

Uso del Trabajo de Investigación

Este informe final corresponde al requisito curricular de investigación, es propiedad exclusiva de las alumnas Carolina P. Ceschin, D.N.I. 25265679, Matrícula 04121/97; Silvia B. Pasciulli, D.N.I. 16779208, Matrícula 04248/97, y María de la Paz Spak, D.N.I. 23375855, Matrícula 04305/97, de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de las autoras.



Aprobación de la Supervisora

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Carolina Paola Ceschin, Matrícula 04121/97, Silvia Beatriz Pasciulli, Matrícula 04248/97 y María de la Paz Spak, Matrícula 04305, conforme con los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos, en Junio de 2005.



Haydée A. Oggero

Supervisora

Informe de Evaluación de la Supervisora

Por medio de la presente dejo constancia que la investigación que presentan aquí las alumnas Carolina P. Ceschin, D.N.I. 25265679, Matrícula 04121/97; Silvia B. Pasciulli, D.N.I. 16779208, Matrícula 04248/97, y María de la Paz Spak, D.N.I. 23375855, Matrícula 04305/97, ha sido realizada respetando el plan de trabajo oportunamente aprobado por la Secretaría de Investigación de la Facultad de Psicología, se han cumplimentado los objetivos propuestos en el mismo y no se registraron, durante el proceso de elaboración, dificultades que modificaran sustancialmente el proyecto.

Las alumnas cumplieron adecuadamente los requerimientos del trabajo, manejando coherentemente los recursos metodológicos y teóricos necesarios para concretarlo.

Este trabajo puede ser utilizado por la cátedra Psicología Laboral como modo de ejemplificar temas específicos de la asignatura.

El informe final ha sido organizado respetando las características formales pertinentes. El contenido de este informe da cuenta detallada de todo el proceso desarrollado por las alumnas.

Por todo lo anterior así como también por la dedicación y el esfuerzo puesto de manifiesto por las alumnas para llevar adelante el proceso de investigación dejo constancia de la aprobación de este requisito curricular.



Haydée A. Oggero

Presentación ante la Comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha, se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por las alumnas, Carolina P. Ceschin, Matrícula 04121/97, Silvia B. Pasciulli, Matrícula 04248/97 y María de la Paz Spak, Matrícula 04305/97.

.....

.....

.....

Fecha de Aprobación: de de 2005

INDICE GENERAL

Portada	I
Uso de Trabajo	II
Aprobación de la Supervisora	III
Evaluación de la Supervisora	IV
Evaluación de la Comisión Asesora	V
Índice general	VI
Índice de tablas	VIII
Índice de gráficos	IX
Plan de Trabajo	X

Título: "Satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una Institución privada de la ciudad de Mar del Plata"

Capítulo	Tema	página
1.	Introducción	2
2.	Marco Teórico	6
	2.1. Satisfacción laboral	7
	2.1.1. Satisfacción laboral y motivación	8
	2.1.2. Satisfacción laboral y clima organizacional	10
	2.1.3. Insatisfacción laboral	13
	2.2. Proceso y factores psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral	14
	2.3. Contenido del puesto desde la subjetividad del Trabajador	18
	2.4. Investigaciones sobre satisfacción laboral	19



3	Metodología	23
	3.1. Objetivos	24
	3.1.1. Generales	24
	3.1.2. Específicos	24
	3.2. Presentación de la muestra	24
	3.3. Descripción de la muestra	24
	3.4. Recolección de datos	27
	3.5. Presentación de los datos	28
4	Interpretación de los datos	32
	4.1. Nivel de Satisfacción laboral discriminado por factores en la muestra	34
	4.2. Satisfacción laboral según género	35
	4.3. Índice de satisfacción laboral según jerarquías	36
	4.4. Índice de satisfacción laboral según edad	37
	4.5. Diferencias significativas en algunos ítems	38
5	Conclusiones	39
	Bibliografía	42
	Anexo I	44
	Instrumentos	45
	Anexo II	48
	Matrices de datos	49

Índice de Tablas

Nº	Contenido	página
1	Composición de la muestra según género	25
2	Composición de la muestra de acuerdo a la función jerárquica	25
3	Distribución de la muestra según carga horaria	26
4	Distribución de la muestra según antigüedad	26
5	Distribución de la muestra según el escalafón	26
6	Distribución de la muestra según la situación laboral	27
7	Distribución de la muestra según nivel educativo	27
8	Distribución de la muestra según edad	27
9	Media por factores	29
10	Media por factores según género	29
11	Media por factores según jerarquía	30
12	Media por ítems según jerarquía	30
13	Índice de satisfacción de los sujetos según grupo de edad	31

Índice de gráficos

Nº	Contenido	página
1	Satisfacción laboral por factores	34
2	Índice de satisfacción laboral según género	35
3	Índice de satisfacción laboral según jerarquía	36
4	Índice de satisfacción laboral según grupo de edad	37

**Proyecto de investigación- requisito curricular Plan de Estudios O.C.S.
586/85- O.C.S. 143/89.**

<u>Apellidos y Nombres:</u> Ceschin, Carolina Paola	<u>Matriculas:</u> 04121/97.
Pasciulli, Silvia Beatriz	04248/97.
Spak, María de la Paz	04305/97.

Supervisor: Lic. Haydee Oggero.

Cátedra o seminario de radicación: Seminario de Introducción a la Psicología Económica.

Título del proyecto: *Satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una Institución privada de la ciudad de Mar del Plata.*

Palabras claves: satisfacción laboral-motivación-empleado.

• **Descripción resumida:**

La finalidad del presente trabajo de investigación es conocer el grado de satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Mar del Plata. Se ha diseñado un proyecto que utiliza metodología cuantitativa, aplicando los cuestionarios de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1998), y cualitativa a través de técnicas de entrevistas..

Se parte de una concepción de la satisfacción laboral en tanto “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”.

Si la Organización no satisface las necesidades mínimas que tiene el empleado de sentirse seguro y apreciado, de tener oportunidades de crecer y desarrollarse, por ende puede generarse insatisfacción y enfermedad.

- **Descripción detallada:**
- **Antecedentes y justificación:**

En las últimas décadas, sucesivas crisis económicas, políticas y sociales y la puesta en marcha de leyes de flexibilización laboral, han llevado al contexto laboral actual, a verse caracterizado por el incremento del desempleo y el deterioro de las condiciones laborales. Sumado a esto, las perspectivas de las empresas e instituciones actuales, apuntan al requerimiento de personal especializado en cada área, para una mayor productividad a un menor costo.

También la salud ha sufrido los embates en este continuo de crisis económica, y el Estado ausente no parece haber contribuido a la mejora de ésta, muy por el contrario todos padecemos las falencias de las obras sociales.

Si bien esta investigación se inserta en una institución privada, ésta no escapa a las condiciones y consecuencias los avatares de los gobiernos de turno, que han pauperizado no sólo la atención sino también las condiciones laborales en las que los empleados se hallan inmersos.

El recorrido bibliográfico realizado ha permitido observar que existen múltiples definiciones aceptadas sobre el concepto de *satisfacción laboral*: Harpaz (1983) realiza una revisión de los distintos definiciones que han dado de este constructo y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por los elementos afectivo, cognitivo y conductual, puede variar en consistencia y magnitud, puede ser obtenido de diferentes fuentes y cumple diferentes funciones para el individuo. Asimismo indica que

“las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser descritas con el término general de *satisfacción laboral*”.

