



Universidad de Oviedo

Centro Internacional de Postgrado

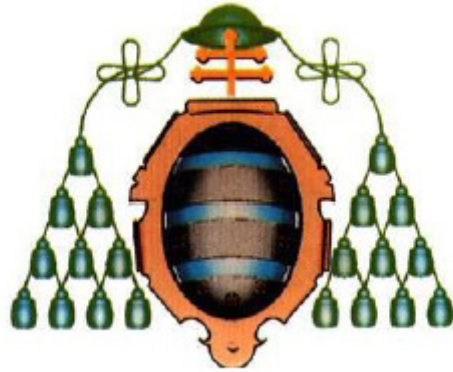
Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos

“Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias”

Montserrat Calzón Menéndez

11/05/2016

Trabajo Fin de Máster



Universidad de Oviedo

Centro Internacional de Postgrado

Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos

“Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias”

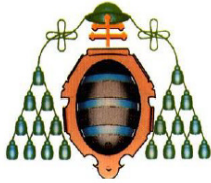
Trabajo Fin de Máster

Montserrat Calzón Menéndez

Andrés Llavona Fernández

Autora

Tutor



MÁSTER UNIVERSITARIO EN ENFERMERÍA DE URGENCIAS Y CUIDADOS CRÍTICOS

ANDRES FRANCISCO LLAVONA FERNANDEZ, Doctor por la Universidad de Oviedo profesor del Departamento de Medicina, Área de Enfermería de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad de Oviedo y profesor del Máster de Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos por la Universidad de Oviedo,

CERTIFICA:

Que el Trabajo Fin de Máster presentado por Dña. Montserrat Calzón Menéndez, titulado ***“Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias”***, realizado bajo la dirección del Dr. Andrés Francisco Llavona Fernández, dentro del Máster en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos por la Universidad de Oviedo, reúne a mi juicio las condiciones necesarias para ser admitido como Trabajo Fin de Máster en la Universidad de Oviedo.

Y para que así conste dónde convenga, firman la presente certificación en Oviedo a 11 de Mayo de 2016.

Vº Bº

Fdo. Andrés Francisco Llavona Fernández
Director/Tutor del Proyecto

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Índice:

	Páginas
1. Introducción	6
2. Objetivos	11
3. Material y métodos	11
4. Resultados.....	12
5. Discusión	20
6. Conclusión.....	23
7. Anexos	25
8. Bibliografía	28

Introducción:

La satisfacción de los profesionales en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida.

La satisfacción laboral es un aspecto ampliamente estudiado. *Frank Taylor*¹, en 1911 asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa). Los trabajadores en ese momento se consideraban parte de la maquinaria que debía ser manejada de la forma más eficiente posible. Los estudios industriales que comienzan a dar importancia al bienestar del trabajador aparecen en los años 30. *Hoppock*² en 1935, publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la *satisfacción laboral*. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la *satisfacción laboral*, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Su libro “Job Satisfaction” se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano y además existe una supuesta relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.

En 1945, *Elton Mayo*³ aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo, logros, etc. Ese estudio fue el primero que se realizó desde una perspectiva psicológica. Logra demostrar con sus estudios en Hawthorne que la relación motivación/rendimiento está mediada no sólo por criterios económicos, sino también por las relaciones interpersonales que los sujetos mantienen en su trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, es la formulada por *Herzberg*^{4,5} (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluía que no

todos los factores influyen en la satisfacción sino que los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertas mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlo. Por tanto 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. En la publicación de la monografía de Herzberg, Mausner y Snydermann (1959), hicieron una investigación dirigida a conocer la influencia de las características del propio puesto de trabajo en cuanto a la satisfacción y motivación de los trabajadores en que pedía a más de 200 trabajadores ingenieros y contables que describieran que elementos del trabajo incidían en su satisfacción o en su insatisfacción laboral, culminando en la propuesta del enriquecimiento del trabajo como estrategia para mejorar estos dos elementos. El análisis de las respuestas le llevó a los siguientes resultados: Cuando las personas describían los incidentes en los que se sentían insatisfechos, mencionaban las condiciones que rodeaban a sus trabajos y no al trabajo como tal.

Según Locke (1976)⁶ la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros. Definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Propone que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. Señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: la discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene y la importancia que representa para él lo deseado.

Según Schneider⁷ (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. Junto con Ehrhart y Macey (2011) definen el clima y la satisfacción como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral y el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros.

Peiró y Prieto⁸ (1996), consideraron la satisfacción desde una perspectiva multidimensional. La satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Para Martínez-Tur, Peiró y Ramos: el término satisfacción proviene del latín “*satis*” (bastante) y “*facere*” (hacer). Por lo tanto el término está relacionado con un sentimiento de estar saciado. Parece indicar un cumplimiento con las carencias de la persona y la necesidad de saciarlas.

Los estudios realizados durante las últimas décadas por las compañías para conocer mejor a sus empleados y cómo se sienten en su entorno laboral derivaron en la creación de las encuestas de clima laboral o cuestionario de satisfacción laboral. Esta serie de preguntas se centra en medir la percepción de los empleados sobre la empresa para la que trabajan, sus procesos productivos, las estructuras organizativas, la capacidad de liderazgo de sus superiores y la gestión realizada por el departamento de recursos humanos.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

La satisfacción laboral ha sido relacionada con múltiples factores como remuneración, habilidad para comunicarse y adaptarse, nivel socioeconómico, preparación para el puesto de trabajo, interacción con otros profesionales, logros y autorrealización, reconocimiento, estatus profesional, factores personales, condiciones de trabajo, grado de supervisión, política de empresa, etc. También se ha descrito una estrecha relación entre satisfacción laboral y satisfacción general en la vida o grado de bienestar personal.

