



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL FUNCIONARIO NO DOCENTE DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

Autores:

Br. Castillo, Noelia

Br. Larrea, Jimena

Br. López, Cecilia

Tutor:

Prof. Agdo. Mg. Rosa Sangiovanni

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2014



AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación no hubiese sido posible sin la colaboración de la Licenciada en Enfermería Rosa Sangiovanni que mediante su rol de tutora logro obtener el consentimiento de las autoridades de la Facultad de Enfermería, para el desarrollo de nuestra investigación. También agradecer a todos los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería por su aporte y amabilidad. A nuestras familias y amigos por darnos apoyo incondicional y acompañarnos en el transcurso de nuestra carrera.



INDICE	pág.
RESUMEN _____	04
CAPÍTULO I _____	07
Planteamiento del Problema _____	07
Objetivos _____	07
Justificación Científica _____	08
CAPÍTULO II – ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN _____	09
CAPÍTULO III – MARCO CONCEPTUAL CONTEXTUAL _____	13
CAPÍTULO IV – DISEÑO METODOLÓGICO _____	16
Población _____	16
Materiales, Métodos y Aspectos Ético-Legales _____	16
Operacionalización de las Variables _____	17
CAPÍTULO V – PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS _____	19
Análisis _____	49
CAPÍTULO VI – CONCLUSIÓN _____	51
CAPÍTULO VII – SUGERENCIAS _____	53
Bibliografía _____	54
Anexos _____	55



Resumen:

La investigación tiene como objetivo principal: "Conocer el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en el periodo de tiempo comprendido entre el 6 de Setiembre 2013 al 18 de setiembre 2013.

Se realizó una investigación de carácter descriptivo, de corte transversal.

El universo de estudio fueron todos los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería con un total 66 funcionarios. De esta población participaron del estudio 39, ya que 15 se encontraban certificados y 12 optaron por no participar.

El instrumento que se utilizó para la recolección de los datos fue un cuestionario de satisfacción laboral elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró que se implementó en la universidad de valencia en 1998. Basado en el modelo bifactorial de Herzberg, el cual utilizó la escala general de satisfacción laboral Warr, Cook y Wall.

Se adjuntó al cuestionario un consentimiento informado en el que cada funcionario debió aceptar la participación en este estudio o desestimarlos. En dicho consentimiento se notifica al funcionario que la información brindada será amparada por la ley 18.331 y 18.381 protección de datos personales y acción de "Habeas Data", con carácter anónimo y confidencial.

Se pudo determinar y analizar el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la facultad de enfermería.

Dentro de las características sociodemográfica de nuestra población en estudio el predominio fue de sexo femenino, mayoritariamente entre edades de 40 a 49, predominando en el nivel de instrucción el terciario. En cuanto a la categoría laboral pudimos destacar que predomina el personal operativo.



De acuerdo a las variables de satisfacción laboral se encontró que los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería se mostraron algo satisfechos con: la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo; el salario que reciben. Con relación a las oportunidades de promoción; las oportunidades de realizar las cosas en las que se destacan; y a la igualdad y la justicia en el trato aparece como algo satisfecho

Predominaron bastante satisfechos en relación a: los objetivos, metas y tasas de producción que debían alcanzar; también con la satisfacción que le ofrece su trabajo por sí mismo, la temperatura y la ventilación de su local de trabajo.

Los funcionarios se encontraban bastante satisfechos con: las oportunidades de hacer las cosas que les gustan; el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo. Con las oportunidades de formación que les brinda la empresa; con la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Así como con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, la forma en que sus superiores juzgan su tarea, el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales; como también con la supervisión que se ejercen sobre ellos.

En relación a la iluminación del lugar del trabajo, las relaciones personales con sus superiores, la proximidad y frecuencia con que es supervisado y el apoyo que reciben de sus superiores se mostraron muy satisfechos.

De las conclusiones más destacadas señalamos:

Que en los factores intrínsecos los funcionarios expresaron estar muy satisfechos en cuanto a la iluminación; bastante satisfechos en cuanto a la temperatura de su local de trabajo, también sobre la forma en que sus supervisores juzgaban su tarea y el apoyo que recibían de los mismos. Algo satisfechos en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad, con las disposiciones y cumplimiento de las leyes laborales en su lugar de trabajo, como también con el salario que recibían, la



supervisión que ejercían sobre ellos, las oportunidades de promoción, de realizar las cosas en que se destacan, de participación en las decisiones de su sección. Dentro de los factores intrínsecos los funcionarios permanecieron muy satisfechos en cuanto a las relaciones personales con sus superiores y la frecuencia con la que es supervisado por los mismos. Bastante satisfechos en cuanto a los objetivos de producción que debían alcanzar, a la satisfacción que le da su trabajo por sí mismo, sobre las oportunidades de hacer lo que le gusta en su trabajo y las oportunidades de formación que le ofrece su trabajo.



CAPITULO I :

Introducción:

A continuación se presenta el trabajo de investigación realizado por tres estudiantes de la Universidad de la República, de la Facultad de Enfermería, cursando la carrera de Licenciatura en Enfermería.

En dicha investigación nos planteamos describir cuál es el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad de la República.

Consideramos de importancia realizar este estudio para conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería y mediante el mismo contribuir para futuros estudios.

Los nuevos paradigmas de la gestión empresarial incorporan la satisfacción del cliente interno y externo como un elemento fundamental para la calidad de la producción y la eficiencia social de la empresa.

La gestión de calidad es la manera de cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

El cliente interno es todo aquel personal que de forma directa o indirecta es parte de las labores de producción y/o prestación de nuestros productos o servicios.

Estos clientes internos pueden ser operarios, administrativos, gerencia media, proveedores de materia prima etc., y son en gran medida los responsables de la calidad que como organización ofrecemos a los clientes externos.



Según Martha Alles la satisfacción laboral, "es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables sobre la base de la cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo".

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia transforma la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Por parte del individuo se encuentra la experiencia, y por parte del entorno otra serie de variables.

La referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional.

Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen los trabajadores insatisfechos que tienden a tener mayor ausentismo y suelen renunciar con más frecuencia, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la satisfacción de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, espíritu de trabajo, satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general, así como una importante dimensión de los ambientes laborales.

A pesar que la satisfacción laboral se ha estudiado en diversos ámbitos y disciplinas, en nuestro país se encuentran estudios sobre grado de satisfacción, pero no sobre el grado de satisfacción de los funcionarios no docentes de la universidad.



Esta es una de las motivaciones por la cual que nos llevó al abordaje de nuestra investigación.

Antecedentes

Se realizó una búsqueda de investigaciones y trabajos científicos en diferentes bases de datos y buscadores científicos en diferentes bases de datos y buscadores científicos, tales como: fundación index, Cielo, Latinidex Medline Plus en español, entre otros. La limitante estuvo dada por ser una búsqueda solo en español. Se muestran a continuación los estudios encontrados en el ámbito internacional.

Antecedentes internacionales:

1) Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios en un área de Madrid.

FUNDAMENTO: en la actualidad se considera que la satisfacción laboral es un factor que influye en la calidad de la asistencia necesaria. El objetivo del estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes de un área de salud: centros de salud, ambulatorios y hospital de referencia.

