



SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Mag. Alfredo J. Barrientos Carbajo
Psicólogo

INTRODUCCIÓN

La organización para el logro de sus fines:

Selecciona

Entrena

Motiva

Procura

Las personas en su desarrollo:

Eligen

Aceptan

Contribuyen

Satisfacción Laboral

Locke:

“un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”

La actitud del trabajador, basada en las creencias y los valores, que tiene sobre el trabajo que desarrolla.

Satisfacción Laboral

Estudios: la satisfacción laboral - compromiso con el trabajo - compromiso organizacional

La satisfacción laboral tiene diferentes enfoques de análisis:

- ✓ Reducción de necesidades
- ✓ Carácter social y externo
- ✓ La adecuación entre lo percibido y los valores.

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades



Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Resultarán más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades.

El nivel de jerarquía de necesidades está en función a los requerimientos de cada individuo

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades

Teoría de los factores de Herzberg

Establece los orígenes de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo

Factores Intrínsecos o Motivadores

Factores Extrínsecos o Higiénicos

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades

Teoría de los factores de Herzberg

Factores Intrínsecos o Motivadores:

Empleado - Trabajo

Realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos o Higiénicos:

Empresa

Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.

Satisfacción Laboral Satisfacción de Necesidades

Teoría de los factores de Herzberg

Factores Intrínsecos o Motivadores:

No satisfacción



Satisfacción

Realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos o Higiénicos:

Insatisfacción



No Insatisfacción

Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades

Teoría de las necesidades de McClelland

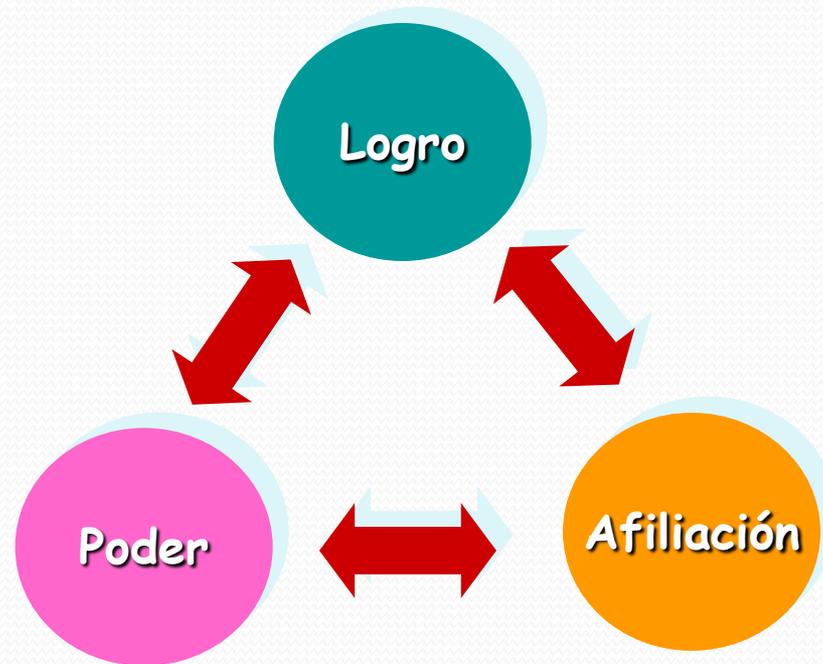
Logro: afán de alcanzar objetivos y demostrar su competencia

Afiliación: afecto, amor e interacción con la sociedad.

Poder: interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros

Satisfacción Laboral Satisfacción de Necesidades

Teoría de las necesidades de McClelland



No hay dos personas que tengan iguales proporciones

Satisfacción Laboral

Satisfacción de Necesidades

Teoría de las necesidades de McClelland

Características de las personas con necesidades de logro:

- ✓ Prefieren trabajos con responsabilidad en la solución de problemas, iniciativa, control de su desempeño.
- ✓ Asumen riesgos calculados, metas moderadas y dificultad mediana
- ✓ Necesitan retroalimentación continua.

Satisfacción Laboral

Grupo Referencia

Teoría de la Equidad (Adams)

La fuerza motivadora es por lo que considera justo.

Trata la relación entre los individuos y los grupos y los efectos que sobredichas relaciones puede tener la desigualdad percibida.

Satisfacción Laboral

Grupo Referencia

Teoría de la Equidad (Adams)

Las personas tienden a juzgar al comparar sus insumos y contribuciones al empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad.

Si la relación de insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad.

Satisfacción Laboral

Grupo Referencia

Teoría de la Equidad (Adams)

Un diagnóstico de las desigualdades lo podemos obtener con las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los insumos que la persona aporta al trabajo?

¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo?

¿Qué beneficios o resultados recibe el trabajador?

¿Cuál es el grado de complejidad del puesto?

Satisfacción Laboral

Teoría de los Valores

Modelo de Locke

Un valor es una preferencia o prioridad, interés, gusto o disgusto de un sujeto sobre un objeto, evento o situación.

Las necesidades tienen sus orígenes en una base innata, los valores son aprendidos o adquiridos.

Las necesidades, mueven al hombre hacia los requisitos de una determinada acción, los valores determinan las elecciones o decisiones.

Satisfacción Laboral

Teoría de los Valores

Modelo de Locke

Rand dice que los valores tienen dos atributos:
Contenido, que es lo que se quiere o valora.
Intensidad, lo más querido o valorado.