Al no alcanzar la satisfacción laboral parece indicado hablar de insatisfacción laboral que es término opuesto. La insatisfacción laboral es la principal causa de problemas, bajo rendimiento y bajas laborales. Muchos trabajadores no se encuentran cómodos en sus lugares de trabajo y esto repercute en su forma de trabajar y apostar por los valores de la empresa. Influyen muchos factores que determinan si el trabajador considera su lugar de trabajo como un ambiente agradable o un lugar incómodo del que están deseando salir.

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada e influye en múltiples aspectos asistenciales. A raíz de la aparición de encuestas sobre satisfacción de usuarios, como forma de evaluar el resultado de la atención sanitaria, surge la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los profesionales sanitarios. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

En el campo sanitario es escasa la investigación sobre satisfacción de los profesionales, la cual se ha centrado en las áreas más fáciles de medir y más susceptibles de cambio (condiciones físicas, horarios, salarios, etc.), comprobándose una relación entre insatisfacción y cambios en el puesto de trabajo, absentismo, accidentes laborales y agresividad en el trabajo. Sin embargo, está poco estudiada su relación con aspectos

como productividad o calidad asistencial, a pesar de considerarse la satisfacción del trabajador como un indicador de ésta.

De aquí surge la necesidad dentro de las organizaciones de satisfacer las necesidades laborales de los miembros del equipo multidisciplinar existente, por ser uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial dentro del comportamiento organizacional. Todos los modelos de calidad en la gestión ofrecen estrategias para mejorar el clima laboral y la percepción de rol del trabajador en su ámbito de trabajo.

Las encuestas permiten la identificación de puntos críticos. Una encuesta es un estudio empírico basado en la observación y pretende determinar el grado de satisfacción del encuestado. El encuestador o investigador normalmente no interviene ni controla el proceso estudiado. La encuesta suele obtener la información a partir de un cuestionario que puede ser respondido de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias.

Objetivos

Objetivo general:

-Determinar el nivel de satisfacción laboral en el colectivo de urgencias extrahospitalarias del área IV del Principado de Asturias.

Objetivos específicos:

-Analizar la relación de satisfacción laboral observada con determinadas variables sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados.

-Recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Material y métodos

Se trata de un estudio transversal en el que se ha encuestado al personal de enfermería y médicos del área sanitaria IV de la Comunidad del Principado de Asturias que trabajan en servicios de urgencias extrahospitalarios. Se ha realizado en un período de tiempo de 3 meses correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo del 2016. La muestra cuenta con un total de 71 participantes (n= 71), aunque fueron distribuidas un total de 100 cuestionarios, por tanto hemos obtenido un 71% de participación. La recogida de datos se realizó de forma directa, anónima mediante cuestionario autoadministrado que se entregó en los centros de salud, en muchos casos en mano y cuando esto no fue posible se hizo llegar a través de un compañero de trabajo. La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondentes del cuestionario constituye un importante elemento determinante de la validez de las respuestas.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Se aplicó el cuestionario autoadministrado y validado de Font Roja⁹, adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumeh Community Health Study por J.Aranaz¹⁰ que consta de 27 ítems agrupados en 8 dimensiones de satisfacción que intentan explorar todas las áreas definidas como componentes de la satisfacción laboral: Exceso, puesto de trabajo (D1), promoción profesional (D2), satisfacción puesto de trabajo (D3), monotonía laboral (D4), relaciones interprofesionales (D5), competencias profesional (D6), tensión relacionada con el trabajo (D7) y relaciones interpersonales con compañeros (D8). Elijo este cuestionario por ser el que más se adaptaba al tipo de estudio que pretendo y por su sencillez en las preguntas y respuestas.

Las respuestas siguen una escala tipo Likert¹¹. También se recogieron variables sociodemográficas (sexo, edad) y otras variables independientes presumiblemente relacionadas con la satisfacción (puesto de trabajo, tipo de contrato y estado civil) por considerar que pudiesen marcar diferencias o ser adecuadas para explicar el grado de satisfacción o insatisfacción del profesional. Cada uno de los apartados tienen valores que oscilan del 1 al 5; las mayores puntuaciones definen una mayor satisfacción considerándose el grado 3 como un grado medio de satisfacción.

Para el análisis de los resultados obtenidos se realizó un análisis factorial exploratorio de los datos para detectar casos extremos, no respuesta y casos perdidos de los diferentes componentes de la satisfacción puesto que se asume que la satisfacción es un fenómeno complejo compuesto de dimensiones.

Una vez evaluado el cuestionario se procede a describir la muestra en relación a las dimensiones de la satisfacción laboral y a compararlas con las variables.

