

## SATISFACCIÓN LABORAL

### ¿Todos son felices? ¿Importa si lo son?

Al paso de los años, dos fenómenos han confundido a los investigadores en satisfacción laboral. El primero es el hallazgo de que muy pocas personas reportan insatisfacción con su empleo. Hoppock (1935) estimó el número de trabajadores insatisfechos en aproximadamente 12%. Este porcentaje no ha cambiado significativamente en setenta años. Además, el porcentaje parece darse en la mayoría de los países (Bussing, 1992). El segundo fenómeno es el nivel relativamente bajo de correlación entre la satisfacción y casi cualquier conducta laboral, incluyendo el desempeño y el alejamiento. Esto es particularmente importante en cuanto al bajo nivel de correlación entre la satisfacción y el desempeño. Los directivos continúan pensando que esta relación es más importante que lo que demuestran los datos. Esto resulta una de las diferencias importantes entre la ciencia y las creencias de sentido común: la ciencia se caracteriza por sus datos, no por suposiciones. Los dos hallazgos – los reportes de satisfacción y el desempeño – han llevado a un esfuerzo cada vez mayor de desarrollo tanto las teorías de satisfacción como las maneras de pensar respecto a esta. Los esfuerzos teóricos han tomado dos direcciones diferentes, como se verá a continuación.

### *Formas alternativas de la satisfacción laboral*

Existen múltiples formas de satisfacción laboral dirigida a los fenómenos anteriormente descritos. Afirmaron que existen múltiples formas de satisfacción laboral, esperando que sólo algunas de ellas se correlacionen con conductas de trabajo particular. Como resultado, el simple hecho de medir la satisfacción agregada (ya sea mediante una evaluación general o por un cuestionario de varias partes), sin ninguna consideración de este tipo, llevaría a una baja correlación positiva. Aún más, en los múltiples tipos de satisfacción existen muchas oportunidades para reportar la experiencia satisfactoria, lo que justifica los altos niveles que han encontrado regularmente.

### *Formas de Satisfacción Laboral*

**Satisfacción progresiva:** la persona se siente satisfecha con el trabajo. Al incrementar el nivel de aspiración, una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor. Por tanto, la insatisfacción creativa, en cuanto a ciertos aspectos de la situación laboral, puede ser parte integral de esta forma.

**Satisfacción estable:** la persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales.

**Satisfacción conformista:** la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Mientras se mantenga el nivel de aspiración, la persona trata de dominar la situación con intentos de solución de problemas sobre una base de suficiente tolerancia a la frustración. Aún más, los conceptos de acción disponibles satisfacen la orientación a la meta y la motivación para alterar la situación laboral.

**Satisfacción fija:** la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al mantener el nivel de aspiración, la persona no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas. La tolerancia a la frustración forma los mecanismos de defensa necesarios, los esfuerzos de solución de problemas se ven más allá de cualquier posibilidad. Por tanto, el individuo carga con sus propios problemas, por lo que no se puede excluir desarrollos patológicos.

**Seudo – satisfacción:** La persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración, por ejemplo, por una motivación de logro específica o por normas sociales fuertes, una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa puede dar como resultado la seudo – satisfacción.

Estos seis enfoques son el resultado de tres variables básicas: a. la discrepancia entre lo que una persona desea del trabajo y lo que realmente obtiene; b. los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de las experiencias de trabajo y c. el grado de compromiso para enfrentar problemas o en solucionarlos. La teoría se presenta gráficamente en la figura. La parte superior describe la discrepancia entre lo que se desea y lo que se recibe. La sección media describe los diversos cambios de niveles de aspiración. En la sección del lado derecho,

Se identifican satisfacción conformista con el trabajo y la insatisfacción constructiva con el trabajo como la más sobresaliente en las organizaciones. Los individuos considerados como constructivamente insatisfechos se identifican por estar más atentos y con energía; son una audiencia más apropiada para unirse a cualquier intento de cambio organizacional. Aprovechando esta insatisfacción, su energía y su carácter de solución de problemas, la organización puede mejorar en tanto que el individuo tiene un desarrollo personal. Por otro lado, la satisfacción conformista se asocia con un esfuerzo reducido y poca voluntad para adaptarse o para cambiar, lo que crea serios problemas para las organizaciones que se enfrentan al reto de hacer más trabajo con menos gente y de adaptarse a las presiones externas de los clientes y de la competencia. La satisfacción conformista hará que el cambio sea más difícil. La forma más efectiva para atacar a la satisfacción conformista es previniéndola. Esto podría realizarse pidiendo un quejoso que se uniera a un grupo dedicado al estudio de los aspectos relativos a la queja.

**Reflexión:** ¿Cuál es el estado de satisfacción laboral de cada una de las personas que trabajan en tu Centro Educativo? Identifica cada uno por separado.