



Medellín, 19 de Febrero de 2004

No. 8

SATISFACCIÓN LABORAL, SINÓNIMO DE PRODUCTIVIDAD

Crear ambientes favorables y motivantes, es una de las claves más importantes para el éxito en una compañía. Tratar que se trabaje siempre con alegría y disposición, hará que se alcancen correctamente todos los objetivos empresariales.

Dentro del sitio de trabajo para aumentar la productividad, tratar correctamente al cliente y explotar lo mejor de cada empleado, se necesita un alto grado de motivación que no es fácil de conseguir si no existe una buena estrategia y sobre todo seguridad que el futuro será mejor.

"La diferencia entre las empresas de éxito y las empresas mediocres, es que en la primera la gente quiere trabajar y en la otra, la gente tiene que trabajar"

Según varias investigaciones, el Comportamiento Organizacional se manifiesta en tres actitudes (Stephen P. Robbins, 1998/1): Compromiso con el trabajo, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional.

Compromiso con el trabajo:

Es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Satisfacción laboral:

Podría definirse como la actitud del empleado frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla de él.

Compromiso organizacional:

Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

El compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer

que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

El problema de muchas empresas es que dejan "perder" su personal más valioso, el que más resultados logra, el que hace que los clientes vuelvan; porque no lo capacitan, no son bien remunerados o no le prestan la atención que merecen.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo:

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando; de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Sistemas de recompensas justas:

Este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. El sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario:

Así digamos que el dinero no lo es todo en la vida, se debe procurar que los empleados estrella estén siempre bien remunerados, sintiendo que son recompensados por su excelente trabajo y que su bienestar, calidad de vida, estado de ánimo y rendimiento van en aumento proporcional a su salario. **Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado, la que favorecerá su satisfacción.** Varios estudios han demostrado que la compensación es probablemente una de las características que más causa insatisfacción en los empleados.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incremento del estatus social de la persona.

Condiciones favorables de trabajo:

Cada organización debe esforzarse por crear un excelente clima, en donde el empleado sienta automotivación y se esfuerce por mejorar su trabajo y sus deseos de hacer las cosas bien. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Él es quien determina el grado de motivación con el que va a trabajar y se va a esforzar, ayudado, claro está, por buenas políticas de la organización en torno a generar un excelente ambiente en donde todos sus empleados puedan dar lo mejor de ellos mismos, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:

Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación, da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. **Las personas que tengan talentos adecuados para su cargo, podrán lograr mejor desempeño, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción a los empleados traduciendo en mayor**

productividad para la organización.

Todos, tanto directivos como empleados, deben preguntarse qué pueden hacer por ser mejores?, en qué están fallando?, cómo pueden colaborar para que todo funcione bien? y cuáles son las estrategias ideales para conseguir que el entorno laboral sea favorable y se puedan alcanzar todos los objetivos que se ha propuesto una organización?.

Uno de los aspectos más importantes es saber motivar a los empleados estrella.

Ellos son los que hacen que los clientes vuelvan, que se sientan a gusto y los que le generan compromiso de regresar y comprometerse con la compañía. Los directivos no pueden abandonar a estos trabajadores y deben velar porque tengan todas las garantías necesarias que les permitan realizar siempre su trabajo de forma excepcional.

"El que una empresa genere un buen ambiente es tan importante como entregar una bonificación por un logro o éxito alcanzado"

Para que exista un excelente ambiente debe motivarse en general a todo el personal de la compañía. Para determinar quién está haciendo bien o mal el trabajo, lo ideal es que exista una evaluación por parte el ente más importante de toda empresa: el cliente, ellos son los directamente afectados o agradecidos por la atención o esmero con que fueron atendidos.

También es motivante que se reconozca el esfuerzo cuando un trabajo ha salido bien y le ha aportado mucho a la empresa. Cuando se siente que se está aprendiendo mucho en la compañía y que las posibilidades de ascender son muchas o cuando un jefe, más que un dictador, es ante todo un amigo que escucha y valora toda sugerencia del personal.

"Cualquier empleado es más eficiente si su superior le motiva, le ayuda y le sirve como ejemplo. Si además fomenta su promoción en la empresa y valora sus ideas, no hay duda de que ya se habrá ganado al empleado"

EL COMPORTAMIENTO DEL JEFE ES UNO DE LOS PRINCIPALES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN

Un estudio de la Consultora Otto Walter/2 analizaba las causas que llevaban a los empleados a mantenerse fieles a su compañía. Los resultados pueden sorprender a más de uno: el sueldo no es la razón más importante.

El informe revelaba que el factor más determinante, en el caso de los altos directivos, son los valores de liderazgo, el management, en definitiva, cómo se sienten tratados y cómo ven las posibilidades de desarrollo, el proyecto de empresa y la calidad de la alta dirección. Los sistemas de retribución variable, incentivos, prestigio de empresa, comunicación interna y respeto de horarios y vacaciones son factores no tan trascendentales para fidelizar a los profesionales clave. **Dirigir bien a las personas, transmitir un proyecto que pueda generar ilusión y la credibilidad de la alta dirección, parecen ser, junto al sueldo fijo, los grandes protagonistas en la fidelización.**

"La fidelidad no se puede exigir, sólo se puede dar y merecer, y entra en esta máxima el trabajo de los responsables de motivar a sus empleados y en definitiva, el tratar de ser un buen jefe"

En tiempos donde la mayoría de personas no son felices ni en su trabajo ni en su vida personal, **saber motivar se ha convertido en una de las herramientas más importantes para despertar lo mejor de cada ser humano.** Explotar este potencial y utilizarlo para beneficio propio y de todos los que nos rodean, hará que nuestra vida, en todo sentido, sea mucho mejor.

"Antes de producir productos de calidad hay que producir manos de calidad"

1/ Stephen P. Robbins: Autor de varios libros sobre el comportamiento organizacional.

2/ Otto Walter: empresa de consultores que ayudan a las empresas a superarse mediante el desarrollo efectivo de las personas. www.ottowalter.com/index_intro.htm



- **GUÍA PARA SER UN BUEN JEFE**
- **EXIGEN HUELLAS DACTILARES A TODOS LOS INMIGRANTES A USA** en aeropuertos y muelles de dicho país.
- **SE MASIFICA EL GAS NATURAL VEHICULAR EN COLOMBIA**, más información en: www.gnv.cl/rutmun.htm y www.mintransporte.gov.co/Ministerio/Programas/gas.htm



CONTÁCTENOS