En algunos casos, la satisfacción laboral es vista como una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo. En este sentido, Vroom (1964) ya relataba que la satisfacción laboral y las actitudes laborales son utilizadas de manera indistinta en la literatura debido a que ambas se refieren a la orientación afectiva de un individuo hacia el rol laboral que desempeña.-

Otro grupo de autores consideran que la satisfacción laboral entra dentro del campo de las emociones. Critics por ejemplo la definió como estado afectivo en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.-

Newstron y Davis la define como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven en su trabajo.

Peiró distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

En función del recorrido realizado se tomaron decisiones metodológicas que serán puestas en marcha a partir de los objetivos que se exponen a continuación:

Objetivos:

- **Objetivo general:** “ Explorar la *satisfacción laboral*, en empleados de una institución privada de salud de la ciudad de Mar del Plata.
- **Objetivos específicos:**

- Explorar diferencias y similitudes en la satisfacción laboral de los empleados de distintos servicios de una institución privada de salud.
- Explorar diferencias y similitudes en la satisfacción laboral de los empleados de una institución privada de salud, en función de variables sociodemográficas.
- **Métodos y técnicas:**
 - Se ha decidido hacer uso de metodología cuantitativa, mediante el empleo de técnica de entrevista y la aplicación de un cuadernillo de recolección de datos compuesto por dos partes. En la primera se relevarán los datos sociodemográficos y en la segunda, se utilizará el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (510/12).
 - Composición de la muestra: se trata de una muestra intencional, la que tendrá un monto mínimo de 30 sujetos de ambos sexos, empleados de distintos servicios de la misma institución privada de salud.
- **Lugar donde se llevará a cabo la investigación:**

Clínica Privada de Salud de Mar del Plata y Facultad de Psicología de la U.N. de M. del Plata.

- **Cronograma de actividades:**
 - 1) Determinación de la problemática.
 - 2) Relevamiento bibliográfico.
 - 3) Construcción del plan de trabajo.
 - 4) Adecuación del instrumento.
 - 5) Prueba del instrumento.
 - 6) Recolección de datos.
 - 7) Procesamiento de datos.

- 8) Interpretación de datos y elaboración de conclusión.
- 9) Formulación informe final.
- 10) Presentación informe final.

Actividad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1	X						
2	X						
3		X					
4		X					
5			X				
6				X			
7				X			
8					X		
9						X	
10							X

• **Bibliografía básica:**

- Chiavenato (2001): "Administración de Recursos Humanos". M.C. Graw Hill.
- Nieto, H (2002): "Competitividad y salud ocupacional", Ed. La Colmena.
- Peiró y Prieto (1996): "Tratado de psicología del trabajo", Ed. Madrid.

• **Bibliografía básica:**

- Chiavenato (2001): "Administración de Recursos Humanos". M.C. Graw Hill.
- Nieto, H (2002): "Competitividad y salud ocupacional", Ed. La Colmena.
- Peiró y Prieto (1996): "Tratado de psicología del trabajo", Ed. Madrid.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M (1989): "El cuestionario de Satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez." Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Meliá y Peiró (1989): "La medición de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales". Psicogemas.
- Redondo, A. (2003): "Módulo de circulación interna de la U.N.M.D.P de la Cátedra de Psicología Laboral.
- Robbins, S.P (1998): "Fundamentos del comportamiento organizacional". Prentice Hall, México, D. F.

Firma de los alumnos:

[Handwritten signatures of three students]

Firma del supervisor: *[Handwritten signature]* 24/11/04

[Handwritten name: H. G. Ojeda]

P/ Area de investigación. Resultado de la evaluación (aprobado/rehacer).

[Handwritten word: aprobado]

Fecha: *[Handwritten date: 27/11/04]*

aclaración

[Handwritten signature]



**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA
SALUD DE UNA INSTITUCION PRIVADA DE LA CIUDAD
DE MAR DEL PLATA**

Autoras:

Carolina Paola Ceschin

Silvia Beatriz Pasciulli

María de la Paz Spak

Año 2005

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Con motivo de dar cumplimiento al requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología, realizamos la presente investigación la cual versa sobre el grado de satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Mar del Plata.

La situación actual tanto económica, social y política en la que nos hallamos inmersos, producto de varias décadas de descuido por parte del Estado, hace que surja en el presente trabajo, la inquietud por explorar la satisfacción laboral, en este caso referida al campo de la salud.

Bien sabido y padecido por la mayoría de los argentinos es el tema de la salud, no sólo sobre el cuerpo sino también sobre el “cuerpo social”, entramado complejo al cual pertenecemos cada uno desde su individualidad. Cuerpo social que se ha visto desde hace varias décadas en un continuo proceso de pauperización en lo que refiere a la salud entre otras cuestiones. Paralelamente a esto las perspectivas actuales de las empresas e instituciones apuntan al requerimiento de personal especializado en cada área, para una mayor productividad a un menor costo.

Sumado a lo anterior, el contexto laboral que nos enmarca actualmente lejos de prevenir el desempleo y mejorar las condiciones laborales, ha sido y es un tema de preocupación, de angustia y de enfermedad, producto de sucesivos recortes, leyes de flexibilización laboral, avatares de los gobiernos de turno, enriquecimiento de unos pocos contra el sufrimiento de muchos.

Examinar la salud en el ámbito público excedería en mucho los objetivos del presente trabajo, pero no por eso podemos dejar de reconocer que cuando decimos “muchos” estamos involucrados, nos sentimos dentro, pero de un derecho que no nos agrupa muy por el contrario nos aísla y discrimina. Es conocido por todos el estado actual de los hospitales públicos, sin presupuesto, sin suministros, con salarios atrasados, etc.

Pero el ámbito privado no parece estar tan lejos de tal situación, (salvo raras excepciones) en cuanto a la atención, a las condiciones laborales, etc. También este sector se ha visto perjudicado junto a los afiliados de las obras sociales, recortes en los planes de cobertura, vaciamiento de los fondos, etc.

La salud entre otros derechos y necesidades básicas de la población, ha sido para los gobiernos, más que un derecho un gasto, dejando atrás a los usuarios y a los empleados que dependen de esta institución.

En la recorrida bibliográfica realizada se han encontrado múltiples definiciones aceptadas sobre el concepto de satisfacción laboral, Harpaz (1983) realiza una revisión de diferentes definiciones y concluye que como otras actividades, está compuesta por elementos afectivo cognitivo y conductual y cumple distintas funciones para el individuo.

Critics, la definió como estado afectivo en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.

Peiró distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

La relación hombre-trabajo se ha modificado a través del tiempo, desde un enfoque taylorista donde lo humano no interesaba, luego los desarrollos de Elton Mayo quien descubrió la importancia de considerar la satisfacción en el trabajador para estimular su rendimiento, más tarde la teoría del control total de calidad, planteaba que debía respetarse a la persona como el bien más importante de la organización, para lograr productos de calidad.

Creando condiciones de satisfacción para todas las partes, todos pueden recibir los beneficios de lo producido, siendo las personas fuente de iniciativas, de creatividad y motivación.

Todo lo expuesto hasta aquí, nos ha motivado a investigar la satisfacción laboral, en este caso exploraremos diferencias y similitudes de la misma, en empleados de distintos servicios de una institución privada de salud, como así también diferencias y similitudes en función de variables sociodemográficas.

Utilizaremos una metodología cuanticualitativa mediante el empleo de técnicas de entrevista y la aplicación de un cuadernillo de recolección de datos compuesto por dos partes: en la primera se relevarán los datos sociodemográficos y en la segunda, se utilizará el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (510/12).

La muestra estará compuesta por 48 personas de ambos sexos, empleados pertenecientes a diferentes servicios de dicha institución privada de salud.