METODOS: Diseño transversal en el que se encuesta una muestra aleatoria estratificada y proporcional de los trabajadores de Atención Especializada 460 de 1579 y al total de los 486 trabajadores de Atención Primaria del Área Sanitaria de Madrid. Se utiliza la encuesta de satisfacción de Front Roja y un cuestionario que recoge variables independientes: sociodemográfica y relacionadas con el puesto laboral. Se realiza un análisis factorial exploratorio de los diferentes componentes de la satisfacción. Se relacionan cada dimensión con las variables independientes.

RESULTADOS: 255 profesionales atención especializada (55,4%) Y 357 de atención primaria (73,9%) han respondido al cuestionario. Las dimensiones con puntuaciones más bajas son las siguientes: tensión relacionada con el trabajo y promoción profesional (especialmente en el grupo de enfermería y administrativos)



Existe diferencia significativa entre los factores, grupo profesional y nivel asistencial de trabajo.

CONCLUSIONES: el grado de satisfacción es medio. Deberían introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en la organización empresarial, en función en la puntuación de los determinantes de la satisfacción. (Ver Anexo II.)

2) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración y servicio de una universidad pública de Madrid.

FUNDAMENTO: Se plantea analizar si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. Es un estudio descriptivo- transversal con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al Personal de Administración y Servicios de un Universidad pública.

METODOLOGIA: Se ha utilizado el cuestionario de Satisfacción en el trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979).

CONCLUSION: Los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad, con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato interino. Se concluye que son los factores externos; las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas. Se hace necesario acciones concretas para mejorar la comunicación vertical.

Antecedentes Nacionales:

1) Impacto de las condiciones laborales en la salud de trabajadores de un centro quirúrgico del Hospital de Clínicas.

INTRODUCCION: El origen del presente trabajo fue abordar el complejo problema de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores, desde una perspectiva interdisciplinaria y con la participación de los propios trabajadores.

METODOS: La investigación se desarrolló en el Centro Quirúrgico del Hospital Universitario. Es un estudio descriptivo con aplicación de técnicas de entrevista y



encuesta colectiva con un abordaje cualitativo en el marco de una investigación de participación-acción.

RESULTADOS: Entre los resultados más importantes se destaca la carencia de condiciones favorables en cuanto al acondicionamiento térmico, ventilación e iluminación. La existencia de riesgos físicos, químicos y biológicos que determinan un perfil de carga complejo que interactúa con los trabajadores en toda su integridad, por lo que es visto por ellos como un riesgo elevado para su salud. El perfil de salud-enfermedad percibido corresponde a alteraciones vinculadas a la visión, irritación de piel y mucosas, cuadros alérgicos y problemas osteoarticulares. Como proceso mórbido poco definido pero frecuente se encontró el cansancio. En cuanto a las lesiones agudas se destacaron los accidentes con objetos corto-punzantes y los traumatismos.

CONCLUSIONES: En el Centro Quirúrgico se genera un proceso de cambio, iniciado desde la identificación de procesos positivos y/o negativos en relación con la salud, aspecto central en la construcción de estrategias de promoción de la salud de los trabajadores.

2) Resistencia al cambio, en una intervención sobre trabajadores expuestos a riesgo químico, en un servicio de quimioterapia, de un centro hospitalario de Montevideo.

FUNDAMENTO: El propósito de este trabajo es analizar una intervención dirigida a la prevención en salud ocupacional, luego que se realizara un diagnóstico de situación, en un servicio de quimioterapia de un centro hospitalario en Uruguay.

El objetivo fue elaborar un programa orientado a las condiciones de salud y trabajo, y el control de riesgos.

METODOLOGIA: Se utilizó la metodología de investigación participativa, se planificaron tres talleres, con los trabajadores y se entrevistó a un informante calificado.



RESULTADO: En cuanto a la investigación participativa, hubo consenso con defender el horario de trabajo y el régimen de descansos. En relación a los talleres planificados la intervención se pudo realizar parcialmente, la institución mostró demoras y ambigüedades a la realización del trabajo, lo que se interpretó como bloqueos y resistencias de los distintos actores, que llevó a concluir que no era posible reconocer el problema que los afecta. Se observó una resistencia al cambio, prescindente de las normas de prevención de riesgos, desconfiada con respecto a la posibilidad de modificar las prácticas laborales, con fuertes inercias en los comportamientos y con discursos justificadores de los mismos.

CONCLUSIONES: Fue parcialmente realizada la intervención planificada, lo que se interpretó como una resistencia institucional. Esta intervención, permitió pensar en alternativas estratégicas para desbloquear las resistencias, realizar un programa, para la prevención de exposiciones laborales peligrosas, detectadas en el lugar.

Planteamiento del Problema:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad de la República? en el periodo comprendido del 6 de septiembre al 18 de septiembre del 2013

Objetivo general: Conocer el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería.

Objetivos específicos:

- Caracterizar a la población objeto de investigación.
- Identificar problemas y proporcionar recomendaciones para mejorar la situación de los funcionarios.



CAPITULO II:

Marco conceptual:

Para comenzar nuestra fundamentación teórica se destacó que la salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Se supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Por lo tanto se definió la satisfacción laboral, como el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, Incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y la seguridad. Incidiendo está en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, surgiendo a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si la persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, tendrá poca satisfacción laboral, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, si la satisfacción laboral es poca, el trabajador no tendrá motivaciones y no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria.

Según lo definido anteriormente se destacan distintos tipos de satisfacción laboral e insatisfacción laboral: Satisfacción laboral Progresiva (la satisfacción hace aumentar el nivel de aspiraciones).

Satisfacción laboral Estabilizada (mantiene el nivel de aspiraciones).

Satisfacción laboral Resignada (reduce el nivel de aspiraciones).

Insatisfacción laboral Constructiva (la insatisfacción es un estímulo para mejorar la situación).

Insatisfacción laboral Fija (ve que no se cumplen sus aspiraciones y las mantiene, aunque no hace nada porque cambie la situación).

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 1: Teoría bifactorial de Herzberg

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.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos"). Los factores higiénicos y los motivadores están separados por un punto neutro en el que no hay insatisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece a medida que se atiende a las



necesidades de logro y crecimiento.

El estudio de la satisfacción laboral del funcionario no docente de la Facultad de Enfermería, abarca no solo las variables como sexo, edad, grado de estudios, sino también del entorno laboral, el trabajo en grupo o las posibilidades de ascenso. Para la medición de estas variables utilizamos la Escala General de Satisfacción Laboral creada por Warr, Cook, y Wall en 1979. (Ver anexo V).

El estudio se realizó en el mes de noviembre del 2013 en un total de 60 docentes que se dividió en 30 hombres y 30 mujeres de diferentes categorías y 12 docentes por no participar del estudio.

Categorías de inclusión

Se incluyeron los docentes no docentes de la Facultad de Enfermería que se encuentran en la planta de personal docente al mes de agosto de del año 2013 con voluntad expresa de participar en el estudio.

Categorías de exclusión

Se excluyeron los docentes de la Facultad de Enfermería que se encuentran con suspensión médica por dicho período o que no acepten participar de la investigación.