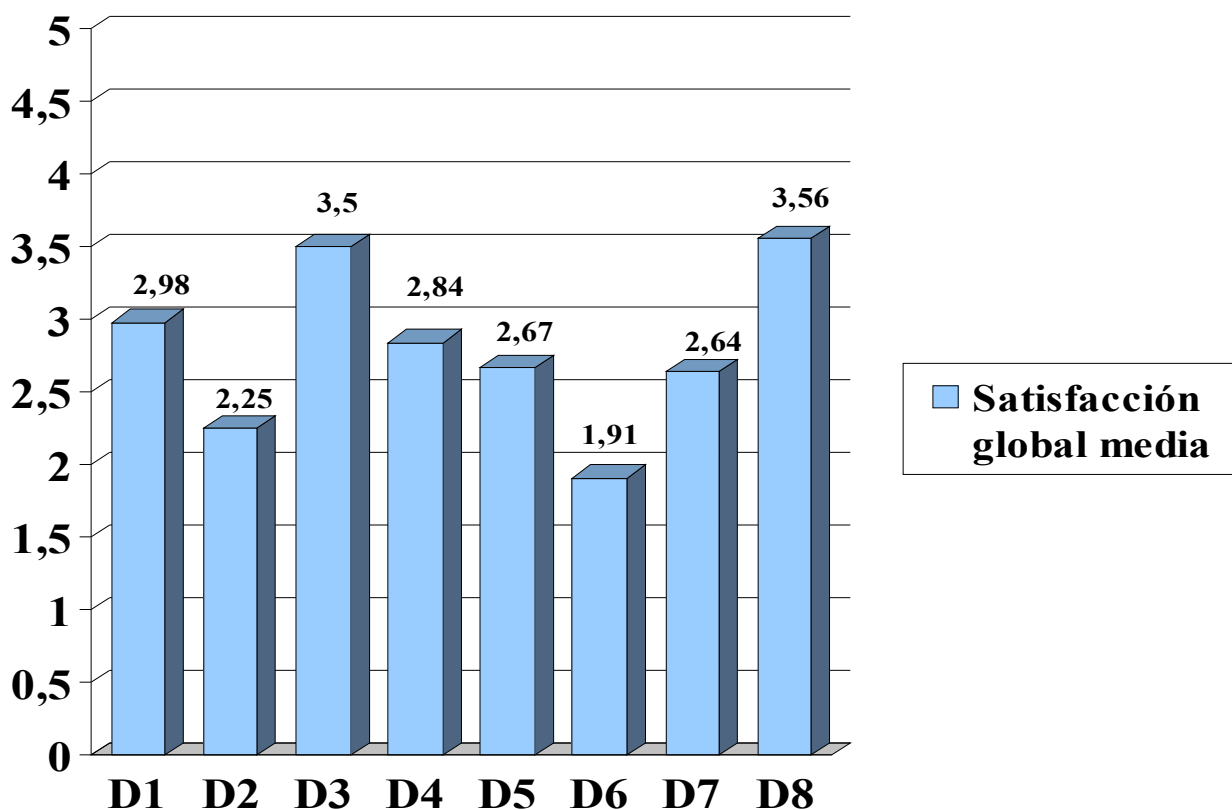
Resultados:

El total de personas que han respondido el cuestionario ha sido de 71, 40 médicos y 31 enfermeras; lo que supone una tasa de respuesta del 68,93%.

La satisfacción media global (SMG) se obtiene con la media de las puntuaciones de los 27 ítems del cuestionario .El análisis muestra que los profesionales tienen una satisfacción global media de 2.78 en una escala de 1 a 5; de muy insatisfecho a muy satisfecho, siendo 3 el punto intermedio. La satisfacción global de enfermería se sitúa en 2.72 siendo inferior por tanto a la de los médicos que es 2.85.

Satisfacción global media

2.78



DIMENSIONES

D1: Exceso, puesto de trabajo.

D2: Promoción profesional.

D3: Satisfacción puesto de trabajo.

D4: Monotonía laboral.

D5: Relaciones interprofesionales

D6: Competencia profesional.

D7: Tensión relacionada con el trabajo.

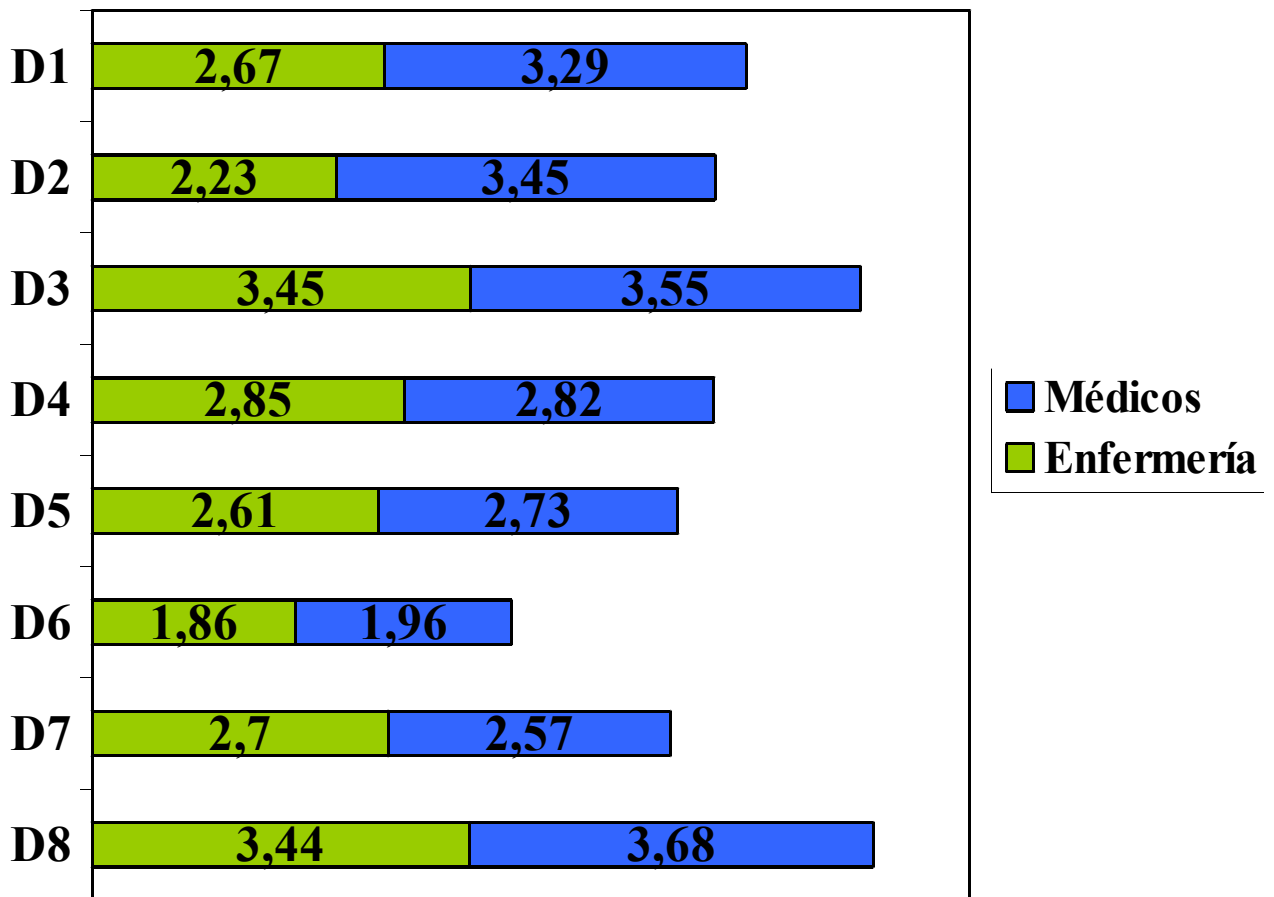
D8: Relaciones interpersonales con compañeros

