preguntas, la redacción de las mismas, el estado de humor, etc. Sin embargo, existen errores no relacionados con el muestreo que sí constituyen una fuente potencial de sesgo. Así, desde una perspectiva de error de medida, se sugiere que las inferencias causales pueden verse oscurecidas por rasgos de personalidad no observados, en la medida en que éstos correlacionen con las características sociodemográficas y socioeconómicas de los individuos, así como con la forma en que responden a las preguntas de bienestar subjetivo (Bertrand y Mullainathan, 2001; Ravallion y Lokshin, 2001).⁴⁶ Aunque, los efectos idiosincrásicos que son invariantes en el tiempo (factores individuales fijos) pueden ser controlados con el uso adecuado de técnicas de datos de panel.⁴⁷

Una cuestión probablemente más importante que los problemas de sesgo es la posibilidad de comparar interpersonalmente las respuestas de satisfacción. Dos individuos, colocados en situaciones objetivamente idénticas, podrían no proporcionar necesariamente la misma apreciación, como consecuencia de que no tengan las mismas escalas de juicio o los mismos niveles de exigencia. Claramente, la comparación interpersonal no es algo que pueda ser verificado ni refutado de forma directa. Sin embargo, distintos argumentos apoyan la idea de que al menos "hay señal

protocolo del cuestionario (por ejemplo, el orden y la redacción de las preguntas) y a la interacción encuestador-encuestado (Diener *et al.*, 1991).

⁴⁶ Este problema resulta particularmente preocupante en el caso de que los datos subjetivos se usen como variable dependiente. Sin embargo, tales datos pueden ser empleados como variable explicativa prestando atención a la interpretación de los resultados, por cuanto los hallazgos obtenidos pueden no ser causales (Bertrand y Mullainathan, 2001).

mezclada con el ruido" (Clark, 1996). En primer lugar, se ha encontrado una casi estable relación entre satisfacción y otras variables medidas objetivamente (abandono voluntario, absentismo, trabajo contraproducente, etc.). Adicionalmente, si las respuestas fuesen completamente idiosincrásicas, no estaría claro por qué determinados colectivos para los que se observan de manera reiterada elevados niveles de satisfacción (por ejemplo, trabajadores de mayor edad o mujeres), deberían entender sistemáticamente la escala de satisfacción de forma tan diferente del resto de grupos. Por último, los psicólogos y los sociólogos han venido usando tales datos durante muchos años y los han validado repetidamente.

Los economistas preocupados por el análisis de los determinantes de la satisfacción con la vida (bienestar subjetivo global), señalan razones adicionales que apoyan el supuesto de que las respuestas de satisfacción son comparables interpersonalmente. Primero, si los sujetos tienen el mismo lenguaje y bagaje cultural, una pregunta tendrá aproximadamente el mismo significado y trascendencia para todos los encuestados, porque el lenguaje es el principal medio de comunicación entre miembros de una sociedad.⁴⁸ Segundo, los individuos son capaces de reconocer y predecir el nivel de satisfacción de otros, algo que ha podido ser comprobado experimentalmente (Diener y Lucas, 1999). Esto también se mantiene cuando se pide a los individuos que predigan las valoraciones de personas de otras comunidades culturales. Por tanto, aunque es muy probable que lo que hace a los individuos felices o tristes difiera en gran medida entre culturas diferentes, parece que hay un "lenguaje" común de satisfacción y que esa satisfacción es aproximadamente observable.

Todos estos argumentos considerados globalmente llevan a suponer que las respuestas a las cuestiones sobre satisfacción laboral son comparables interpersonalmente y que, por lo tanto, hay información útil contenida en las encuestas de corte transversal sobre el bienestar.

Otras dificultades en relación con el uso de las respuestas de satisfacción laboral se derivan del objeto de estudio, es decir, el empleo; una parte de ellas provienen de su *carácter multidimensional*. Cuando el asalariado juzga su empleo,

⁴⁷ Incluso con análisis de datos de panel, la dirección de causalidad no es fácilmente identificable. En general, resulta necesario contar con información adicional a partir de estudios cualitativos o en la forma de variables instrumentales.