Metodología utilizada

Para el estudio se investigó el nivel de satisfacción de los docentes de la Facultad de Enfermería. Posteriormente se propuso a docentes de las Catedras de administración e investigación participar en el estudio con el fin de conocer el nivel de satisfacción de estos. Para el mismo se utilizó como instrumento un cuestionario ya validado en otro estudio académico, que se aplicó a los docentes de la Facultad de Enfermería (Ver anexo 1).



CAPITULO IV :

Material y Métodos

Tipo de estudio: Descriptivo, de corte transversal.

Universo: Todos los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería que figuran en planilla al mes de septiembre 2013 en un total de 66. nuestra muestra fue de un total de 39 , ya que 15 de ellos se encontraban certificados y 12 optaron por no participar del estudio.

Criterios de inclusión:

Todos los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería que figuran en la plantilla de sección personal al mes de setiembre del año 2013 con voluntad expresa de participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería que se encuentran con certificación médica en dicho periodo o que no acepten participar de la investigación.

Aspectos ético legales:

Para realizar la investigación, primeramente se solicita autorización a las autoridades de la Facultad de Enfermería. Posteriormente se procedió a concurrir a los Centros, a presentarnos e informar el periodo en el cual concurriríamos a realizar la recolección de datos. Para la misma, se utiliza como instrumento un cuestionario ya validado en otro estudio internacional, que se aplicara a los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería. (Ver anexo 1)



Técnicas y procedimientos: Se utilizó un cuestionario constituido por 23 preguntas cerradas de múltiple opción y para relevar la opinión de los funcionarios no docentes se utilizó la escala de Likert.

Operacionalización de las variables:

Satisfacción laboral: Variable compleja la que se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo.

Se subdivide en dos variables: Factores intrínsecos y extrínsecos:

Los factores intrínsecos:

Definición conceptual: son aquellos que generan compromiso.

Categorización: el nivel de satisfacción de los funcionarios según las oportunidades que ofrece el trabajo ; los salarios que reciben;en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo;cuanto a la iluminación.; la temperatura de su local de trabajo. las oportunidades de promoción que tiene en su trabajo; la supervisión que ejercen sobre usted. a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea. Cuanto al apoyo que recibe de sus superiores. Cuanto su participación en las decisiones de su departamento o sección. Cuanto al grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Los factores extrínsecos :

Definición conceptual: son los que generan insatisfacción en el trabajo.

Categorización: en cuanto a la satisfacción que le ofrece su trabajo por sí mismo; las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. la ventilación de su lugar de trabajo. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

Las relaciones personales con sus superiores. la proximidad y frecuencia con que es supervisado. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo., a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

La escala Likert, se mide a través de los siete gradientes: 1Muy insatisfechos; 2

Insatisfechos; 3.Moderadamente insatisfechos; 4.Ni satisfecho ni insatisfechos;5.

Algo satisfecho; 6. Moderadamente Satisfecho; 7.Muy satisfecho



Variables sociodemográficas

EDAD: Definición conceptual: término que se utiliza para hacer mención al tiempo que ha vivido un ser vivo, o tiempo transcurrido desde el nacimiento.

Definición operacional: edad que tiene el entrevistado al momento de la entrevista.

Clasificación: Variable cuantitativa discreta.

Categorización: 20 a 29; 30 a 39; 40 a 49; 50 a 59; 60 a 69 años.

SEXO: Definición conceptual: características bio-fisiológicas que diferencian a mujeres de hombres, aludiendo a las características de sus aparatos reproductores y sus caracteres secundarios.

Definición operacional: sexo femenino o masculino.

Clasificación: Variable cualitativa, nominal.

Categorización: Femenino/Masculino

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

Definición conceptual: caudal de conocimientos aprobados en la educación formal. Permite conocer las habilidades y el desarrollo de los conocimientos básicos del usuario.

Definición operacional: nivel de instrucción al momento de la entrevista.

Clasificación: Variable cualitativa ordinal

Categorización: Analfabeto; Primaria; Secundaria; Terciaria



CATEGORIA LABORAL:

Definición conceptual: es el grupo de personas de la misma especie que resultan de ser clasificados por su importancia o por su equivalencia, y por tanto sería aquello que conecta al trabajador con la función que viene a realizar.

Definición operacional: categoría laboral al momento de la entrevista.

Clasificación: Variable cualitativa ordinal

Categorización: Empleado o trabajador; Supervisor o capataz; Mando intermedio; Directivo; Alta dirección o dirección general

ANTIGUEDAD LABORAL:

Definición conceptual: es el periodo de tiempo que un trabajador lleva vinculado a una empresa.

Definición operacional: Años de trabajo hasta el momento de la entrevista.

Clasificación: cuantitativa discreta

Categorización: 1 a 5; 6 a 10; 11 a 15; 15 años y más.

CAPITULO IV:

Resultados:

A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada por el equipo investigador:

Tabla n° 1: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de funcionarios según sexo-2013

SEXO	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual %
Femenino	25	64
Masculino	14	36
Total	39	100

Grafico n° 1: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de funcionarios según sexo-2013

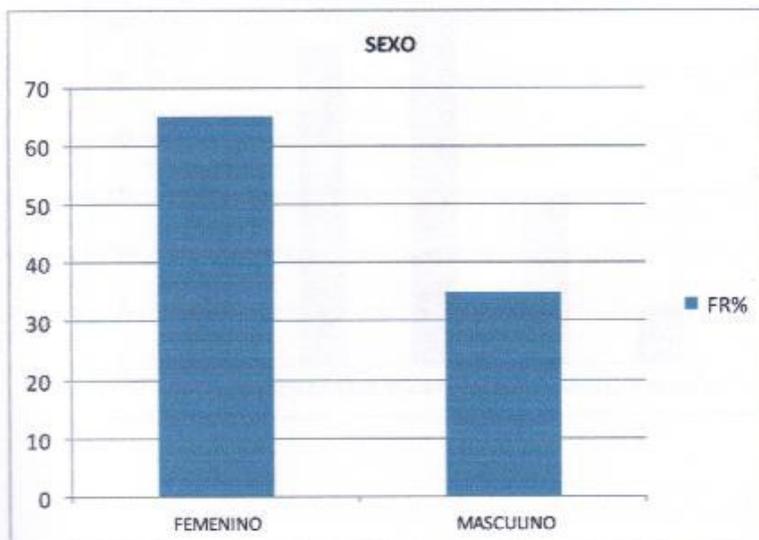


Tabla n°2: Distribución



de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según edad (2013)

EDAD	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
20 A 29	7	18	
30 A 39	11	28	
40 A 49	13	33	
50 A 59	6	15	
60 A 69	2	5	
Total	39	100	

Grafico n° 2: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según edad (2013)

