

ENCUESTA DE OPINIÓN Y DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA ADSCRITO AL EQUIPO VOLANTE DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE ALICANTE

Manuel A. Fuentes Pérez. Enfermero. Equipo Volante.
Hospital General Universitario de Alicante

1. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de enfermería que constituyen el equipo de volantes del Hospital General Universitario de Alicante (en adelante HGUA) existen con este u otro nombre (personal de retén, de corre turnos, staff, float nurse o enfermera flotante, etc) en gran número de hospitales, siendo imprescindibles para el funcionamiento de estos.

El equipo volante se caracteriza por:

- no estar vinculado a ningún servicio o unidad del HGUA, excepto:
 - Personal de la Unidad de Pre Ingreso (UPI), que actúa como tal siempre que esta unidad permanece cerrada
 - Personal de endoscopias de urgencias, que actúa como tal siempre que lo solicite la supervisión general
- Depender orgánicamente de la dirección de enfermería del HGUA a través de los supervisores generales quienes los ubican en cada turno en función de las necesidades del momento.
- Estar estructurado en turnos rotatorios, mañanas/tardes y turno de noches fijas.
- Tener como finalidad:
 - Cubrir las libranzas programadas de los profesionales de las diversas unidades y servicios.
 - Cubrir ausencias imprevistas de personal.
 - Cubrir los desbordamientos asistenciales estacionales mediante la apertura de las UPI.
 - Atender al endoscopista de guardia en la realización de estas técnicas en los turnos donde no funciona este servicio.
 - Apoyar a los profesionales de otras unidades que lo requieran en momentos puntuales.

Desde sus orígenes, el “ser volante” ha sido considerado como uno de los peores destinos del hospital, siendo sus componentes generalmente personal contratado y con alto grado de rotación. Solamente es un servicio de elección cuando el turno es el factor determinante y no se puede conseguir en ningún otro servicio. En la actualidad el número de componentes es, probablemente, el más elevado de la historia del hospital.

El concepto satisfacción laboral hace referencia a la valoración general que el trabajador realiza sobre su trabajo, y se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza. Además, la satisfacción del profesional

sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo.

Locke¹ resumió los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral en los siguientes:

- trabajo mentalmente estimulante,
- recompensas equitativas,
- grado de apoyo de las condiciones de trabajo y grado de apoyo de los compañeros.

Hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario.

En los estudios realizados en profesionales sanitarios⁴ se han observado los siguientes aspectos:

- a. la satisfacción laboral disminuye en el personal de enfermería cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidas;
- b. la existencia de conflictos en el equipo de trabajo y la falta de recursos son factores determinantes de la insatisfacción laboral, y
- c. la satisfacción laboral del personal de enfermería mejora con:
 - a) el incremento de la remuneración económica,
 - b) el reconocimiento profesional,
 - c) el tiempo laboral para la investigación,
 - d) la definición de funciones (rol) y
 - e) el establecimiento de un mejor horario laboral.

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la *satisfacción laboral*. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la *satisfacción laboral*.

La *satisfacción laboral* se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de *satisfacción laboral*. Otras investigaciones revelan que la familia es vista como un soporte importante para la consecución de la *satisfacción laboral*.

La base de toda mejora continua en una organización es la motivación de los miembros del equipo, éste es el resultado de una serie de relaciones entre esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas organizativas y los objetivos individuales. Pero para hablar de motivación debemos conocer el nivel de satisfacción laboral de los equipos.

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.

El autor de este estudio, miembros del equipo volante en varias ocasiones a lo largo de su carrera profesional han sentido en múltiples ocasiones curiosidad sobre el perfil de sus miembros, sus opiniones sobre los servicios donde acuden, su nivel de satisfacción por ser volante, etc.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

1. Determinar el perfil socio demográfico del personal de enfermería destinado al equipo volante del Hospital General Universitario de Alicante
2. Determinar las causas que más les molesta de ser volantes.
3. Determinar cuáles son los servicios/unidades que en su opinión requieren más personal, cuales prefieren más y cuales menos y los motivos
4. Determinar el nivel de satisfacción laboral y sus factores
5. Indagar la posible relación entre la satisfacción laboral y el turno de trabajo

3. MATERIAL Y MÉTODO

Se trata de un estudio descriptivo, transversal, exploratorio.