Por último quisiéramos finalizar con una definición:

La Organización Mundial de la Salud define a la misma en los siguientes términos *“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social. No consiste solamente en ausencia de enfermedad”*. Parecería difícil buscar el “completo bienestar” en esta historia de crisis que venimos desarrollando, pero es en este campo en el cual nos insertamos para investigar y desde el cual esperamos contribuir en algo a futuras investigaciones sobre el tema.

Queremos agradecer la colaboración de las personas encuestadas que amablemente nos han ayudado a acercarnos al mundo del trabajo, a lo que perciben de él y a como lo viven.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Satisfacción laboral

Expresado de la manera más simple y resumida la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo (Spector 1997) así como una actitud importante la que, para el empleado tiene vinculaciones con respecto al bienestar personal (Judge y Hulin 1993) y la satisfacción con la propia vida (Judge y Watanabe 1993).

De acuerdo al recorrido por las diferentes conceptualizaciones acerca de la satisfacción laboral, es posible acordar que la mayoría de las definiciones y autores consultados la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (Peiró y Prieto 1996).

Para autores como Robbins (1994) Feldman y Arnold (1995), el concepto de satisfacción en el trabajo está determinado por múltiples variables tales como: las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo, a los que los empleados están expuestos.

Además, afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeñan, de igual manera intervienen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar en lo que hace.

Feldman y Arnold (1955) afirman además, que si la personalidad concuerda con la vocación elegida, hay una mayor posibilidad de tener sujetos satisfechos.

Diversos autores consideran a la satisfacción laboral también como determinada por algún estado emocional, sentimientos o respuesta afectiva.

Locke (1976) la caracteriza como estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Por su parte, Crites (1969) la definió como el estado afectivo en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.

Porter y Lawler (1969) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo y de la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa.

A modo de síntesis podríamos considerar que la satisfacción laboral es la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo, la que se manifiesta mediante el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, que se generan en el ambiente laboral respectivo a la forma en que actúan aspectos tales como el desarrollo profesional, la relación con el jefe, con los compañeros, el desarrollo de la función, la permanencia laboral y las condiciones físicas de trabajo.

La satisfacción laboral es sin dudas uno de los aspectos a los que los Psicólogos de las Organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención.

El interés por este concepto, estuvo guiado por la necesidad de conocer sus efectos sobre otras variables, especialmente el rendimiento, así como también el ausentismo, accidentabilidad o el abandono y cambio de organización. (Altag y Brief, 1978).

2.1.1. Satisfacción laboral y motivación.

Por otra parte la satisfacción laboral guarda estrecha relación con la motivación y el clima organizacional.

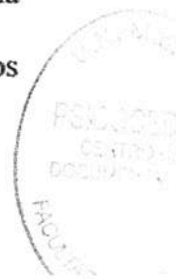
Con respecto a la motivación, dentro de lo que es estrictamente individual en la relación individuo-organización, se encuentra la motivación. La organización despliega distintas estrategias para poder estimularla, pero ella es un patrimonio personal de cada uno

de los sujetos que la componen. Cada empleado es un ser humano complejo, capaz de reaccionar en forma diversa y listo siempre a estructurar situaciones que tengan sentido subjetivo con relación a sus propias experiencias.

El análisis de la motivación se hará indirectamente a través del comportamiento humano en una situación motivacional. De hecho la motivación es una fuerza vital que lleva al hombre a realizar una acción que responda a sus necesidades actuales. Esta desempeña un papel en la empresa, ya que para satisfacer sus necesidades los individuos dependen en gran parte de los demás. Este proceso de motivación nunca tiene fin, es constante, aunque las necesidades difieren a medida que el ser humano franquea las etapas de su evolución.

Todo comportamiento humano es el resultado de una causa. El comportamiento intenta satisfacer un conjunto de necesidades de la persona. La acción que conduce al resultado satisfactorio, no se llevará a cabo si la motivación no está presente. Las causas o necesidades son tan variadas, como las diferencias entre los individuos, de ahí la complejidad de las motivaciones. Estas funcionan de forma diferente en cada individuo y según los momentos, incluso en el mismo individuo.

El desafío está en poder saber cuáles son las necesidades a ser satisfechas y qué motiva a cada empleado con relación a su presencia en la Empresa y por ende que lo hace permanecer y trabajar con entusiasmo, optimismo y placer. Todo depende del tipo de trabajo que se realiza, el grado de satisfacción, placer, que el mismo produzca a la persona, en un marco donde el vínculo individuo-organización esté fundado sobre un signo positivo, se trata de orientarles hacia un fin común por medio de objetivos individuales. Es decir, se intenta que los individuos realicen lo que uno desea que hagan, al mismo tiempo que se les da motivos, buenos incluso para ellos mismos, para realizarlo. Por lo tanto, la motivación desempeña un papel muy preciso en las relaciones interpersonales, ya que los



trabajadores dependen en mucho para satisfacer sus necesidades, de los comportamientos y de las actitudes de las demás personas.

Si la organización no satisface las necesidades mínimas que tiene el empleado de sentirse seguro y apreciado, de tener oportunidades de crecer y desarrollarse el empleado se puede alienar, sentirse inseguro y amargado (en estas circunstancias es donde puede surgir la fatiga en cualquiera de sus niveles, muscular, psicológica, sensorial y nerviosa).

La organización tiene sus expectativas de desarrollo y cada uno de sus miembros tiene las suyas. El éxito se da cuando ambas compatibilizan y el sujeto descubre que dentro de esa organización él puede satisfacer sus necesidades y obtener placer en lo que hace, mientras contribuye al crecimiento del lugar en donde está y si el crecimiento de ambas se desarrolla simultáneamente ambas se benefician.

A medida que las necesidades de la organización, del individuo y las fuerzas externas cambian, también se modifican estas expectativas, convirtiendo el contrato psicológico en algo dinámico que debe renegociarse constantemente. El fracaso aparece cuando hay una gran distancia entre lo que la empresa proclama y lo que hace, por lo que el sujeto puede sentir que ese contrato implícito ha sido violado o lo que es peor no ha existido nunca. Estas circunstancias, producen sensación de traición y son generadoras de conflictos. (Lic. Ana Isabel Redondo, "La Psicología, El Mundo del Trabajo y El rol del Psicólogo")

2.1.2. Satisfacción laboral y clima organizacional.

En relación al clima laboral, se debería hacer una distinción "lógica y empírica" entre ambos conceptos (Schneider y Zinder, 1975), la cual es posible: a) Si el clima se conceptualiza como una característica de las organizaciones que se refleja en las

descripciones de los individuos; b) si la satisfacción se conceptualiza como una respuesta afectiva evaluativa de los individuos a aspectos relevantes para ellos en la organización.

En las relaciones clima-individuo posiblemente uno de los temas más importantes haya sido la relación del clima con la satisfacción. El incluirlo en un apartado denominado "clima y actitudes" viene determinado por el hecho de que la satisfacción muchas veces es considerada como una actitud (Brief y Robertson, 1989) o al menos como un subconjunto particular de las actitudes (McCormick y Ilgen, 1985) por el que los miembros de una organización se posicionan sobre lo que les agrada o no asociado con su trabajo.

Podemos encontrar una serie de estudios donde se afirma la relación clima-satisfacción. Aunque continúa la controversia en cuanto a la medición del clima, que para algunos sería una medida redundante con la satisfacción, y en cuanto a la dirección de la influencia también en adelante.

No debe sorprendernos que una medida de la satisfacción laboral esté más estrechamente relacionada con el clima que con otra medida de la ejecución que es independiente (Woodman y King, 1978).