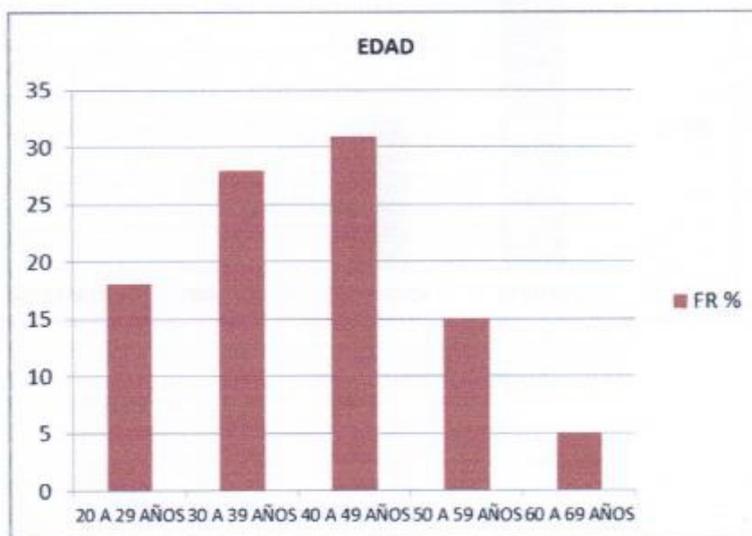


Tabla nº 3: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN N	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Analfabeto	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	14	36
Terciaria	25	64
Total	39	100

Grafico nº 3: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Nivel de instrucción





Tabla nº 4: Distribución de la frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Situación Laboral

SITUACIÓN LABORAL	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Trabajo sin nómina o contrato realizado	0	0
Eventual por terminación de tarea o realizando suplencia	0	0
Contrato hasta un año	2	5
Contrato hasta dos años	0	0
Contrato hasta tres años	2	5
Contrato hasta cinco años	0	0
Titular	35	90
Total	39	100

Grafico 4: Distribución de la frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Situación Laboral

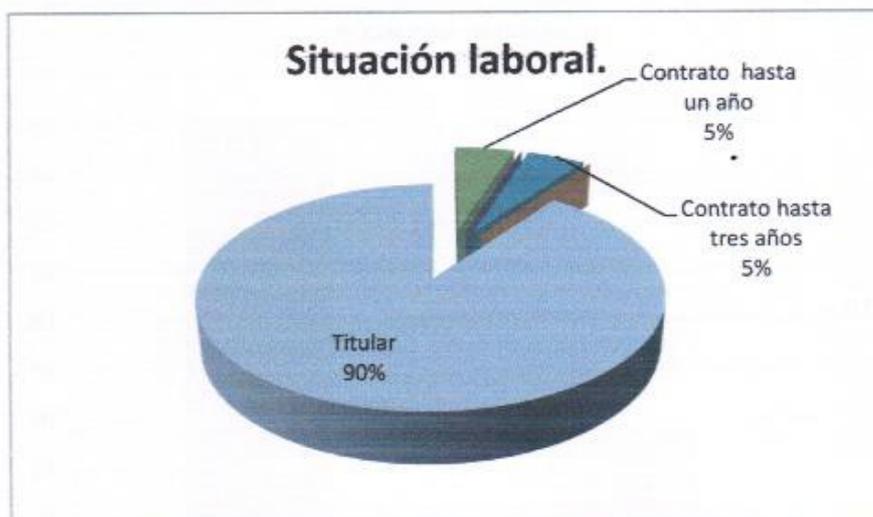


Tabla nº 5: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Modalidad de horarios

MODALIDAD DE HORARIOS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Fijos	32	82
Rotativos	7	18
Total	39	100

Grafico n° 5: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según modalidad de horarios

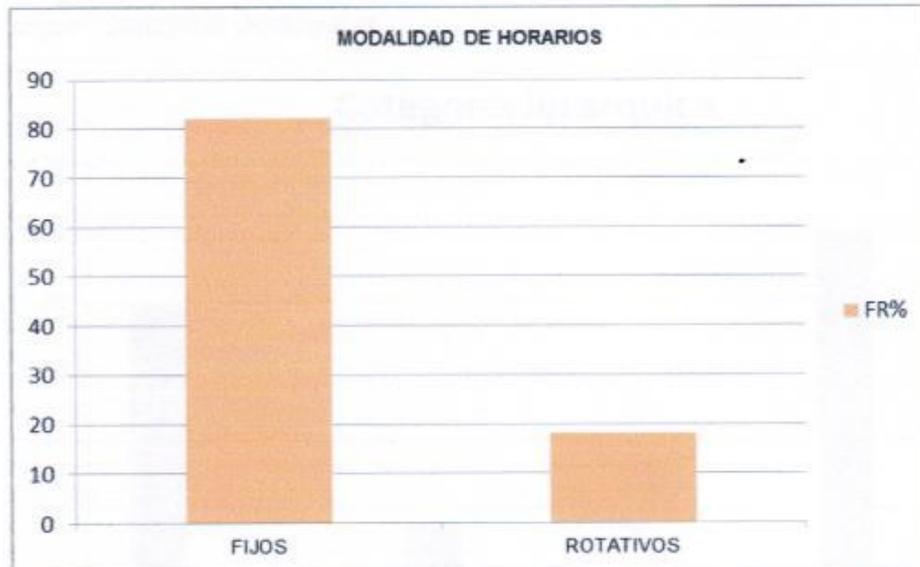


Tabla n° 6: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Categoría Jerárquica

CATEGORÍA JERÁRQUICA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Operativo	31	79
Supervisor	1	3
Mando Intermedio	6	15
Directivo	1	3
Dirección general	0	0
Total	39	100

Grafico n° 6: Distribucion de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Categoría Jerárquica

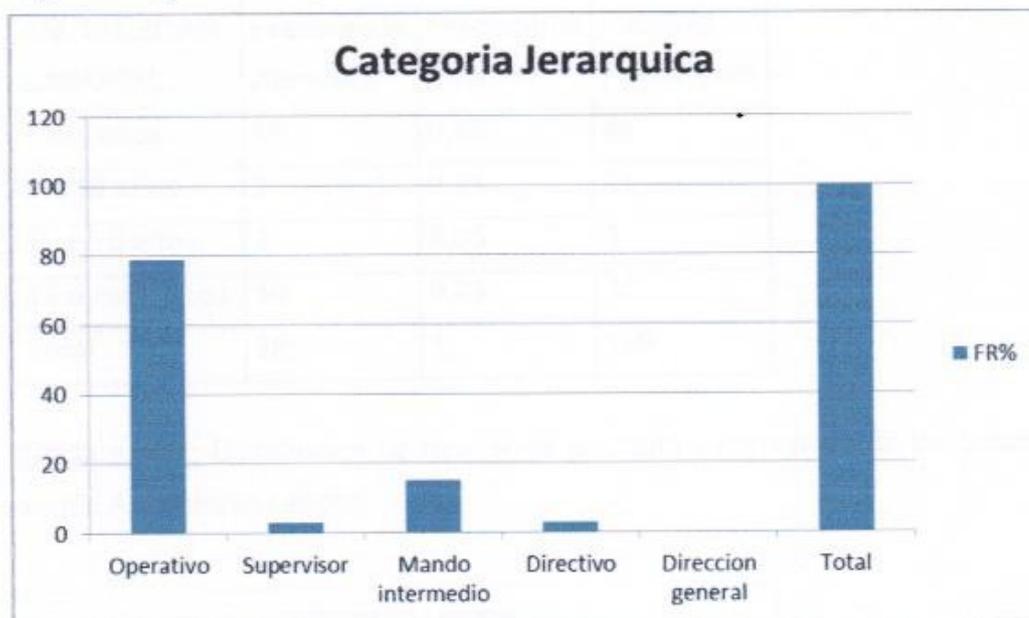
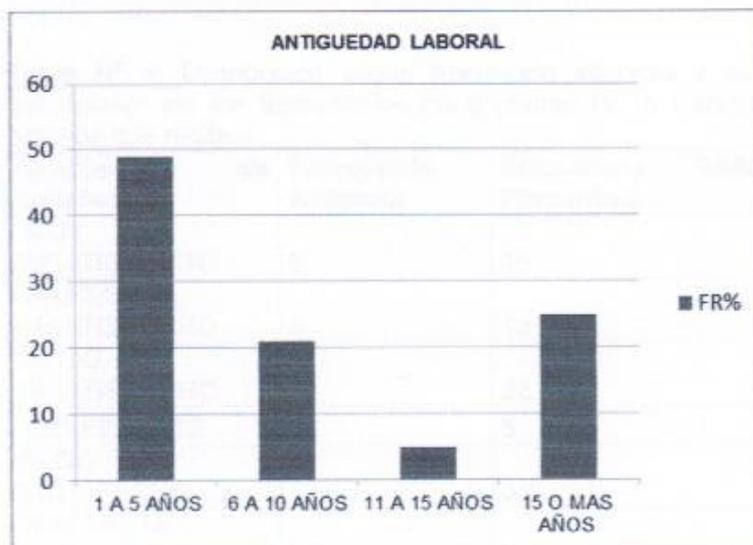