Locke, señala que cada respuesta emocional implica una discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene, y la importancia que representa para él lo deseado.

Satisfacción Laboral

Teoría de los Valores

Modelo de Locke

“La satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que esos valores son congruentes con sus necesidades”

Satisfacción Laboral

- ✓ Toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo.
- ✓ Sentir que se le retribuye con recompensas que sean importantes, con incentivos valiosos y que le sirvan para satisfacer sus necesidades y expectativas, asumiendo que son individuos peculiares y diferentes entre sí.

Satisfacción Laboral

- ✓ Comprometer al trabajador en la fijación de metas, que se les comunique con claridad en que consisten, permitir asumir retos, informar al personal sobre su desempeño.
- ✓ Buscar que conocer las necesidades del trabajador e impulsar la satisfacción de las mismas.
- ✓ Realizar cambios o tomar decisiones para una mayor armonía entre la persona y su puesto de trabajo.

Eventos y condiciones que causan Satisfacción Laboral

Carácter intrínseco del trabajo

- ✓ Variedad
- ✓ Autonomía
- ✓ Uso de habilidades y aptitudes.

Remuneración o salario

Promoción

Seguridad de empleo

Condiciones de trabajo

Agentes de la Satisfacción Laboral

El propio trabajador

Sus habilidades, su personalidad y las percepciones que tiene de sí mismo.

Supervisores, compañeros y subordinados.

Empresa y directivos

Satisfacción Laboral

Liderazgo y gestión del Cambio

- ✓ Surge como una respuesta a la incertidumbre y peligros inherentes a la condición humana.
- ✓ Líderes ayudan a encontrar versiones más atractivas y plausibles sobre lo que debemos pensar, sentir y hacer.

Satisfacción Laboral

Diferencia entre Administradores y Líderes

Los administradores viven dentro de la cultura organizacional, mientras los líderes crean y cambian la cultura.

Miopía Gerencial

Las organizaciones tradicionales a través de sus directivos deben dejar de considerar a sus trabajadores como simples instrumentos de producción

Satisfacción Laboral

Manejo de Conflictos

“Lo importante es saber cómo evitar o suprimir el conflicto, porque esto suele tener consecuencias dañinas y paralizadoras. Más bien, el propósito debe ser encontrar la forma de crear las condiciones que alienten una confrontación constructiva y vivificante del conflicto”.

Folberg.

Satisfacción Laboral

Conflictos

✓ Interpersonales

Surgen como insatisfacciones y contradicciones dentro del grupo



✓ Intrapersonales

Que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas.



✓ Laborales u organizacionales

Que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.



Satisfacción Laboral

Cómo podemos comunicarnos eficazmente?

- ✓ Mediante la postura
- ✓ Mediante la voz y las palabras
- ✓ La primera impresión
- ✓ Apretón de manos
- ✓ Evitar distracciones
- ✓ Evitar interrumpir al que habla.
- ✓ Evitar juzgar
- ✓ Evitar ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- ✓ Evitar desvalorizar o minimizar lo que el otro está sintiendo.



Satisfacción Laboral

Comunicación eficaz a nivel de escucha y emisor

- ✓ Evitar contar su propia historia
- ✓ Evitar contra argumentar
- ✓ Evitar el "síndrome del experto".
- ✓ Utilizar la sonrisa
- ✓ Usar frases positivas
- ✓ Mirar a los ojos
- ✓ Verificar que se haya entendido el mensaje
- ✓ Hablar en primera persona
- ✓ Hacerse responsable de sus sentimientos, emociones, ideas.



Satisfacción Laboral

Toma de Decisiones



- ✓ Cuando tomamos una decisión siempre tenemos que elegir entre una serie de cosas que nos interesan.
- ✓ Esto implica que para cada elección hay que dejar de lado otras cosas.
- ✓ Lo importante es ver las consecuencias de la elección y escogerlo que sea mejor para nosotros

Satisfacción Laboral

HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES

- ✓ SER ASERTIVO
- ✓ AUTOESTIMA
- ✓ REFLEXIÓN
- ✓ PACIENCIA

PASOS PARA TOMAR DECISIONES

- ✓ DETENERSE
- ✓ REFLEXIONA
- ✓ ELIGE
- ✓ COMUNICA
- ✓ EJECUTA



Satisfacción Laboral

TRABAJO EN EQUIPO



Satisfacción Laboral

TRABAJO EN EQUIPO

¿Qué es un Equipo?

Es un conjunto ilimitado de personas con talentos y habilidades complementarias directamente relacionadas entre si que trabajan para conseguir objetivos determinados y comunes, con un alto grado de compromiso, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque acordado por lo cual se consideran mutuamente responsables.

Satisfacción Laboral

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Daniel Goleman:

"Un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción"

HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA IE

Personales

Autoconciencia: conciencia emocional, evaluación precisa, confianza

Satisfacción Laboral

HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA IE

Personales

Autoregulación: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad

Motivación: afán de triunfo, compromiso, iniciativa.

Sociales

Empatía: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar de la adversidad, conciencia política.

Habilidades Sociales: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, canalización de cambios, creador de vínculos, colaboración y cooperación y habilidades de equipo.

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Gracias....

Mag. Alfredo J. Barrientos Carbajo
Psicólogo