



**Los empleados satisfechos tienen mejores sociedades**  
Calidad de vida laboral y la responsabilidad social de las empresas

LAM. Adriana Michel Hernández  
Directora Regional Sureste de *Great Place to Work® Institute México*

El concepto de responsabilidad social generalmente está asociado a aspectos externos a las empresas tales como la ecología, la asistencia social o la participación con la comunidad. Estas son acciones esenciales, pero lo es también la responsabilidad que se tiene hacia los empleados, la preocupación genuina por su bienestar, que se traduce también en una contribución positiva a la sociedad.

Esta es la idea que cimienta la misión de *Great Place to Work® Institute*, que está dedicada a "construir una mejor sociedad ayudando a las empresas a transformar sus lugares de trabajo". Como es posible constatar la misión no es la mejora de la empresa en si, sino de la sociedad en su conjunto a través de mejores condiciones laborales. Creemos que la labor de consultoría que sólo busca una empresa más satisfactoria o rentable no tiene un modelo integral de mejora laboral. Una mejor comunidad es la última meta.

Dicha visión es compartida por muchas instituciones. De hecho, el reconocimiento ESR (Empresa Socialmente Responsable) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía tiene como uno de sus indicadores el principio de la calidad de vida de los trabajadores, además de otros como el compromiso con el medio ambiente o la comunidad.

¿Por qué razón? El trabajo es el sitio en donde pasamos la mayor parte de nuestro día, y en donde nos relacionamos con una cantidad importante de gente. Considerando estos factores, un clima laboral agradable nos provee una sensación de bienestar y armonía con nuestros colaboradores, y por lo tanto una experiencia más satisfactoria de trabajo, que puede convertirse incluso en su principal motivador cuando nuestros colaboradores se convierten en nuestra red de apoyo y convivencia. Por el contrario, un clima laboral repleto de envidias, celos o agresiones, pasivas o activas, hacen del lugar de trabajo un sitio conflictivo, en donde el reto de las tareas dejan de ser el principal motivador y lo laboral pasa a segundo plano detrás de lo personal. En esos sitios, la gente se aboca a la tarea de sobrevivir a los demás, en lugar de crecer con ellos.

Del trabajo depende también en parte la autoestima y el sentido de realización para muchas personas. Es el lugar en donde recibimos premios o sanciones a lo que consideramos nuestros talentos, y donde se mide de lleno el desempeño y la capacidad para desarrollar tareas. Es, en suma, uno de los entornos de desarrollo humano claves en la trayectoria de vida.

Aún más, el trabajo nos provee una sensación de trascendencia cuando nos enorgullecemos de lo que hacemos, y el lugar en donde estamos. Nos proporciona una trayectoria y un sentido de vida, al pensar que nuestra labor es importante, que está

destinada a contribuciones necesarias, y que creemos en él – de otra manera no la haríamos.

En síntesis, la satisfacción laboral en términos de compañerismo, orgullo y reconocimiento laboral – aspectos, por cierto, medidos todos por el Trust Index® de *Great Place to Work® Institute México* – implican una mejor *calidad de vida* de una persona. No es, como se piensa, sólo un trabajo, un salario, y rendir cuentas – y sonrisas – al jefe. El trabajo es un espacio de desarrollo personal fundamental, y la insatisfacción en el mismo es fuente de grandes frustraciones, tensiones y malestares.

De ahí que las consecuencias negativas de un entorno laboral se hayan manifestado con fuerza en las últimas décadas. Aspectos como el estrés, el deterioro de la salud física y mental, o la baja productividad, se han constituido como los mayores males y preocupaciones sociales.

Ahora bien, no cabe duda que el nivel de satisfacción laboral influye en la relación con la familia, en la medida en que tarde o temprano la sensación de malestar será descargado en sus miembros, de manera directa (agresión) o indirecta (indiferencia, apatía). Por el contrario, un trabajo satisfactorio, con reconocimientos constantes y compañeros confiables, es llevado al hogar. Un empleado satisfecho tiene más posibilidades de tener una relación estable con la pareja y los hijos. La satisfacción del empleado con su trabajo implica una mayor calidad de vida para el mismo, que se traduce en bienestar familiar y en última instancia, de la sociedad en general.

En conclusión, pensamos que un programa de Responsabilidad Social Empresarial no estaría completo si no incluyera estrategias para mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, y que esa es una primera área de intervención que está a la mano y que es posible transformar cuando hay voluntad y conocimiento.

Una empresa que verdaderamente quiera ser responsable ante la sociedad y participar en su mejora, empezaría por convertir a sus lugares de trabajo en sitios armónicos, justos y con perspectivas de desarrollo profesional y personal. En suma, a mejorar la calidad de vida de su gente y en consecuencia, de sus familias y comunidades.