



MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Alumna: Meulry Capelini

Director: Antonio Francisco Cardona Llorens

Fecha de presentación: junio 2018

Universidad Miguel Hernández de Elche

2017-2018

Resumen:

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar percibida por el trabajador al realizar su trabajo. Varios autores confluyen que la satisfacción laboral se ve reflejada en la calidad asistencial prestada.

La finalidad del estudio es conocer la satisfacción laboral en un Servicio de Urgencias de Atención Primaria para el cual se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral. NTP394

Resultados: La tasa de participación encontrada fue del 100%. La satisfacción general media fue 68.57%, con una DE:13.89 y un coeficiente de fiabilidad de Alpha:0.88. Para satisfacción intrínseca, una media de 31.86, una DE: 31,8, un coeficiente Alpha:0.82. Para satisfacción extrínseca, una Media: 36,71, una DE: 7.73, un coeficiente Alpha:0.80. El factor mejor valorado: **los compañeros de trabajo (93%)**. **El segundo aspecto mejor valorado es el horario de trabajo (89%), seguido por la posibilidad de utilizar tus capacidades (82%)**. Lo peor valorado: La atención que se presta a las sugerencias (35%) y las posibilidades de promocionar (39%)

El perfil de los trabajadores, tienen un contrato de interinidad en el 50%, son hombres en un 68%, el rango de edad más frecuente es de 41-50 años (43%), están casados un 62%, cantidad de hijos: 2 (85%).

Conclusiones: Los resultados son similares a otros estudios realizados. Con una tasa de participación mayor. Los trabajadores se encuentran en su mayoría moderadamente satisfechos. Es la relación con los compañeros de trabajo el ítem mejor valorado.

Palabras claves: satisfacción laboral, sanitarios, urgencias, atención primaria.

Índice

Justificación	4
Introducción	6
Objetivos	9
Materiales y Métodos	10
Resultados	14
Discusión	50
Conclusiones	52
Referencias Bibliográficas	54
Bibliografía	60
Anexo	61

1- Justificación:

Se puede decir que la satisfacción de los profesionales está directamente relacionada con la calidad de los servicios prestados¹. También numerosos estudios han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo^{1,2,3}

La ley de PRL 31/1995 de 8 de noviembre⁴ reconoce que la organización y ordenación del trabajo como condiciones susceptibles de producir riesgos laborales, tiene por máxima promover la seguridad y salud de los que trabajan ^{1,2}

En estudios realizados a los profesionales sanitarios en atención primaria, con tasas de participación que varían entre 57% al 80%, han dado resultados de satisfacción media general del 62% en Asturias⁵, otros arrojan datos de satisfacción media⁶ en Madrid

En sanitarios trabajadores de hospitales muestran niveles generales de satisfacción con valores de entre 60 y 80%⁷. Otros han encontrado una respuesta de participación del 50% con una satisfacción global: medianamente satisfecho⁸

Estudios realizados a médicos y a enfermeros de emergencias arrojan resultados de satisfacción general nivel medio- alto^{9,10}.

En mi ámbito laboral, (servicio de urgencias de atención primaria) la sensación particular que tengo es que los compañeros perciben al trabajo como un medio de vida, un lugar donde poder desarrollar sus capacidades, además de sentirse afortunados de poder trabajar en el ámbito sanitario. Ya que debido a la crisis el trabajo se considera un privilegio

Los trabajadores tienen una actitud positiva ante las dificultades laborales lo que no les hace inmune ante los riesgos psicosociales existentes, no tener estabilidad laboral, los horarios a turnos, las condiciones físicas de trabajos, la falta de reconocimiento al trabajo bien hecho, la falta de posibilidades de promocionar, etc. Siendo en ocasiones desestimados o considerados superfluos.

En épocas complicadas de presión asistencial dónde el flujo de trabajo no puede preverse, sea por epidemia, época estival, entre otros. La premisa de "ver todo lo positivo" desaparece.

Notándose un mal estar general, se habla de los aspectos que causan desasosiego y se hacen visibles los desgastes físicos y mentales.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

Al realizar el máster de prevención de riesgo laborales he percibido que estos aspectos psicosociales son tan importantes como son la seguridad laboral, la ergonomía, la medicina del trabajo etc. Esto me ha proporcionado herramientas y conocimientos para poder medir el grado de satisfacción laboral en mi ámbito de trabajo. Solamente con los recursos adecuados se pueden analizar los riesgos de forma más estructurada y así valorar la realidad percibida por cada trabajador que en ocasiones está quiescente, pero aflora en momentos difíciles.

Dicen que a mayor nivel de satisfacción laboral reflejará en una mejor asistencia sanitaria, que es la finalidad de todos los que trabajan en salud y lo que anhelan los pacientes.

Por lo expuesto anteriormente, por la oportunidad de conocer de primera mano el nivel de satisfacción laboral real de mis compañeros de trabajo y poder identificar los posibles riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del servicio de urgencias de atención primaria (celador, técnico, enfermeros y médicos) se realiza este estudio, utilizando el cuestionario de valoración de satisfacción laboral NTP 394.¹¹

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

2- Introducción

En Prevención de Riesgos Laborales es la Psicología la materia que aplica los conocimientos de la Psicología de la salud ocupacional para la evaluación, prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias^{2,3}

La Psicología de la salud ocupacional es la encargada de mejorar la calidad de vida en el trabajo, promocionando la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores³. Así como del análisis de los riesgos y los factores psicosociales en el ambiente de trabajo¹. Sus objetivos son amplios; que las personas en su puesto de trabajo puedan desarrollarse, producir, atender a los demás, ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral. Pudiendo a su vez utilizar sus capacidades (talento, conocimientos, destrezas, habilidades) y así alcanzar un alto rendimiento, al tiempo que sientan alta satisfacción laboral y bienestar laboral³

Según la RAE la satisfacción: es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito¹⁷. La satisfacción laboral: es lo perteneciente o relativo al trabajo¹⁷.

En el marco de la Psicología la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras. Se refiere a la sensación de bienestar percibida por el trabajador en relación con su puesto de trabajo. Esta sensación vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. La satisfacción laboral adquiere su importancia debido a que es un indicador de calidad de vida laboral³

La ley de PRL 31/1995 de 8 de noviembre⁴ reconoce que la organización y ordenación del trabajo son condiciones susceptibles de producir riesgos laborales, tiene por máxima promover la seguridad y salud de los que trabajan¹ se intentan evitar todos los riesgos relacionados con el trabajo, como son los riesgos psicosociales, teniendo la misma importancia y debiendo darle el mismo trato que otros aspectos^{1,15}

En ocasiones falta información sobre la nocividad para el trabajador, subsisten las creencias de que son situaciones puntuales, que solo afectan a personas más predispuestas o con tareas intelectuales o ciertos puestos de trabajo. Prevalciendo muchas veces la incredulidad ante la posibilidad de padecer, controlar o eliminar los factores que lo causan^{1,14} También sería importante visibilizar los daños y consecuencias generados por los riesgos psicosociales, ya que en muchas ocasiones se trata como una patología aislada no relacionada con el trabajo. Por lo que se hace cargo el sistema público de salud, restándole

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

aún más atención e importancia en el ámbito preventivo²

Actualmente la satisfacción laboral va adquiriendo relevancia. En estudios realizados se ha visto que personas satisfechas y motivadas con el trabajo aumentan su rendimiento y la calidad del servicio prestado.⁵⁻⁸

Que la satisfacción laboral está relacionada con el salario no metálico, que es el reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, es el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, y a su vez estas son las principales fuentes de motivación y se traduce en satisfacción hacia el trabajo. Invertir en estos factores para las empresas implica bajo coste y un aumento de la motivación de sus trabajadores²²

Los modelos actuales de calidad en la gestión proponen estrategias para mejorar el clima laboral y la percepción de rol del trabajador en su entorno, sabiendo que hay mejoría tanto para los trabajadores como para las empresas¹

Está claro que no se pueden separar los sentimientos y percepciones del ser humano cuando ejercen una función, en este caso el trabajo, pueden estar más o menos capacitados, entrenados, tener mayor o menor experiencia para realizar una tarea determinada, pero como perciben la satisfacción o insatisfacción marca la diferencia a lo hora de realizar un trabajo, o los resultados del mismo. De igual modo las características propias de cada persona influyen en la percepción de bienestar, edad, género, cargas familiares, estado de salud, antigüedad, nivel académico, capacidad para relacionarse por citar algunas.

Algunos autores coinciden en que la satisfacción laboral es un factor cada vez más importante en los servicios de salud, debido a que influye en la calidad de la asistencia sanitaria. Es un indicador del bienestar y la calidad de la vida de los trabajadores. Siendo uno de los elementos para evaluar la calidad de una institución sanitaria.^{2,5,7.}

Algo que llama la atención, es que muchos de los estudios de satisfacción laboral se han realizado por interés de los profesionales que trabajan en distintos servicios - áreas y en muchas ocasiones reducidos a un grupo en concreto, no a todos los grupos sanitarios que trabajen en un mismo servicio.^{2,5-10} Aunque la satisfacción ha sido muy observada y estudiada en paso de los años

En 1935 Hoppock estudiaba los factores asociados a la satisfacción laboral, se alcanzaron resultados válidos para analizar la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo.¹⁸

Meulry Capelini

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

El concepto de satisfacción laboral dado por Locke en 1976, define como un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo¹⁹

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales²⁰: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Esta Teoría denominada Bifactorial señala dos tipos de necesidades básicas: las higiénicas, que se refieren al medio ambiente físico y psicológico del trabajo, y las motivacionales, más vinculadas al contenido del trabajo, perspectivas de promoción, responsabilidad, etc. Si se satisfacen las necesidades higiénicas, el trabajador no está insatisfecho, se encuentra en un estado que se puede calificar como neutro; sin embargo, estará satisfecho en la medida en que se alcancen las necesidades motivacionales.²⁰

Por lo tanto, mejorando las condiciones higiénicas se puede hacer que la insatisfacción tienda hacia una posición neutral, y aumentando los factores motivacionales se alcanza un estado de satisfacción²⁰

Según Sáez se puede englobar que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones y de actitudes que la persona experimenta hacia su trabajo²¹

Por esto mi interés de saber el nivel de satisfacción laboral en mi entorno de trabajo. Su nivel de satisfacción reflejará en la atención de los usuarios

3 - Objetivos:

El **objetivo general** del estudio es conocer el nivel de la satisfacción laboral general percibida por el personal sanitario; técnicos, celadores, enfermeros y médicos, que trabajan en el Servicio de Urgencias de Atención Primaria

Los **objetivos específicos**:

- ✓ -Conocer el perfil sociodemográfico de los trabajadores del servicio de urgencias de atención primaria

- ✓ Determinar la influencia de los factores laborales intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral global

- ✓ - Identificar el nivel de satisfacción intrínseca y extrínseca que producen mayor satisfacción e insatisfacción de los sanitarios.

- ✓ -Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con la variable de puesto de trabajo y el tipo de contrato

4- Material y método

El diseño del estudio es de tipo observacional, analítico y transversal realizado al equipo sanitario de urgencias de atención primaria, celadores, técnicos, enfermeros y médicos. Con una muestra de 28 profesionales. Utilizando la encuesta de satisfacción laboral NTP 394. El análisis descriptivo y estadístico se realizó con el programa estadístico SPSS.

Los criterios de inclusión: ser profesionales del servicio sanitario de urgencias de atención primaria; personal con plaza en propiedad, interino, en comisión de servicio, sustituto a más de 1 mes.

Los criterios de exclusión: profesionales en situación de baja laboral, excedencia o que no quieran participar del estudio.

Tras el primer contacto y previo consentimiento del tutor sobre el tema para realizar este TFM. Me informa de la necesidad de solicitar autorización escrita de la autoridad del servicio, en este caso el Gerente del Servicio de Urgencias. Todo esto se realiza de forma anónima consentida y cumpliendo los criterios de confidencialidad de datos.

Los trabajadores del centro al ser informado sobre la encuesta de satisfacción laboral, la cumplimentan de forma voluntaria, anónima y autoadministradas, en sus respectivos turnos. Los datos fueron recogidos entre marzo y abril de 2018. Para ello se utilizó la escala general de satisfacción NTP 394¹¹

Además de la encuesta se recabaron datos de como edad, género, estado civil, número de hijos, tipo de contrato para relacionar estas variables sociolaborales.

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)²³ fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 consta de quince preguntas que abordan aspectos como salario, horario, relación con los compañeros, con su jefe inmediato, valora la satisfacción del trabajador en su relación con el puesto de trabajo.

Esta escala se divide en 2 partes:

Factores intrínsecos: son siete puntos que tratan, aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros.

Factores extrínsecos: son ocho puntos que tratan, aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, condiciones físicas del trabajo entre otros.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

Esto surge de lo que postuló Herzberg la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales²⁰

Figura 1¹¹

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	
FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORES
		<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos “factores higiénicos” sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, sin embargo, no puede determinar la satisfacción ya que ésta vendría determinada por los factores intrínsecos o “factores motivadores” que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro entre otros²⁰

Cumplimentación Quienes cumplimentan la escala modificada por INSHT¹¹ Tienen que indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posicionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Corrección Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a la satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca)¹¹

Valoración: Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Por ello esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo.¹¹

Pero si la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. La valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.¹¹

Según Bilbao J. Si es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.¹¹

Estos Datos técnicos del INSHT¹¹ servirán para comparar con los resultados obtenidos

Podemos ver lo que indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

Satisfacción General

Media 70,53 Desviación típica 15,42

Coeficiente Alpha entre 0,85 y 0,88

Test-retest a 6 meses 0,63

Satisfacción Intrínseca

Media 32,74

Desviación típica 7,69

Coeficiente Alpha entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

Media 38,22

Desviación típica 7,81

Coeficiente Alpha entre 0,74 y 0,78

La Escala General de Satisfacción modificada ¹¹

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

5. Resultados

La tasa de respuesta ha sido del 100 % todos los trabajadores han respondido al cuestionario, llamando la atención el interés demostrado, siendo menores en otros estudios.