Tabla n° 7: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Antigüedad Laboral

ANTIGÜEDAD LABORAL	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Porcentual
1 a 5 años	19	0,49	49
6 a 10 años	8	0,21	21
11 a 15 años	2	0,05	5
15 o más años	10	0,25	25
Total	39	1	100

Grafico n° 7: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje de los funcionarios según Antigüedad Laboral



FACTORES INTRINSECOS:

Tabla N° 8: Distribución de la frecuencia absoluta y relativa porcentual sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios según las oportunidades que ofrece el trabajo (2013)

Grados de satisfacción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual %
MUY INSATISFECHO	3	8
BASTANTE INSATISFECHO	5	13
ALGO INSATISFECHO	4	10
INDIFERENTE	6	15
ALGO SATISFECHO	10	25
BASTANTE SATISFECHO	8	21
MUY SATISFECHO	3	8
Totales	39	100

Tabla N° 9: Distribución según frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería según los salarios que reciben.

Grados de satisfacción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
MUY INSATISFECHO	6	15
BASTANTE INSATISFECHO	5	13
ALGO INSATISFECHO	11	28
INDIFERENTE	2	5
ALGO SATISFECHO	12	31
BASTANTE SATISFECHO	3	8
MUY SATISFECHO	0	0
Totales	39	100

Tabla N° 10 Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Grados de satisfacción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
MUY INSATISFECHO	6	15
BASTANTE INSATISFECHO	2	5
ALGO INSATISFECHO	4	10
INDIFERENTE	1	3
ALGO SATISFECHO	14	36
BASTANTE SATISFECHO	7	18
MUY SATISFECHO	5	13
Totales	39	100

Tabla N° 11: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería en cuanto a la iluminación.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
MUY INSATISFECHO	3	8
BASTANTE INSATISFECHO	5	13
ALGO INSATISFECHO	5	13
INDIFERENTE	2	5
ALGO SATISFECHO	2	5
BASTANTE SATISFECHO	10	26
MUY SATISFECHO	12	30
Totales	39	100



Tabla N°12: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería en cuanto a la temperatura de su local de trabajo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
MUY INSATISFECHO	3	8
BASTANTE INSATISFECHO	4	10
ALGO INSATISFECHO	1	3
INDIFERENTE	0	0
ALGO SATISFECHO	12	31
BASTANTE SATISFECHO	13	33
MUY SATISFECHO	6	15
Totales	39	100

Tabla N° 13: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería según las oportunidades de promoción que tiene en su trabajo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
MUY INSATISFECHO	5	13
BASTANTE INSATISFECHO	8	21
ALGO INSATISFECHO	7	18
INDIFERENTE	3	8
ALGO SATISFECHO	11	27
BASTANTE SATISFECHO	2	5
MUY SATISFECHO	3	8
totales	39	100

Tabla N°14: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería en cuanto a la supervisión que ejercen sobre usted.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	5	13	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	0	0	
INDIFERENTE	4	10	
ALGO SATISFECHO	12	30	
BASTANTE SATISFECHO	8	21	
MUY SATISFECHO	7	18	
Totales	39	100	

Tabla N° 15: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería en cuanto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	5	13	
BASTANTE INSATISFECHO	2	5	
ALGO INSATISFECHO	2	5	
INDIFERENTE	3	8	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	10	25	
MUY SATISFECHO	9	23	
Totales	39	100	

Tabla N° 16: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto al apoyo que recibe de sus superiores.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	6	15	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	2	5	
INDIFERENTE	2	5	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	10	25	
MUY SATISFECHO	8	21	
Totales	39	100	