Muestra y tipo de muestreo

Criterio de inclusión

La población a estudiar son todas/os las/os enfermeras/os, ejercientes durante el periodo de la encuesta, dependientes de los supervisores generales de enfermería del HGUA y que constituyen el equipo volante así como los denominados “Volantes de la UPI” debido a que ejercen como verdaderos volantes la mayor parte del año al estar cerrada esta Unidad.

Criterio de Exclusión

Se excluyeron de este estudio los denominados “Volantes de endoscopias” al estar “más especializados” y ejercer en pocas ocasiones de volantes “puros”.

Tipo de encuesta.

Dado que era posible encuestar a toda la población debido a su tamaño reducido (27 profesionales de enfermería), se optó por una encuesta censal.

Como instrumento para la recogida de datos hemos usado, previa carta de presentación, un cuestionario autocumplimentado, diferenciado varias partes, por una parte, se recogen datos socio-demográficos del encuestado:

- edad,
- sexo,
- estado civil, etc

Por otra parte preguntas de interés laboral elaboradas por el propio equipo que realizó el estudio, en las que se pregunta sobre:

- antigüedad,
- tipo de contrato,
- tipo de jornada laboral,
- lo que más le molesta de ser volante (la forma de puntuación fue mediante una escala de 1 a 5 siendo 1 nada y 5 mucho)
- los servicios donde trabajan, la valoración de los mismos,
- percepción sobre el propio trabajo y, para finalizar,
- el cuestionario de Font-Roja² de satisfacción laboral. Elegimos este cuestionario por ser a nuestro entender el que más se adaptaba al medio hospitalario y por su sencillez en las preguntas y respuestas. La variable satisfacción laboral se valoró mediante la media de puntos obtenida en el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja. Éste consta de 24 preguntas agrupadas en 9 dimensiones:
 1. satisfacción por el trabajo (4),
 2. tensión relacionada con el trabajo (5),
 3. competencia profesional (3),
 4. presión del trabajo (2),
 5. promoción profesional (3),
 6. relación interpersonal con sus jefes (2),
 7. relación interpersonal con los compañeros(1),
 8. características extrínsecas del estatus (2) y
 9. monotonía laboral (2).

Cada pregunta fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. Los tres primeros factores estarían relacionados con insatisfacción, por lo que el valor sería inverso, y el resto estaría relacionado con satisfacción laboral. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción.

La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems según el siguiente esquema:

- **Factor nº 1:** Satisfacción por el trabajo o grado de satisfacción que percibe el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Ítems nº 18,21, 22, 27.
- **Factor nº 2:** Tensión relacionada con el trabajo o grado de tensión que el trabajo acarrea en el sujeto y que se manifiesta con el cansancio, estrés y síndrome de burnout. Ítems nº 13, 14, 15, 16, 17.
- **Factor nº 3:** Competencia profesional o grado en que el individuo cree que está preparado para su trabajo diario, factor relacionado con la ambigüedad del rol y que comprende los ítems nº 33, 34 y 35.
- **Factor nº 4:** Presión del trabajo o grado que el individuo percibe que el trabajo es una carga. Ítems nº 29, 31.
- **Factor nº 5:** Promoción profesional o grado en que el trabajador cree que puede mejorar tanto a nivel laboral como en reconocimiento profesional. Ítems nº 20, 23 y 38.
- **Factor nº 6:** Relación interprofesional con sus jefes o grado en que el individuo sabe lo que se espera de él. Ítem nº 24, 30
- **Factor nº 7:** Relaciones interprofesionales con los compañeros o grado de satisfacción que experimenta el sujeto con las relaciones laborales en su grupo de trabajo. Ítems nº 25.
- **Factor nº 8:** Características extrínsecas del *status* o grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa así como un nivel de independencia en la organización y en el desempeño de su puesto de trabajo. Ítems nº 19, 26.
- **Factor nº 9:** Monotonía laboral o grado en que afecta la rutina laboral al sujeto. Ítems nº 12, 32.
- **Factor nº 10:** Influencia del entorno o grado en que las condiciones físicas y seguridad del trabajo afectan al individuo. Ítems nº 23, 27.
- **Factor nº 11:** Influencia de la supervisión o grado en que el superior inmediato interfiere positiva o negativamente en el trabajo del sujeto. Ítems nº 31, 32.