El perfil biosociodemográfico de los participantes en el presente estudio podemos observar que el género predominante del servicio es el masculino en un 68% (de los cuales celadores + técnicos conductores son el 35 %) el género femenino es el 31% En este servicio la feminización de la sanidad no se cumple.

En cuanto a la situación civil de las personas encuestadas en el 18% de los casos eran solteros y el 62% casados

Sobre el rango de edad de los participantes: El 43% tienen edades comprendidas 41-50 años, el segundo grupo de edad más frecuente es el de 39% entre 61-70 años. Y el 18% entre 31-41 años. Las edades medias fueron las más frecuentes

El puesto de trabajo más numeroso es enfermería 32% y médicos 32% sumando un 64% Le siguen los téc. Conductores con el 21.4% y los celadores que corresponden 14.3 %

Ha quedado reflejado que sobre el tipo de contrato: 29% poseen plaza en propiedad, interinidad corresponde al 50%, sustitutos 7% y otros tipos de contratos 14%.

podemos observar que 57% es decir más de la mitad de la plantilla no tiene empleo estable.

Número de hijos más frecuente es el de 2 hijos 39%, Le sigue el de 1 hijo 24 % y tanto los que no tienen como los de 3 hijos corresponde al 18%. El menos frecuente de 4 o más hijos 3.6%.

Resultados de la encuesta NTP 394:

Los resultados obtenidos de la encuesta en relación con la **satisfacción general** se observan que la media de satisfacción general es de 68.57, con un Desviación Estándar de 13.89 y un Coeficiente Alpha:0.88

La **satisfacción intrínseca**, la media obtenida fue de 31,86, con un desvío estándar de 7.16 y un coeficiente Alpha de 0.82

Para **satisfacción extrínseca**, la media encontrada fue de 36.71 con una Desviación Estándar: 7.73 y un Coeficiente Alpha:0.80.

En cuanto a los resultados obtenidos sobre **Satisfacción General** reconvertida a una escala cualitativa dónde encontramos que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho y un 32% se encuentra satisfecho (siendo la suma 71%) un 18% ni satisfecho ni insatisfecho, 7% moderadamente insatisfecho y solo el 4% se encuentra muy satisfecho. (Gráfico satisfacción general modificado^{11,23})

En relación con las puntuaciones de satisfacción laboral obtenida se encuentran dentro de la media en las tres categorías de satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, comparados con los valores del INSHT¹¹. Así como los valores del coeficiente de fiabilidad y la desviación estándar.

Sobre la **Satisfacción Intrínseca** se observa que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho, 32% satisfecho (siendo la suma de ambos el 71%) ni satisfecho ni insatisfecho un 18% y moderadamente insatisfecho 11%

En la **satisfacción Extrínseca** se verifica en el gráfico que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho, el 29% satisfecho, muy satisfecho 4% (72%) Ni satisfecho ni insatisfecho el 21%. Moderadamente insatisfecho 4% e insatisfecho 4% (danto un total de 8%)

En relación con las puntuaciones de satisfacción laboral obtenida se encuentran dentro de la media en las tres categorías de satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, comparados con otros estudios y los valores del INSHT^{3,4,5}

Se puede observar en este grupo que de los 15 ítems de la encuesta de satisfacción el factor mejor valorado son los compañeros de trabajo 93%, seguido por el horario 89%, la posibilidad de utilizar las capacidades 82%

Lo peor valorado a nivel de satisfacción: La atención que se presta a la sugerencia 35% de satisfacción. Las posibilidades de promocionar 36% de satisfacción. En tercer lugar, de peor valorado es El salario el 39% refieren estar satisfechos

Sobre la estabilidad en el empleo el 50% refiere estar satisfecho a pesar de que el 57% de la plantilla no tiene empleo estable

En relación con otros estudios

La media de satisfacción general de los participantes de este estudio se sitúa en 68.5%

En un estudio realizado en médicos la satisfacción laboral, refleja una la media 72 % de satisfacción general. Coincide como ítem **mejor valorado el de los compañeros de trabajo**, no así la estabilidad en el empleo que hacen referencia a cifras más elevadas de satisfacción en este punto. Cabe destacar que la mayoría de los participantes tenían plaza en propiedad^{4,5}

En otro estudio podemos observar que la media de satisfacción en enfermeros era de 69 % (Nuestro trabajo 68%) los criterios mejores valorados coinciden con este trabajo

Primero La relación con los compañeros de trabajo y en segundo lugar el horario⁵

La Satisfacción laboral a nivel hospitalario³ arroja el siguiente resultado, satisfacción general media de 71, muy próximo al nuestro. Se repite como los aspectos más valorados los compañeros de trabajo y en segundo lugar el superior inmediato.

Resultados pormenorizados de la encuesta de satisfacción general NTP 394

1- Sobre condiciones físicas de trabajo: se puede observar que el 36% ha manifestado estar satisfecho con las condiciones físicas de trabajo, 32% ha manifestado que está moderadamente satisfecho con las condiciones físicas de trabajo (es decir el 68% está satisfecho). El 18% ni satisfecho ni insatisfecho. El 7% insatisfecho, 4% Moderadamente Insatisfecho y 4% muy insatisfecho (sumando 16%)

2- La libertad para elegir el trabajo: se encuentran 46% satisfechos, 25% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% moderadamente satisfecho y 7.14% muy insatisfecho
(Los satisfechos suman 67%)

3- Sobre la relación con los compañeros de trabajo Sobre la relación con los compañeros de trabajo el 50% dice estar satisfecho, el 36% muy satisfecho, 7% moderadamente satisfecho (**93%**), el 3.6 ni satisfecho ni insatisfecho, y 3.6 moderadamente insatisfecho

4- El reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

Sobre el reconocimiento por el trabajo bien hecho refieren estar: satisfecho 21%, moderadamente satisfecho 21%, (refiere estar satisfechos un 42%) ni satisfecho ni insatisfecho 21%, moderadamente insatisfecho 14% insatisfecho con 14% y muy insatisfecho el 7% (35%)

5- Tu superior inmediato: se observa el 50% satisfecho, 11% muy satisfecho, 14% mod. Satisfecho (suman un 75%), 21% ni satisfecho ni insatisfecho, 4% muy insatisfecho.

6- Sobre la responsabilidad asignada: Podemos decir que el 50% se encuentra satisfecho, el 4% muy satisfecho, 25% mod. Satisfecho sumando el (suman un 79%), ni satisfecho ni insatisfecho 11%, el 7 % mod. Insatisfecho, 4% mod. Insatisfecho y muy insatisfecho también el 4%

7- Sobre el salario: el 21% mod. Satisfecho, 18% muy insatisfecho (39%) el 18% ni satisfecho ni insatisfecho, 25% mod. Insatisfecho 18% también muy insatisfecho y el 7% insatisfecho. **El 50 % refiere no estar satisfechos.**

Meulry Capelini

8- Como califica la posibilidad de utilizar tus capacidades: el 64% satisfecho, 18% mod satisfecho (refieren en un 82% estar satisfechos) 11% insatisfecho y el 7% insatisfecho

9 -Cómo califica las relaciones entre dirección y trabajadores: 25% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% mod. Satisfecho, 18% satisfecho. (suman 39%) El 18 % insatisfecho, 11% Muy insatisfecho, 7% moderadamente Insatisfecho (suman 36%)

10- Tus posibilidades de promocionar: se observa que el 29% ni satisfecho ni insatisfecho (indiferente) 25% satisfecho, 11% moderadamente satisfecho (suman satisfechos 36%) 18% insatisfecho, 14% moderadamente insatisfecho, 4% muy insatisfecho (36 % no está satisfecha)

11- Cómo califica el modo que su empresa está gestionada: 29% Insatisfecho, 21% mod insatisfecho, 14% muy insatisfecho (lo que suma 64%) 14% satisfecho, 7% mod. satisfecho y 14% ni satisfecho ni insatisfecho (31%)

12- ¿Cómo califica la atención que se presta a las sugerencias que haces?:

El 21% moderadamente Satisfecho, 14% satisfecho (suman el 35%), 14% ni satisfecho ni insatisfecho.

21% mod. Insatisfecho. 18% insatisfecho. 11% muy insatisfecho (50%)

13- Sobre el horario de trabajo: 46% satisfecho, 14% muy satisfecho, 29% mod satisfecho (89% está satisfecho con el horario de trabajo) Mod insatisfecho 7% y 4% muy insatisfecho. (11%)

14- sobre la variedad de las tareas realizadas en el trabajo: se puede ver que el 50% está satisfecho, el 25% moderadamente satisfecho, (suman 75%) 11% ni satisfecho ni insatisfecho, 7% mod insatisfecho, 7% muy insatisfecho.

15- sobre la estabilidad en el empleo:

18% Muy satisfecho: 21% satisfecho, 11% modernamente satisfecho, (50%)

25% ni satisfecho ni satisfecho, 7% mod. Insatisfecho, 11% insatisfecho, 7% muy insatisfecho. Solo el 25% refiere no estar satisfecho con la estabilidad en el empleo a pesar del 57% de la plantilla no tener empleo estable

Resumen de resultados:

TABLA DE SATISFACCIÓN EN PORCENTAJES	satisfecho	insatisfecho
Condiciones físicas de trabajo	68%	32%
Libertad para elegir el trabajo	67%	33%
Relación con los compañeros de trabajo	93% (1º)	7%
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	42%	58%
Superior inmediato	75%	25%
Responsabilidad que se te ha asignado	79%	21%
Tu salario	39%	61%
Posibilidad de utilizar tus capacidades	82% (3º)	18%
Relaciones entre dirección y trabajadores d la empresa	39%	61%
Posibilidades de promocionar	36%	64%
El modo que la empresa está gestionada	64%	36%
La atención q se presta a las sugerencias que haces	35%	65%
Tu horario	89% (2º)	11%
Variedad de las tareas que realizas en tu trabajo	75%	21%
Estabilidad en el empleo	50%	50%

Cuadro Satisfacción Estadísticos

		satisfacción general	satisfacción intrínseca	satisfacción. Extrínseca
N	Válido	28	28	28
	Perdidos	0	0	0
Media		68,57	31,86	36,7143
Error estándar de la media		2,626	1,355	1,46191
Mediana		68,33 ^a	33,40 ^a	38,2000 ^a
Moda		79	34	39,00
Desviación estándar		13,895	7,168	7,73571
Varianza		193,069	51,386	59,841
Asimetría		-,653	-,768	-,723
Error estándar de asimetría		,441	,441	,441
Curtosis		,443	,126	,855
Error estándar de curtosis		,858	,858	,858
Rango		59	27	34,00
Mínimo		32	15	15,00
Máximo		91	42	49,00
Suma		1920	892	1028,00
Percentiles	25	60,33 ^b	27,67 ^b	32,0000 ^b
	50	68,33	33,40	38,2000
	75	79,50	36,67	43,3333

a. Se ha calculado a partir de datos agrupados.

b. Los percentiles se calculan a partir de datos agrupados.

Se puede observar:

satisfacción general

Media: 68.57

Desviación Estándar:13.89

Coficiente Alpha:0.88

Para satisfacción intrínseca

Media: 31,86

Desviación Estándar: 7.16

Coficiente Alpha:0.82

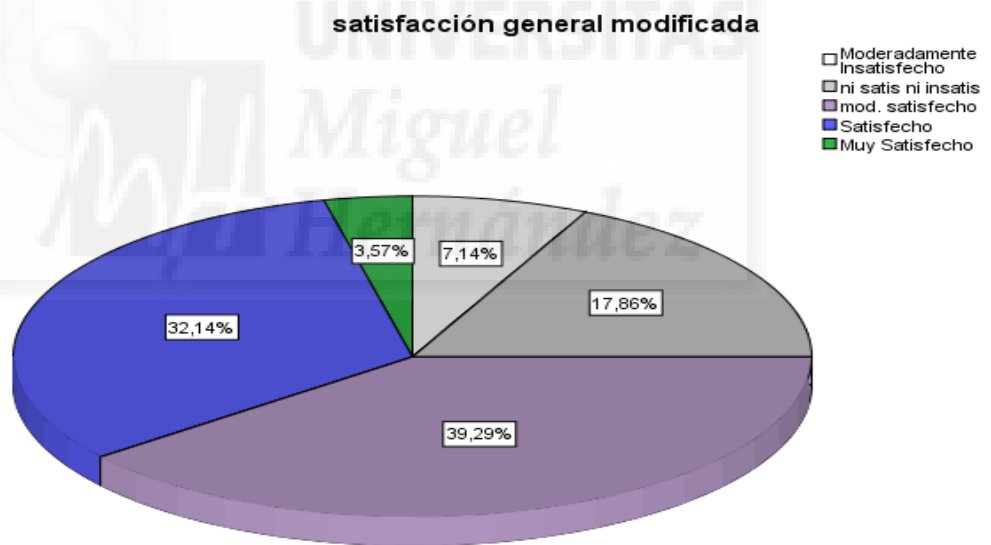
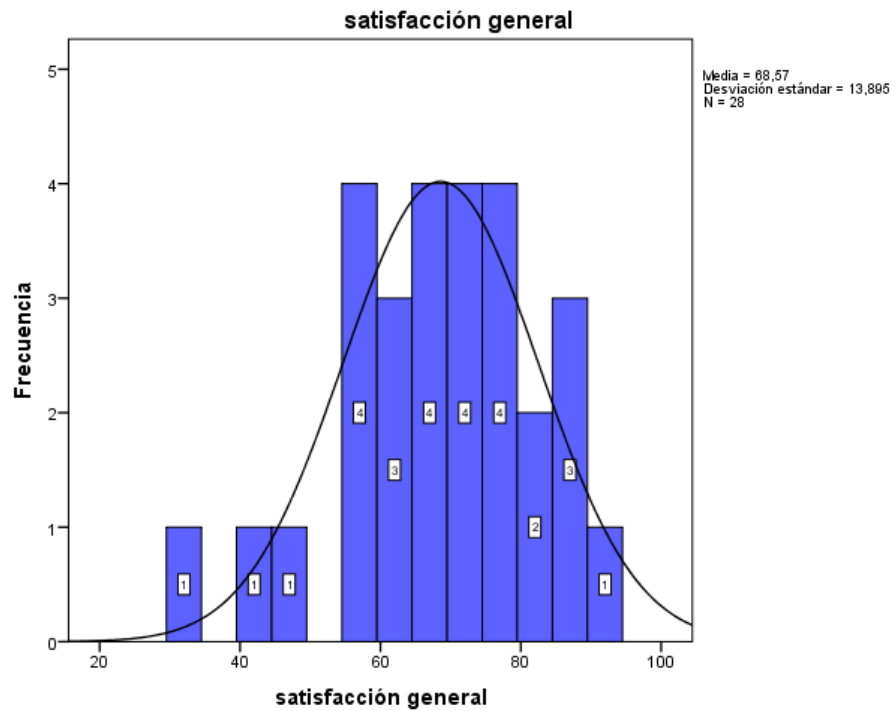
Para satisfacción extrínseca