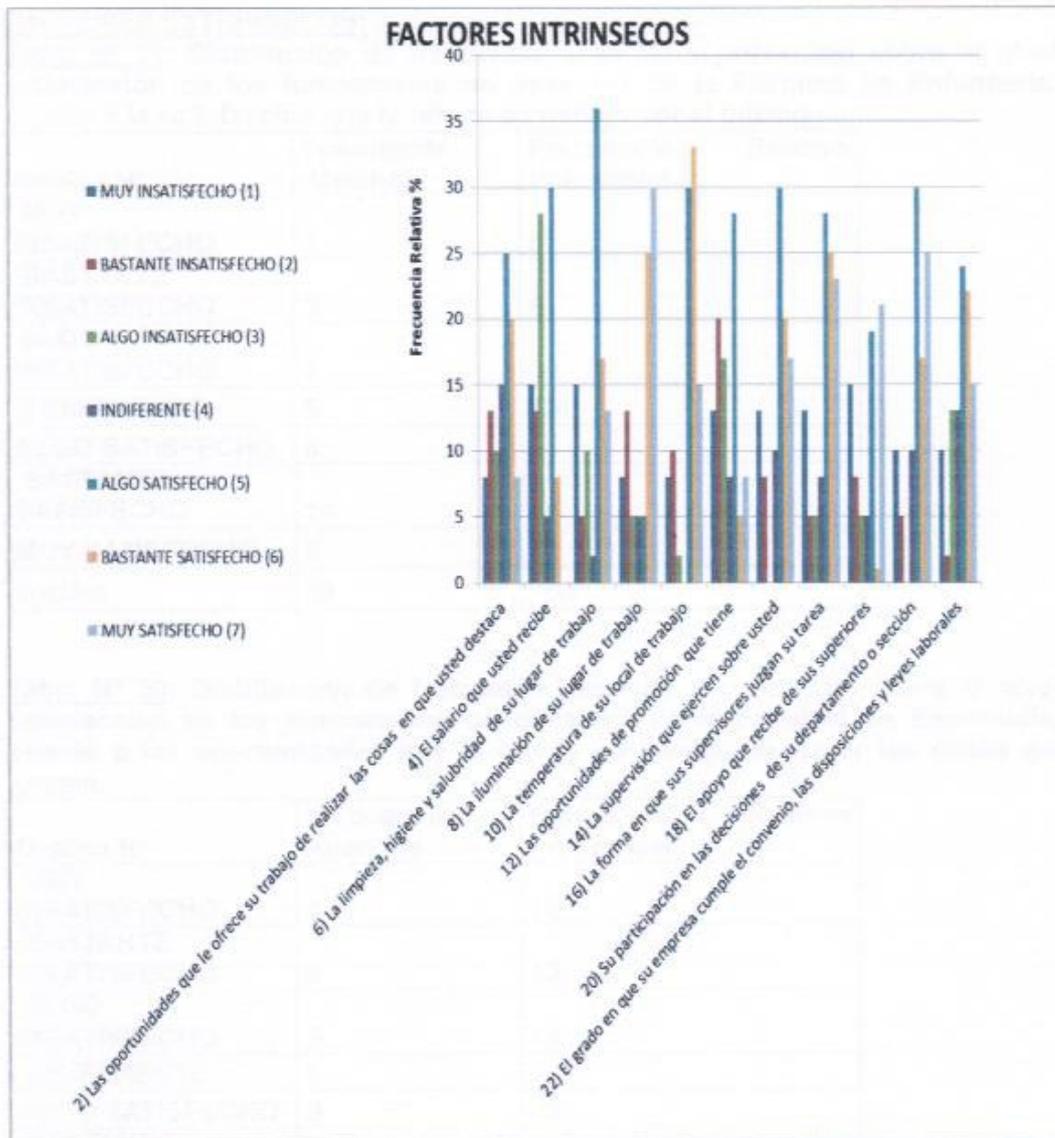
Tabla N° 17: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	4	10	
BASTANTE INSATISFECHO	2	5	
ALGO INSATISFECHO	0	0	
INDIFERENTE	4	10	
ALGO SATISFECHO	12	31	
BASTANTE SATISFECHO	7	18	
MUY SATISFECHO	10	26	
Totales	39	100	



Tabla N°18: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto al grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	4	10	
BASTANTE INSATISFECHO	1	3	
ALGO INSATISFECHO	6	15	
INDIFERENTE	5	13	
ALGO SATISFECHO	9	23	
BASTANTE SATISFECHO	8	21	
MUY SATISFECHO	6	15	
Totales	39	100	





FACTORES EXTRINSECOS:

Tabla N° 19: Distribucion de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la satisfacción que le ofrece su trabajo por sí mismo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	2	5	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	2	5	
INDIFERENTE	5	13	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	14	35	
MUY SATISFECHO	5	13	
Totales	39	100	

Tabla N° 20: Distribucion de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	4	10	
BASTANTE INSATISFECHO	5	13	
ALGO INSATISFECHO	5	13	
INDIFERENTE	1	3	
ALGO SATISFECHO	9	23	
BASTANTE SATISFECHO	11	28	
MUY SATISFECHO	4	10	
Totales	39	100	



Tabla N° 21: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	1	3	
BASTANTE INSATISFECHO	2	5	
ALGO INSATISFECHO	2	5	
INDIFERENTE	8	21	
ALGO SATISFECHO	5	13	
BASTANTE SATISFECHO	16	40	
MUY SATISFECHO	5	13	
Totales	39	100	

Tabla N° 22: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	6	15	
BASTANTE INSATISFECHO	4	10	
ALGO INSATISFECHO	4	10	
INDIFERENTE	1	3	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	11	28	
MUY SATISFECHO	5	13	
Totales	39	100	



Tabla N° 23: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la ventilación de su lugar de trabajo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	2	5	
BASTANTE INSATISFECHO	4	10	
ALGO INSATISFECHO	1	3	
INDIFERENTE	2	5	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	12	30	
MUY SATISFECHO	10	26	
Totales	39	100	

Tabla N°24: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	5	13	
BASTANTE INSATISFECHO	2	5	
ALGO INSATISFECHO	4	10	
INDIFERENTE	4	10	
ALGO SATISFECHO	8	21	
BASTANTE SATISFECHO	11	28	
MUY SATISFECHO	5	13	
Totales	39	100	



Tabla N°25: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a las relaciones personales con sus superiores.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	5	13	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	1	3	
INDIFERENTE	1	3	
ALGO SATISFECHO	9	23	
BASTANTE SATISFECHO	9	23	
MUY SATISFECHO	11	27	
Totales	39	100	

Tabla N°26: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	7	18	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	0	0	
INDIFERENTE	5	13	
ALGO SATISFECHO	7	18	
BASTANTE SATISFECHO	8	21	
MUY SATISFECHO	9	23	
Totales	39	100	

Tabla N°27: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	7	18	
BASTANTE INSATISFECHO	5	13	
ALGO INSATISFECHO	4	10	
INDIFERENTE	3	8	
ALGO SATISFECHO	9	23	
BASTANTE SATISFECHO	6	15	
MUY SATISFECHO	5	13	
Totales	39	100	

Tabla N° 28: Distribucion de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	1	3	
BASTANTE INSATISFECHO	0	0	
ALGO INSATISFECHO	1	3	
INDIFERENTE	3	8	
ALGO SATISFECHO	13	33	
BASTANTE SATISFECHO	11	28	
MUY SATISFECHO	10	26	
Totales	39	100	