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Las dimensiones menos valoradas han sido las competencias profesionales (D6) con una puntuación global de 1,91 y la promoción profesional (D2) con una puntuación de 2,25.

La dimensión más valorada ha sido la de relaciones interpersonales con compañeros (D8) con una puntuación de 3.56.

Tabla de medias globales de satisfacción del personal en unidades de urgencias extrahospitalarias (muestra de enfermería y médicos)



DIMENSIONES

D1: Exceso, puesto de trabajo.

D2: Promoción profesional.

D3: Satisfacción puesto de trabajo.

D4: Monotonía laboral.

D5: Relaciones interprofesionales

D6: Competencia profesional.

D7: Tensión relacionada con el trabajo.

D8: Relaciones interpersonales con compañeros

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

La mayoría de los aspecto de la satisfacción tienen una media superior en médicos no siendo obstante muy significativa salvo en la dimensión de exceso, presión de trabajo (D1) que en los médicos es de 3, 29 frente a enfermería que es de 2,67.

Puntuación media de las dimensiones de satisfacción en enfermería según sexo, tipo de contrato, estado civil y edad.

ENFERMERÍA

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Sexo								
- Hombre	2.66	2.33	3.26	3	2	2	2.33	3.6
- Mujer	2.67	2.21	3.50	2.82	2.75	1.83	2.78	3.41
Tipo de contrato								
- Indefinido	2.60	2.13	3.32	2.95	2.59	1.83	2.41	3.53
- Eventual	2.80	2.41	3.7	2.66	2.66	1.87	3.25	3.33
Estado civil								
- Soltero	2.40	2.30	3.60	2.90	2.40	1.55	2.90	3.36
- Casado	2.75	2.05	3.29	2.91	2.66	2.14	2.66	3.40
- Otros	2.87	2.37	3.73	2.58	2.83	1.58	2.50	3.73
Edad								
- 20-35 años	2.50	2.37	3.75	2.75	2.25	1.43	2.75	3.3
- 36-50 años	2.84	2.05	3.33	2.86	3	2.16	3	3.3
- 51-67 años	2.45	2.50	3.45	2.94	2.12	1.62	2	3.85

DIMENSIONES

D1: Exceso, puesto de trabajo.

D2: Promoción profesional.

D3: Satisfacción puesto de trabajo.

D4: Monotonía laboral.

D5: Relaciones interprofesionales

D6: Competencia profesional.

D7: Tensión relacionada con el trabajo.

D8: Relaciones interpersonales con compañeros

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Con respecto al puesto de trabajo de enfermería y teniendo en cuenta la variable del sexo, no hay diferencia estadísticamente significativas entre las diferentes dimensiones, excepto en la dimensión referente a las dimensiones interprofesionales (D5) que es superior en mujeres con un 2,75 respecto a los hombres cuya puntuación media es de 2.

Teniendo en cuenta el tipo de contrato en la dimensión referente a la tensión relacionada con el trabajo (D7), la satisfacción en el personal de enfermería eventual es superior con un valor de 3,25 respecto al indefinido con una puntuación de 2,41. En el resto de dimensiones no existen diferencias en el nivel de satisfacción.

Respecto al estado civil del personal de enfermería destacar la dimensión referente a competencias profesionales (D6) que es superior en el personal casado con una de 2,14 de puntuación respecto al grupo “otro estado civil” con 1,58 y el personal de enfermería soltero con un 1,55.

Comparando la variable de la edad, se puede concluir que las dimensiones sobre relaciones interprofesionales (D5), competencias profesionales (D6) y tensión relacionada con el trabajo (D7) es superior en el intervalo de edad de 36-50 años respecto a los intervalos de edad 20-35 y 51-67 con puntuaciones medias de 3,216 y 3 respectivamente. Sin embargo en la dimensión de relaciones interpersonales con compañeros (D8) es superior en el intervalo de edad de 51-67 años con una media de satisfacción de 3,85 respecto a los otros intervalos cuya puntuación media en ambos es de 3,3; siendo el mismo el dato de satisfacción obtenido referente a los profesionales de enfermería más alto. El resultado de satisfacción más bajo se ha obtenido en la dimensión de competencias profesionales (D6) con un valor de 1,62 teniendo en cuenta la variable de la edad y en el intervalo de 51-67 años.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Puntuación media de las dimensiones de satisfacción de médicos según sexo, tipo de contrato, estado civil y edad.