⁴⁸ En Van Praag (1991) se observa experimentalmente que los encuestados trasladan etiquetas verbales, tales como "muy bueno" y "muy malo" en aproximadamente los mismos valores numéricos.

proporciona una apreciación global del mismo; por ejemplo, puede estar satisfecho con el número de horas trabajadas, con su tarea, pero no con su salario o con la calidad de las relaciones con sus compañeros. En función de los pesos que asigna para los diferentes aspectos de su empleo, acordará una "nota" general más o menos elevada. La dificultad impuesta al observador se deriva de que ciertos componentes que pesan fuertemente sobre el juicio global, entre los que destacan las condiciones de trabajo, no pueden ser medidos de forma objetiva. La alternativa consiste en pedir al propio trabajador que informe sobre el nivel que tales atributos alcanzan en su empleo. Esta medida de las características no observables del empleo basada en la percepción subjetiva del trabajador, incluso cuando está disponible, es a menudo rechazada por las investigaciones en economía laboral, por interpretar que contienen excesivo "ruido". Sin embargo, desde un punto de vista psicológico, son precisamente tales medidas subjetivas las que son necesarias introducir en el análisis por cuanto "el mundo es como se ve que es".⁴⁹

Otra serie de problemas proceden del *carácter contingente* del empleo. La satisfacción que un asalariado obtiene de su empleo concierne a ese empleo en particular. Un empleo, en efecto, no es reductible a sus características; forma parte de un contexto, se inserta en una organización de trabajo y una política de gestión de recursos. Dicho de otra manera, varios factores contextuales, exteriores al empleo propiamente dicho, ejercen una influencia sobre el grado de satisfacción. Finalmente, el carácter relativo de los juicios de satisfacción resulta difícil de manejar en las investigaciones empíricas. Una vez admitida la idea de que los individuos confrontan sus experiencias con algún estándar de comparación, resulta difícil admitir que tal referente es único para todos ellos. Dada la diversidad de teorías y de realidades, la investigación empírica sobre esta cuestión juega un papel fundamental para la identificación de los estándares que pueden ser considerados como norma general.

1.6. Conclusiones

El objetivo último de este capítulo ha sido presentar la satisfacción laboral como una variable susceptible de ser introducida en los análisis económicos del

⁴⁹ Resulta raro encontrar encuestas representativas a escala nacional que contenga tal tipo de información. Para España, la ECVT (1999) constituye una excepción; ésta es una de las principales razones por las que la mayor parte del trabajo empírico incluido en esta Tesis toma esa encuesta como fuente de información.

mercado laboral. Del profuso estudio que sobre ella han hecho otras ciencias sociales distintas a la Economía (Psicología y Sociología, fundamentalmente) se extraen cuantiosas enseñanzas sobre su relevancia en el ámbito individual, empresarial y social. Dentro de esas disciplinas, existe igualmente una enorme riqueza teórica sobre la naturaleza del fenómeno. Por tanto, el economista laboral interesado en ampliar su usual paleta de variables tiene a su disposición un amplio y sólido bagaje de investigación.

De cualquier manera, pensamos que la integración de la satisfacción laboral, que es importado de otras ramas del conocimiento, en el análisis económico requiere un proceso previo de reflexión sobre el objetivo general de la ciencia económica y, más en concreto, sobre si el bienestar de los individuos en tanto que trabajadores, y no sólo como consumidores, entra dentro del campo de sus competencias. Esta preocupación normativa en el ámbito laboral carece de sentido para la teoría económica convencional, por su visión exclusiva del trabajo como la fuente de ingresos que necesitan los consumidores para satisfacer sus necesidades materiales. Sin embargo, a poco que se acuda a la realidad laboral, para sondear las vivencias de los trabajadores en las sociedades occidentales de nuestro tiempo, es posible rechazar que ese sea el único significado de la actividad laboral. Los individuos valoran de sus empleos el atractivo de la tarea que realizan, las condiciones ambientales en las que se desarrolla, las relaciones personales que posibilita, la manera en que es conciliable con la esfera familiar, etc. Esto no pretende sugerir que el dinero no sea un importante determinante de la calidad de las experiencias de los individuos en el mercado laboral, así como de sus comportamientos. Simplemente, se apunta que el escenario debería ser ampliado para poder recoger toda esa otra serie de aspectos que son susceptibles de condicionar el bienestar laboral y las conductas individuales.

