

SATISFACCION DEL HOMBRE EN EL TRABAJO

Angelina Abarca Molina.

INTRODUCCION

La satisfacción del hombre en el trabajo ha sido tema de estudio de muchos investigadores de los campos de la Orientación y la Psicología desde que en 1931, Fisher y Hanna realizaron el suyo sobre este tema, según informa Crites (1974).

Sin duda que el interés que ha suscitado el tema, obedece al papel primordial que el trabajo ha desempeñado en la vida del hombre.

Freud, (citado por Osipow, 1976, p.111) afirmó:

"El indicador más significativo de un desarrollo psicológico normal es la habilidad para amar y trabajar de manera efectiva".

Interpretando el pensamiento freudiano, éste quiere decir que todos los conflictos del hombre en su vida afectiva y en su vida laboral, repercutirán negativamente en todas las otras esferas de la vida.

La sentencia bíblica "ganarás el pan con el sudor de tu frente", ha sido interpretada por algunas personas en el sentido de que la Biblia define al trabajo como un castigo divino. Pero la verdad es que, aunque el hombre trabaja en primer lugar para satisfacer sus necesidades básicas —alimento, vestido y vivienda—, una vez satisfechas éstas, surgen otras necesidades para cuya satisfacción también trabaja el hombre. El trabajo satisface nuestra necesidad de seguridad; de pertenencia a otros grupos además de la familia; de autoestima y autorrealización. Estas necesidades son parte vital del diario existir y conforman la realidad en la que nos movemos. Por eso Freud (citado por Crites, 1974, p.359), consideró que:

"Ninguna otra técnica de conducta en la vida vincula tan firmemente al individuo con la realidad como el trabajo...".

Si el trabajo es tan importante en la existencia humana, la satisfacción que deriva de él es impor-

tante no sólo para el trabajador sino para la empresa en la cual se desempeña. Es probable que todas las personas en algún momento de su vida laboral hayan experimentado insatisfacción en su trabajo; saben que algo no marcha bien en ellas, pero como son tantos los elementos que conforman esa realidad llamada trabajo, si no se detienen a realizar un análisis de la situación, puede que pase mucho tiempo sin resolverse, con el consiguiente perjuicio personal y para la empresa. Porque es evidente que un trabajo insatisfecho produce menos, cuantitativa y cualitativamente.

Cuando se asume la jefatura de una organización, debe ser preocupación fundamental del jefe, que el clima laboral sea muy grato, pues se sabe que de esto depende la calidad del producto final.

Así, el tema de este artículo es importante para el hombre en particular y para quienes tienen la responsabilidad de dirigir una empresa, sea ésta educativa, industrial o comercial.

El propósito de este artículo es informar sobre un tema que atañe a todas las personas. Se definirá el concepto central; se reseñarán los enfoques teóricos que lo explican; se establecerán las relaciones entre "satisfacción en el trabajo" y otros factores; se explicará cómo se mide este concepto y se finalizará con algunas conclusiones.

¿Qué es satisfacción en el trabajo?

Crites (1974), utiliza el adjetivo "profesional" en vez de "con el trabajo", para designar la satisfacción del individuo con la tarea que ha elegido para su vida y no solamente con el cargo específico que ocupa en un determinado momento.

Para Super (1973) el término "satisfacción" se limita a la consideración de cómo se siente el trabajador respecto a su propia situación.

Ginzberg y otros (citados por Crites, 1974) identificaron tres tipos diferentes de satisfacción con el trabajo:

1. Elementos intrínsecos de satisfacción que provienen de dos fuentes: a) el placer de participar

en una tarea (placer de la función) y b) la sensación de realización que se experimenta al alcanzar los modelos sociales de éxito y los objetivos por el propio esfuerzo.

2. Factores concomitantes de satisfacción son los relacionados con las condiciones físicas y psicológicas del trabajo (planta física, compañeros de trabajo, etc.).
3. Elementos extrínsecos de satisfacción (salario, bonificaciones, etc.).

Los autores señalan que el elemento más importante no es el monto absoluto de estas satisfacciones, "sino el monto en relación con las 'expectativas', lo que a su vez depende de los valores y objetivos".

Pueden contribuir a aclarar el concepto las conclusiones de Herzberg y otros (citados por Super y Bohn, 1973), respecto a los dos tipos de factores que contribuyen principalmente a la satisfacción.