La satisfacción media global (SMG) se obtiene con la media de las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario.

Se procedió al reparto bien de forma directa y personal y/o a través de los supervisores generales y compañeros, de un sobre personalizado que contenía: la carta de presentación, el cuestionario y un sobre sin remite y dirigido a el autor, en el periodo del 23-03-2010 hasta el 07-04-2010. Los encuestados remitieron los cuestionarios depositándolos en alguno de los dos despachos indicados en la carta de presentación a lo largo del periodo 23-03-2010 hasta el 15-04-2010

Método de análisis estadístico

Los datos se recogieron en una base de datos especialmente diseñada y se analizaron a través del programa informático SPSS V 15.0 y la hoja de cálculo Excel. El análisis es eminentemente descriptivo y de comparación y asociación entre variables. Los datos muestran en general como media \pm desviación estándar (cuantitativas) y % para variables cualitativas. En los casos que se

consideró interesante se adjuntó, la opción más señalada (moda) junto al % o el rango.

4. RESULTADOS

El total de enfermeras volantes a las que se entregó el cuestionario fue de 27, la tasa de respuesta fue del 59.26% (16).

El perfil de los encuestados es el siguiente: género femenino (81,3%), la media de edad fue de $34,25 \pm 8,32$ años, rango 26-58 años. El 81,3% (13) tiene contrato de sustitución de vacante. La distribución por turnos fue 25% (4) enfermeras de turno rodado, 31,3% (5) de mañanas tardes y 43,8% (7) de noches.

La antigüedad laboral es de $2,53 \pm 0,99$ años (rango 1-4 años) y como volante de $1,13 \pm 0,35$ años (rango 1-2 años), el 86,7% (13) llevan trabajando como volante menos de 5 años. El 62,5% (10) viven en pareja o casados.

El 100% dedican tiempo a su formación. El 75 % (12) asisten a entre 1 y 3 cursos al año. Tan solo el 25% (4) estudia o ha estudiado otra carrera y el 20% (3) participa en actividades de investigación y 18,8% (3) ejercen otra actividad profesional.

El 100% creen necesaria la existencia de los volantes. El 43,8% (7) están de volantes por decisión de la dirección siendo tan solo el 12,5% (2) quienes están por decisión propia y el 31,3% (5) por el turno.

El 25% (4) de las enfermeras querría dejar de ser volante a toda costa, y el 43,8% (7) lo haría dependiendo del servicio donde fuera destinado. Los servicios más elegidos para trabajar al dejar de ser volante son: Lactantes, Pediatría, UCI y Urgencias todos con un 12,53% (2).

El 81,3% (13) creen necesaria una formación específica para ejercer de volante, y el 87,5% (14) creen que los volantes deberían especializarse en los diferentes servicios/unidades.

Respecto a las actuaciones de refuerzo, entendidas como el apoyo a otros compañeros en su servicio, el 87,5% (14) considera que su asistencia es necesaria, pues debería de haber más personal en ese servicio.