Aparece frecuentemente, según Lafollete y Sims (1975), la asunción de que el clima es un factor causal sobre la satisfacción laboral. Los resultados de su estudio en un centro médico muestran que las correlaciones entre clima y ejecución son marcadamente diferentes de las relaciones que encuentran entre satisfacción y ejecución, no debiéndose hablar de redundancia entre ambos constructos. Pritchard y Karasick (1973) obtienen resultados parecidos.

No existe un consenso generalizado sobre las relaciones entre el clima y la satisfacción en los resultados de la investigación. Por ejemplo, Friedlander y Margulies (1969) utilizan datos de una firma electrónica para estudiar el impacto que pueden tener sobre la satisfacción los componentes del clima organizacional y los valores que los



individuos desarrollan en su trabajo. Como resumen de su investigación extraen las siguientes conclusiones: a) El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual; b) el grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral, varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción; c) los valores del trabajo ayudan a los individuos a moderar los diversos impactos de maneras complejas.

Hellriegel Y Slocum (1974) encuentran fuertes correlaciones entre el clima y la satisfacción. Del análisis de las investigaciones en que el clima se utiliza como variable independiente y como variables dependientes la ejecución y la satisfacción, se deduce que hay algo común entre éstas variables y que la satisfacción varía en consecuencia con las percepciones que el individuo tiene del clima. La conclusión de éste análisis es que puede haber efectos interactivos entre este conjunto de variables. Consideran prematuro afirmar si la satisfacción afecta al clima o éste a la satisfacción, si bien en Hand (1973) Y Taylor y Bowers (1972) parece que la dirección de la causalidad es mayor del clima a la satisfacción.

Con todo lo cual podríamos hacer una valoración de los estudios clima-satisfacción en los siguientes términos:

- 1) La satisfacción se centra sobre algo particular mientras que el clima se refiere a la organización como un todo;
- 2) La satisfacción es valoración afectiva, el clima es descripción de cómo es la organización;
- 3) La unidad de análisis, punto clave de la controversia (Muchinsky 1977), en la satisfacción es el individuo particular, en el clima es la organización como tal (tema debatido);
- 4) La construcción de instrumentos de medida para ambos constructos debe diferenciarlos.

2.1.3. Insatisfacción laboral.

Otro de los temas vigentes en nuestra época, a causa de las condiciones socioeconómicas es la insatisfacción, hay un importante sector de la población obligada a incorporarse laboralmente en lo que encuentra y no en lo que está capacitada. Este desencuentro entre habilidades y oportunidades de trabajo introduce un factor que altera, origina conflictos, genera tensiones, provocando finalmente un efecto negativo en la salud.

Gialluca define insatisfacción a la ausencia de gratificaciones acorde al nivel de aspiraciones expresando que un importante sector de la población trabajadora vive y produce en un clima de incertidumbre, arrastrando un descreimiento crónico sin poder proyectarse más allá de la inmediatez del presente.

Al trabajar entran en juego varios elementos que cuentan en la confirmación de la imagen de sí mismo. El éxito o el fracaso en un trabajo socialmente reconocido o en uno no reconocido no tienen el mismo impacto sobre el narcisismo.

Dentro del contenido significativo del trabajo consideramos: la dificultad y complejidad de la tarea, el significado de ésta en relación a un oficio o profesión, el status social ligado al puesto y el significado relacional del trabajo dentro y fuera de la organización.

Otro componente de la insatisfacción en el trabajo es el resultante de la inadecuada relación ente el hombre y el contenido ergonómico del mismo (exigencia de la tarea). Esta insatisfacción es origen de padecimientos somáticos, de consecuencias físicas directas, además de afecciones corporales mediatizadas por una alteración en el aparato mental.

Un punto que no debe descuidarse en relación a la satisfacción, surge de la falta de armonía entre el contenido ergonómico y la estructura de la personalidad del trabajador

La disposición correcta de la gente en los puestos y en el ambiente correcto, no sólo constituye una condición para el funcionamiento eficaz de una empresa, sino que es también un derecho para el que trabaja. La gente, cuando puede ejercer sus derechos, busca o aspira a tener oportunidades de trabajo en un nivel que le permita el pleno uso y despliegue de sus capacidades y potencialidades, ésta oportunidad que ofrece el ámbito de trabajo se conjuga así con la necesidad de canalizar energías y una trayectoria que busca posibilidades de desarrollar proyectos personales, imprimir un sello individual en el mundo de lo real, dar expresión a la complejidad de los procesos mentales y de esta forma, ratificar los límites de la identidad que configuran la autoestima.

Trabajar significa además, la experiencia sin igual de relacionarse socialmente, de ensayar y consolidar relaciones de colaboración esenciales para la tarea en equipo, ejercer la autoridad y aceptar la autoridad de otros. Por todo ello, el mundo del trabajo es fundamental para la salud y la felicidad individual.

Harpaz (1983) realiza una revisión de las distintas definiciones que han dado de este constructo y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, puede variar en consistencia y magnitud, puede ser obtenida de diferentes fuentes y cumple diferentes funciones para el individuo. Asimismo, indica que “las personas que trabajan usualmente, desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser descritas con el término general de satisfacción laboral”.

2.2 Procesos y factores psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral.

Como lo indica Locke (1976), un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

Existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, una unidimensional, que se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, y la otra multidimensional que defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente.

En lo referente a los procesos psicológicos implicados en la experiencia subjetiva, es posible observar que Maslow (1982) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores por lo tanto se establece que este es uno de los factores relacionados con la motivación.

Su principio más importante es que una necesidad de orden superior no puede satisfacerse si no se han satisfecho las de orden inferior.

Se podría decir que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el reestablecimiento del equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Ardila, 1986).

Según Porter y Lawler (1969) y Locke (1969) la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo, a modo de expectativas, con lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral.

Así podría decirse que las discrepancias podrían ser intrapersonales o interpersonales, las primeras son las resultantes de un proceso de comparación psicológico, entre la percepción de las experiencias laborales reales y el criterio de comparación personal. Las interpersonales, surgen del proceso de comparación que las personas realizan de sí mismas con los demás para evaluar su propia satisfacción laboral (Muchinsky, 1993).

La relación entre satisfacción laboral, motivación y conducta de acción surge al establecer que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, sociales, personales, económicas o higiénicas, pero sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción, de aquí la relación anterior.

Herzberg señala en su "Teoría de los dos factores" con respecto a la motivación que, existen factores intrínsecos del trabajo, vinculados a la satisfacción laboral, los logros, el trabajo mismo, el reconocimiento por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos.

Estos factores son denominados de contenido ya que están relacionados con el contenido del trabajo. Los factores que no pueden ser modificados por el trabajador, relacionados con la higiene, las políticas de la organización, la supervisión, el salario y la seguridad, son los factores extrínsecos, denominados factores de contexto, ya que están relacionados con el contexto del trabajo.

Así podemos observar que Herzberg no considera la satisfacción laboral como un continuo unidimensional, sino que propone dos conjuntos de factores generales en el trabajo.

El modelo de la "Satisfacción de Facetas" desarrollado por Lawler (1973) se ocupa de la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. La satisfacción se determina a partir de la comparación entre la percepción de la cantidad que debería ser recibida con la percepción de la cantidad recibida realmente. Así podrá dar como resultado la satisfacción, la insatisfacción o la inequidad, disconformidad o culpabilidad.

El "Modelo dinámico de la Satisfacción Laboral" elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975), plantea que ésta depende del grado de ajuste entre expectativas, necesidades y motivos de la persona y del trabajo, junto al nivel de aspiraciones y la forma de afrontar la situación.