Media: 36,71

Desviación Estándar: 7.73

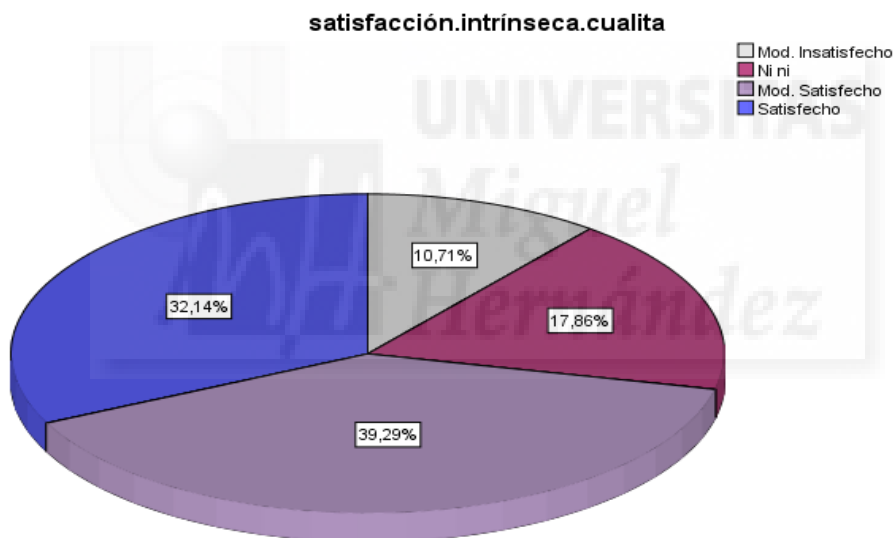
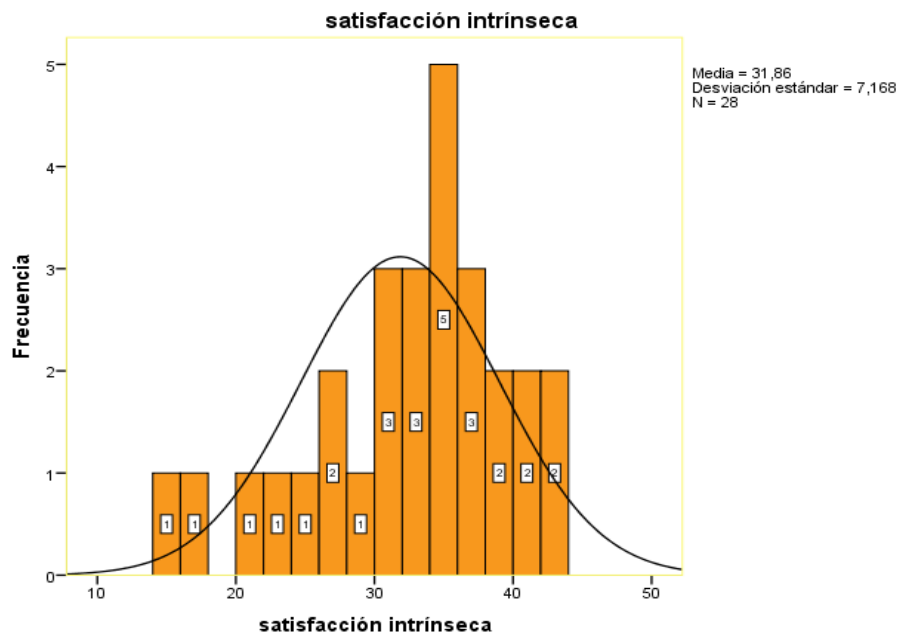
Coficiente Alpha:0.80

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM



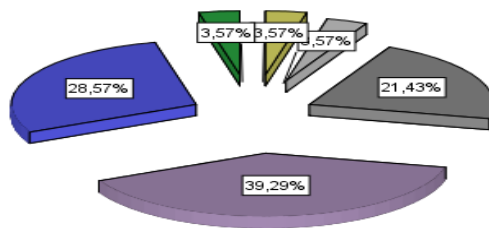
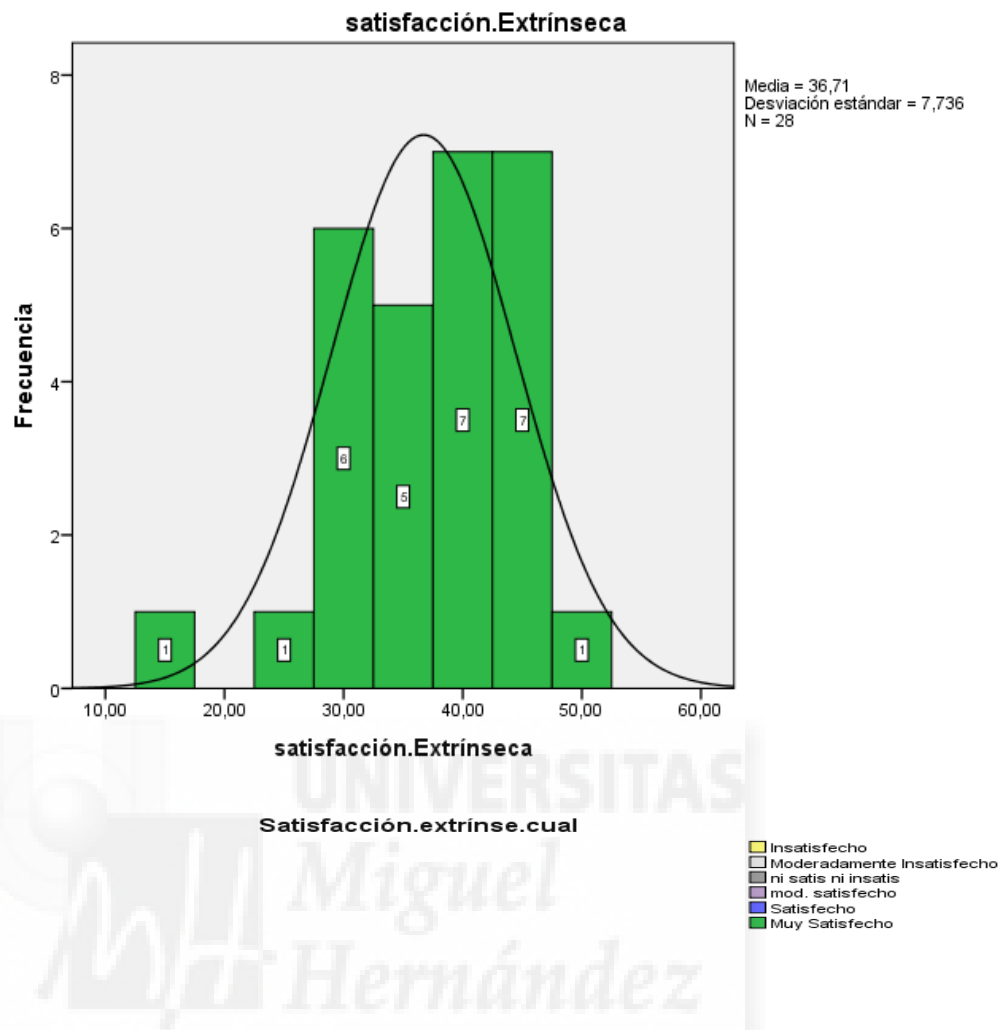
En cuanto a la satisfacción general reconvertida a una escala cualitativa dónde encontramos que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho y un 32% se encuentra satisfecho, un 18% ni satisfecho ni insatisfecho 7% moderadamente insatisfecho y solo el 4% se encuentra muy satisfecho

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM



Satisfacción intrínseca se observa que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho, 32% satisfecho (siendo el 71%) ni satisfecho ni insatisfecho 18% y moderadamente insatisfecho 11%

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM



Se observa en el esquema que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho, el 29% satisfecho, muy satisfecho 4% (72%) Ni satisfecho ni insatisfecho el 21%. El moderadamente insatisfecho 4% e insatisfecho 4% (sumando un de 8%)

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

Gráfico género 1.1

cuál es su sexo?

Masculino
Femenino

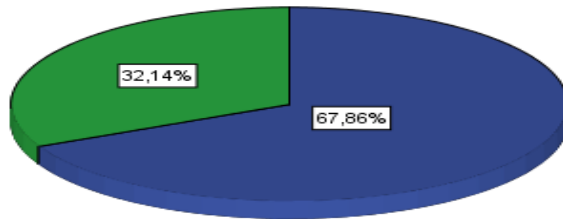
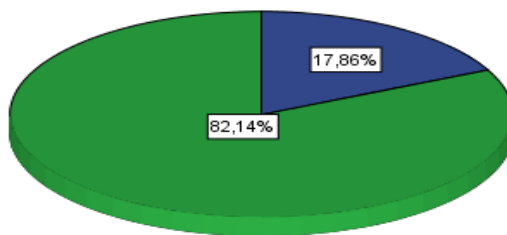


Gráfico estado civil 1.2

cual es su estado civil

soltera-o
casada-o

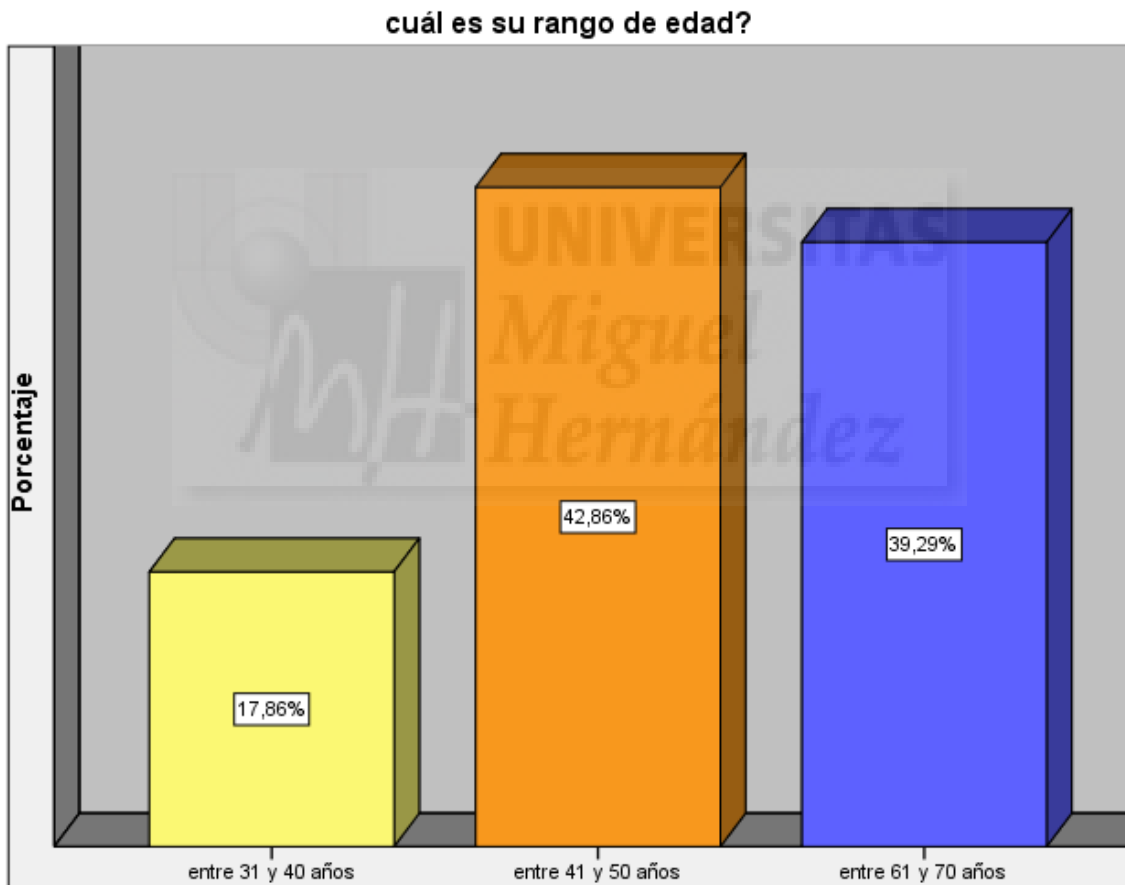


Cuadro 3

cuál es su rango de edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	entre 31 y 40 años	5	17,9	17,9	17,9
	entre 41 y 50 años	12	42,9	42,9	60,7
	entre 61 y 70 años	11	39,3	39,3	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Gráfico 3



Análisis: Sobre el rango de edad de los participantes, El 17.86% tienen edades comprendidas entre 31-41 años. El 39.29% entre 61-70 años. Y el 42.86% corresponde a 41-50 años