Los tres servicios/unidades, que en opinión de los volantes necesitarían **más dotación** de personal son: 1º Cirugía Vasculuar 68,8% (11), 2º Medicina Interna 37,5% (6) y 3º Neurología, Obstetricia y Medicina Interna ambas con un 18,8% (3).

Preguntamos a los encuestados por los tres servicios/unidades que **más les agradaban** y los motivos. Como primera opción el servicio más valorado fue Cuidados intensivos 31,25% (5) como segunda opción Nefrología, 18,75% (3) y en tercer lugar cirugía infantil, Medicina interna, Oncología y Urgencias todos

ellos con 12,5% (2). Los resultados agrupados se muestran en la Tabla I destacando Urgencias, Cirugía vascular y Cuidados intensivos como los que más les agradan. Los motivos más indicados fueron: el tipo de trabajo, los compañeros y los pacientes.

Preguntamos a los encuestados por los tres servicios/unidades que **menos les agradaban** y los motivos. Como primera opción los servicios menos valorados fueron Neonatos, Obstetricia y Urgencias 18,75% (3) como segunda opción Urgencias y Cuidados intensivos, 12,5% (2) y en tercer lugar NS/NC 18,75 (3). Los resultados agrupados se muestran en la Tabla II destacando Neonatología y Obstetricia como los que menos agradan. Los motivos más indicados fueron: el tipo de trabajo y los pacientes.

Los motivos que más **les molestaba** a los encuestados de **ser volante** se muestran en la Tabla III. Destacan como los que más molestan: el ser destinado en un mismo turno a varios servicios $4,25 \pm 1,24$, no tener seguimiento de los pacientes atendidos $4,19 \pm 0,83$ y no enterarse adecuadamente de los errores propios cometidos $4,19 \pm 1,11$ y como menos no conocer a los médicos $2,31 \pm 0,79$. Problemas con las vacaciones, que le cambien el turno en las mismas, con la posibilidad de cambios de turnos o que solicite la dirección el cambio del mismo, la sensación de abuso por parte de los compañeros del servicio, etc. son algunas aportaciones de los encuestados con $n=1$.

En la Tabla IV se muestran los resultados de las siguientes cuestiones: están de acuerdo en las posibilidades de promoción y sobre si la empresa desea crear un espíritu de equipo los encuestados se muestran indecisos aunque si señalan masivamente la inexistencia de una valoración periódica de su trabajo. Los encuestados están de acuerdo en que su trabajo tiene aspectos realmente estimulantes así como en el hecho de no darse por vencido ante las dificultades laborales.

Los 24 ítems de la Encuesta de Satisfacción Font Roja, fueron valorados según la metodología indicada dando lugar a los factores de satisfacción, Tabla V. Los más valorados fueron: **Factor nº 9**: Monotonía laboral o grado en que afecta la rutina laboral al sujeto ($4,03 \pm 0,56$), esto es, existe mucha satisfacción con la variabilidad laboral, y **Factor nº 3**: Competencia profesional o grado en que el individuo cree que está preparado para su trabajo diario, factor relacionado con la ambigüedad del rol ($4,03 \pm 0,58$), alto índice de satisfacción con su preparación para desempeñar sus quehaceres diarios. Los factores menor valorados, esto es existe un alto grado de insatisfacción, fueron: **Factor nº 7**: Relaciones interprofesionales con los compañeros o grado de satisfacción que experimenta el sujeto con las relaciones laborales en su grupo de trabajo ($1,62 \pm 0,50$) y **Factor nº 6**: Relación interprofesional con sus jefes o grado en que el individuo sabe lo que se espera de él ($2,46 \pm 0,53$).

La puntuación media de **Satisfacción Media Global (SMG)** es de $3,38 \pm 0,27$ (Rango 3,08-4,13).

En cuanto al grado de satisfacción, el 68,8% (11) se muestran Bastante satisfechos con ser volantes, el 18,8% (3) Poco satisfechos, el 6,3% (1) muy satisfechos y al igual que nada satisfechos.

