

Satisfacción Laboral: ventaja en la vida y empresa

El presente artículo aborda, brevemente, la definición de la Satisfacción Laboral, para luego centrarse en los beneficios de fomentarla y desarrollarla en las organizaciones. Para luego hacer mención de tres mecanismos que son parte del proceso de formación y estimulación de la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

No obstante, según señalan Pozo et al. (2005), no existe una conceptualización unánime del término "satisfacción laboral" pudiendo encontrar casi tantas definiciones como autores que trabajan en este ámbito. Sin embargo, estos autores sugieren que quizá la definición más esclarecedora en este sentido sea la que formula José María Peiró (1984), al distinguir entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones de trabajo (Peiró, 1984; citado en Pozo et al., 2005).

En este sentido, es importante conocer que beneficios genera en la persona, compañeros, equipo de trabajo, para la organización y para los clientes o destinatarios de los servicios:

Beneficios de la Satisfacción Laboral:

1. Para la persona

- a) Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente
- b) Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo)
- c) Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- d) Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

2. Para el equipo de trabajo y los compañeros

- a) Contribución a un clima positivo
- b) Potenciación del trabajo en equipo
- c) Relaciones basadas en la confianza y en "el medio/largo plazo"
- d) Generación de conexiones positivas que son la base del "capital social" de una organización

3. Para la organización

- a) Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.
- b) La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.

4. Para los clientes y destinatarios de los servicios.

- a) Mejora la calidad del servicio.
- b) Mejor atención a las quejas.
- c) Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente.
- d) Facilita la empatía y la

interacción con los usuarios.

Como se puede apreciar, fomentando el desarrollo de la satisfacción en nuestros colaboradores, ganamos todos. Asimismo, nos vuelve diferentes a los ojos del cliente, usuario o beneficiario de nuestros productos y servicios.

De acuerdo con Peiró (2006), debemos considerar tres mecanismos en base al cual se produce la Satisfacción Laboral:

1) Una aproximación calculadora del intercambio: se refiere a que como trabajadores, analizamos lo que resulta u obtenemos de nuestro trabajo en diferentes aspectos basándonos en: a) Lo que me corresponde por lo que apporto - contribuciones y compensaciones, es decir, el Intercambio (¿existe equilibrio?); b) Lo que esperamos, en otras palabras, las Expectativas (¿se cumplen? ¿no se cumplen?); y finalmente, c) Lo que me habían prometido mis empleadores, es decir, las Promesas y su Cumplimiento (¿puedo confiar en la empresa?).

2) Una aproximación comparadora con lo que reciben otros: se refiere a la práctica los siguientes ejercicios: a) Comparación social, como personas

y trabajadores, buscaremos compararnos con nuestros iguales o conocidos, siguiendo las siguientes preguntas básicas ¿Con quién nos comparamos?, ¿En qué aspecto nos comparamos? – Salario, horas de trabajo, carga laboral, etc. - y ¿Para qué nos comparamos? – Búsqueda de superioridad, argumentos para continuar o abandonar la actual labor, o evaluar si nos

fomentando el desarrollo de la satisfacción en nuestros colaboradores, ganamos todos y nos vuelve diferentes a los ojos del cliente, usuario o beneficiario de nuestros productos y servicios

resulta atractivo esa dinámica, entre otras. Por otra parte, el otro ejercicio de la acción comparadora, es la Búsqueda de Equidad en el trato recibido.

3) Valores y Carácter Afectivo: básicamente este mecanismo trata estos dos aspectos a) los Valores, hacen referencia a la evaluación que realiza el trabajador sobre su agrado y/o cercanía con los valores o lineamientos que sigue la organización en la cual se desempeña y si siente orgullo de poder ser seguidor y ejecutor de éstos (en este sentido, los valores determinan los aspectos más relevantes de la satisfacción laboral).

Por otra parte, el segundo aspecto, es decir, el b) Carácter Afectivo, se vincula directamente con la Identificación con el proyecto (¿creo en el proyecto? ¿Soy protagonista?); el Compromiso con la misión (¿el desarrollo del proyecto contribuye con mi desarrollo?); y la Vinculación Afectiva con la organización y con sus objetivos (¿disfruto de los triunfos y logros del

proyecto?).

Considerando la información presentada, queda manifiesto que la satisfacción del personal es un aspecto relevante a la hora de buscar cumplir con la misión y alcanzar la visión de nuestras organizaciones, por lo tanto es responsabilidad de tanto de los directivos, como de los colaboradores el desarrollo y aplicación de técnicas que permitan evaluaciones favorables, al momento de utilizar los mecanismos citados previamente.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizaron las siguientes fuentes de información:

Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005) Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 11 (2-3), 247-264.

Peiró, J. (2006), Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio. Presentación Digital, Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, Universidad de Valencia.



Reinaldo Zurita Zurita
Psicólogo
Consultor de Capital Humano
eGEA Consultoría
rzurita@egea.cl

Comenta este artículo en <http://www.egea.cl/2010/01/satisfaccion-laboral/>