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

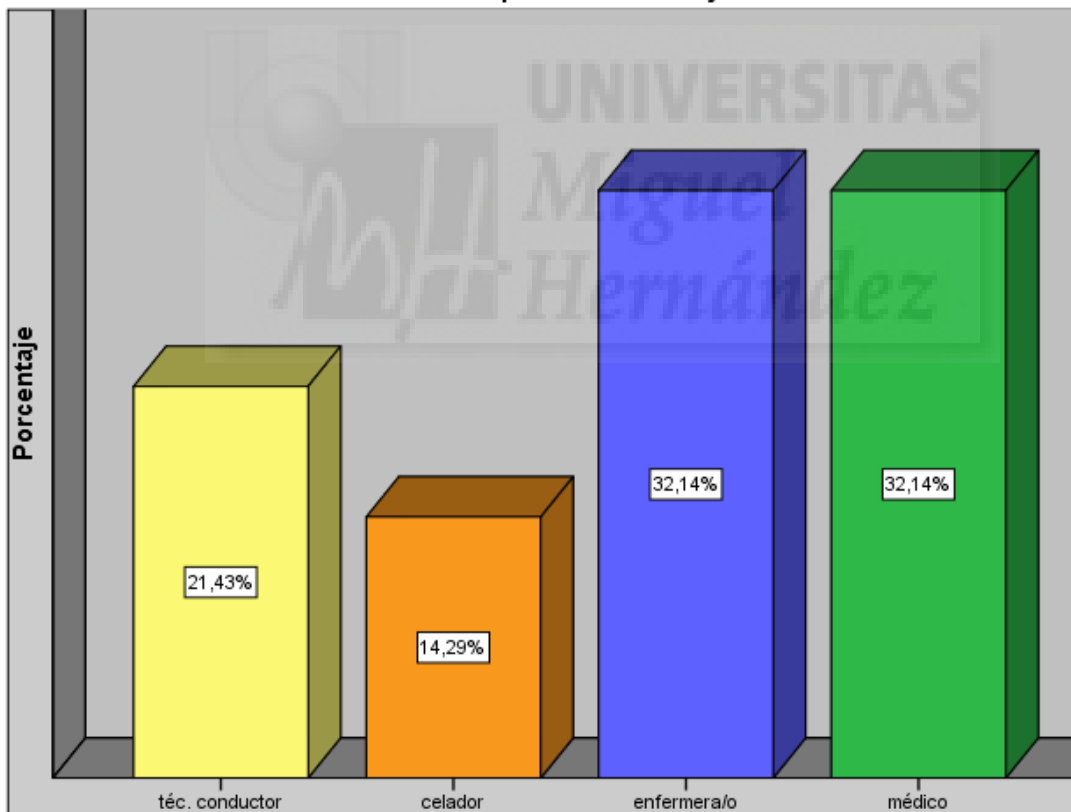
Cuadro 4

cuál es su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	téc. Conductor	6	21,4	21,4	21,4
	celador	4	14,3	14,3	35,7
	enfermera/o	9	32,1	32,1	67,9
	médico	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 4

cuál es su puesto de trabajo



Análisis: El puesto de trabajo más numeroso es enfermería y médicos 32.14 y juntos corresponden al 64% el siguen los téc. Conductores el 21.4% y los celadores que corresponden 14.3 %

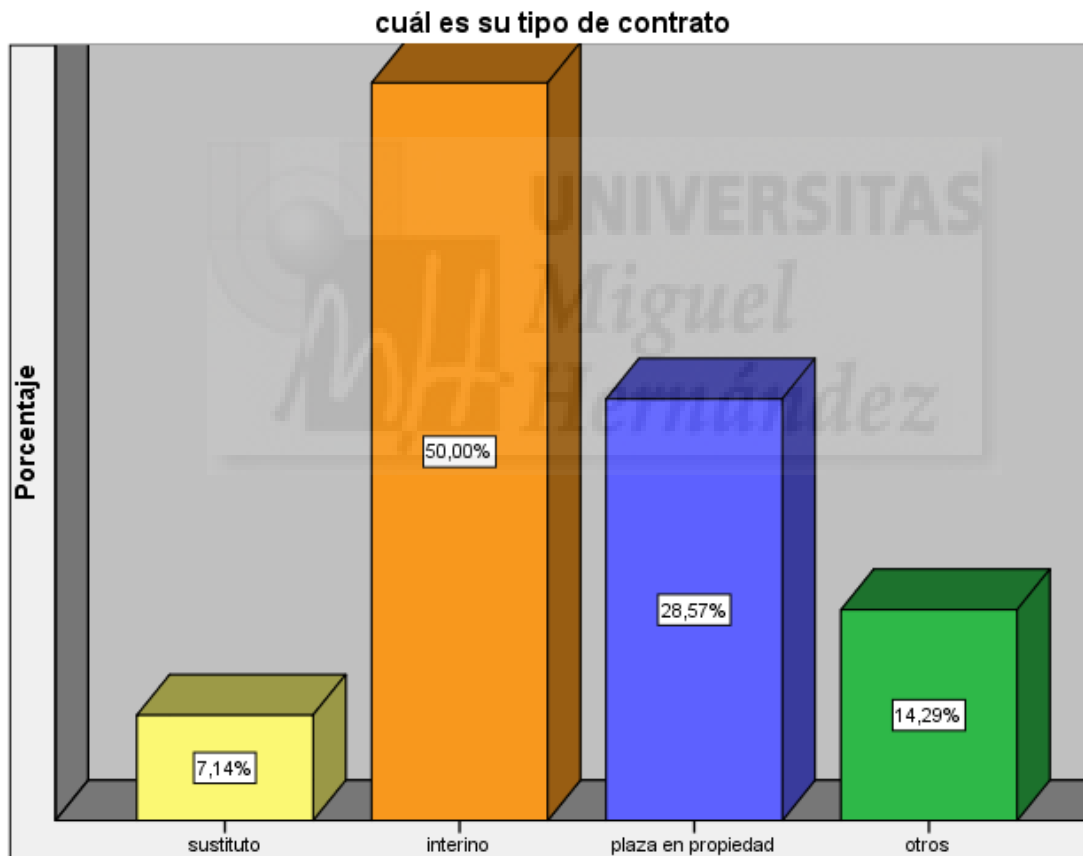
Meulry Capelini

Cuadro 5

cuál es su tipo de contrato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sustituto	2	7,1	7,1	7,1
	interino	14	50,0	50,0	57,1
	plaza en propiedad	8	28,6	28,6	85,7
	otros	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 5



Análisis: En cuanto al tipo de contrato el de menor porcentaje han sido los de sustitutos: 7.14%, Otros: (comisión de servicio, larga duración.) 14.29% solo el 28.57% poseen plaza en propiedad y el contrato tipo interinidad corresponde al 50%.

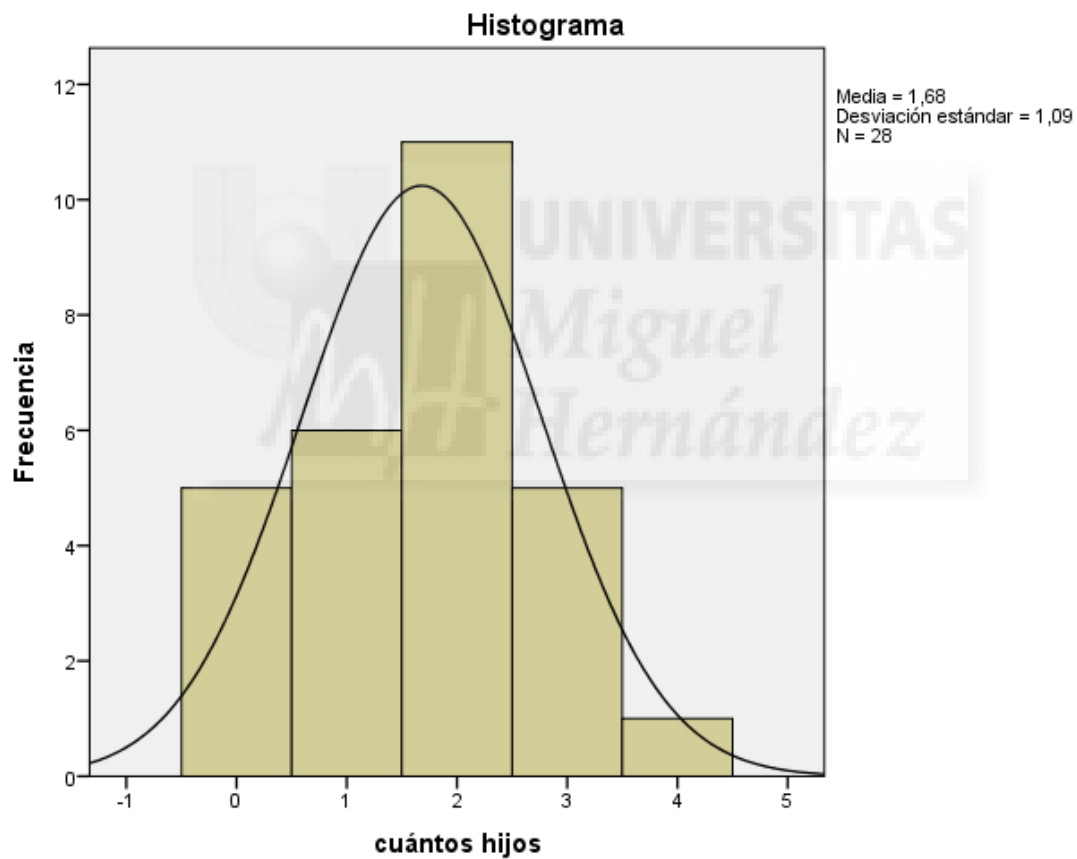
Si sumamos el 50% + 7.14 = 57.4% llama la atención que más de la mitad del personal no tienen empleo estable.

Meulry Capelini

Cuadro 6

cuántos hijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	5	17,9	17,9	17,9
1	6	21,4	21,4	39,3
2	11	39,3	39,3	78,6
3	5	17,9	17,9	96,4
4 o más	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	



Análisis: Número de hijos más frecuente es el de 2 hijos 39%. Le sigue el de 1 hijo 24. % y tanto los que no tienen cómo los de 3 hijos corresponde al 18%. El menos frecuente de 4 o más hijos 3.6%.

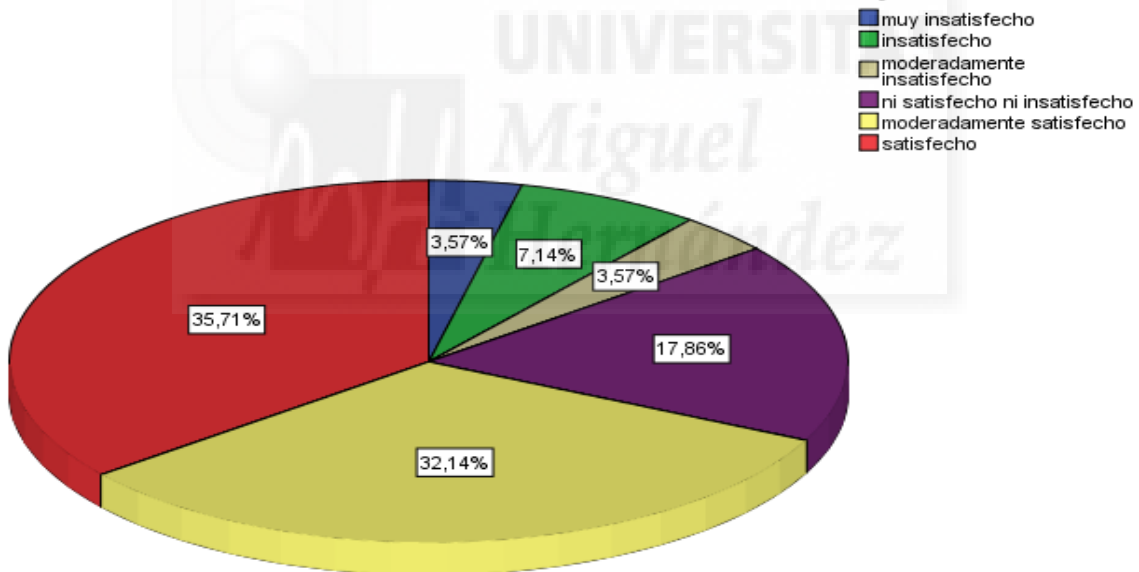
Cuadro 8.1 Encuesta detallada

cómo califica sus condiciones físicas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
	insatisfecho	2	7,1	7,1	10,7
	moderadamente insatisfecho	1	3,6	3,6	14,3
	ni satisfecho ni insatisfecho	5	17,9	17,9	32,1
	moderadamente satisfecho	9	32,1	32,1	64,3
	satisfecho	10	35,7	35,7	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Gráfico 8.1

1 cómo califica su condiciones físicas de trabajo



Se observa que el 36% ha manifestado estar **satisfecho** con las condiciones físicas de trabajo, 32% ha manifestado que está **moderadamente satisfecho** con las condiciones físicas de trabajo. El 18% ni satisfecho ni insatisfecho, 3.57 Moderadamente Insatisfecho, el 7.14 insatisfecho, 3.6% muy insatisfecho.