MÉDICOS

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Sexo								
- Hombre	3.27	2.47	3.27	2.69	2.75	2.31	2.87	3.42
- Mujer	3.3	2.17	3.67	2.83	2.72	1.8	2.44	3.75
Tipo de contrato								
- Indefinido	3.49	2.61	3.2	2.90	3	2.25	3.15	3.55
- Eventual	3.08	1.92	3.90	2.75	2.46	1.66	2	3.75
Estado civil								
- Soltero	3.25	2.14	3.17	2.89	3.07	2.43	3.21	4.01
- Casado	3.33	2.47	3.78	2.85	2.62	1.80	2.34	3
- Otros	3.13	1.50	3.20	2.50	2.50	1.66	2.33	3.40
Edad								
- 20-35 años	2.96	2.66	3.73	2.83	3.16	2.25	3.33	4.33
- 36-50 años	3.20	2.68	3.37	2.37	2.06	1.65	2.43	3.57
- 51-67 años	3.39	1.96	3.61	3.06	3	2.06	2.50	3.56

DIMENSIONES

D1: Exceso, puesto de trabajo.

D2: Promoción profesional.

D3: Satisfacción puesto de trabajo.

D4: Monotonía laboral.

D5: Relaciones interprofesionales

D6: Competencia profesional.

D7: Tensión relacionada con el trabajo.

D8: Relaciones interpersonales con compañeros

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Con respecto al puesto de trabajo de los médicos y teniendo en cuenta la variable del sexo, se puede determinar que en la dimensión correspondiente a las competencias profesionales (D6) es superior el grado de satisfacción de los hombres con un valor de 2.31 con respecto a las mujeres con un valor de 1.8. El resto de dimensiones no refleja ninguna otra diferencia significativa.

Teniendo en cuenta la variable de tipo de contrato podemos extraer diferentes resultados. En las dimensiones de: exceso, presión de trabajo (D1); promoción profesional (D2); monotonía laboral (D4); relaciones interprofesionales (D5); competencias profesionales (D6) y tensión relacionada con el trabajo (D7) es superior el grado de satisfacción en los profesionales médicos cuyo contrato de trabajo es indefinido con respecto a aquellos que es eventual con valores respectivos de: 3,49,2.61,2.90,3,2.25 y 3.15 frente a valores de: 3.8,1.92,2.75,2.46,1.66, y 2. Sin embargo en las dimensiones de satisfacción con el puesto de trabajo (D3) y relaciones interpersonales con los compañeros (D8) , la satisfacción media es superior en los médicos con contrato eventual frente a aquello con contrato indefinido con valores de: 3.90 y 3.75 respectivamente frente a 3.20 y 3.55.

En la variable dependiente del estado civil del personal médico, la dimensión relacionada con las relaciones interpersonales con los compañeros (D8) en el grupo de los solteros es mayor la satisfacción con un valor de 4.01 con respecto a los casados con 3.54 y el apartado “otros” con 3.40. A su vez el grupo de los médicos solteros nos muestra valores superiores al resto teniendo en cuenta su estado civil también en las dimensiones D6 y D7 correspondientes a las competencias profesionales y tensión relacionada con el trabajo respectivamente con valores de 2.43 y 3.21. En la dimensión de promoción profesional se observa que el grupo de estado civil de “otros” es inferior a los otros grupos con un valor

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

significativo de 1,50 respecto a los solteros con un valor de 2.14 y los casados con un valor de 2.47 siendo éste el dato de satisfacción más bajo del cuestionario.

Cabe destacar que en la variable dependiente de la edad del personal médico, la dimensión relacionada con las relaciones interpersonales con los compañeros alcanza su mayor grado de satisfacción del cuestionario aplicado al rango de edad de 21-35 años con un valor de 4.33 frente a 3.57 en el intervalo de edad de 36-50 años y el valor de 3,56 en el intervalo de edad de 51-67 años. Éste dato es el más alto no solo para los profesionales médicos sino para los profesionales analizados en la muestra incluyendo al personal de enfermería. La dimensión promoción profesional (D2) tiene peor valoración media de satisfacción en los profesionales que se encuentran en el intervalo de edad 51-67 años con un valor de 1.96 respecto a los comprendidos entre 20-35 años con un valor de 2.66 y los que están entre 36-50 años con un valor de 2.68. En las dimensiones de las relaciones interprofesionales (D5) y competencias profesionales (D6) se obtienen mejores valoraciones medidas de satisfacción en el intervalo de edad de 36-50 años frente a los otros dos intervalos. En la dimensión monotonía laboral (D4) se observa una diferencia significativa en los intervalos de edad 51-67 con un valor de 3.06 que es superior al intervalo de edad 20-35 con un valor de 2.83 y el intervalo de edad 36-50 años cuyo valor es de 2.37.

Discusión

El tamaño de la muestra de 71 participantes en el estudio puede considerarse aceptable. Resulta dificultosa la entrega de los cuestionarios al tratarse de centros dispersos de atención a la salud. Probablemente se tratase de una muestra mayor si fuesen entregados todos en mano pero sería una tarea más complicada y dificultaría la característica de anonimato de la muestra,

La implicación a la hora de ayudarnos a conseguir la muestra, ha sido mayor de los médicos con respecto a enfermería aunque también es verdad que es mayor el número de profesionales de salud en este puesto de trabajo. En otros estudios parecidos¹² la participación entre los diferentes puestos de trabajo es similar aunque la diferencia no ha sido significativa.

