

La satisfacción laboral en los servicios financieros: una comparación entre Reino Unido y EEUU

Resumen

Los incentivos salariales son comunes en los puestos de trabajo, especialmente en el sector de los servicios financieros, donde pueden llegar a ser masivos. El objetivo de cualquier recompensa es proporcionar interés y motivación en el empleado con el fin de fomentar la productividad; de lo contrario, la recompensa es inútil. El propósito de esta investigación consiste en averiguar cuán eficaces son las recompensas dadas en el contexto del sector de servicios financieros. Llevada a cabo en la enorme metrópolis de Londres y posteriormente en la pequeña ciudad de Raleigh, capital del estado de Carolina del Norte en EE.UU., esta investigación se realizó utilizando una estrategia de un cuestionario como instrumento de investigación en los distritos financieros de ambas ciudades. Los datos recogidos fueron de naturaleza cuantitativa. Siguiendo una filosofía positivista y el enfoque deductivo, la investigación investigó fundamentalmente cómo los factores intrínsecos y extrínsecos influyen en la motivación del empleado. Una vez recogida la información de ambas ciudades, se realizó una comparación y se obtuvieron conclusiones. El énfasis dado a la tesis se desarrolla partiendo de un enfoque del campo de la psicología en lugar de mercantil, a pesar de tratarse de una tesis realizada en el ámbito de la gestión empresarial. La bibliografía utilizada incluye teorías de psicólogos como Maslow y Herzberg, y el uso de renombradas revistas profesionales en el campo de la psicología. Los resultados obtenidos en primera instancia demostraron que las recompensas no son eficaces si ello implica que el empleado trabaje más horas. Por esta razón, los resultados respaldan que cualquier empresa del sector siga la política de recompensar a sus empleados dándoles más tiempo libre en lugar de cualquier otro tipo de incentivos.

Palabras clave: recompensas, productividad, metas, satisfacción de los empleados, motivación del empleado, estilo de liderazgo

Conclusiones

Los resultados que se obtuvieron en Londres demostraron que las recompensas no son eficaces si eso va a suponer que el empleado trabaje más horas. Los empleados que daban mayor importancia a la compensación obtuvieron los niveles de satisfacción más bajos. En cambio, los resultados obtenidos en Raleigh en este aspecto fueron opuestos. Es decir, el empleado americano obtiene una mayor satisfacción cuando trabaja más horas debido a que sus ingresos son mayores.

Parte de la bibliografía utilizada que dice que los estadounidenses tienden a ser adictos al trabajo, también llamados “workaholics” (Free, J. 2015) es, por tanto, coherente con los resultados. Esta clase de trabajadores están, sorprendentemente, más motivados y más felices que si trabajasen menos, pues tienen mayores niveles de satisfacción que el promedio.

Los resultados también revelaron que los trabajadores más jóvenes (de 20 a 35 años) valoran más las oportunidades profesionales que existan en su trabajo. Por lo tanto, el departamento de RRHH de cualquier banco que busque contratar a trabajadores jóvenes debe asegurarse de que este aspecto sea el que destaque más a la hora de publicar las vacantes de empleo.

En cambio, los trabajadores pertenecientes a las edades de 36 a 55 encuentran la compensación salarial y el reconocimiento de su trabajo como los componentes más atractivos. Por esta razón, cualquier banco que quiera recompensar o mantener a empleados motivados pertenecientes a este grupo de edad, debe centrarse únicamente en ofrecerles un aumento salarial, ascenderles, o ambas opciones.

Los empleados que están en la última fase de su vida laboral (56 años o más) dieron más importancia al reconocimiento de trabajo y los compañeros de trabajo. Por lo tanto, sería conveniente que sus supervisores garanticen la buena cohesión y un ambiente amigable

entre los trabajadores de esta edad. El elogiarlos de vez en cuando para su trabajo es también importante. Así se consigue que sepan que el trabajo que están haciendo en la empresa está siendo reconocido y muy apreciado. Especialmente, si han estado mucho tiempo en la empresa, ya que, en este caso, el vínculo creado es todavía más fuerte.

Por lo tanto, podemos concluir que la compensación salarial no es primordial para los trabajadores más con mayores ingresos. Las razones, sin embargo, son difíciles de determinar. Dado que estos trabajadores tienden a pertenecer al grupo de más de 56 años, una posible razón es que muchos de estos trabajadores tienden a tener suficiente dinero ahorrado y por ello no sienten un gran entusiasmo por obtener una mayor compensación. No obstante, al final siempre dependerá en gran medida de las razones personales de cada empleado individual.