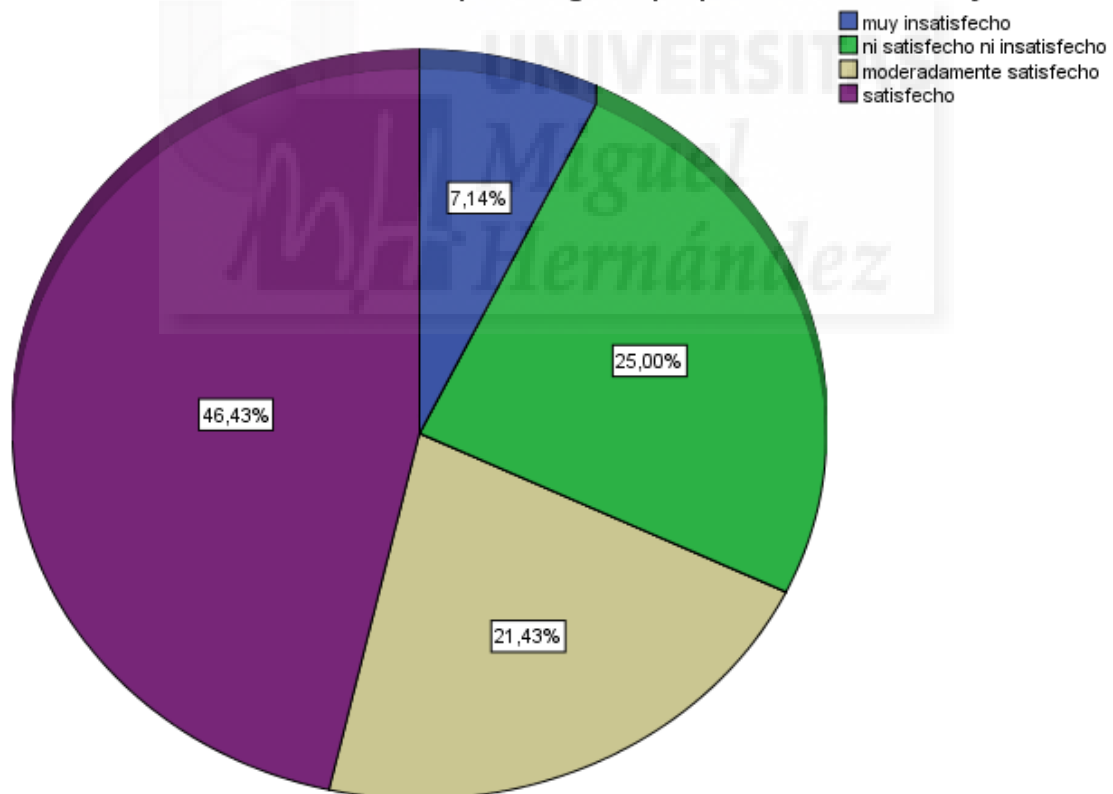
Cuadro 8.2 Encuesta detallada

cómo califica la libertad para elegir su propio método de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	2	7,1	7,1	7,1
ni satisfecho ni insatisfecho	7	25,0	25,0	32,1
moderadamente satisfecho	6	21,4	21,4	53,6
satisfecho	13	46,4	46,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.2

2 cómo califica la libertad para elegir su propio método de trabajo



La libertad para elegir el trabajo, se encuentran 46% satisfechos, 25% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% moderadamente satisfecho y 7.14% muy insatisfecho

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

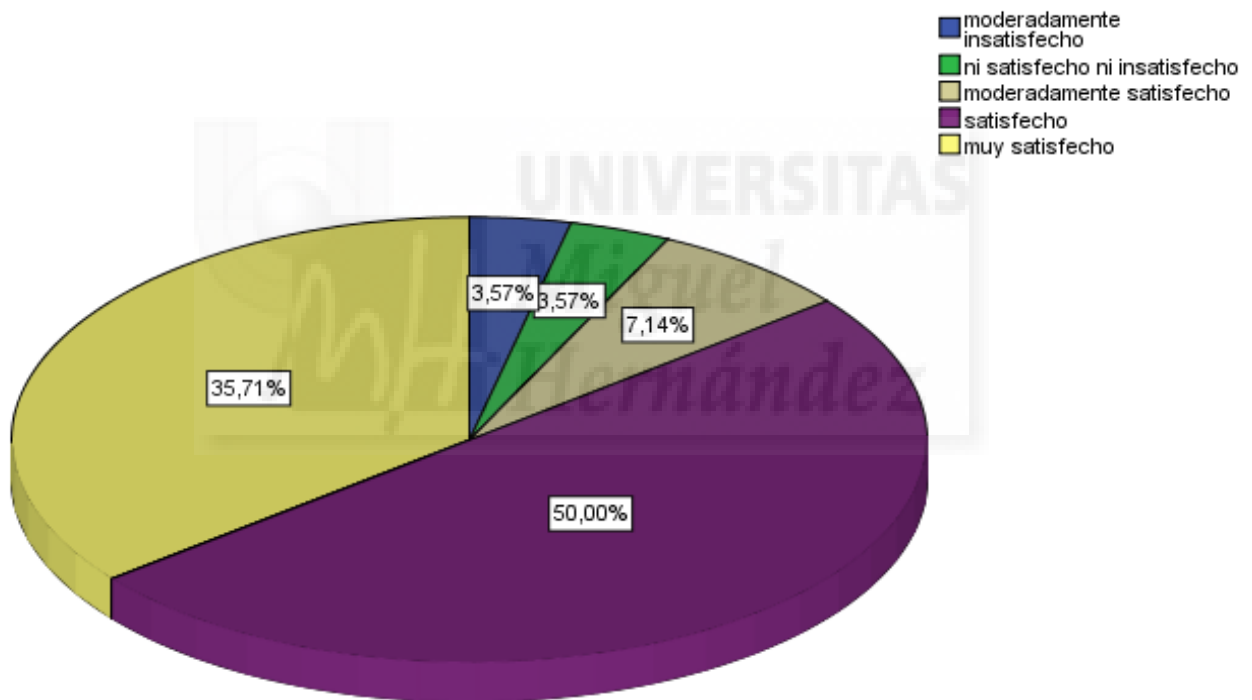
Cuadro 8.3 Encuesta detallada

cómo califica a sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
	ni satisfecho ni insatisfecho	1	3,6	3,6	7,1
	moderadamente satisfecho	2	7,1	7,1	14,3
	satisfecho	14	50,0	50,0	64,3
	muy satisfecho	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.3

¿cómo califica a sus compañeros de trabajo?



Sobre la relación con los compañeros de trabajo: 50% satisfecho, el 35.71 muy satisfecho, 7% moderadamente satisfecho (93%), el 3.6 ni satisfecho ni insatisfecho, y 3.6 moderadamente insatisfecho

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

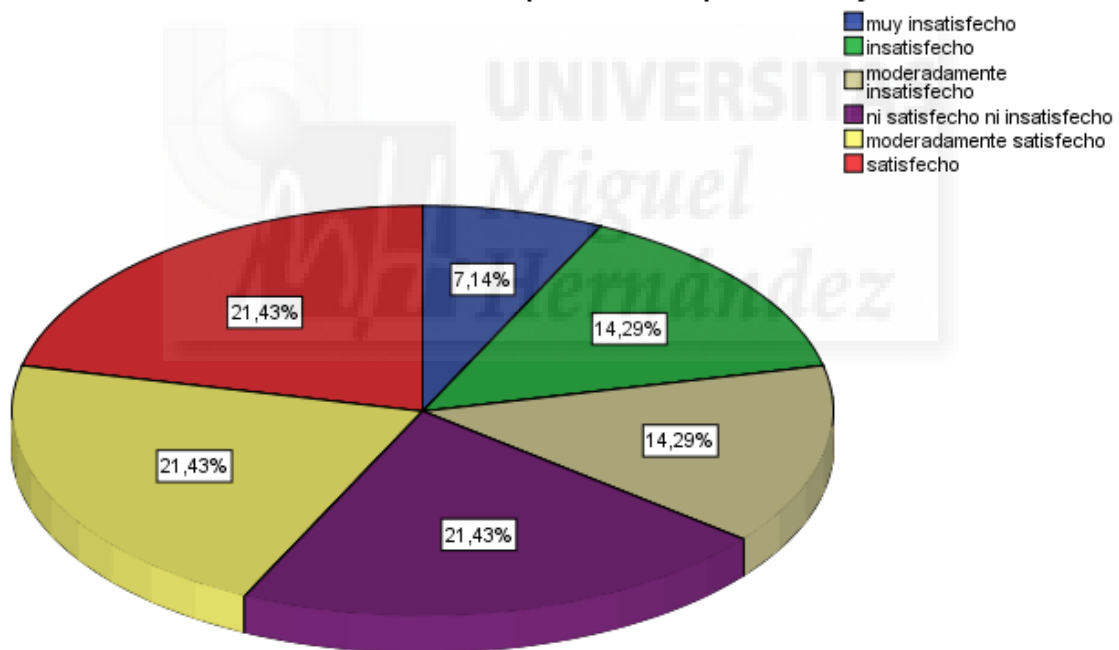
Cuadro 8.4 Encuesta detallada

cómo califica el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	2	7,1	7,1	7,1
insatisfecho	4	14,3	14,3	21,4
moderadamente insatisfecho	4	14,3	14,3	35,7
ni satisfecho ni insatisfecho	6	21,4	21,4	57,1
moderadamente satisfecho	6	21,4	21,4	78,6
satisfecho	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.4

¿cómo califica el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?



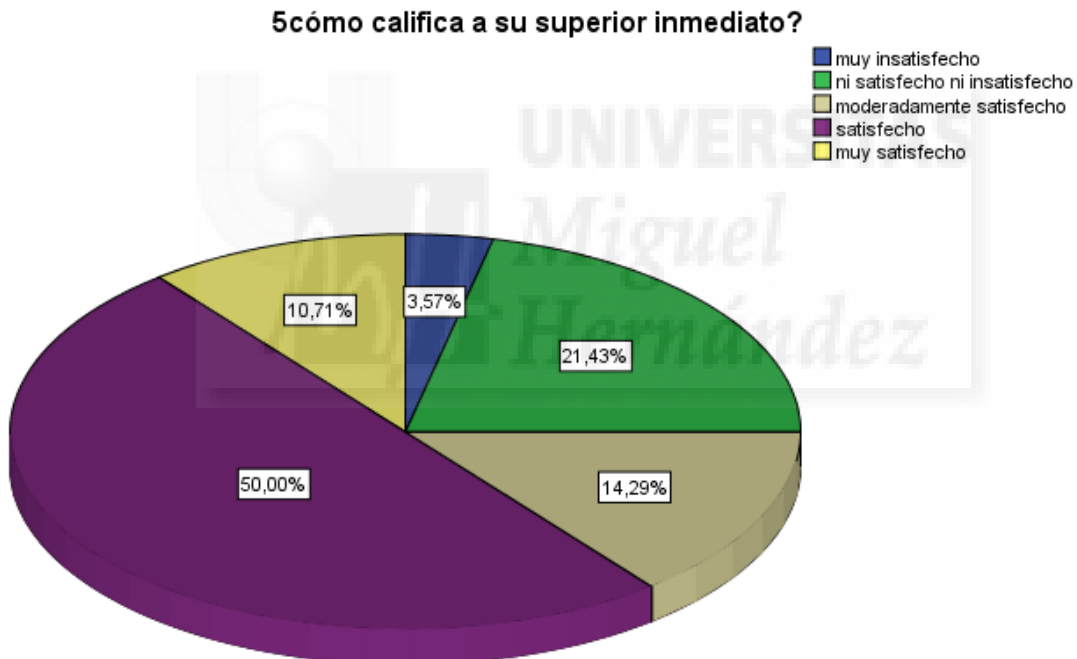
El reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho: satisfecho 21%, moderadamente satisfecho 21%, ni satisfecho ni insatisfecho 21%, moderadamente insatisfecho 14% insatisfecho con 14% y muy insatisfecho el 7%

Cuadro 8.5 Encuesta detallada

cómo califica a su superior inmediato?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
ni satisfecho ni insatisfecho	6	21,4	21,4	25,0
moderadamente satisfecho	4	14,3	14,3	39,3
satisfecho	14	50,0	50,0	89,3
muy satisfecho	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.5



La calificación del superior inmediato, el 50% satisfecho, 11% muy satisfecho, 14% mod satisfecho, 21% ni satisfecho ni insatisfecho, 4% muy insatisfecho.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

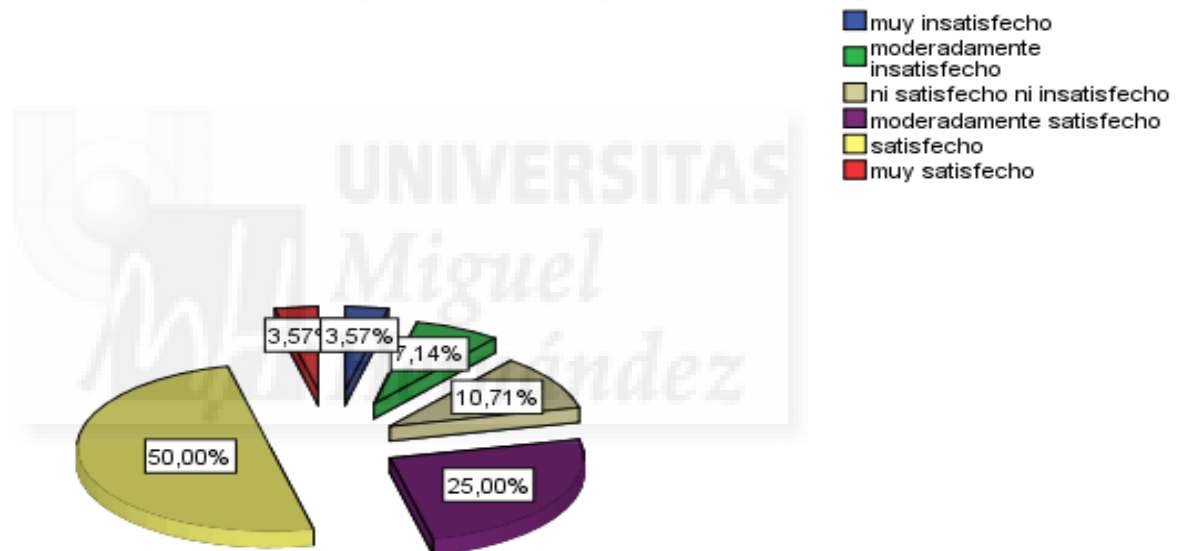
Cuadro 8.6 Encuesta detallada

cómo califica la responsabilidad que se le ha asignado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	10,7
ni satisfecho ni insatisfecho	3	10,7	10,7	21,4
moderadamente satisfecho	7	25,0	25,0	46,4
satisfecho	14	50,0	50,0	96,4
muy satisfecho	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.6

¿cómo califica la responsabilidad que se le ha asignado?