Es importante señalar que los cuestionarios han sido repartidos en varios centros de salud del Area Sanitaria IV y por tanto al obtener medias inferiores al término medio nos hace pensar que las condiciones de trabajo son similares independientemente del centro.

Los resultados globales de satisfacción obtenidos a través de los cuestionarios y tras ser analizados, reflejan que teniendo en cuenta que se trata de una escala de valoración de satisfacción que va del 1-5, la media de satisfacción se sitúa en **2.78** y que solo hay dos dimensiones que superan el valor intermedio de 3 (D3 –satisfacción puesto de trabajo con 3.5 y D8-relaciones compañeros de trabajo con 3.56); lo cual podría tener varias causas que conviene analizar. Dimensiones como el exceso de trabajo, promoción profesional, monotonía laboral, relaciones interpersonales, competencias profesionales y tensión relacionada con el puesto de trabajo están mal valoradas con resultados inferiores al valor 3.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

El estudio muestra que la satisfacción por el trabajo es de las dimensiones que obtiene una puntuación más alta. Este hallazgo coincide con los resultados de otros estudios llevados a cabo donde esta dimensión es uno de los factores que más satisfacción laboral aporta^{14,15,16,17,18}.

La dimensión D8 (relaciones con compañeros de trabajo) ha sido la mejor valorada. Los ambientes de trabajo en los que fluye una buena relación entre los compañeros ayudan a una correcta realización de nuestras tareas y en algunos casos en los que se precise de ayuda nos aportan una mayor seguridad. Los profesionales que mejor puntúan en esta dimensión son los médicos en edad de 20-35 años. Todo ello hace que mejore la satisfacción del paciente.

La dimensión D6 (competencia profesional) ha sido la peor valorada con un valor de 1.91. Se trata de un valor muy bajo. Nuestros profesionales no se encuentran capacitados para el desempeño de sus tareas y no tienen interés en el desempeño del trabajo. Es un aspecto a considerar por la política de personal, reconociendo la capacitación profesional participando activamente en formación de los mismos dotándolos de las herramientas necesarias para su seguridad en el trabajo a la hora de desempeñar sus funciones y transmitiendo motivación para una mejora en el ejercicio de sus labores. En esta dimensión son las enfermeras las que alcanza un valor más bajo. Por otra parte, es importante reflexionar sobre la percepción negativa que muestran los profesionales de la enfermería en el ámbito de la formación. Muchos de ellos, no están satisfechos con las oportunidades de desarrollo profesional. Este dato se asemeja con la escasa implantación en el ámbito sanitario de estrategias planificadas de incentivación y reconocimiento, aspecto considerado por algunos autores como uno de los principales retos que tienen actualmente los gestores de la sanidad.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Salvo en la D4 (monotonía laboral) y la D7 (tensión en el trabajo); el personal de enfermería muestra un grado de satisfacción laboral inferior a los médicos. Concretamente en esta última dimensión muestran una diferencia significativa. En la mayoría de los centros de salud el personal de enfermería es inferior en número al de médicos, aún así para los médicos la excesiva carga de trabajo así como el estrés ocasionado y ligado al desempeño de las funciones propias de sus estudios pueden contribuir al deterioro en su satisfacción. Es importante ligar el exceso de estrés a la insatisfacción en el trabajo.

En la D2 (promoción profesional), los enfermeros consideran que tienen menos posibilidades que los médicos de promocionar profesionalmente. Esto puede deberse a la falta de reconocimiento de sus funciones y a la falta de especializaciones.

Los profesionales indefinidos muestran una tensión de trabajo (D7) superior a los de tipo de contrato eventual, quizás por una tensión y estrés acumulado debido a la ejemplificación en el desempeño de funciones. Cobra importancia en este apartado la desconexión con el puesto de trabajo.

Conclusión

Los resultados obtenidos resultan interesantes. Muestran la existencia de una circunstancia emocional de mejora que podría ser llevada a cabo por la organización de recursos humanos. Una mayor organización en el desempeño de las funciones así como una disminución de las cargas de trabajo colaboraría en disminuir la tensión ocasionada por el trabajo. Flexibilizar las condiciones mejoraría la monotonía laboral y esto no solo contribuiría a corto plazo en mejorar la satisfacción de los trabajadores, sino que estaría ligada claramente en una mejoría en la asistencia que damos a nuestros pacientes, una mejora asistencial.

Aunque con la reforma de la asistencia primaria y la constitución de los centros de salud se han ido modificando las condiciones laborales de los profesionales sanitarios, favoreciéndose el trabajo en equipo y propiciándose un clima más favorable en la organización y la distribución de tareas, en nuestros resultados comprobamos que las expectativas de nuestros profesionales no parecen estar satisfechas, ya que presentan una puntuación de insatisfacción. En AP, la variedad de tareas que podrían realizarse y la posibilidad de ayudar a los pacientes podrían ser elementos capaces de proporcionar satisfacción a los profesionales; sin embargo, hay que considerar que, a pesar de dicha reforma, otras circunstancias concomitantes provocan todo lo contrario, como la atención a excesivas consultas triviales, la escasez de tiempo, el exceso de problemática psicosocial o las tareas burocráticas.

Otros aspectos como la existencia de una cultura de conciliación de la vida laboral y personal contribuyen directamente a la mejora de los resultados organizativos. Algunas variables como satisfacción laboral, compromiso del trabajador con su empresa, deseo de abandonar la empresa o desempeño del trabajador presentan mejores niveles en aquellas empresas en las que está presente la cultura de conciliación.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Teniendo en cuenta el amplio número de variables que influyen en la satisfacción profesional y las implicaciones que tiene este concepto en la calidad asistencial, parece posible influir en las mismas introduciendo las modificaciones oportunas en el tipo de gestión.