Unos fueron llamados "*factores contenidos*" en el trabajo, es decir, la satisfacción está en función de lo que una persona *hace* en el trabajo; y otros fueron definidos como "*factores de contexto*" en el trabajo, tales como: salario, relaciones sociales, ambiente y condiciones de trabajo, elementos no incluidos directamente en lo que el trabajador hace en la realidad.

Los aportes de Ginzberg y Herzberg ayudan a clarificar el concepto destacando los factores que intervienen en él. Conviene subrayar que el concepto es individual y único para cada persona; por lo tanto, solo ella puede decir si se encuentra o no satisfecha con su trabajo; si experimenta o no ese sentimiento agradable y placentero proporcionado por su trabajo.

Para tener un marco de referencia del tema de este artículo, se reseñarán algunos enfoques teóricos que explican el concepto "satisfacción en el trabajo".

Enfoques teóricos de la satisfacción en el trabajo.

1. Las necesidades:

Los enfoques que enfatizan este aspecto se preocupan por conocer el grado en que la situación laboral del trabajador permite la satisfacción de las necesidades prioritarias para él y cuáles de éstas quedan insatisfechas.

Para comprender la fuerza de las necesidades como motivadora de la conducta humana, es útil

recordar la jerarquización que hace Maslow (citado por Abarca, 1978) de aquéllas.



Como se observa, la prioridad en la jerarquía son las necesidades básicas del ser humano: alimento, vestido y vivienda. Aplicada ésta al campo laboral, un hombre desempleado y con su familia carente de alimento, vivienda y vestido, tomará el primer trabajo que se le presente, aunque le sea ofensivo y no satisfaga muchas de sus otras necesidades. En este momento, la necesidad apremiante es la de alimentarse y alimentar a su familia y se sentirá miserable hasta que pueda satisfacerla. Las otras necesidades de la jerarquía pasan a segundo plano. En este caso, el hombre vive para el pan mientras no lo tiene. En cuanto tiene suficiente pan y su estómago y el de sus hijos están satisfechos, emergen las necesidades del segundo escalón de la jerarquía: la seguridad, que también puede satisfacer en el trabajo o por otros medios. En las personas neuróticas o en las socioeconómicamente en desventaja, la satisfacción de la necesidad de seguridad en el trabajo, se puede notar en la preferencia por empleos que les proporcionen ternura y protección. Otros buscarán un trabajo donde cuenten con un salario fijo y eludirán las oportunidades ocupacionales si el sueldo fuera escaso, aún cuando ofrezcan la posibilidad de una gran ganancia en el futuro.

Una vez satisfecha la necesidad de seguridad, emerge la de amor, afecto y pertenencia, que también puede satisfacerse en diferentes medios y el laboral no es una excepción. De esta forma van siendo satisfechas las diferentes necesidades de la jerarquía. Aunque este es el orden lógico de satisfacción de necesidades, puede haber casos en que se invierta el orden; para algunas personas puede ser más importante la estimación que la pertenencia.

cia, por ejemplo. También puede ocurrir que las personas que nunca han experimentado privación de sus necesidades básicas, son más aptas para tolerar esa privación, porque tienen una estructura de personalidad fuerte y saludable, como resultado de haberlas satisfecho a lo largo de la vida, particularmente en sus primeros años. Asimismo las personas que han estado acostumbradas a una relativa privación de alimento por largo tiempo, están parcialmente capacitadas para resistirla.

2. Otro enfoque que explica la satisfacción en el trabajo es el de Vroom. En su estudio de la motivación para el trabajo, Vroom (citado por Super y Bohn, 1973), definió la satisfacción en el trabajo, en función de los atractivos que un trabajo en particular tiene para una persona y sus expectativas respecto a las retribuciones que obtendrá de ese trabajo. Explica la satisfacción como función de la relación entre la situación de trabajo y el trabajador.

Con este enfoque, Vroom investigó la satisfacción, tomando en cuenta el grado en el cual una persona informaba su participación en las decisiones que se toman en su trabajo (una de las características de éste) y su necesidad de independencia y grado de autoritarismo (características del trabajador). Se encontró que la satisfacción de una persona estaba en función de ambas variables. La participación en las decisiones estaba correlacionada en forma positiva con la satisfacción entre los trabajadores que habían disfrutado de un alto nivel de independencia y de un alto grado de autoritarismo. Esta correlación no era tan evidente para los trabajadores con poca necesidad de independencia y un bajo grado de autoritarismo.

En los enfoques anteriormente resumidos se presentan diferentes factores que tienen relación con la satisfacción en el trabajo. Como puede ayudar al análisis de este tema, se hará referencia seguidamente, con un poco más de detalle, a la relación de la satisfacción con algunos factores específicos.