Sobre la responsabilidad asignada, podemos decir que el 50% se encuentra satisfecho, el 4% muy satisfecho, 25% mod. Satisfecho sumando el (79%), ni satisfecho ni insatisfecho 11%, el 7 % mod. Insatisfecho, 4% mod. Insatisfecho y muy insatisfecho también el 4%

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

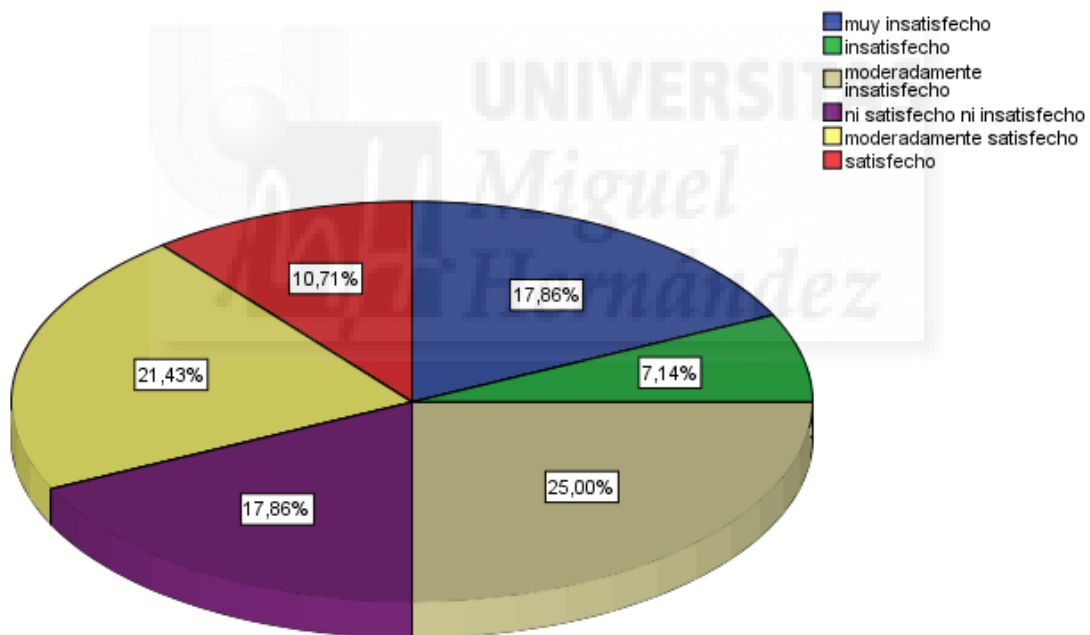
Cuadro 8.7 Encuesta detallada

cómo califica su salario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	5	17,9	17,9	17,9
insatisfecho	2	7,1	7,1	25,0
moderadamente insatisfecho	7	25,0	25,0	50,0
ni satisfecho ni insatisfecho	5	17,9	17,9	67,9
moderadamente satisfecho	6	21,4	21,4	89,3
satisfecho	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.7

¿cómo califica su salario?



Sobre el salario el 25% mod. Insatisfecho, el 21% mod. Satisfecho, 18% muy insatisfecho, el 18 ni satisfecho ni insatisfecho, 18% también muy insatisfecho y el 7% insatisfecho.

Cuadro 8.8 Encuesta detallada

Meulry Capelini

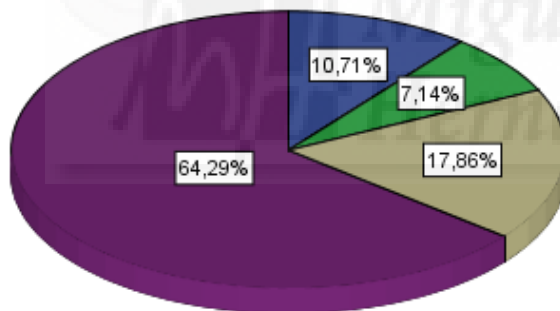
cómo califica la posibilidad de utilizar sus capacidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido insatisfecho	3	10,7	10,7	10,7
moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	17,9
moderadamente satisfecho	5	17,9	17,9	35,7
satisfecho	18	64,3	64,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.8

¿cómo califica la posibilidad de utilizar sus capacidades?

- insatisfecho
- moderadamente insatisfecho
- moderadamente satisfecho
- satisfecho



Como califica la posibilidad de utilizar tus capacidades: el 64% satisfecho, 18% mod satisfecho, 11% insatisfecho y el 7% insatisfecho.

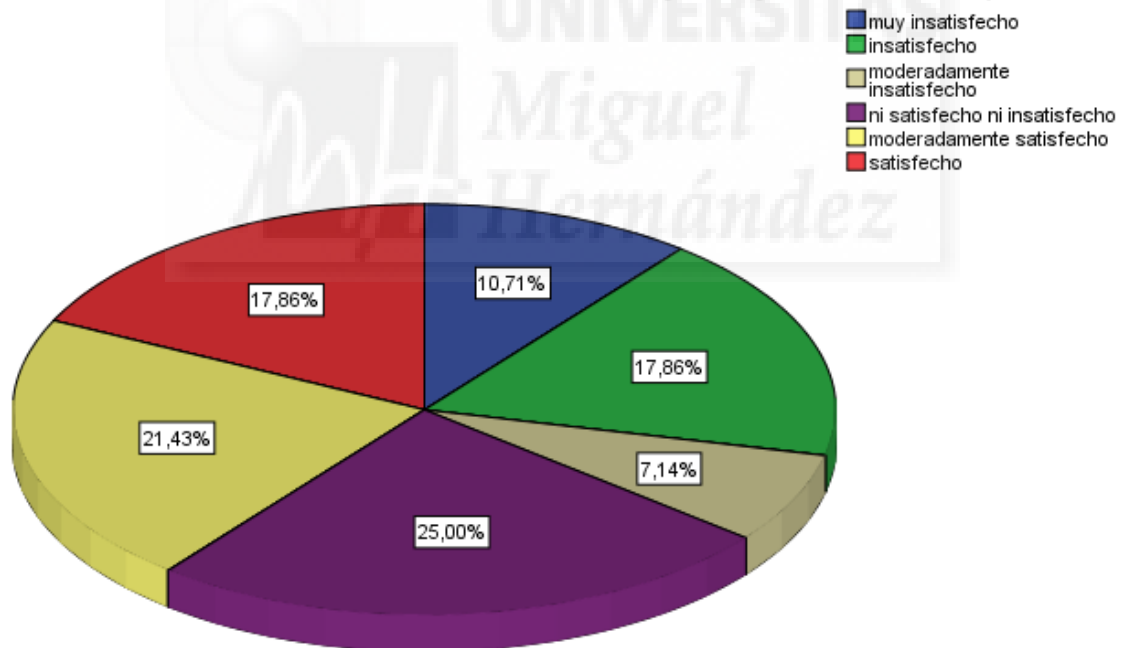
Cuadro 8.9 Encuesta detallada

cómo califica las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	3	10,7	10,7	10,7
insatisfecho	5	17,9	17,9	28,6
moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	35,7
ni satisfecho ni insatisfecho	7	25,0	25,0	60,7
moderadamente satisfecho	6	21,4	21,4	82,1
satisfecho	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.9

¿cómo califica las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa?



Cómo califica las relaciones entre dirección y trabajadores: 25% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% mod. Satisfecho, 18% satisfecho. El 18 % insatisfecho, 11% Muy insatisfecho, 7% moderadamente Insatisfecho

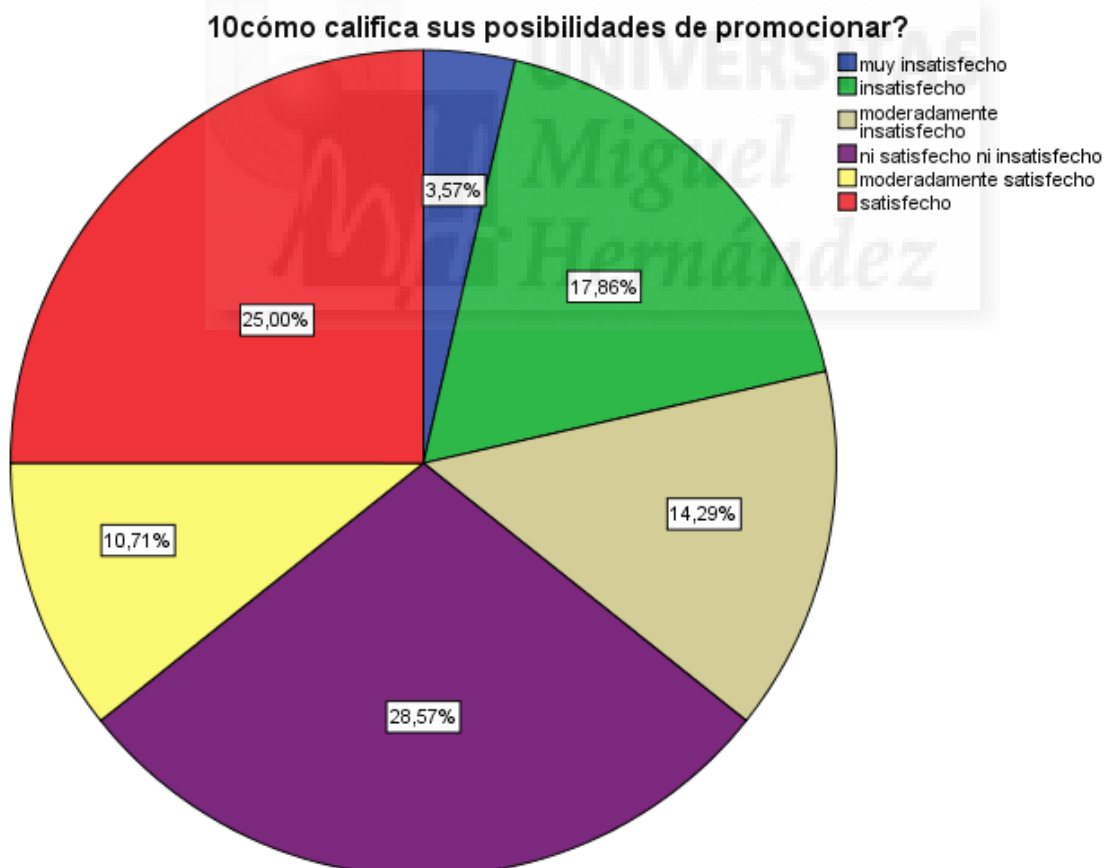
Meulry Capelini

Cuadro 8.10 Encuesta detallada

cómo califica sus posibilidades de promocionar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
	insatisfecho	5	17,9	17,9	21,4
	moderadamente insatisfecho	4	14,3	14,3	35,7
	ni satisfecho ni insatisfecho	8	28,6	28,6	64,3
	moderadamente satisfecho	3	10,7	10,7	75,0
	satisfecho	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.10



Tus posibilidades de promocionar: se observa que el 29% ni satisfecho ni insatisfecho 25% satisfecho, 18% insatisfecho, 14% moderadamente insatisfecho, 11% moderadamente satisfecho, 4% muy insatisfecho

Meulry Capelini

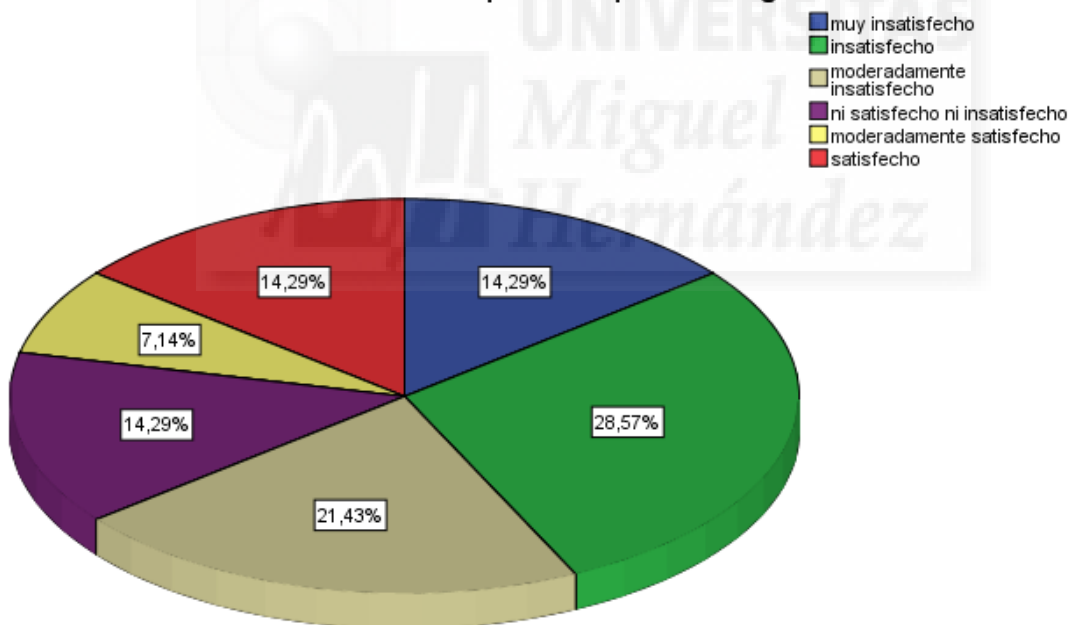
Cuadro 8.11 Encuesta detallada

cómo califica el modo que su empresa está gestionada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	4	14,3	14,3	14,3
	insatisfecho	8	28,6	28,6	42,9
	moderadamente insatisfecho	6	21,4	21,4	64,3
	ni satisfecho ni insatisfecho	4	14,3	14,3	78,6
	moderadamente satisfecho	2	7,1	7,1	85,7
	satisfecho	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.11

11 cómo califica el modo que su empresa está gestionada?



