



Tema 4

Satisfacción laboral

La actitud no lo es todo,
pero está cerca de serlo.

-Encabezado del New York Times,
6 de agosto de 2006

- http://mediaplayer.pearsoncmg.com/assets/9_lX1RNm962LZlgdZdqbH2_kUT6m5nvN

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral: Sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste.

Existen dos métodos populares para medir la satisfacción laboral:

1. *La puntuación general única.* Consiste en responder a la pregunta: “considerando todas las circunstancias, ¿que tan satisfecho está usted con su trabajo”
2. *La suma de facetas del puesto de trabajo.* Identifica y mide los elementos mas importantes del puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, las habilidades necesarias, la supervisión, el salario, las oportunidades de ascenso y las relaciones con los colegas

Fuentes de satisfacción laboral

- Los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control, satisfacen a la mayoría de los individuos.
- También existe una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción.
- La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral.
- Los gerentes también juegan un rol importante en la satisfacción de sus subalternos (pág. 83)

Fuentes de satisfacción laboral

- Para muchas personas, el salario se correlaciona con la satisfacción laboral y con la felicidad en general.
- Sin embargo, una vez que el individuo alcanza el nivel confortable, la relación entre salario y satisfacción laboral tiende a desaparecer.
- El dinero sí motiva a las personas, no obstante, lo que mas motiva no es necesariamente lo que nos hace felices.
- Un investigador encontró que no había diferencias significativas cuando comparó el bienestar general de las personas mas adineradas de la lista *Forbes* 400 con la de los pastores masai de África del Este.

La satisfacción laboral no es solo dinero

- La satisfacción laboral no tan solo consiste en las condiciones de trabajo; también interviene la personalidad.
- Las investigaciones revelan que quienes tienen *autoevaluaciones esenciales positivas*- quienes creen en su valía interna y capacidad básica- están mas satisfechos con su puesto de trabajo que quienes las tienen negativas.

Ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante y se inclinan hacia los puestos de trabajo desafiante.

Efectos de la satisfacción laboral

1. *Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.* Muchos estudios han concluido que los trabajadores felices son mas productivos. Una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es muy alta; se encuentra que las empresas que tienen mas empleados satisfechos tienden a ser mas eficaces.
2. *Satisfacción laboral y el CCO (Comportamiento de ciudadanía organizacional).* Los trabajadores satisfechos son mas proclives a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir mas allá de las expectativas normales de su puesto. Los individuos que sienten que sus compañeros los apoyan tienen mas probabilidad de mostrar una actitud parecida.

Efectos de la satisfacción laboral

3. *Satisfacción laboral y satisfacción del cliente.* Es un hecho que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes. (Zappos)
4. *Satisfacción de vida.* Para la mayoría de la gente, el trabajo forma parte importante de la vida, por lo que parece lógico que el sentimiento de felicidad general dependa, en gran parte, del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (su satisfacción laboral).

Efectos de la insatisfacción laboral

1. *Satisfacción laboral y ausentismo.* Existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a baja.

Los trabajadores insatisfechos tienen tasas de ausentismo más altas, sobre todo si no afectan sus ingresos.

2. *Satisfacción laboral y rotación de personal.* Un patrón de baja satisfacción laboral es el mejor factor de predicción de las intenciones de un trabajador por abandonar su empleo. La relación entre la satisfacción y la rotación se ve afectada por la oferta de empleos alternativos.

Es más probable que la insatisfacción laboral se convierta en rotación cuando el empleado tiene otras oportunidades de empleo.

Efectos de la insatisfacción laboral

3. *Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo.* Si a los individuos no les gusta su ambiente laboral, responderán de algún modo, alguno puede renunciar, otro puede perder el tiempo navegando en Internet o sustrayendo insumos de trabajo para su uso personal.
- La insatisfacción laboral y las relaciones antagónicas con los colegas de trabajo predicen comportamientos que las organizaciones consideran indeseables, como intentos de sindicalización, abuso de sustancias, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad. (Caso Walmart)
- Los investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome mas general denominado *conducta laboral contraproducente (CLC)*

Efectos de la insatisfacción laboral

- *Conducta laboral contraproducente*: acciones que dañan de forma activa a la organización, incluyendo robo, comportamiento agresivo hacia los colegas, impuntualidad o ausentismo.
4. *Es frecuente que los gerentes “no entiendan”.*
- A muchos gerentes no les preocupa la satisfacción laboral de sus empleados.
 - Otros sobrestiman su nivel de satisfacción, por lo que piensan que no hay problema, cuando sí puede haberlo.
 - Las encuestas realizadas de forma regular pueden reducir las brechas entre lo que los gerentes *creen* que sienten los empleados y lo que estos *sienten* en realidad (Encuesta pág. 91).

- <http://mediaplayer.pearsoncmg.com/assets/CjiLjQctpqAkfD9t0bJUKn2OvniiSO0P>