Este modelo establece que la cantidad y calidad de la satisfacción laboral viene determinada por la congruencia o discrepancia entre el valor real y el valor nominal de las relaciones de trabajo, el primero tiene que ver con el grado en que esas características están en el contexto de trabajo, el valor nominal, hace referencia al objetivo que la persona espera obtener de las características en el trabajo.

El valor real está determinado por las características en el contexto del trabajo y éstas por el subsistema social, tecnológico y la estructura de poder. El valor nominal, estaría determinado por el criterio de la persona respecto a las características del trabajo.

Las variables que tiene en cuenta el modelo son:

- 1) Las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona.
- 2) Los cambios en el nivel de aspiraciones.
- 3) Las conductas para afrontar los problemas

En este proceso primeramente el factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte y la situación de trabajo, por otra.

En segundo lugar, el factor clave serán los cambios en el nivel de aspiraciones y por último el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas de afrontamiento.



En la teoría de las características del puesto, se postula que si una persona cuyo puesto tiene un potencial motivacional, tiene los conocimientos y destrezas necesarios para desempeñar el trabajo, una alta necesidad de autorrealización y satisfecha las necesidades extrínsecas, entonces experimenta una alta motivación y satisfacción en su trabajo.

2.3 Contenido del puesto desde la subjetividad del trabajador.

C. Dejours (2001), afirma que la imagen que proyecta el trabajo de sí mismo es más honorable en cuanto la tarea resulta ser compleja, tanto más admirada por los otros cuanto más exige un saber productivo, responsabilidades y riesgos.

Establece dos componentes respecto a la relación del hombre con el contenido significativo del trabajo, uno con respecto al sujeto y el otro en relación al objeto. En el primero entra la dificultad práctica de la tarea, el significado de la tarea realizada con respecto a un oficio o profesión y el status social relacionado con el puesto de trabajo.

Con respecto al contenido significativo del trabajo relacionado al objeto contiene un componente narcisista, ya que conlleva inversiones simbólicas y materiales destinadas a otro, al objeto, en esta dialéctica se reactualizan la vida pasada y presente del sujeto, de forma tal que para cada individuo forma parte de una situación única donde la subjetividad pone su sello.

El significado que le atribuye el sujeto a su trabajo se hace presente ya sea a partir del reconocimiento mediante una designación, como de acuerdo a la finalidad que éste le propone cotidianamente.

En la relación existente entre el contenido de la tarea y las competencias reales del trabajador, se puede observar diversas situaciones, por ejemplo que el sujeto emplee capacidades inferiores a las que posee para el puesto de trabajo, o por el contrario que este

puesto supere las mismas, en ambas situaciones el riesgo es el fracaso como así también el descontento, poniéndose de manifiesto el malestar subjetivo.

2.4 Investigaciones sobre satisfacción laboral.

En plano internacional, la investigación realizada en Madrid, por María Isabel Fernández San Martín, versa sobre el grado de satisfacción global de cada trabajador de atención primaria, en ésta se plantea que al medir la satisfacción laboral se está evaluando la calidad de la organización.

Postula en su conclusión que la dimensión peor valorada es la tensión relacionada con el trabajo, seguida por la promoción profesional.

La competencia profesional y las relaciones entre profesionales son las que provocan mayor satisfacción.

Otra investigación en Latinoamérica y España en el año 1999, realizada por Tevni Grajales y Edgar Araya, toma en cuenta los factores sociodemográficos en la determinación de la satisfacción laboral en instituciones educativas de profesores y administrativos, los resultados de dicha investigación se inclinan hacia mayor satisfacción entre las mujeres.

En Cuba, Teresa Cruz Cordero realizó su trabajo en una empresa productiva, a la cual prestó especial atención a la cultura organizacional definida ésta como *“una forma aprendida de hacer una organización, que se comparte con sus miembros, constan de un sistema de valores y creencias básicas que se manifiesta en normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado”*.

En los resultados se establece una correlación negativa entre la satisfacción y el ausentismo y una positiva en relación a la mejora en la salud y la vida en particular.

Como así también la necesidad de contar por parte de los trabajadores mayor autonomía en su trabajo y posibilidad de desarrollar iniciativas propias.

En México, La Dirección General de Servicios de Salud del Departamento de Distrito Federal en 1991, desarrolló la evaluación de las condiciones de prestación de los servicios de salud, los sectores indagados fueron la institución, trabajadores y pacientes, se estableció que la satisfacción laboral guarda relación con determinados aspectos del desempeño, reconociéndose una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador. Este resultado en concordancia con los tres sectores estudiados.

En investigaciones que indagan la relación entre la satisfacción laboral y el clima pueden citarse a: Lafollete y Sims (1975), donde aparece frecuentemente la asunción de que el clima es un factor causal sobre la satisfacción laboral. Los resultados de su estudio en un centro médico muestran que las correlaciones entre clima y ejecución son marcadamente diferentes de las relaciones que encuentran entre satisfacción y ejecución, no debiéndose hablar de redundancia entre ambos constructos. Pritchard y Karasick (1973) obtienen resultados parecidos.

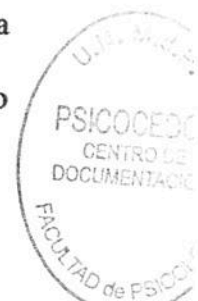
No existe un consenso generalizado sobre las relaciones entre el clima y la satisfacción en los resultados de la investigación. Por ejemplo, Friedlander y Margulies (1969) utilizan datos de una firma electrónica para estudiar el impacto que pueden tener sobre la satisfacción los componentes del clima organizacional y los valores que los individuos desarrollan en su trabajo. Como resumen de su investigación extraen las siguientes conclusiones: a) El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual; b) el grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción

laboral, varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción; c) los valores del trabajo ayudan a los individuos a moderar los diversos impactos de maneras complejas.

Hellriegel Y Slocum (1974) encuentran fuertes correlaciones entre el clima y la satisfacción. Del análisis de las investigaciones en que el clima se utiliza como variable independiente y como variables dependientes la ejecución y la satisfacción, se deduce que hay algo común entre éstas variables y que la satisfacción varía en consecuencia con las percepciones que el individuo tiene del clima. La conclusión de éste análisis es que puede haber efectos interactivos entre este conjunto de variables.

A nivel nacional, la investigación de Nancy N.Terroni acerca del *Nivel de satisfacción de los trabajadores de una institución de Salud Pública, su relación con el ausentismo y la salud psicofísica*, arroja en sus resultados que la relación entre el nivel de satisfacción y la salud psicofísica se da en forma parcial, siendo significativa respecto de indicadores de tipo emocional. En tanto que la relación entre la salud psicofísica y el ausentismo no es significativa, la asociación es débil y parcial entre la satisfacción laboral y el nivel de ausentismo entre los trabajadores del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica de Sur (I.N.A.R.E.P.S.) de la ciudad de Mar del Plata.

En otra investigación realizada en el Hospital Público Angel Padilla de la ciudad de Tucumán, sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería, se pueden encontrar los siguientes resultados: el estudio es de corte transversal, donde se analizan diferentes componentes de la satisfacción laboral, variables sociodemográficas y capacitación en enfermería. Se indagó sobre una muestra de 50 enfermeros, de los cuales el 90% se encontraba insatisfecho, sólo un 10% bastante satisfechos. La insatisfacción mayor es en las mujeres con relación a los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional. El grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral, por ejemplo los resultados muestran una insatisfacción total con respecto



al salario percibido y posibilidades de ascenso y poca satisfacción en relación a “jefes y superiores”. Sin embargo la mayoría de los encuestados, se muestran satisfechos con el tipo de trabajo realizado y con los compañeros de trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Se expone a continuación el diseño metodológico a través del cual se ha investigado la problemática el cual ha sido organizado en función de los objetivos siguientes:

3.1 Objetivos

3.1.1 General

Conocer el grado de satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Mar del Plata.