Cómo califica el modo que su empresa está gestionada: 29% Insatisfecho, 21% mod insatisfecho, 14% muy insatisfecho, 14% satisfecho, 7% mod. satisfecho y 14% ni satisfecho ni insatisfecho (31%)

Meulry Capelini

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

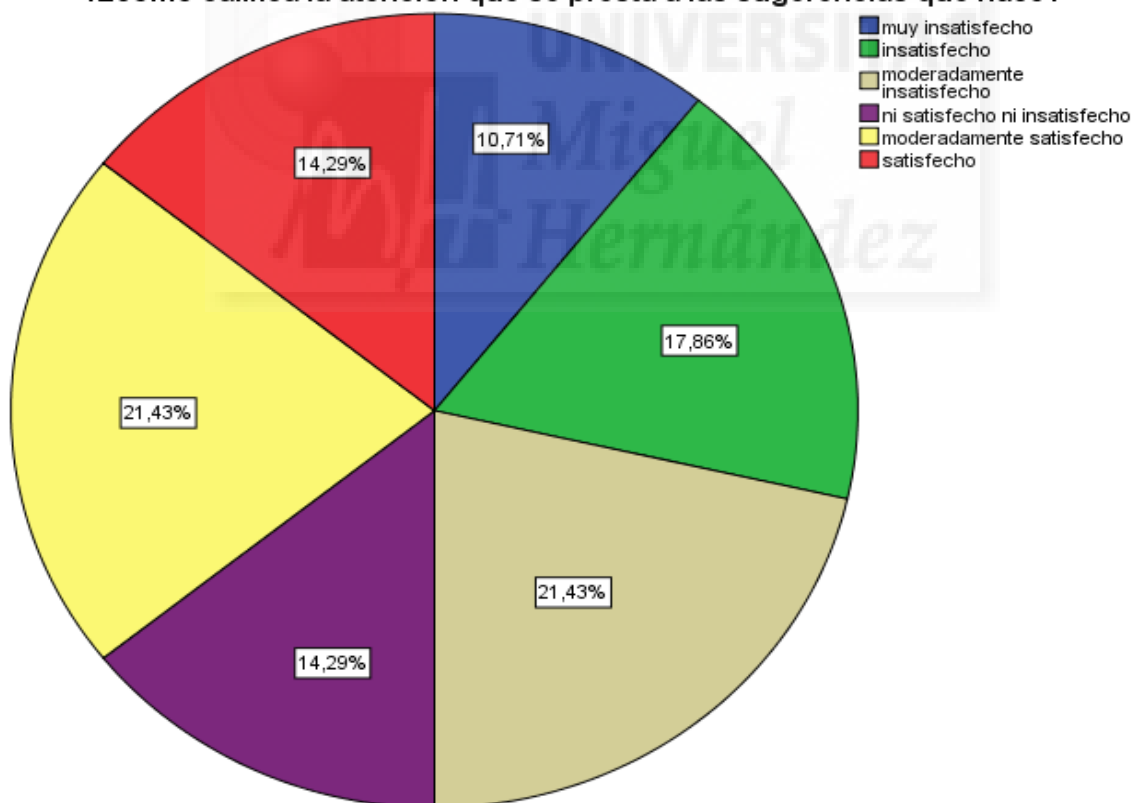
Cuadro 8.12 Encuesta detallada

cómo califica la atención que se presta a las sugerencias que hace?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy insatisfecho	3	10,7	10,7	10,7
insatisfecho	5	17,9	17,9	28,6
moderadamente insatisfecho	6	21,4	21,4	50,0
ni satisfecho ni insatisfecho	4	14,3	14,3	64,3
moderadamente satisfecho	6	21,4	21,4	85,7
satisfecho	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.12

12 cómo califica la atención que se presta a las sugerencias que hace?



¿Cómo califica la atención que se presta a las sugerencias que haces?. 21% mod. satisfecho. 14 satisfecho, 14% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% mod. Insatisfecho. 18% insatisfecho. 11% muy insatisfecho (50%)

Meulry Capelini

Cuadro 8.13 Encuesta detallada

cómo califica su horario de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	1	3,6	3,6	3,6
	moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	10,7
	moderadamente satisfecho	8	28,6	28,6	39,3
	satisfecho	13	46,4	46,4	85,7
	muy satisfecho	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.13



Sobre el horario de trabajo: 46% satisfecho, 14% muy satisfecho, 29% mod satisfecho (89%)
Mod insatisfecho 7% y 4% muy insatisfecho.

Meulry Capelini

Cuadro 8.14 Encuesta detallada

cómo califica la variedad de tareas que realizas en su trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	2	7,1	7,1	7,1
	moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	14,3
	ni satisfecho ni insatisfecho	3	10,7	10,7	25,0
	moderadamente satisfecho	7	25,0	25,0	50,0
	satisfecho	14	50,0	50,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8.14



sobre la variedad de las tareas realizadas en el trabajo: se puede ver que el 50% está satisfecho, el 25% moderadamente satisfecho, 11% ni satisfecho ni insatisfecho, 7% mod insatisfecho, 7% muy insatisfecho.

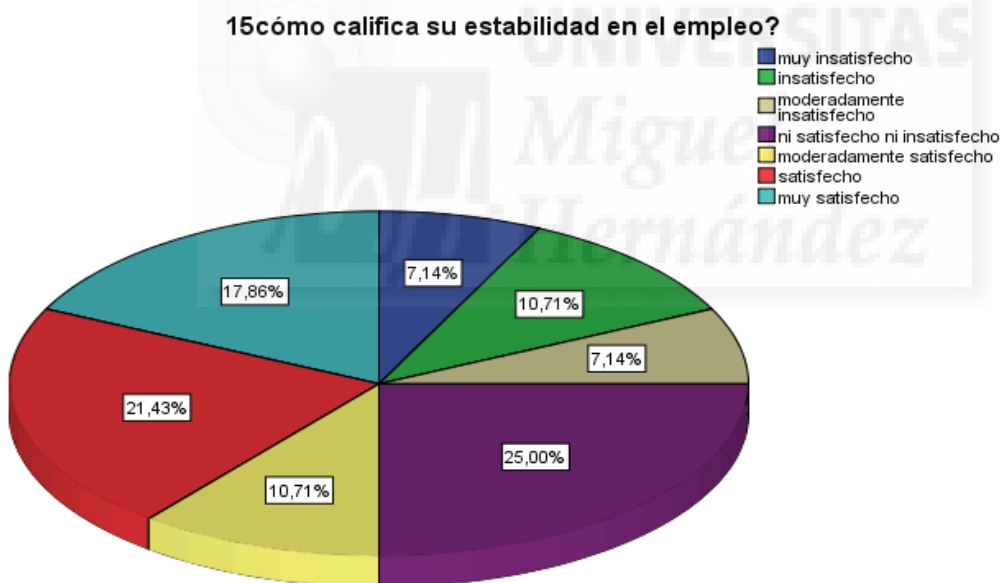
Meulry Capelini

Cuadro 8.15 Encuesta detallada

cómo califica su estabilidad en el empleo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	2	7,1	7,1	7,1
	insatisfecho	3	10,7	10,7	17,9
	moderadamente insatisfecho	2	7,1	7,1	25,0
	ni satisfecho ni insatisfecho	7	25,0	25,0	50,0
	moderadamente satisfecho	3	10,7	10,7	60,7
	satisfecho	6	21,4	21,4	82,1
	muy satisfecho	5	17,9	17,9	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Gráfico 8.15



¿cómo califica su estabilidad en el empleo? 18% Muy satisfecho: 21% satisfecho, 11% modernamente satisfecho, (50%). El 25% ni satisfecho ni satisfecho, 7% mod. Insatisfecho, 11% insatisfecho, 7% muy insatisfecho

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

Cuadro 9 relación puesto de trabajo SG

Tabla cruzada cuál es su puesto de trabajo o satisfacción general modificada

			satisfacción general modificada					Total
			Moderadamente Insatisfecho	ni satis ni insatis	mod. satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
cuál es su puesto de trabajo	téc. conductor	Recuento	0	1	3	2	0	6
		% dentro de cuál es su puesto de trabajo	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	0,0%	20,0%	27,3%	22,2%	0,0%	21,4%
	celador	Recuento	0	1	1	2	0	4
		% dentro de cuál es su puesto de trabajo	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	0,0%	20,0%	9,1%	22,2%	0,0%	14,3%
	enfermero/a	Recuento	1	1	4	3	0	9
		% dentro de cuál es su puesto de trabajo	11,1%	11,1%	44,4%	33,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	50,0%	20,0%	36,4%	33,3%	0,0%	32,1%
	médico	Recuento	1	2	3	2	1	9
		% dentro de cuál es su puesto de trabajo	11,1%	22,2%	33,3%	22,2%	11,1%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	50,0%	40,0%	27,3%	22,2%	100,0%	32,1%
Total		Recuento	2	5	11	9	1	28
		% dentro de cuál es su puesto de trabajo	7,1%	17,9%	39,3%	32,1%	3,6%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis:

El 50 % de los **técnicos** se encuentran moderadamente satisfecho, le sigue con 33% los Satisfechos y 18% ni satisfecho ni insatisfecho= MOD Satisfecho

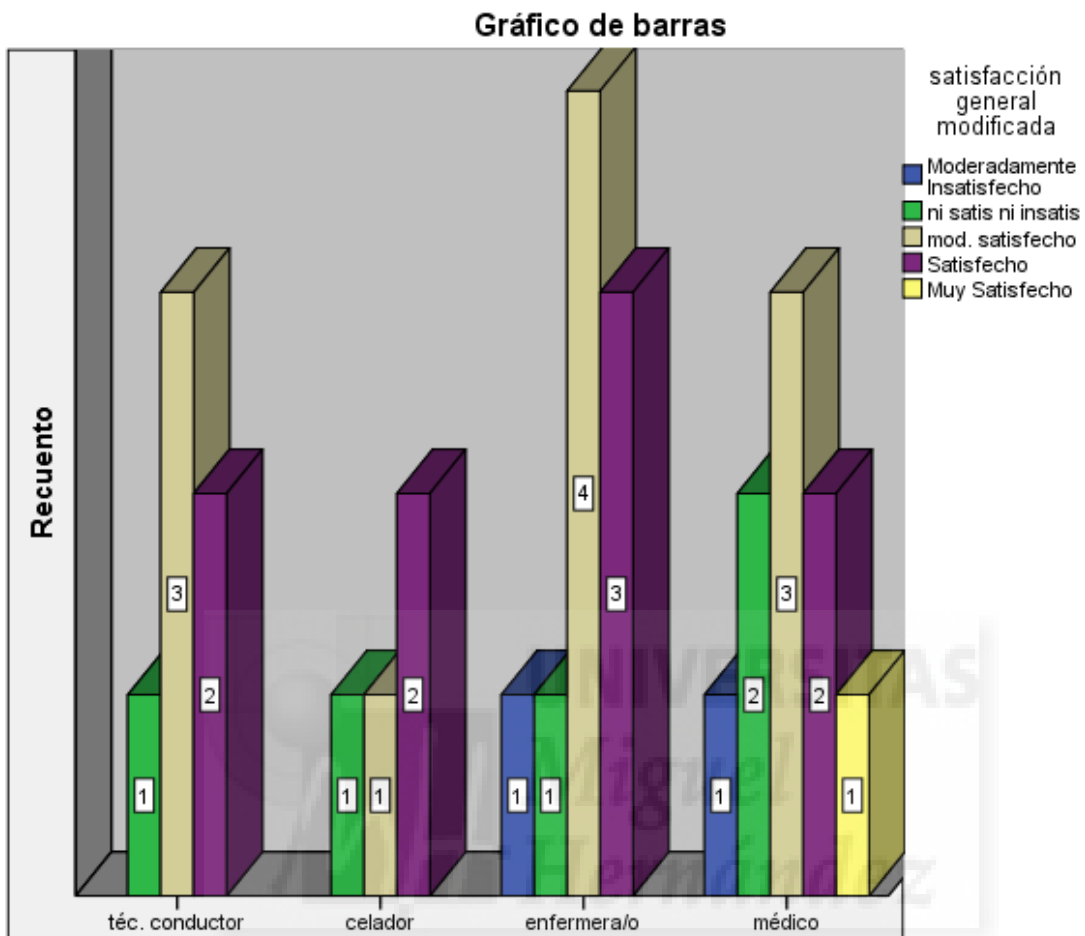
Celadores el 50% Satisfecho el 25 % moderadamente y el 25% ni satisfecho ni insatisfecho = Satisfecho

Enfermería: 44% Moderadamente satisfecho, 33% Satisfecho, 11% ni satisfecho ni insatisfecho y 11% mod Insatisfecho= Moderadamente

Médicos: 39% Moderadamente satisfechos, 32% satisfecho, 22% ni satisfecho ni insatisfecho, 11% mod insatisfecho, 11 Muy satisfecho = MOD, satisfecho

Se concluye: que de todos los trabajadores son los celadores los que se encuentran Satisfechos y los demás (téc. enf. méd) MOD satisfechos.