En la Tabla VI se muestra la relación entre las variables Turno y Grado de satisfacción. Mientras los volantes del turno de noches indican estar Bastante Satisfechos en un 85,7%, los del turno de mañanas/tardes tan solo lo indican en un 40%. Tras aplicar la prueba Chi-cuadrado de Pearson a estas dos variables no se a podido demostrar la relación obteniéndose $p > 0,05$.

5. DISCUSIÓN

La tasa de respuesta ha sido baja, e incluso menor de los estudios revisados. Surge la pregunta de si los encuestados más insatisfechos han dejado de contestar o son otras las causas de la no participación en el estudio.

En el perfil de los encuestados destaca la media edad superior a los treinta años así como el que la mayoría sea personal de contrato, con escasa antigüedad en el puesto a pesar de tener una amplia experiencia laboral a sus espaldas. Así mismo resalta la dedicación a la formación continuada. Existe un amplio consenso en la necesidad de: una formación específica para desempeñar la labor de volante, su existencia como puesto laboral, aunque esto último entra en conflicto con el deseo expresado de especializarse y que parece contrario al perfil laboral del volante que ha de ser el profesional "todoterreno".

Se aprecia que los servicios elegidos para ser destinados de dejar de ser volante son muy variados sin que exista ningún servicio mucho más atractivo que el resto. El tipo de trabajo y el tipo de paciente parecen los determinantes para los servicios preferidos.

Los servicios señalados por los encuestados como los necesitados de más dotación de personal (medicina interna, cirugía vascular, obstetricia y neurología) son aquellos donde los pacientes son más dependientes y donde cada día la labor que años atrás realizaba la familia va pasando íntegramente al personal sanitario.

Sobre los servicios preferidos por los encuestados llaman la atención al ser servicios especiales (UCI y urgencias), al igual que uno de los menos deseados (neonatología). Tal vez el criterio decisor sea la experiencia laboral previa de los encuestados. Lo que sí es más que evidente es que un factor decisorio es el tipo de trabajo a realizar sobre el resto de las opciones propuestas. Aún así, posiblemente la experiencia de anteriores épocas laborales, o del primer contacto como volante, le hacen tener filias y fobias a servicios y unidades.

Los factores que causan insatisfacción en el presente estudio son la interrelación con los compañeros y con la supervisión, algo que parece lógico debido al perfil profesional de los volantes que le aísla de los mismos convirtiéndole en un “llanero solitario” y para el que la supervisión es tan solo una voz que le señala su destino cada turno e incluso en diversas ocasiones durante el mismo.

La monotonía laboral está relacionada, en diversos estudios, con la insatisfacción, en nuestro estudio se aprecia la baja puntuación adjudicada a este factor ayudando posiblemente a una mayor satisfacción laboral.

Sobre el nivel de satisfacción, habiendo sido medido de dos formas distintas, mediante pregunta directa y mediante el test de Font-Roja, se muestra “bastante satisfacción”, a pesar del deseo expresado de estar en otros servicios/unidades. Así mismo la Satisfacción Media Global obtenida es ligeramente superior a la expuesta en los trabajos revisados.

No hemos podido demostrar una relación entre la satisfacción laboral y el turno de trabajo desempeñado.

El personal de enfermería destinado como volante debe desempeñar en cada turno las tareas de aquellas unidades a donde es destinado. En ocasiones en un mismo turno puede actuar en varios servicios/unidades. Todo ello, con el tiempo, y por necesidad, le confiere una visión global del hospital, de las tareas que se realizan en cada servicio/unidad. Lo que más añoran es el calor de la camaradería y la guía de la supervisión, el seguimiento de los pacientes y su patología así como la mejora profesional que supone el conocer a tiempo los errores cometidos.