El factor de relación interpersonal y con la supervisión podría intentar mejorarse, pues una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo, a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional.

Los cuestionarios de satisfacción constituyen una herramienta de gran utilidad para conocer la satisfacción de los trabajadores en su puesto de trabajo pero solo participa en el diagnóstico de una situación que deber de ser revertida no solo por los mismos profesionales; sino por la organización, el sistema y los propios afectados que son los pacientes. Debemos de contribuir a mejorar la satisfacción laboral para enriquecer la satisfacción de los trabajadores y los usuarios.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

Anexos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

En el siguiente cuestionario, señale del 1 al 5 los siguientes ítems:

- | |
|---------------------|
| 1 -- Nunca/nada |
| 2 -- Poco |
| 3 -- A veces |
| 4 -- Bastante |
| 5 -- Mucho/ siempre |

<i>Dimensiones satisfacción</i>	<i>Ítems incluidos en cada dimensión</i>	<i>Señale con un círculo</i>
Exceso, presión de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo. -Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer. -Muy pocas veces me he visto obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo. -Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado. -Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Promoción profesional	<ul style="list-style-type: none"> -Tengo muchas posibilidades de promoción profesional. -Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Satisfacción con el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -En mi trabajo me encuentro muy satisfecho. -El sueldo que percibo es muy adecuado. -Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación. -Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes. -En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Monotonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Mi actual trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca. -Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas. -Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el centro. -Para organizar el trabajo que realizo según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Relaciones interprofesionales	<ul style="list-style-type: none"> -La relación con mi jefe, jefes es muy cordial. -En general, se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos profesionales, médicos, enfermeras, técnicos de ambulancia, celadores. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Competencias profesional	<ul style="list-style-type: none"> -Con frecuencia, tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo. -Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo. -Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión. -Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Tensión relacionada con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi centro pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo. -Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, de mi salud o mis horas de sueño. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5
Relaciones interpersonales con compañeros	<ul style="list-style-type: none"> -Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele echarle una mano. -Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar. -Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales. 	1-2-3-4-5 1-2-3-4-5 1-2-3-4-5

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE

Yo, (nombre y apellidos).....
He leído la hoja de información que se me ha entregado.....
He podido realizar consultas acerca del estudio.....
He recibido suficiente información sobre el estudio.....
Comprendo que mi participación es voluntaria.....
Comprendo que puedo retirarme del estudio:
1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que haya otras repercusiones paralelas

Presto libremente mi conformidad para participar en este estudio y doy mi consentimiento para el acceso y utilización de mis datos en las condiciones detalladas en la hoja informativa.

<p>Firma del participante</p> <p>Fecha...../...../..... Firma..... Manuscrita por el participante</p>

<p>Firma del Investigador o responsable</p> <p>Fecha:...../...../..... Firma.....</p>

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

ÉTICA



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS

Comité de Ética de la Investigación del
Principado de Asturias
C/ Celestino Villamil s/n
33006.-Oviedo
Tfno: 985.10.79.27/985.10.80.28
e-mail: ceicr_asturias@hca.es

Área Sanitaria

Oviedo, 09 de Mayo de 2016

El Comité de Ética de la Investigación del Principado de Asturias ha evaluado el Estudio nº 104/16, titulado: "SATISFACCIÓN DE LA VIDA LABORAL EN EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES DE SALUD EN URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS EN ASTURIAS". Investigadora Principal Dña. Montserrat Calzón Menéndez. Trabajo Fin de Master.

El Comité ha tomado el acuerdo de considerar que el citado estudio reúne las condiciones éticas necesarias para poder realizarse y, en consecuencia, emite su autorización.

Le recuerdo que deberá guardar la máxima confidencialidad de los datos utilizados en este estudio.

Le saluda atentamente.

Fdo. Eduardo Arnáez Moral
Secretario del Comité de Ética de la Investigación
del Principado de Asturias



Bibliografía:

1. Taylor F. Principales of scientific Management. Nueva York: Haper and Bros Publisher, 1911.
2. Hoppock R. Job satisfaction; prhoto-estudies. By L. W.Hine. Nueva York: Haper and Brothers, 1935.
3. Mayo E. The social problems of an industrial civilization. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1945.
4. Herzberg F. The motivation to work. 2 nd ed. Nueva York: John Wiley and Sons, 1959.
5. Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. The motivation to work. (2ª ed.). New York: Wiley, 1967
6. Locke, E. A. (1976): "The nature and causes of job satisfaction", en M. D. Dunnette (ed): Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Nueva York: John Wiley & Sons.
7. Schneider, B. y Reichers, A.E. (1983). On the aetiology of climates. *Personnel Psychology*, 36, 19-39
8. Peiró JM, González-Romá V. Experiencias subjetivas asociadas con el desempeño del puesto de trabajo. En : Clima y satisfacción laboral en los equipos de atención primaria. Valencia: Consejería de Sanidad y Consumo, 1990.
9. Aranaz J, Mira J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*, 52 (2), 63-6.
10. House j, Strecher V, Metzger H, Robbins C. Occupational stress and health among men and women in the Tecumseh Community Health Study. *Health Soc Behav* 1986;27:62-77