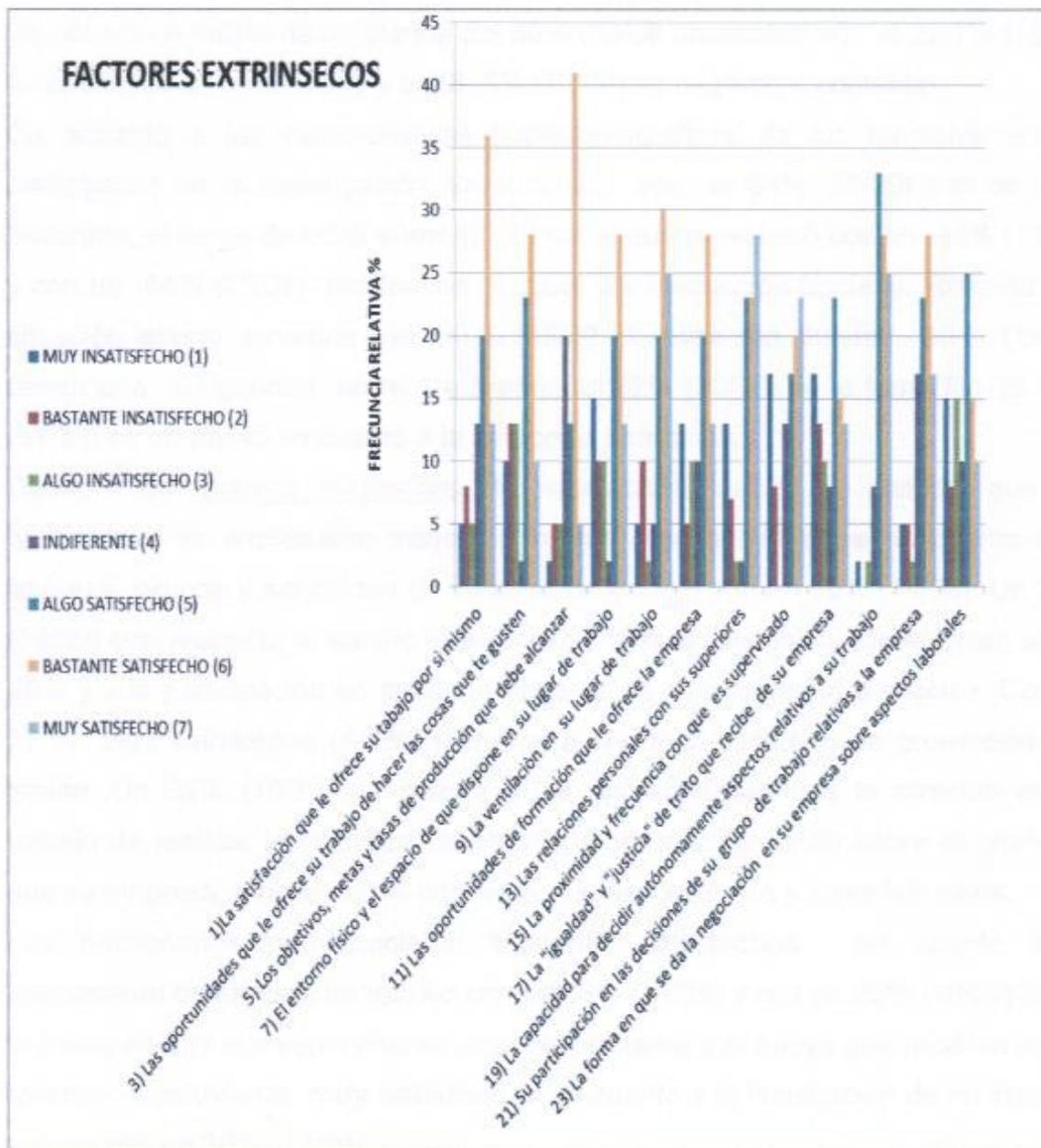


Tabla N°29: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	2	5	
BASTANTE INSATISFECHO	2	5	
ALGO INSATISFECHO	1	3	
INDIFERENTE	7	18	
ALGO SATISFECHO	9	23	
BASTANTE SATISFECHO	11	28	
MUY SATISFECHO	7	18	
Totales	39	100	

Tabla N°30: Distribución de frecuencia absoluta y porcentaje sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería, en cuanto a la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Grafica N°	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Relativa
MUY INSATISFECHO	6	15	
BASTANTE INSATISFECHO	3	8	
ALGO INSATISFECHO	6	15	
INDIFERENTE	4	10	
ALGO SATISFECHO	10	26	
BASTANTE SATISFECHO	6	15	
MUY SATISFECHO	4	10	
Totales	39	100	





ANALISIS:

Se obtuvo un índice de respuesta del 59% (39/66 encuestados), el 22,7% (15/66) se encontraban certificados y un 18,3% (12/66) se negaron a contestar.

De acuerdo a las características sociodemográficas de los funcionarios que participaron de la investigación, se encontró que el 64% (25/39) son de sexo femenino, el rango de edad entre 40 -49 fue el que prevaleció con un 33% (13/39) y con un 64% (25/39) predominó el nivel de instrucción terciario. Referido a la situación laboral tenemos que 90 % (35/39) de ellos son titulares; 49 % (19/39) tienen una antigüedad entre 1 a 5 años; el 82% (32/39) tiene turno fijo. El 79% (31/39) es operativo en cuanto a la categoría jerárquica.

Dentro los factores intrínsecos de satisfacción laboral se detectó que los funcionarios se expresaron mayoritariamente **algo satisfechos** en cuanto a: la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo con un 36% (14/39). Un 31% (12/39) con respecto al salario que recibían, a la supervisión que ejercían sobre ellos y a la participación en las decisiones de su departamento o sección. Con un 27 % algo satisfechos (11/39) refirieron a las oportunidades de promoción que tenían. Un 25% (10/39) en cuanto a las oportunidades que le ofrecían en su trabajo de realizar las asuntos de interés. Con un 23% (9/39) sobre el grado en que su empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Los funcionarios permanecieron **bastante satisfechos** en cuanto a la temperatura de su local de trabajo con un 33% (13/39) y con un 25% (10/39) sobre la forma en que sus supervisores juzgaban su tarea y el apoyo que recibían de los mismos. Y estuvieron **muy satisfechos** en cuanto a la iluminación de su lugar de trabajo con un 30% (12/39).

De acuerdo a los factores extrínsecos de satisfacción laboral los funcionarios se manifestaron mayoritariamente **algo satisfechos**, con un 33% (13/39), sobre la



capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Con un 26% (10/39) en cuanto a la forma que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. Con un 23% (9/39) sobre la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

Los funcionarios predominaron **bastante satisfechos** con un 40% (16/39) sobre los objetivos, metas y tasas de producción que debían alcanzar. Con un 35% (14/39) en cuanto a la satisfacción que le ofrecía su trabajo por sí mismo. Un 30% (12/39) sobre la ventilación en su lugar de trabajo. Y por último con un 28% (11/39) en cuanto a las oportunidades que le ofrecía su trabajo de hacer las cosas que les gustan, el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo, a las oportunidades de formación que le ofrece la empresa y en cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Permanecieron **muy satisfechos** en cuanto a las relaciones personales con sus supervisores con un 27% (11/39) y con un 23% (9/39) con respecto a la proximidad y la frecuencia con la que era supervisado.



CAPITULO V :

CONCLUSIONES :

Concluimos que se logró alcanzar el objetivo general de conocer el grado de satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la Facultad de Enfermería. Mediante la aplicación de un cuestionario validado internacionalmente, pudimos detectar que los funcionarios respondieron la encuesta con mayor predominio entre los gradientes de satisfacción, prevaleciendo el grado de : algo, bastante y muy satisfecho en los 23 ítems propuestos. Dentro de los factores intrínsecos los funcionarios expresaron estar muy satisfechos en cuanto a la iluminación; bastante satisfechos en cuanto a la temperatura de su local de trabajo, también sobre la forma en que sus supervisores juzgaban su tarea y el apoyo que recibían de los mismos. Algo satisfechos en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad, con las disposiciones y cumplimiento de las leyes laborales en su lugar de trabajo, como también con el salario que recibían, la supervisión que ejercían sobre ellos, las oportunidades de promoción, de realizar las cosas en que se destacan, de participación en las decisiones de su sección.

Dentro de los factores intrínsecos los funcionarios permanecieron muy satisfechos en cuanto a las relaciones personales con sus superiores y la frecuencia con la que es supervisado por los mismos. Bastante satisfechos en cuanto a los objetivos de producción que debían alcanzar, a la satisfacción que le da su trabajo por sí mismo, sobre las oportunidades de hacer lo que le gusta en su trabajo y las oportunidades de formación que le ofrece su trabajo.