Gráfico 9 relación puesto de trabajo SG



Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

9.1 relación tipo de contrato SG

Tabla cruzada cuál es su tipo de contrato*satisfacción general modificada

			satisfacción general modificada					Total
			Moderadamen te Insatisfecho	ni satis ni insatis	mod. satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
cuál es su tipo de contrato	sustituto	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% dentro de cuáles su tipo de contrato	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	0,0%	0,0%	9,1%	11,1%	0,0%	7,1%
interino		Recuento	1	4	6	3	0	14
		% dentro de cuáles su tipo de contrato	7,1%	28,6%	42,9%	21,4%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	50,0%	80,0%	54,5%	33,3%	0,0%	50,0%
plaza en propiedad		Recuento	0	0	3	4	1	8
		% dentro de cuáles su tipo de contrato	0,0%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	0,0%	0,0%	27,3%	44,4%	100,0%	28,6%
otros		Recuento	1	1	1	1	0	4
		% dentro de cuáles su tipo de contrato	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	50,0%	20,0%	9,1%	11,1%	0,0%	14,3%
Total		Recuento	2	5	11	9	1	28
		% dentro de cuáles su tipo de contrato	7,1%	17,9%	39,3%	32,1%	3,6%	100,0%
		% dentro de satisfacción general modificada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis: sustitutos: Se puede observar q el nivel de satisfacción está equilibrado 50% mod satisfecho y 50% satisfecho = satisfecho y mod satisfecho

Interinos: 43% se encuentra mod satisfecho, 29% ni satisfecho ni insatisfecho, 21% satisfecho= satisfecho

Plaza en propiedad: 50% se encuentra satisfecho, 37.5% mod satisfecho, 12.5% muy satisfecho = satisfecho

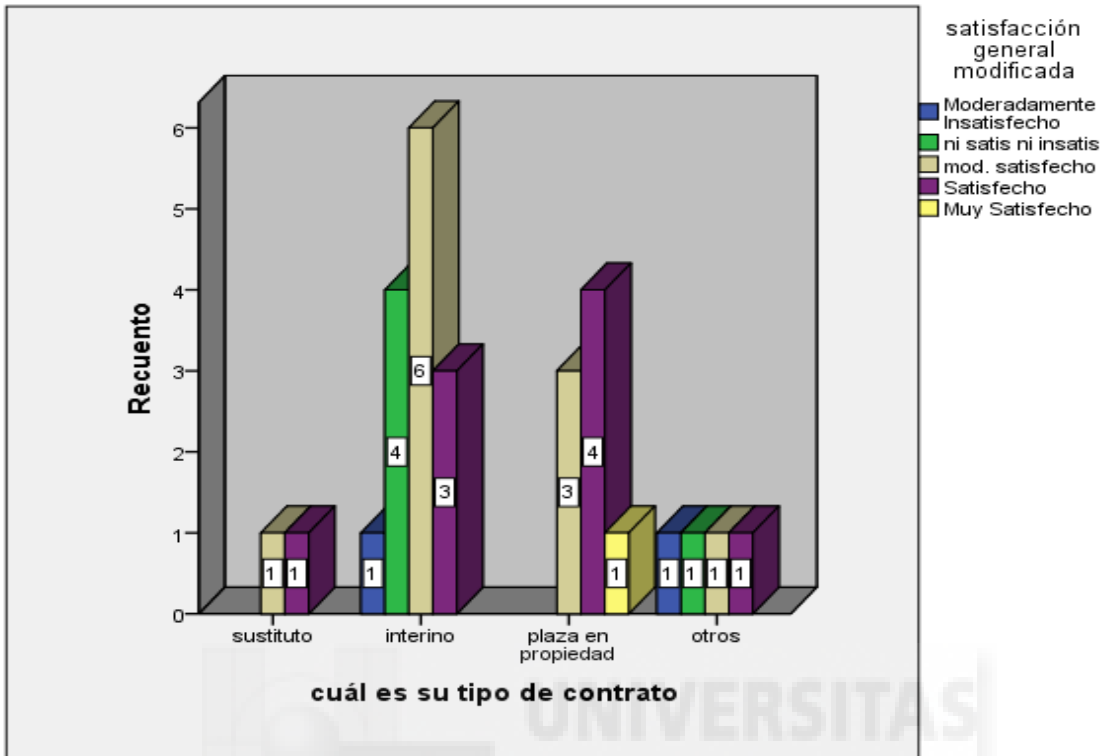
Otros: 25% mod insatisfecho, 25% ni satisfecho ni insatisfecho, 25% mod satisfecho, 25% satisfecho = no resalta ninguno por puntuación, solo que no hay nadie muy satisfecho.

Concluimos que los interinos y propietarios de plaza se encuentran satisfechos, así como los sustitutos en un 50%, otros tipos de contrato el porcentaje coinciden en el porcentaje, pero no hay ninguna mayoría observada es igual.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

Gráfico 9.1 relación tipo de contrato SG

Gráfico de barras



6- Discusión:

Comparando los resultados con otros realizados encontramos que:

Méndez en su estudio realizado en urgencias extrahospitalaria en 2016 a médicos y enfermeros con el cuestionario (Fon Roja modificado por Aranaz) ha tenido una participación de 68% una satisfacción global 2.78 (1 muy insatisfecho – 5 muy satisfecho siendo el 3 el punto intermedio) los ítems mejor valorado han sido las relaciones interpersonales y satisfacción con el puesto de trabajo²³

En relación a nuestro estudio podemos decir que también hay una satisfacción global moderada similar a este estudio, otra vez vemos que los conductores, celadores, son un gremio no encuestado.

Carrillo et al realizó un estudio a médicos de Emergencias extrahospitalaria⁹ utilizando la encuesta de satisfacción laboral modificada por Bilbao J. El porcentaje de participación un 88% en cifras absolutas, sobre la satisfacción general lo describe como medio alto. Los puntos más valorados han sido los compañeros de trabajo en un 87% al igual que el nuestro y en segundo lugar lo más valorado ha sido la estabilidad laboral en un 77%, cabe resaltar que el tipo de contrato más común era de titular lo que refleja la satisfacción en este punto.

Otro estudio realizado por Carrillo García con la encuesta realizada por INSHT en enfermeros de urgencias extrahospitalaria La participación fue alta del 90%. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media 72% y los puntos más valorados a igual que el nuestro los compañeros de trabajo y el otro punto el horario de trabajo¹⁰.

Fernández MI, ha estudiado la satisfacción en profesionales de Atención primaria con el cuestionario de Font Roja modificado por Aranaz, han conseguido un 80% Refiere que la satisfacción encontrada es moderada en sanitario que es lo que rescato de este estudio en concreto.

Un estudio a nivel hospitalario dónde la participación fue del 45.7% realizado con la de Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) desarrollada por War, Cook and Wall (1979) modificada en enfermeros y médicos, describe una satisfacción global de 71.3%, satisfacción intrínseca de 32.6 %, extrínseca de 38.9% y lo mejor valorado de la encuesta ha sido los compañeros de trabajo⁷

El análisis de la satisfacción laboral según varios autores citados previamente es un indicador de la calidad del servicio prestado, convirtiéndose de forma indirecta, en un

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

instrumento para mejorar la calidad de la atención sanitaria. Trabajos enfocados a la satisfacción laboral en el ámbito sanitario se han centrado a nivel hospitalario y en atención primaria, habiendo pocos estudios en urgencias de atención primaria o extrahospitalarias. Gran parte de los estudios se dirigen a la evaluación del síndrome burnout en médicos y enfermería son pocos los estudios que evalúan la satisfacción en todo el personal y menos aun los que consideran la evaluación de otro tipo de profesionales como son los técnicos conductores y los no sanitarios celadores que también trabajan en el servicio, lo que supuso una limitación y a su vez un reto.

Tras el análisis de las encuestas realizadas por los trabajadores del servicio de urgencias de atención primaria. Podemos decir que la satisfacción general Media: 68.57 D. Estándar:13.89 y un coeficiente de fiabilidad de Alpha:0.88. Para satisfacción intrínseca, una media de 31.86, una DE: 31,8, un coeficiente Alpha:0.82. Para satisfacción extrínseca, una Media: 36,71, una DE: 7.73

La tasa de respuesta es alta 100 %. El perfil de los profesionales es mayoritariamente masculino (68%), con condición laboral interina 50% edad más frecuente las comprendidas entre 41-50 años (43%). En un 62% están casados. Que la mayoría tenían hijos (85%) EL puesto de trabajo más numeroso es el de médicos y enfermeros (64%) Los aspectos mejor evaluados fueron los compañeros (93) % y el horario de trabajo (89%). A pesar de que 57% de los trabajadores no tienen un empleo estable se encuentran satisfechos con el ítem de estabilidad laboral.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

7- Conclusiones

Conclusiones Generales:

En base al objetivo que nos hemos planteado podemos concluir; el grado de satisfacción general media es del 68.57%, con un Desviación Estándar de 13.89 y un Coeficiente Alpha:0.88.

El grado de satisfacción laboral expresado por el grupo es moderado lo que concuerda con otros trabajos realizados y de similares características. Las relaciones sociales que establecen es el principal factor mejor valorado, seguido por el horario de trabajo.

Conclusiones Específicas:

En base a los objetivos específicos que nos hemos planteado concluimos:

- 1.- El grado de satisfacción general media es del 68.57%, con un Desviación Estándar de 13.89 y un Coeficiente Alpha:0.88; lo que se traduciría en moderadamente satisfecho.
- 2.- El perfil sociodemográfico de los trabajadores es el de trabajador con empleo inestable (57%), hombres (68%), con un rango de edad de 41-50 años (43%), casado (62%) y con 2 hijos (85%).
- 3.- La mayoría de los trabajadores (satisfecho 32% y moderadamente satisfecho 39%) se encuentran satisfechos con sus necesidades motivacionales, lo que influye en los datos de la satisfacción general.
- 4.- En cuanto a los factores extrínsecos o higiénicos hay una satisfacción del 72 % (muy satisfecho 4%, satisfecho 29% y moderadamente satisfecho 39%), lo que influye positivamente sobre los resultados de Satisfacción global.
- 5.- Los factores de riesgo psicosociales en los que están más insatisfechos satisfechos son, la “atención prestada a la sugerencia que haces”, “las posibilidades de promocionar”, “la relación con la dirección”, “el salario” y “el reconocimiento por el trabajo bien hecho”.
- 6.- Las variables mejor valoradas han sido: los compañeros de trabajo. seguida por el horario de trabajo, las posibilidades de utilizar tus capacidades y la responsabilidad que se te ha asignado.
- 7.- Están más satisfechos laboralmente los que ocupan los puestos de trabajo de celadores, y menos satisfechos: los técnicos conductores, enfermería y médicos.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

8.- En relación con el tipo de contrato los más satisfechos, son los que tienen la plaza en propiedad.



8. Referencias bibliográficas:

- 1- Alastruey. J. A. Gómez M. E, Guía de Introducción a Los Riesgos Psicosociales Organizacionos. Bilbao. [Internet]. 2013 nov [citado 2018 mayo 17]; 1-11 Disponible en: http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201305/es_200905/adjuntos/guia_psicosociales_2013.pdf
- 2- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp Salud Pública; 2009; 83 (2): 169-73.
- 3- Alfonso C. I., Salcedo M. C., Rosat J. I. Módulo 9 Especialidades Preventivas. En Prevención de riesgos laborales. Instrumentos de aplicación. 3ª ed. Valencia: Tirant lo Blanch; 2012. P.859- 1345
- 4- Boletín Oficial del Estado. Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10/11/1995.
- 5- Rodríguez A. A, Patricia Gómez F. P. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias [Internet]. Vol. 16. Núm. 3 Enfermería global [Internet]. 2017 jul [citado 2018 mayo 17]

Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/256641>
- 6- Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM et cols. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. Rev. Esp Salud Pública 2000; 74(2): 139-147

- 7- Carrillo G.C, Martínez R.M, Gómez GC. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales, *Anales de Psicología*. 2015;31(2): 645-650
- 8- López-Soriano F, Bernal L, Cánovas A. Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. *Rev. Calidad Asistencial*. 2001; 16:243-246.
- 9- Carrillo G.C, Martínez R.M, Vivo M.M, Quiñonero M.F. Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia. *Revista de Calidad Asistencial*, Volumen 29, Issue 6, 2014, Pages 341-349
- 10- Carrillo G.C, Martínez R.M, Vivo M.M, Fernández C.M, Celdrán G.F.
La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2015 Oct [citado 2018 Mayo 14]; 14(40): 266-275. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lng=es
- 11- Bilbao J, Vega M. NTP 394: Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal; 2010
- 12- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS; 1988
- 13- Fernández R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Madrid: Editorial Club Universitario; 2010.

- 14- Moreno J.B, Báez L.C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 1ª Edición. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2010 [08/05/2018]
- 15- Meliá J.L, Nogareda C, Lahera M, Duro A, Peiró JM, Pou R et al. Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.
- 16- Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2006.
- 17- <http://dle.rae.es/?id=XLJpCvk> (Real Academia Española de la Lengua. [sede web]. Madrid: Real Academia Española de la Lengua. 2018. Diccionario de la Lengua Española [1]. <http://dle.rae.es/?id=aBuhX28>)
- 18- Hoppock R. Job Satisfaction. 1ª Edición. Nueva York: Harper; 1935.
- 19- Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. 1ª Edición. Chicago: Rand McNally; 1976.
- 20- Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. Nueva York: John Wiley & sons; 1967
- 21- Sáez MC. Satisfacción Laboral. 1ª Edición. Murcia: Diego Marín; 1999.

Máster Universitario en Prevención de Riesgo Laboral-TFM

22- García SV: La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Trabajo de fin de grado. [Internet]. Univ. De Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de Comunicación;2012,[consultado05/05/2018]

Disponible en: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>

23- Cook, Wall y Warr The Experience of Work Academic Press, 1981, London

24- Calzón M.M: Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias. Trabajo de Fin de Máster. [Internet]. Univ. De Oviedo. Facultad de Ciencias de la Salud; 2016[consultado 05/05/2018]. Disponible en:

<http://hdl.handle.net/10651/40700>



8- Bibliografía:

1. García, A., Moro, M. N. y Medina M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 2010;25(4), 207-214. Doi: 10.1016/j.cali.2010.02.003
2. García, J. M., Ranchal, J., Biedma, L. y Serrano del Rosal, R. Preferencias y expectativas de los médicos residentes en Andalucía. (Documentos de trabajo). Instituto de Estudios Sociales Avanzados. Disponible en:
[http://digital.csic.es/bitstream/10261/24225/1/Preferencias y expectativas.pdf](http://digital.csic.es/bitstream/10261/24225/1/Preferencias_y_expectativas.pdf)
3. López, M. P., Torrejón, G., Martín, A., Martín, J., Pleite, F. y Torres, M. A. Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. *Metas de Enfermería*, 2011; 14(8), 8-14.



9-Anexos:

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad _____ . La meta de este estudio es _____

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Meulry Capelini