



## La satisfacción en el trabajo como factor psicosocial

### ¿Qué es la satisfacción laboral?

Es el grado de bienestar y actitud percibida por el trabajador frente a su trabajo, al lograr determinadas necesidades y aspiraciones (sociales, personales o económicas). Juega un papel vital en dicho bienestar, ya que la **OIT** lo nombra como uno de los factores psicosociales.

### ¿De qué contexto estamos hablando?

Está relacionada con la motivación laboral. Ésta es anterior, implica un esfuerzo de la persona para conseguir un resultado; y la satisfacción es la experiencia sentida una vez lograda. Aunque tienen en común que competen, al trabajador porque le ayuda a mantener una buena salud (según la OMS: física, psíquica y social), y a la empresa porque ésta debe “invertir” en ambos factores psicosociales, para evitar un clima laboral “tóxico” (ansiedad, estrés, alto absentismo...). Centrándonos en la importancia de la satisfacción en prevención de riesgos psicosociales, existen numerosas fuentes (encuestas, orientaciones científicas, universitarias...), por ejemplo:

- **V EECT, Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, del 2010 (primer apartado, capítulo 3).**
- **Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo:**  
<http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ANUARIO2010/CVT/index.htm>

### Sus principales elementos determinantes o contribuyentes

Completamos este concepto con la teoría de Herzberg, sobre dos grandes tipos de necesidades<sup>1</sup>:

- **Extrínsecas.** Administradas y decididas por la empresa, principalmente: salario, tipo de dirección, relaciones interpersonales, condiciones ambientales, políticas de empresa, seguridad en el empleo... Si son óptimas evitan la insatisfacción del trabajador, pero no elevan su satisfacción por mucho tiempo. Si son precarias, provocan su insatisfacción.
- **Intrínsecas.** Relacionadas con el cargo y las tareas. El problema es que generalmente se establecen sólo para incrementar la productividad; sin tener en cuenta las posibilidades de desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización de sus trabajadores.

Como indica la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), incluidos los psicosociales, frente a factores personales (sexo, estudios...), deben primar los factores organizacionales. Así, de diferentes análisis<sup>2</sup>, destacamos los siguientes grupos, por su mayor influencia y descripción más sencilla, aunque la empresa puede que deba considerar otros, según su plantilla y actividad:

1 Artículo sobre esta teoría por C.Rene Espino: <http://www.slideshare.net/drojitos/teora-de-los-dos-factores-25256746>

2 Dos ej: “Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes” 9/2010 (<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>). Y “Análisis microeconómico de la satisfacción laboral” C. Gamero 2005 (relaciona las fuentes de satisfacción con distintos tipos de situación laboral).

Con la Financiación de:  
DI-0007/2013





- **El reto “moderado” del trabajo.** Para que el trabajador desarrolle sus capacidades/habilidades, tome sus decisiones, evitando monotonía, utilizando recursos de su empresa (ordenador, buen clima, asesoramiento, retroalimentación, aprecio,...); para que en sí mismo le estimule, y permita equilibrar lo que espera y lo que recibe del mismo.
- **Sistema “justo” de gratificaciones.** No sólo influye el salario, también otras recompensas “no” económicas: horas o días libres, reconocimiento de su esfuerzo, mayor autonomía (para decidir orden de tareas...), ser escuchado, posibilidades reales de promoción o ascenso,...
- **Condiciones de trabajo:** seguridad en el empleo, condiciones ambientales (reflejos, ruido...), facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar (así lo destaca la VECT), adecuado liderazgo (según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en su campaña del 2012),...
- **Apoyo organizativo:** por superiores y compañeros, facilitando buenas relaciones en toda la empresa y la participación del trabajador y de sus representantes...

## Situaciones que indican insatisfacción del trabajador

- **De abandono:** del actual trabajo, y a la vez buscar otro con mayor expectativa de satisfacción.
- **Descuido.** Si le lleva a permitir un empeoramiento (retrasos repetidos, más absentismo...).
- **Manifiesta.** Expresando mejoras de estos factores (reuniones con mandos para analizarlos,...).
- **Lealtad.** Si sólo espera confiando que la dirección actuará, o defendiéndola de críticas...

## ¿Cómo se puede prevenir la insatisfacción del trabajador?

La empresa debe considerar estas situaciones multifactoriales que impactan en los trabajadores, porque según la LPRL: art.16, **debe evaluar cualquier riesgo** laboral, como los psicosociales (estrés, violencia,...), para planificar unas medidas reales que lo mejoren; por tanto, debe valorar los factores psicosociales, como es esta insatisfacción, cuya referencia está en su art.4.7.

Por otro lado, y para seguir ofreciendo una información útil al fin de prevenir y proteger a los trabajadores del “impacto” de la insatisfacción, también hay que indicar que existen cuestionarios para medir insatisfacción/satisfacción. Por ejemplo los indicados en dos NTP del INSHT (notas técnicas “orientativas”), disponibles en los siguientes enlaces:

- [NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación - Año 1988](#)
- [NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción - Año 1995](#)



### VÍAS PRÁCTICAS PARA ENFRENTARSE A LA INSATISFACCIÓN LABORAL:

La negociación colectiva, orientada no ya sólo a mejoras productivas sino también a progresos en las condiciones de trabajo, es una buena herramienta para avanzar en la satisfacción laboral y, por lo tanto, en la reducción de los factores de riesgo psicosocial asociados a la insatisfacción.

Ejemplo: el III Convenio de ELCOGAS, que indica que su sistema de gestión debe orientarse a la plena satisfacción de ambas partes de la relación (<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-2225>)

**Propuesta de mejora de las prácticas:** para que esta herramienta sea realmente útil no sólo debe generalizarse su tratamiento, sino que debe avanzarse en concreción de las medidas para gestionar de forma efectiva y práctica esa exigencia de satisfacción laboral

Fuente: [El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales - UGT](#), trabajo que elaboró la Universidad Rey J. Carlos de Madrid el 11/2010, para nuestro Observatorio de Riesgos Psicosociales.