Relación entre aptitud y satisfacción:

Aunque hay muchos estudios sobre la aptitud y la satisfacción, Super (1973) señala que hay pocos estudios que hayan tratado la relación o interacción de ambas variables. Sin embargo, parece lógico el efecto de la aptitud sobre la satisfacción y no a la inversa, aunque puede esperarse que la satisfacción afecte el grado de utilidad de la aptitud.

Existe cierta conexión entre el ambiente de trabajo y la satisfacción, así como una relación positiva entre el nivel socioeconómico o de prestigio del trabajo y el nivel de satisfacción. Los puestos de alto nivel, en promedio, proporcionan más satisfacción que los niveles inferiores. Como se ha visto en muchos estudios que la inteligencia está relacionada con el nivel del puesto, podría inferirse, al observar la relación de la aptitud con el nivel del puesto y la relación de la satisfacción con el nivel del puesto, que existe una relación entre la aptitud y la satisfacción en el trabajo.

Pero la satisfacción no sólo está en función del nivel del puesto y de la aptitud, sino que depende de la interacción entre las demandas del puesto y las aptitudes de la persona. Tanto la persona que posee más aptitudes que las que demanda el puesto como la que posee menos aptitudes que las que éste requiere, tenderán a sentirse insatisfechas y a abandonar el puesto.

Relación entre intereses y satisfacción.

Lógicamente se podría pensar que si a un trabajador le interesa su trabajo, estará satisfecho con él y tenderá a permanecer en él.

Así lo demuestra la investigación de Svetlik, Prien y Barrett (citados por Crites, 1974) quienes obtuvieron coeficientes de correlación significativos al nivel 0,01 entre la satisfacción general con el empleo en años y la permanencia en la empresa en años. Esta conclusión es apoyada por Vroom (citado por Crites, 1974), quien considera que cuanto mayor es la satisfacción de un trabajador, mayor será la fuerza que lo retendrá en el trabajo y habrá menos posibilidad de que lo deje voluntariamente, ya sea temporal (ausencias) o definitivamente (cambio de empleo).

Para Vroom (citado por Crites, 1974), los accidentes en el trabajo no indican desinterés sino que provocan quizá la insatisfacción, porque el trabajador comienza a considerar inseguro su empleo. Por lo tanto, no está de acuerdo con la idea de que es la insatisfacción la que provoca los accidentes.

Schwebel (citado por Super y Bohn 1973), encontró que los farmacéuticos cuyos patrones de interés eran apropiados para esta profesión, estaban más satisfechos con sus ocupaciones que aquellos cuyos intereses no eran los apropiados.

Hoppock y Super (citados por Crites 1974, p.540) señalan que: "Las discrepancias entre los intereses de un hombre y las características de su

trabajo son la principal causa de la insatisfacción con el propio empleo".

De toda la literatura que Crites (1974) revisó sobre este aspecto del tema en estudio, él concluye que aunque existe una correlación positiva entre los intereses y la satisfacción, ésta es baja. Y aclara que esta correlación no es más estrecha, probablemente porque intervienen otros muchos factores que se relacionan con los intereses y la satisfacción, por ejemplo, las características del trabajo.

Relación entre satisfacción y éxito.

Se puede definir el éxito ocupacional como "un reflejo de lo bien que una persona se desempeñe en un momento dado en un tipo de trabajo en particular", (Super y Bohn 1973, p.96) pero para definir el grado de "relación" entre satisfacción y éxito en el trabajo, tendría que aclararse cómo se mide este último concepto, lo que escapa al propósito de este artículo.

Es importante destacar que aunque algunas personas tienden a considerar ambos conceptos como sinónimos y aún cuando la satisfacción de un individuo puede indicar su éxito y viceversa, en realidad son dos conceptos distintos, pero ambos individuales y únicos para cada persona.

Esta posición es apoyada por Crites (1974, p.542) "...siempre se consideró a la satisfacción profesional y al éxito como dos componentes de la adaptación al trabajo distintos pero no totalmente independientes". Sin embargo, en la exhaustiva investigación que este autor realizó sobre este aspecto, la opinión general de los investigadores es que estas variables no se relacionan de modo coherente y sistemático.

Relación entre satisfacción y nivel educativo del trabajador:

Así como el trabajador que posee más aptitudes que las que demanda el puesto, tiende a sentirse más insatisfecho, a medida que aumenta el nivel educativo de aquél, aumentará su insatisfacción si paralelamente no se incrementan las demandas que el trabajo plantea al trabajador. Si esto no ocurre, lo más probable será que progresivamente se tenga una fuerza de trabajo más insatisfecha.

Con respecto a los trabajadores de menor nivel educativo que el requerido por su trabajo, Quinn y de Mandilovitch (1980) encontraron que estaban más satisfechos, tal vez a causa de su evidente éxi-

to en haber logrado ocupaciones mejores que las que podrían haber esperado con base en su nivel educativo.

Estos autores concluyen en su estudio que la relación entre el nivel educativo y la satisfacción en el trabajo, fue pequeña. El nivel educativo estuvo significativa y positivamente relacionado con la satisfacción solo en dos aspectos: reto y recompensa económica.

Se puede suponer que el mayor nivel educativo aumenta la seguridad del trabajador en sí mismo y en consecuencia, aumenta su disposición a "correr riesgos" en el trabajo. Al respecto, Williams (citado por Osipow, 1976, p.192) encontró que las personas que tenían alta puntuación en la escala de riesgo en el trabajo, manifestaron un alto grado de preocupación por los ascensos, y preferencia por realizar trabajos para los cuales estaban más preparados; expresaron además, poco deseo por desempeñar trabajos muy estables. Los sujetos con baja puntuación manifestaron una posición opuesta a la descrita. También se encontró que las personas con alta tendencia al riesgo, cuando se hallaban desempeñando trabajos de baja probabilidad de ascenso, se mostraban más insatisfechos en el trabajo que aquellos individuos con baja tendencia al riesgo.

Hasta aquí se ha presentado la relación entre la satisfacción en el trabajo y otros factores. Para concluir esta parte es importante preguntarse: ¿existe un grado óptimo de satisfacción? .

A este respecto, Hoppock y Super (citados por Crites, 1974, p.501-502), manifiestan:

"Todos deseamos un grado razonable de satisfacción. Algunas veces pensamos que la vida sería maravillosa si tuviéramos todo lo que quisiéramos. Luego nos damos cuenta de que ello significaría la total saciedad, un estado que solo es placentero por un tiempo. Posiblemente, lo mejor es un estado intermedio entre la completa satisfacción y la completa insatisfacción, aquél que nos deje suficiente deseos insatisfechos como para poder trabajar con un interés activo, pero que alivie la compulsión a huir de nuestros problemas actuales".

Este marco teórico de referencia es suficiente para plantear la parte práctica de este artículo:

¿Cómo se mide la satisfacción?

Super (1973) señala que el método más común para determinar la satisfacción de un trabajador es preguntárselo.

Si se hace una pregunta directa como "¿Te gusta tu trabajo?", las investigaciones han encontrado que

hasta un 90% de los trabajadores está satisfecho, en tanto que si se usa una pregunta menos directa, como "si lo tuvieras que hacer otra vez, escogerías tu ocupación actual", que ofrece la posibilidad de revisar o reformar la carrera, resulta que son menos las personas que se encuentran felices en sus trabajos, alrededor de un 66%. Aunque esta cifra es menor que la derivada de las respuestas a la primera pregunta, continúa siendo una mayoría que indica que está contenta en su trabajo.

Existen otros métodos para medir la satisfacción. Por ejemplo, analizar la forma en que un trabajador actúa en su trabajo puede decir mucho sobre su nivel de satisfacción: su ausentismo, despidos, ascensos, etc. La lógica detrás de este método es que la persona que está satisfecha con su trabajo, lo hará lo bastante bien como para conservar su puesto y es probable que la persona que no está satisfecha con su trabajo, lo desempeñará en forma tal como para perderlo, voluntaria o involuntariamente.

Si se acepta el postulado básico de este artículo, presentado al inicio, esto es, que el hombre trabaja para satisfacer su jerarquía de necesidades, la satisfacción en el trabajo puede medirse, determinando el grado en que el trabajador considera que sus necesidades están siendo satisfechas en su propio trabajo.

Con base en este postulado, Schaffer (citado por Crites, 1974, p.528) planteó la hipótesis más importante de su estudio:

"La satisfacción general con el empleo varía directamente con el grado de satisfacción real de aquellas necesidades del individuo que pueden satisfacerse en el empleo; cuanto más fuerte es la necesidad, más dependerá la satisfacción con el empleo, de su descarga".

Schaffer (citado por Osipow, 1976), diseñó un cuestionario para medir la fuerza de cada una de doce necesidades, el grado en que cada una de ellas es satisfecha en un trabajo determinado y el grado de bienestar en el trabajo.