3.1.2 Específicos

1. Explorar diferencias y similitudes en la satisfacción laboral de los empleados de distintos servicios de una institución privada de salud.

2. Explorar diferencias y similitudes en la satisfacción laboral de los empleados de una institución privada de salud, en función de variables sociodemográficas.

3.2 Presentación de la muestra.

La muestra utilizada para este trabajo es de tipo intencional, se compone de 48 empleados de ambos sexos que fueron seleccionados de los diferentes servicios de la institución privada de salud. Los cuales integran los siguientes agrupamientos: Administrativo, Secretaria, Laboratorio, Policía, Camareras.



3.3. Descripción de la muestra

TABLA N° 1

Composición de la muestra según género.

Género	f	%
Mujeres	40	83
Varones	8	17
Total	48	100

TABLA N° 2

Composición de la muestra de acuerdo al ejercicio de la función jerárquica.

Jerarquía	f	%
SI	4	8
NO	44	92
Total	48	100

TABLA N° 3

Descripción de la muestra según la carga horaria.

Jornada	f	%
8 hs. o menos	36	75
9 hs. o más	12	25
Total	48	100

TABLA N° 4

Distribución de la muestra según la antigüedad.

Antigüedad	f	%
0 a 4 años	20	42
5 a 15 años	21	44
16 o más	7	14
Total	48	100

TABLA N° 5

Distribución de la muestra según los agrupamientos constituidos por el escalafón.

Puesto	f	%
Administrativo	15	31,25
Secretaria	15	31,25
Laboratorio	3	6,25
Policia	3	6,25
Camareras	12	25
Total	48	100

TABLA N° 6

Distribución de la muestra según la situación laboral.

Situación laboral	f	%
Trabajo ad honorem	0	0
Temp. Por contrato	3	6
Contrato indefinido	5	11
Fijo	40	83
Total	48	100

TABLA N° 7

Distribución de la muestra según el nivel educativo de los encuestados

Educación	f	%
Primario	12	25
Secundario	36	75
Total	48	100

TABLA N° 8

Distribución de la muestra según la edad

Edad	f	%
18 a 30 años	21	44
31 a 42 años	13	27
43 a más años	14	29
TOTAL	48	100

3.4 Recolección de datos.

Los datos primarios para el análisis de la satisfacción laboral de los empleados de la Institución Privada de Salud de Mar del Plata fueron obtenidos mediante la aplicación de un instrumento específico laborado por investigadores de la Universidad de Valencia, España.

Se decidió hacer uso de metodología cuantitativa mediante el empleo de técnica de entrevista y la aplicación de un cuadernillo de recolección de datos compuesto por dos partes. En la primera se relevaron los datos sociodemográficos y en la segunda, se

utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (510/12) que fue desarrollada con el propósito de obtener una media global de la satisfacción laboral de administración rápida y menos costosa pero manteniendo las cualidades psicométricas de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado.

Este cuestionario se compone de 12 ítems que exploran tres factores (ver anexo) con forma de escala Likert de 7 puntos de respuesta que van desde *muy insatisfecho* (1) a *muy satisfecho* (7) pasando por un punto de *indiferencia* (4), ellos son:

1. *Satisfacción con el ambiente físico*, indagando por los ítems 1 a 4.
2. *Satisfacción con la supervisión*, indagado por los factores 5 a 10.
3. *Satisfacción con las prestaciones*, explorado por los ítems 11 y 12.

Para la recolección de los datos se procedió presentando el pedido de autorización a las autoridades pertinentes y una vez obtenida la misma, se administraron individualmente en el lugar de trabajo en forma personal tanto las entrevistas como el cuadernillo de recolección de datos demográficos y el cuestionario de satisfacción laboral.

3.5 Presentación de datos.

Se presentan aquí los datos más significativos hallados al procesar las respuestas al cuestionario sobre satisfacción laboral.

TABLA N° 9

Media por factores

Factor I	Factor II	Factor III
5	5	4



De los datos precedentes de la muestra total, se observa mayor satisfacción con la supervisión y con el ambiente físico y en menor medida con las prestaciones recibidas.

En términos generales se observa una mayor tendencia a la satisfacción que hacia la insatisfacción considerando especialmente que la escala utilizada para valorar cada ítem toma puntajes que van de 1 a 7, se observa que los valores obtenidos se aproximan al polo positivo (7).

TABLA N° 10

Media por factores discriminada según género

Género	Factor I	Factor II	Factor III
Mujeres	4,9	4,9	4,5
Hombres	4,4	3,9	3,9

Observando la percepción diferenciada según el género, se encuentran diferencias en el factor II *satisfacción con la supervisión*, las mujeres registran un mayor índice de satisfacción respecto de los hombres.

En cuanto al factor I *satisfacción con el ambiente físico* y el factor III *satisfacción con las prestaciones* no se registran diferencias significativas.

TABLA N° 11

Media por factores según jerarquía

Jerarquía	Factor I	Factor II	Factor III
SIN	4,9	5	4,4
CON	2,9	2,8	4,3

Se aprecian mayores diferencias entre los empleados con y sin jerarquía en los factores I y II siendo la de mayor importancia con respecto a la *satisfacción con el ambiente físico*.

Presentando una leve diferencia en el factor III referido a la *satisfacción con las prestaciones*.

TABLA N° 12

Media por ítems según jerarquía

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
SIN	5	5,6	4,7	4,4	5,2	5,2	4,8	4,9	4,5	4,9	4,5	4,2
CON	5	2,7	3,2	3,7	4,5	4,2	4,7	5,2	3,7	4	4,7	4

En la tabla precedente se observa que quienes no poseen función jerárquica puntúan más alto en los ítem 2 que indaga sobre la satisfacción laboral relacionada con *la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo*, tanto así como en el ítem 3 que mide la satisfacción laboral relacionada con *el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*, expresando así mayor satisfacción que el personal con jerarquía.

En los ítems donde no se registran diferencias son el ítem 1 que indaga la satisfacción laboral con respecto a *los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar* y el ítem 7 que indaga la satisfacción laboral con respecto a *la proximidad y frecuencia con que es supervisado*.

TABLA N° 13

Índice de satisfacción de los sujetos según grupo de edad

	18 a 30 años	31 a 42 años	43 a más años
Índice satisfacción laboral	5	4	6

En la tabla precedente se observa que las personas mayores presentan una mayor satisfacción laboral, que el sector comprendido entre las edades de 31 y 42 años.

Los sujetos más jóvenes no presentan diferencias significativas con los de más edad.

CAPÍTULO IV

INTERPRETACION DE DATOS

A continuación se presenta la interpretación de los datos recogidos.

En primer término se observará, el gráfico N° 1 que muestra la satisfacción laboral por factores, es decir, el factor 1 que corresponde al ambiente físico, el factor 2 que tiene que ver con la supervisión y el factor 3 con las prestaciones recibidas.