Es importante señalar que la satisfacción del personal encuestado se encuentra estructurada por un abanico de satisfactores, que son diferentes en cada etapa del desarrollo profesional y cada funcionario las vive de manera particular. Esta



subjetiva realidad individual y gremial en algunos casos, es favorecida por la estructura organizacional de los centros de trabajo, en otras ocasiones está relacionada con el nivel académico y de desarrollo de cada individuo.

Los funcionarios comparten una misma cultura pero en su individualidad tienen necesidades personales, profesionales y laborales propias, estas son satisfechas por vivencias buscadas por el mismo.

En lo que respecta a la experiencia consideramos que fue enriquecedora

Si bien en un principio se presentaron algunas dificultades como la renuncia de dos compañeras del grupo al inicio de este trabajo. También al momento de realizar las encuestas tuvimos negación de algunos funcionarios, pudiendo superar estos inconvenientes, logramos una óptima articulación del grupo.

SUGERENCIAS

- Realizar estudios de mayor profundidad sobre factores extrínsecos e intrínsecos con insatisfacción, ya que nuestro estudio no está exento de limitaciones;
- Planificar tareas que requieran la participación activa del personal.
- Aumentar y facilitar la promoción dentro de la institución mediante la actualización y capacitación.
- Realizar análisis periódicos para conocer el nivel de satisfacción e incorporar estos insumos en los planes de mejora.
- Profundizar en el conocimiento de los casos de certificaciones médicas, dado el importante número de inasistencia identificadas en el momento del estudio.



BIBLIOGRAFÍA

1. Ldo. Jesus Perez Bilbao, Ldo. Manuel Fidalgo Vega- NTP 394: satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. Madrid, INSHT- 1994.
2. Herzberg, Máuser, B; Snyderman, BB. - The motivation to work- Nueva York- 1959.
3. Warr, Cook, Wall. Scale for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of Occupational Psychology,52,129-148-1979.
4. Locke,E.A.- The nature and causes of job satisfaccion. En M.D. Dunnette(Eds.). Handbook of industrial and Organization Psychoogy - Nueva York-1976.
5. Melia, J.L.y Peiro, J.M- Estructura factorial, fiabilidad y validez. Psicología del trabajo y de las organizaciones,11,179-185-1989.
6. Peiro,J.M y Prieto, F- La actividad laboral en su contexto. Aspecto psicosociales del trabajo. Tratado de Psicología del trabajo- Madrid,1996.
7. Pozo,C,Alonso,E.Hernandez, S. y Martos, M.J- Determinantes de la satisfaccion laboral en trabajadores de la salud El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.247-264-1995.
8. HERZBERG Frederick- One more time: How do you motivate empolyees? Harvard business Review -1991.
9. HERZBERG Frederick - Work and the Nature of man-Cleeland, Ohio-1991.
- 10.Likert, Rensis- " A Technique for the Measurement of Attitudes".Archives of Psychology 140: 1-55-1932.
11. Parada ME, Moreno RB, Mejias ZM,Rivas AF,Rivas FF,Cerrada JS,Rivas FP- Satisfaccion Laboral y Sindrome de Burnout en el Personal de Enfermeria del Instituto Autonomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Merida,Venezuela- 2009.
12. Cook, Wall y Warr The Experience of Work Academic Press, 1981, London



- ANEXOS**
13. Munduate Jaca, M.L. La motivación en el trabajo Servicio de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1984, Madrid
14. Ribeaux, P. y Poppleton, S.E. Psychology and Work McMillan Press LTD, 1978, London.
15. Butcher, A.H. (1994). Supervisors Matter More than You Think: Components of a Mission Centered Organization Climate. *Hospital and Health Services Administration*, 39(4), 505-20.
16. Hershberger, S.L., Lichtenstein, P. & Knox, S.S. (1994). Genetic and Environmental Influences on Perceptions of Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 24-33
17. http://es.wikipedia.org/wiki/Habeas_data
18. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones versión impresa ISSN 1576-5962 Rev. psicol. trab. organ. v.24 n.1 Madrid 2008



ANEXOS:

ANEXO 1:

INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Introducción

Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. La información que nos provea será de fundamental importancia para nuestra tesis, que se enmarca en el área de la satisfacción laboral en el personal de la Salud.

Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las preguntas del cuestionario. Esto nos permitirá un acercamiento científico a la realidad concreta de su entorno laboral

Título del estudio

Satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la facultad.

Descripción general del estudio

En el presente estudio se analizan las condiciones que inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios no docentes de la facultad, con la finalidad de obtener un modelo explicativo de satisfacción.

Confidencialidad

Esta encuesta requiere solo unos 10 minutos de su tiempo, confidenciales, según lo establecido por la ley N 18.331 - PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y ACCION DE "HABEAS DATA".Derecho a rehusar o abandonar

La participación en el estudio es completamente voluntaria y es libre de rehusar o abandonar en cualquier momento que considere oportuno sin ofrecer ninguna explicación. *El equipo investigador quiere darle las gracias por su colaboración*

FIRMA:



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró
(1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las

Características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce. En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio. Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente".

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkuela con una cruz.



DATOS DESCRIPTIVOS

A.- Desarrolle su cargo según: Escalafón

Su escalafón

Carrera

Denominación del cargo

B.- Sexo: .o 1. Masculino .o 2. Femenino

C.- Edad. _____

D.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llego a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales,

A.T.S.)

- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

E- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una suplencia.
- 3) Contrato hasta un año.
- 4) Contrato hasta dos años
- 5) Contrato hasta tres años
- 6) Contrato hasta cinco años.
- 7) Titular

F. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Horarios fijos.
- 2) Horarios rotativos

G. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

H- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted,



aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
 2) Supervisor o capataz
 3) Mando intermedio
 4) Directivo
 5) Alta dirección o dirección general

J.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0

13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho 5.0 6.0 7.0



UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE ENFERMERIA
CATEDRA DE ADMINISTRACION
TRABAJO FINAL DE INVESTIGACION
2014



ANEXO 2

CUESTIONARIO VALIDADO



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR
SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA
SEGURETAT PSICOLOGÍA
DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.0 2.0 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.0 6.0 7.0

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija. 4) Jornada parcial
- 2) Jornada intensiva fija. 5) Turnos fijos.
- 3) Horario flexible y/o irregular. 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo

5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

Escala general de satisfacción

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (ver tabla 2) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes: Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Tabla 2: ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfacción" de Warr, Cook y Wall)

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

	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							

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser autocumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación, se propone la siguiente formulación:

"Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

Cumplimentación

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose 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 ha:

Satisfacción general.

Satisfacción extrínseca.

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).

Valoración

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su 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 tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

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

Rediseño del trabajo desde la teoría bifactorial

La combinación de los conceptos de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca con los de factores motivadores y factores higiénicos sugieren unos determinados mecanismos de actuación dirigidos a la mejora de la satisfacción laboral:

Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (el salario, la seguridad del trabajo, la supervisión...) con el fin de evitar la insatisfacción.

Enriquecer y reestructurar las tareas con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.

Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control por su propio trabajo.

Asignar tareas nuevas, más especializadas que supongan una unidad natural y completa de trabajo.

Ofrecer al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo.