



CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Antes de entrar en tema sobre qué es la satisfacción laboral, cómo se mide y de desarrollar un ejemplo de encuesta de satisfacción laboral, compartiremos una anécdota breve que muestra las profundas implicancias de la satisfacción laboral.

Michael G. Pratt, profesor de management en el Boston College, ilustra el tema con el cuento de los tres obreros que trabajaban duramente.

Alguien les preguntó a los obreros que estaban haciendo. El primero respondió, "Estoy poniendo un ladrillo arriba del otro". El segundo dijo, "Estoy ganando seis pavos la hora". Y el tercero contestó, "Estoy construyendo una catedral, una casa de Dios". Los tres dijeron la verdad. Todos ellos tenían razón en cuanto a sus tareas, pero sólo el último obrero sintió que lo que estaba haciendo era significativo.

Para los empleados, la satisfacción laboral no se trata solamente del Qué, sino también del Por Qué o Para Qué. Desde un punto de vista organizacional, esto tiene un impacto directo en la performance y en las ganancias.

1. ¿Qué es la Satisfacción Laboral en el Comportamiento Organizacional?

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como "un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"

Es interesante notar que, aunque esta definición tiene ya casi cincuenta años, sigue siendo vigente y totalmente relevante. Si extraemos algunas palabras clave de la definición de satisfacción laboral, podremos ver claramente que se trata de un problema con un alto grado de subjetividad: estado emocional, placentero, percepción, sujeto.

El desafío para las empresas se encuentra en traducir esta subjetividad en indicadores más tangibles, con el objetivo último de que los empleados se sientan mejor.

Partiremos de una definición más sencilla para luego complejizar el tema. Podríamos decir que la satisfacción laboral es, fundamentalmente, una actitud hacia el trabajo.

Y como cualquier otra actitud, posee tres componentes básicos: la cognición, el afecto y el comportamiento.

El aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de un empleado respecto a su empleo. El aspecto afectivo se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo. Y el comportamiento comprende las acciones que el empleado realiza en base a esos pensamientos y sentimientos.

La dimensión cognitiva es una apreciación lógica y racional de los siguientes aspectos:

- *Condiciones laborales*
- *Oportunidades de crecimiento y desarrollo*
- *Resultados del trabajo*
- *Naturaleza del trabajo en sí*
- *Los empleados comparan el trabajo real con sus propios estándares internos, y eso determina cuán satisfechos (o insatisfechos) se sienten.*

La dimensión afectiva concierne los siguientes aspectos que la gente relaciona con sus empleos:

- *Sentimientos*
- *Emociones*
- *Placer / Displacer*
- *Felicidad / Infelicidad.*
- *En resumen, la satisfacción laboral tiene que ver con lo que el empleado sabe acerca de su trabajo, cómo se siente sobre el mismo, y qué hace al respecto.*

2. La Importancia de la Satisfacción Laboral

Sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización. Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones:

Menores tasas de ausentismo y rotación. Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.

Mayor productividad. En general los empleados satisfechos -sin importar su seniority tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

Lealtad. Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

La satisfacción laboral no sólo reduce el riesgo psicológico y social, sino que también es rentable para organizaciones de todo tipo de industrias.

La satisfacción laboral es importante en sí misma en tanto forma parte del bienestar social, y esta simple taxonomía [de un buen trabajo] permite comenzar a responder preguntas tales como “¿En qué aspectos son mejores los trabajos de los mayores que los trabajos de los jóvenes? (y viceversa)”, “¿Quiénes tienen buenos trabajos?” o “¿Cuándo los buenos trabajos son reemplazados por malos trabajos?”. Además, las medidas de calidad del empleo pueden predecir el comportamiento futuro del mercado laboral. Las decisiones que un trabajador toma sobre su empleo (cómo trabajar, cambiar de trabajo o permanecer en él, etcétera) dependen en gran medida de una evaluación subjetiva, en otras palabras, de su satisfacción laboral.

3. Teorías Acerca de la Satisfacción Laboral

Como es de esperar, las teorías de la satisfacción laboral generalmente se superponen con las teorías más generales sobre la motivación humana. Esto explica por qué la clásica Jerarquía de Necesidades de Maslow, o Pirámide de Maslow, haya sido uno de los primeros enfoques utilizados para explicar la problemática de la satisfacción en el trabajo.

Básicamente, la teoría de Maslow postula que las necesidades humanas esenciales, como la fisiología y la seguridad, deben cumplirse antes de alcanzar necesidades más complejas, como la pertenencia y la estima o afecto.