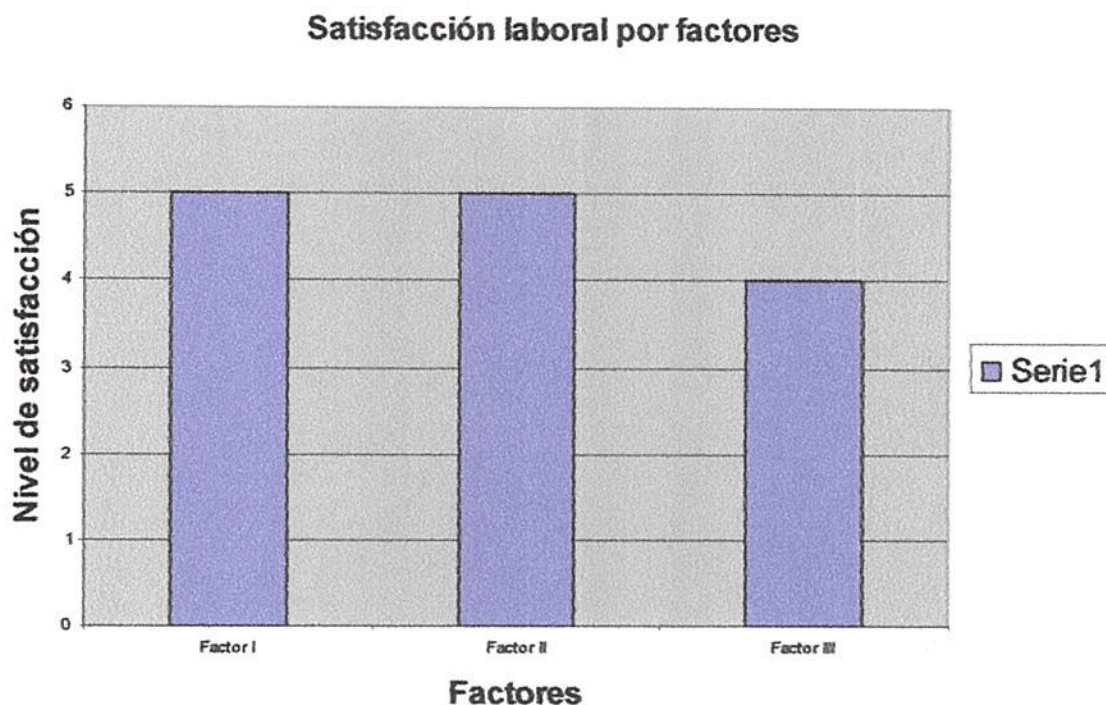
Luego la comparación por género, le sigue la satisfacción laboral según jerarquías y por último la comparación según edad.

En general, podríamos adelantar que según los resultados obtenidos se observa un índice mayor a la satisfacción que a la insatisfacción laboral, brevemente expondremos en cada gráfico las interpretaciones, así como también las inferencias que pudimos realizar, respectivamente.

Por último, se expone un apartado con las diferencias significativas en algunos ítems y seguidamente las conclusiones finales.

4.1 Nivel de satisfacción laboral discriminado por factores en la muestra

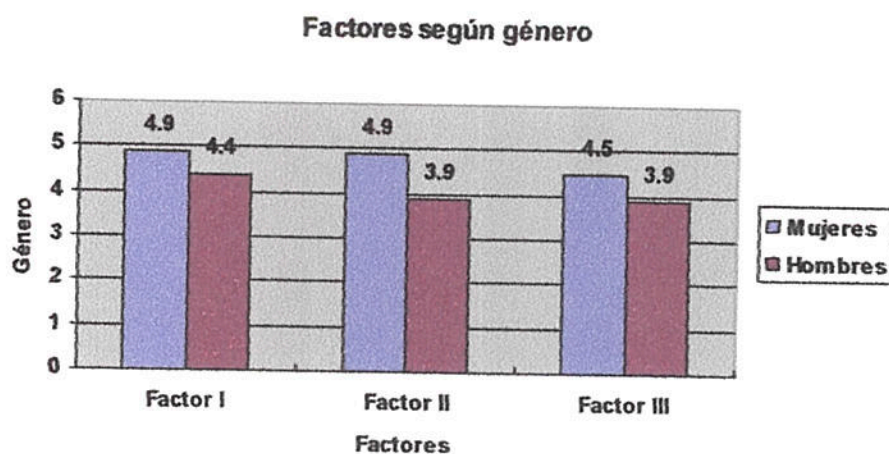
Gráfico N°1



En los datos de la muestra total expuestos en el gráfico N° 1 y en la tabla 8 se observa mayor satisfacción en torno a los factores referidos a la satisfacción con la supervisión y el ambiente físico y levemente menor con el factor referido a la satisfacción con las prestaciones recibidas. En términos generales se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción, dado que esta escala se responde con 7 posibilidades, valores que superan los 4 puntos indican una evaluación de tendencia positiva.

4.2 Satisfacción laboral según género.

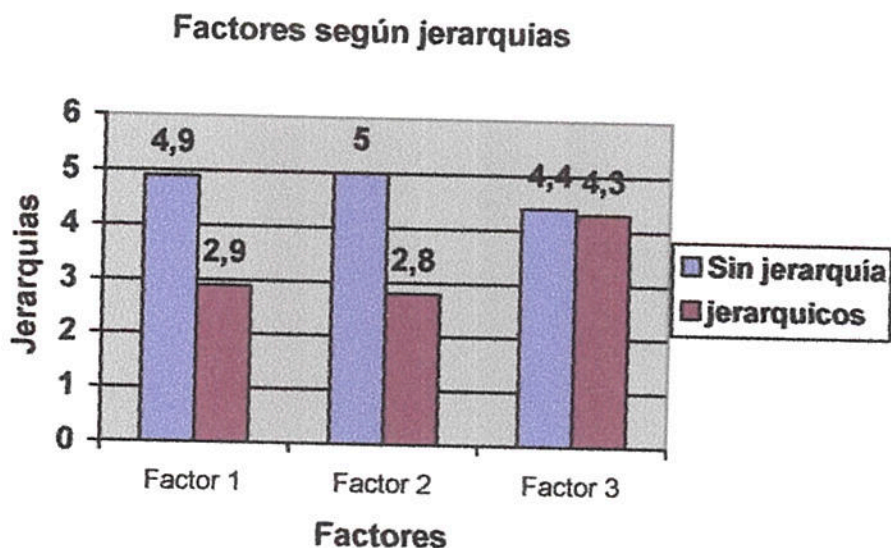
Gráfico N° 2



En cuanto a las diferencias por género cómo se hace evidente en el gráfico precedente y la tabla N° 10 las mujeres muestran un mayor nivel de satisfacción laboral que los hombres, con respecto al ambiente físico, con una mayor diferencia con respecto a la supervisión. En cuanto a las prestaciones recibidas disminuye el nivel de satisfacción laboral en general pero manteniendo las mujeres el mayor índice.

4.3 Índice de satisfacción laboral según jerarquías.

Gráfico N° 3



En el gráfico N° 3 se puede observar que el personal que no posee jerarquía posee un mayor índice de satisfacción laboral en cuanto a la supervisión con respecto al personal jerárquico, observándose leves diferencias en cuanto al tercer factor referido a las prestaciones recibidas.

La diferencia es nuevamente significativa con respecto al primer factor referido al ambiente físico donde los empleados sin jerarquía presentan un mayor índice de satisfacción laboral.

4.4 Índice de satisfacción laboral según edad.

Gráfico N° 4



De acuerdo a lo expresado en el gráfico, el nivel más alto de satisfacción laboral se percibe en las personas mayores, continuando por las personas más jóvenes.

Podría pensarse que las personas mayores se encuentran más satisfechas al tener la seguridad de permanecer en un empleo, ya que en esa franja de edad, suele ser más difícil conseguirlo.