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

11. Sánchez, F. y otros (1998). Psicología social. Madrid: McGraw-Hill
12. Arce A. Estudio de la satisfacción y estrés laboral de los profesionales de atención primaria (tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense, 1992.
13. E. Ignacio García,J.A. Córdoba Doña,A. Serrano Romero,E. Figueroa Murillo,J. Moreno Peralta,J.M. Ignacio García.Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces.
14. Todo Hospital, 141 (1997), pp. 7-12M. Ortega Recio,M.P. Torres López.Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica.Rev Rol Enfermería, 13 (1999), pp. 19-27.
15. J.M. Aranaz,J.J. Mira,F.G. Benavides.Los profesionales y la calidad asistencial hospitalaria.Todo Hospital, 112 (1994), pp. 35-40.
16. F. López Soriano,L.Y.C. Bernal.Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. Rev Calidad Asistencial, 16 (2001), pp. 243-246.
17. E. Cruz Cañas,J. Vázquez Gallego,V. Aguirre Trigo,M.I. Fernández San Martín,J.R. Villagrasa,V. Andradas Aragonés. Evaluación de la satisfacción del personal del enfermería.Aten Primaria, 13 (1994), pp. 469-473.
18. Rodríguez, A. (Coord.) (1999). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Pirámide.
19. Rodríguez, A. y Zarco, V. (Dres.)(2009). Psicología del Trabajo. Madrid: Pirámide.
20. Ignacio García JM. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. Todo Hospital. 1997; 141:7-12
21. Sánchez Castro S, Torres Moreno-Cid MD, Palacio Colomo R. Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de

nueva apertura en la Comunidad de Madrid. ENE, Revista de Enfermería 4 (1): 8-19, abr 2010. Disponible en <http://enfermeros.org/revista>

22. Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJ, Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009; 27 (2): 218-225.

23. Del Río Moro O, Perezagua García MC, Villalta Sevilla MT, Sánchez Donaire A. Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas? .Cuarto congreso virtual de Cardiología_ Temas libres. 2005 sept. Argentina. Disponible en:<http://www.fac.org.ar/CCVC/llave/tl014/tl014.Php>

24. Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Gamo MF, Vázquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, Andrada Aragonés V. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev Esp Salud Pública. 1995; 69 (6): 487-497.

25. Ruzafa Martínez M, Madrigal Torres M, Velandrino Nicolás A, López Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. 2008; 22 (5): 434-442.

26. Olivar Castrillón C, González Morán S, Martínez Suarez MM, Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. Aten primaria. 1999; 24 (6): 352-359.

27. Lomeña Villalobos JA, Campaña Villegas FM, Nuevo Toro G, Rosas Soria D, Berrocal Gámez A, García Molina F. Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. Medicina de Familia. 2004; 5 (3): 147-155.

28. Caballero Martín MA, Bermejo Fernández F, Nieto Gómez R, Caballero Martínez F. Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. Aten Primaria. 2001; 27 (5): 313-317- 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
29. Pérez Álvarez T, Díaz Carreiras C. Satisfacción laboral en enfermeros/as de Atención Primaria del Servicio Gallego de Salud. Metas de Enferm. 2007/2008; 10 (10):6-
30. Anglada Mirabent N, Cañadell Ledesma E. Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas de Alt y Baix Empordá. Aten Primaria. 2000; 25 (5):90-96.
31. Bustos López R, Carrizosa Villegas MD. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. Originales e-Ras. 2010; 1:3.
32. Fernández San Martín, M.I. Satisfacción laboral en profesionales de la salud en [<http://www.odontomarketing.com/art71dic2002.htm>]
33. Aranaz J, Mira J, Rodríguez J. La satisfacción de los profesionales como un aspecto más del control de calidad en los hospitales. Todo Hospital. 1988; 47: 53-60.
34. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid en [<http://www.monografias.com/trabajos904/satisfaccionlaboral-insalud/satisfaccion-laboral-insalud.shtml>] (Visitado el 26-3-2010)
35. Escat Corès, Maria. 2007. Definiendo el Clima Laboral. Artículo de Copyright. 2007.
36. Flores García Rada, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
37. García Álvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España. <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
38. García, María. La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001.

39. Irondo José. 2007. Clima Laboral. Contexto de Gestión. <http://www.orggames.org/contexto.htm> Revisada el 18 de Julio del 2007.
40. Kittleson, Ch (1996) Identifying And Correcting Unsafe Employee Attitudes And Behavior. Supervisor's Safety Update. EEUU. <http://www.eig.com/SSUDEX.htm>
41. Krause, Oliver. Beyond BSC: A process based approach to performance management.
42. McQuilkin, Joyce I. Performance Measures. ProQuest Database. Employee Relations. Bradford. 1993, Vol. 15, Issue 4, pg 42, 5 pgs.
43. Navarro Rubio, Elena. 2006. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.
44. Performance management in the warehouse. ProQuest Database. Modern Materials Handling. Boston. July 2003. Vol.58, Iss. 7, pg.1.
45. ProQuest Database. Measuring Business Excellence. Bradford 2003. Tomo 7, N°3, pg.4, 11 pg.
46. Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
47. Salgado, J. Remeseiro, C., Iglesias, M 1996. Clima Organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema.
48. Stajkovic, Alexander. Differential effects of incentive motivators on work performance. Business Source Elite Database. Academy of Management Journal. June 2001, Vol. 44, Issue 3, p. 580, 11 pg.
49. The performance management group: TPMG optimizes employee feedback at Emap. ProQuest Database. The M2 Presswire. Coventry. July 23, 2003. pg.1.

Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias

50. Werther, W.B. y Davis, K. (1996) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill
51. Wright, Thomas. Mental Health in work performance: Results of a Longitudinal Field Study. Business Source Elite Database. Journal of Occupational & Organizational Psychology. December 1993. Vol. 66, Issue 4.

*Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias
extrahospitalarias en Asturias*