El cuestionario fue aplicado a 113 sujetos en varias industrias, almacenes y agencias del gobierno. El cuestionario se repartió a los administradores de esos establecimientos pero como la participación de quienes lo respondieron era voluntaria y lo contestaban en su tiempo libre, solo 32 sujetos lo contestaron y devolvieron, lo cual pone reservas en la generalización de los resultados.

Las necesidades que los sujetos expresaron como más fuertes fueron la creatividad y el desafío, seguidas por las de dominio, logro y bienestar so-

cial. Las necesidades con puntuaciones más bajas fueron la recompensa socio-económica y la dependencia.

Se encontró una relación muy significativa entre las necesidades con alta puntuación y el grado de satisfacción en el trabajo.

Dentro de este mismo marco conceptual, Walsh (citado por Osipow, 1976), realizó un estudio con objetivos similares a los de Schaffer. Sometió a prueba la hipótesis de que a las personas les gustan o disgustan las obligaciones del trabajo, según éstas sean consistentes o no con sus necesidades.

Los sujetos fueron 96 estudiantes varones de un curso introductorio de psicología a quienes se les aplicó dos instrumentos: el Cuestionario de descripción del trabajo, elaborado por Walsh y la Escala de preferencias personales de Edwards. De las 24 correlaciones calculadas, 17 fueron significativas y apoyaban considerablemente la hipótesis de Walsh.

Abarca (1977) utilizó la parte del cuestionario de Schaffer que mide el grado en el cual cada una de 12 necesidades está siendo satisfecha en el trabajo de los orientadores de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

El cuestionario se envió a 25 sujetos pero solo lo devolvieron 20: 14 mujeres y 6 hombres con edades entre los 23 y 46 años.

Ninguna de las 12 necesidades está completamente satisfecha en el trabajo de los sujetos.

Las necesidades de bienestar social y autoexpresión son "muy satisfechas" por los sujetos en su trabajo.

Las necesidades de afecto y relaciones interpersonales, esquema de valor moral, creatividad y reto, dependencia, seguridad económica, destreza y logro e independencia, son "bastante satisfechas" en su trabajo por los sujetos del estudio. Las necesidades de reconocimiento y aprobación, "status" socioeconómico y dominio, son "levemente satisfechas" por los sujetos en su trabajo.

Ninguna de las 12 necesidades está "insatisfecha" en el trabajo de los sujetos.

40. CONCLUSIONES:

De este estudio se pueden derivar las siguientes conclusiones:

1. El trabajo es parte fundamental de la existencia humana y la satisfacción que deriva de él, debe ser preocupación del propio trabajador y de la organización en la cual trabaja.

2. La satisfacción en el trabajo tiene relación, en diferente grado, con factores intrínsecos, concomitantes y extrínsecos al trabajo mismo.
3. El hombre trabaja para satisfacer sus necesidades básicas y las de mayor nivel.
4. Existe relación, en diferente grado, entre la satisfacción en el trabajo y las aptitudes, los intereses, el éxito profesional y el nivel educativo del trabajador.
5. Existen diferentes formas de medir la satisfacción en el trabajo: pregunta directa o indirecta al trabajador, analizar la forma en que éste actúa en su trabajo o con instrumentos de medición.
6. El cuestionario de Schaffer mide la fuerza de 12 necesidades, el grado en que cada una de éstas es satisfecha en el trabajo y el grado de bienestar en el trabajo.
7. El orden en que el trabajador satisface sus necesidades varía según las circunstancias, aunque se trate de personas que se desempeñen en la misma actividad.
8. Esta conclusión es congruente con la idea de Super (1973) de que el concepto "satisfacción en el trabajo", es individual y único para cada persona.

BIBLIOGRAFIA

- Abarca, Angelina. *Estudio de las necesidades que satisfacen en su trabajo los orientadores de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*, Puerto Rico, 1977, 70 p.
- Abarca, Angelina. *Una teoría de selección vocacional*. Taller de Publicaciones, Facultad de Educación, 1978
- Crites, John O. *Psicología Vocacional*. Buenos Aires: Paidós, 1974, 718 p.
- Osipow, Samuel H. *Teorías sobre la elección de carreras*. México: Trillas, 1976, 289 p.
- Quinn, Robert P. and Baldi de Mandilovitch, Martha S. "Education and Job Satisfaction, 1962-1977". *The Vocational Guidance Quarterly*, 29(2):100-111, 1980.
- Super, Donald y Bohn, Martin. *Psicología Ocupacional*. México: Compañía Editorial Continental, 1973, 255 p.