En cuanto a los más jóvenes, no se encuentran diferencias significativas con los anteriores, podría tener que ver con las expectativas de iniciar un nuevo empleo, o que éste sea el primero.

Puede observarse que la franja menos satisfecha es la que comprende edades entre 31 y 42 años, puede deberse a que si bien ya no experimentan las novedades de un primer empleo, todavía tienen posibilidades de conseguir uno mejor, de ahí quizás la diferencia con los dos grupos que anteceden.

4.5 Diferencias significativas en algunos ítems.

El personal sin jerarquía presenta un mayor índice de satisfacción laboral con respecto al *ambiente físico y a la supervisión* que reciben de la Institución Privada de Salud siendo el índice más bajo el que presenta el personal con jerarquía.

Con respecto a las *prestaciones recibidas* tanto el personal sin jerarquía como el jerárquico presentan un índice alto de satisfacción laboral.

En cuanto al ítem 2 que evalúa la *limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo* resulta significativo que el personal jerárquico puntúa más bajo, siendo también el ítem 3 que mide la satisfacción con respecto al *entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo* el que presenta una disminución en la satisfacción laboral.

Con respecto al género, si bien no es altamente significativa la diferencia, se evidencia mayor satisfacción en las mujeres que en los hombres, en relación a la *supervisión*, factor II . En cuanto al *ambiente físico y a las prestaciones recibidas* factores I y II respectivamente, es escasa la diferencia, como puede observarse en el gráfico 2.

En lo que respecta a la edad, no se encontraron diferencias muy significativas, si podríamos decir que las personas mayores se encuentran más satisfechas que la franja anterior en grupo de edad y con muy poca diferencia en relación a los más jóvenes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Al comienzo de este trabajo citábamos por la difícil situación que atraviesan los trabajadores, enmarcados en un contexto de desigualdad y pauperización que ofrece en la gran mayoría el mercado laboral actual, temática que nos motivó a realizar esta investigación.

Si bien en el ámbito público se ve reflejada más esta cuestión, creíamos que el sector privado no se alejaba mucho de aquel.

Ya en el final de este recorrido podemos concluir que resulta significativa la satisfacción general de los empleados de esta institución que nos ocupa, resultado que nos sorprende de algún modo, teniendo en cuenta lo desarrollado en los párrafos anteriores.

Los empleados se encuentran en mayor medida satisfechos con el ambiente físico y con la supervisión y en menor medida con las prestaciones recibidas. Podría pensarse que esta institución en particular, les ofrece los medios para tal satisfacción.

En relación al género, podríamos inferir que las mujeres registran más satisfacción que los hombres, con respecto a la supervisión, no encontrándose diferencias significativas en lo que tiene que ver con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. . Esto podría deberse a que al estar supervisadas satisfactoriamente, se sienten más seguras.

En cuanto a la jerarquía, se encontraron diferencias entre los que poseen jerarquía y los que no, los empleados que no poseen jerarquía, están más satisfechos, en relación al ambiente físico y a la supervisión.

Estas diferencias podrían relacionarse con la responsabilidad en sus funciones, que en el caso de los empleados jerárquicos es mayor y no ven recompensada su labor en algunos casos.

En lo que respecta a la edad, como ya anticipáramos, el grupo que más satisfecho se encuentra, es el de las personas mayores, habíamos pensado este resultado en lo que tiene que ver en la permanencia en el puesto, si se tiene en cuenta que después de los 42 años es más difícil conseguir un empleo nuevo, no nos olvidemos que la demanda laboral actual, apunta “al más joven y al más capacitado”. Las personas mayores ven disminuidas sus posibilidades frente a la incertidumbre de quedarse sin trabajo, por eso inferíamos que conservarlo de alguna manera les da satisfacción. Los más jóvenes no obtienen diferencias muy significativas con los anteriores, también comentábamos que podía relacionarse con todo lo ideal que conlleva un primer trabajo, o un trabajo nuevo.

Para finalizar, acudimos a la misma palabra con la que empezamos el título de este proyecto, “satisfacción laboral”, una palabra que este caso pudimos encontrarla más que la insatisfacción y que seguramente sería bueno, más allá de la utopía, reencontrarla no sólo en el ámbito de la salud, sino también en todos aquellos ámbitos que conforman nuestro sentir y vivir, no ya como trabajadores sino como seres humanos.

BIBLIOGRAFIA

- Algag, R.J. y Brief, A. P. (1978). Examination of alternative models of job satisfaction. Human Relations.
- Ardouin, J. et. Al. (2000) Motivación y Satisfacción Laboral. Véase: Cruz Cordero, T. (1998): Motivación y Satisfacción Laboral. La experiencia de una empresa productiva. La Habana, Cuba.
- Chiavenato (2001) "Administración de Recursos Humanos". M.C.Graw Hill.
- Desjours, C. (1999) Trabajo y desgaste mental. Humanitas. Buenos Aires.
- Fernández San Martín, M.I. (1992) Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Madrid.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1991) Comportamiento en las organizaciones. México, D.F. Mc Graw Hill.
- Meliá, J.L. (1999). Medición y métodos de Intervención en Psicología de la Seguridad y Prevención de Accidentes. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15 (2).
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) El Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12. Estructura factorial, fiabilidad y validez. Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones, 4 (11).
- Meliá, J.L y Peiró, J.M (1989) La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. Psicogemas, 3.
- Meliá, J.L y Peiró, J.M (1996) Tratado de Psicología del Trabajo. Síntesis Psicológica. Madrid. Tomo 1 cap 7.
- Nieto, H. (2002) Competitividad y salud ocupacional. Ed. La Colmena.



- Oxarango, F. (2003) Satisfacción laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Trabajo Final. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Peiró, y Prieto (1996) Tratado de Psicología del Trabajo. Ed. Madrid.
- Revista Electrónica de Medicina Intensiva. (2005) Artículo especial N 30 Vol. 5 n4.
[http: www.remi.uninet.edu](http://www.remi.uninet.edu).
- Redondo, A. I.. Módulo de circulación interna de la U.N.M.d.P. de la cátedra de Psicología Laboral. (2003).
- Robbins, S. P. (1998). Fundamentos del comportamiento organizacional. Prentice may. México, D. F.
- Vazquez, S. M. (1992). El clima en las organizaciones. Teoría , método e intervención. Ed. PPU. Barcelona.

ANEXO I

INSTRUMENTOS



Señor/a empleado/a de una Institución Privada de Salud de Mar del Plata:

La encuesta que se le presente a continuación es anónima y forma parte del trabajo de investigación que un grupo de alumnas de la carrera de Licenciatura en Psicología se encuentra realizando como requisito de sus estudios. Los datos obtenidos serán usados únicamente con el fin mencionado por lo que se guardará absoluta reserva.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo en la Clínica?
.....

2. Sexo: (tache lo que NO corresponde)

F	M
---	---

3. Edad.

4. Máximo nivel educativo alcanzado (complete sólo las casillas del de mayor nivel):

Nivel	Completo/incompleto	Título (solo el mayor)
Primario		
Secundario		
Universitario		

5. *Situación laboral:* (circule el número que corresponda)

- 1) Trabajo ad-honorem, pasantía u otra forma no remunerada
- 2) Temporario por contrato con fecha de finalización .
- 3) Contrato indefinido.
- 4) Fijo o de planta permanente.

6. ¿Qué cantidad de horas le dedica diariamente a su trabajo?

7. ¿Este cargo posee función jerárquica? SI NO ¿Cuál?.....

8. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?.....

Muchas gracias por su colaboración.



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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

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

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)***

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

ANEXO II

MATRIZ DE DATOS

