

LA SATISFACCIÓN Y LA MOTIVACIÓN LABORAL

La satisfacción laboral expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas o necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por el propio trabajador. Cuando se da una situación en la que existe un malestar con respecto al trabajo o tenemos un bajo grado de bienestar, decimos que existe una baja satisfacción laboral o una insatisfacción laboral.

Normalmente este balance está medido a través de distintos métodos de los que se obtiene una valoración que se denomina "índice de satisfacción laboral". Este índice ofrece una puntuación que nos informa de la situación de un individuo en cuanto a su grado de satisfacción laboral.

Las características del trabajo más relevantes en la generación de la satisfacción o insatisfacción y sobre las que se interroga al individuo son: el contenido del trabajo, la organización del trabajo, el salario, la promoción, las relaciones humanas, el reconocimiento que el individuo obtiene, y el estilo de mando.

Los modelos teóricos en los que se inspiran los creadores de los métodos para la medición de la satisfacción laboral, parten de la existencia de una serie de necesidades, expectativas, etc., comunes a todos los individuos que el trabajo, entendido en su dimensión más amplia debe saciar.

Entre las necesidades existentes en el ámbito laboral son destacables, según Herzberg:

- Necesidades de satisfacción, motivadoras, de crecer psicológicamente, de éxito, etc., que son saciadas por una serie de factores intrínsecos al trabajo (el contenido del trabajo, los logros en el trabajo, el reconocimiento de méritos, la responsabilidad, etc.).
- Necesidades de insatisfacción, de obtener lo que el individuo cree que le es debido y que son saciadas por una serie de factores extrínsecos al trabajo (el salario, el estilo de mando, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo, etc.).

El grado de satisfacción en el trabajo es un índice muy importante porque, además de señalar la actitud del individuo frente al trabajo, es un predictor de comportamientos y de otras actitudes. Unas puntuaciones que indiquen insatisfacción se relacionan con la aparición de sintomatología física y psíquica asociada al estrés, con el absentismo, con los cambios de trabajo solicitados por el trabajador e, incluso, con una actitud negativa hacia la seguridad en el trabajo.

De otra parte, **la motivación** es una condición básica que se debe tener en cuenta en la valoración de los factores psicosociales, pues ellos son los que deben dar respuesta a las expectativas de las personas que trabajan.

Las personas tenemos unas aspiraciones y valores personales que condicionan nuestra conducta y que esperamos ver cumplidos. Todos tenemos unas necesidades que en mayor o menor grado deben verse satisfechas y, puesto que el trabajo es un medio en el que desarrollamos gran parte de nuestra vida, ha de ser capaz de dar respuesta a estas necesidades y a las expectativas que de él se esperan. Las motivaciones escapan a la voluntad de las personas, pues están condicionadas por el medio de vida, como el sistema social o económico – social en su conjunto, el entorno social inmediato y la experiencia personal.

Las necesidades humanas son múltiples; una de las agrupaciones más conocidas en el mundo laboral es la Maslow, que clasifica las motivaciones de la siguiente manera:

- Fisiológicas o de supervivencia: comer, beber, mantener una temperatura determinada, etc.
- Seguridad en distintos planos: salud, económica, mantenimiento del empleo, etc.
- Sociales y afectivas: pareja, amistad, pertenencia a un grupo, etc.
- Estima en relación con uno mismo y a los demás: prestigio, consideración, éxito, etc.
- Autorrealización: responsabilidad, autonomía, perfeccionamiento cultural, etc.

El trabajo ha de ser un vehículo para la consecución de estas necesidades, si esto no es así, puede ser fuente de insatisfacción. Por ello es importante diseñar el trabajo de manera que permita que las personas vean colmadas sus expectativas. Aun siendo éstas muy dispares, según cada persona, sí podemos definir unas condiciones básicas que debe cumplir toda tarea, con el fin de poder dar respuesta a las motivaciones personales. Así pues, podemos hablar de trabajos más satisfactorios o menos según su contenido, su variación, la oportunidad de tomar decisiones, las posibilidades de relacionarse con otras personas, etc.

Los estudiosos de la historia industrial han visto que, socialmente, las necesidades han ido evolucionando de manera que, en la actualidad, se exige más del trabajo: ya no es sólo un vehículo para ganarse la vida, sino que supone una posible fuente de satisfacción de las aspiraciones relacionadas con la necesidad de autorrealización, autonomía, responsabilidad y perfeccionamiento. También hoy en día el trabajo es una vía para la satisfacción de otro tipo de necesidades como son la comunicación, la implicación y la pertenencia a un grupo.

Por ello, la organización del trabajo no debe centrarse exclusivamente en aspectos como la remuneración, sino que debe permitir que el trabajo sea satisfactorio en sí mismo, el trabajo ha de suponer una vía para que las personas puedan aplicar sus capacidades. Ello no quiere decir que no sigan

existiendo las necesidades de subsistencia y seguridad, sino que junto ha ellas deben considerarse las otras y el trabajo ha de organizarse de manera que se atiendan a ambas categorías. Ello se conseguirá a través de la reestructuración de tareas, con el fin de aumentar su contenido y a partir de métodos de gestión participativa.

Bibliografía consultada.
"Psicosociología del trabajo" (INSHT)