La consideración del trabajo como un bien, y no como una penalidad necesaria para alcanzar poder de compra, constituye la clave para ampliar el análisis. El supuesto de que la actividad laboral puede proporcionar utilidad con independencia de la que indirectamente procura el consumo que posibilita, permite incorporar las preferencias de los individuos por las características del trabajo, tanto pecuniarias como no pecuniarias. Además, el hecho de que el trabajo pase de ser exclusivamente un factor de producción a convertirse en un producto, hace que su calidad sea merecedora de atención económica.

Admitido todo lo anterior, surge la cuestión de cómo medir la calidad de este nuevo bien, el trabajo, dado que en el contexto planteado el salario deja de ser el único factor que la condiciona. Por supuesto, no existe un instrumento genuinamente económico diseñado para la evaluación de las experiencias laborales, y es precisamente en esta cuestión sobre la que puede ayudar la satisfacción laboral. Es importante destacar que el uso de los juicios de satisfacción cuenta ya con tradición en los análisis microeconómicos de consumo, en los que cada vez con mayor frecuencia se usan las evaluaciones que los propios individuos hacen de sus experiencias como medida de la calidad del bien consumido.

La literatura económica sobre satisfacción laboral es, hasta el momento, fundamentalmente empírica, si bien algunos autores han hecho esfuerzos por relacionar teóricamente los juicios de satisfacción laboral con conceptos con tradición económica y, en concreto, con la utilidad. A este respecto, existen hasta el momento dos posiciones enfrentadas. Según la primera interpretación, que encuentra su mayor defensa en los trabajos de Andrew Clark, los juicios de satisfacción laboral son indicadores ordinales directos de la utilidad que el individuo obtiene de su trabajo, que a su vez es identificable con el bienestar laboral. La segunda visión, propuesta por Louis Lévy-Garboua, se desarrolla dentro del marco teórico de la utilidad experimentada propuesto por Daniel Kahneman, y parte de la idea de que tales juicios son indicadores ordinales de la preferencia experimentada por el empleo, que surge de la diferencia entre la utilidad proporcionada por el empleo actual y la correspondiente a otras alternativas laborales disponibles. Esta última interpretación considera realmente el trabajo como una experiencia que se extiende en el tiempo, de manera que es posible introducir en el análisis los aspectos dinámicos que la caracterizan. El debate que suscitan tales formulaciones teóricas contrapuestas resulta sumamente atractivo por los avances que está generando en el conocimiento de la esencia última del bienestar individual.

Sin duda, una de las principales razones por las que los economistas son reacios a incorporar la satisfacción laboral en sus análisis es su carácter eminentemente subjetivo. Conceptualmente, tal argumento carece de validez para el investigador interesado en estudiar los factores que determinan el bienestar individual, en la medida en que éste es esencialmente subjetivo. En realidad, los economistas intentan eludir este tipo de variables en sus investigaciones empíricas, porque confían más en lo que la gente hace y, por tanto, es observable, que en lo que dice. Esto explica que el

concepto más abstracto y subjetivo de la teoría económica, las preferencias individuales, que supone la base de toda la teoría del consumo, haya sido suprimido de la investigación empírica gracias al concepto de utilidad de decisión. Sin embargo, y como se ha mencionado anteriormente, el interés por esta cuestión ha surgido con fuerza en los últimos tiempos, usando para su estudio la satisfacción en el consumo. También en el área de la macroeconomía, por poner otro ejemplo, tiene cada vez mayor cabida el uso de los índices de confianza empresarial o del público como variables informativas respecto al ciclo económico. Por supuesto, el nivel de "ruido" que pueden contener tales variables debe ser una preocupación para el investigador, pero no necesariamente ha de llevar a negar por completo su uso. Más bien la alternativa pasa por una mejor comprensión de la manera en que los datos son obtenidos y un análisis de los instrumentos y condiciones apropiados para recoger la información, algo que, por otra parte, constituye campo de estudio de la Psicología desde hace algo más de un siglo.