6. CONCLUSIONES

Investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeras/os en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. Es así como, en general, las/os enfermeras/os se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables: supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo.

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 que se realiza a escala individual y organizacional del personal volante.

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.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Edmundo Briseño, C. et all. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. Rev. Electrónica de Medicina Intensiva Artículo especial nº 30. Vol 5 nº 4, abril 2005.
2. Aranaz J.; Mira J. (1988): "Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario". Todo Hospital, nº 62, diciembre, pp. 63-66.
3. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid en [<http://www.monografias.com/trabajos904/satisfaccion-laboral-insalud/satisfaccion-laboral-insalud.shtml>] (Visitado el 26-3-2010)
4. Bustos-López, R.; Carrizosa-Villegas, M.D. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico-quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. Rev. Administración Sanitaria e-RAS. 2010; 1:3 [<http://www.opinionras.com/index.php?q=node/1937>] (Visitado el 26-3-2010)
5. Ruzafa-Martínez, M. et All. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit v.22 n.5 Barcelona set.-oct. 2008
6. Sarella parra I. H. y Tatiana Paravic K. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) Cienc. Enferm. V.8 n.2 Concepción dic. 2002
7. Molina Linde, J.M. et all. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Investigación y educación en enfermería. Universidad de Antioquia. Medellín. Septiembre de 2009 Vol. XXVII nº2.
8. Fernández San Martín, M.I. Satisfacción laboral en profesionales de la salud en [<http://www.odontomarketing.com/art71dic2002.htm>] (Visitado el 26-3-2010)

8. Tablas:

Tabla I. Servicios/unidades que más agradan a los enfermeros/as volantes y los motivos.

Servicio	Cantidad de trabajo	Tipo de Trabajo	Compañeros	Enfermos	n	%
Agudos de nefrología	1	1			1	2,78
Cardiología		1	1	1	1	2,78
Cirugía infantil		1	1	1	1	2,78
Cirugía			1	1	1	2,78
Ginecología		1			1	2,78
Medicina interna		1	1	1	1	2,78
Nef		1		1	1	2,78
Obstetricia		1		1	1	2,78
Polivalente		2			1	2,78
U. enfermedades infecciosas	1		1		1	2,78
Lactantes		2			2	5,56
Digestivo		1	2	1	2	5,56
Neurología	1	1	1		2	5,56
Oncología	2	2	1	1	2	5,56
NS/NC					3	8,33
Reanimación		3	1	3	3	8,33
Cirugía vascular	2	1	4		4	11,11
Cuidados intensivos	1	4	3	4	4	11,11
Urgencias	1	4	1	1	4	11,11
	9	27	18	16	36	100,00

Tabla II. Servicios/unidades que menos agradan a los volantes y los motivos.

Menos agradan	Cantidad de trabajo	Tipo de Trabajo	Compañeros	Enfermos	Otros	n	%
Banco de sangre		1				1	2,78
Consultas externas		1				1	2,78
Cirugía pediátrica		1		1		1	2,78
Cirugía vascular	1					1	2,78
Endocrinología	1					1	2,78
Escolares		1				1	2,78
Hospital de día		1		1		1	2,78
Neurocirugía		1				1	2,78
Oncología		1		1		1	2,78
Urgencias de pediatría		1	1	1		1	2,78
Unidad de pre-ingresos					1	1	2,78
Unidad de mezclas		1				1	2,78
Cuidados intensivos		2		1		2	5,56
Lactantes		3		2	1	3	8,33

Reanimación		3		1	3	8,33	
Urgencias	1	1	2		3	8,33	
NS/NC					4	11,11	
Obstetricia	1	4		3	1	4	11,11
Neonatología		4	2	4		5	13,89
	4	26	5	15	3	36	100,00

Tabla III. Lo que más le molesta de ser volante

	Media ± DE	Moda (%)
No saber dónde voy cada día	3,31 ± 1,54	5 (33,3)
No conocer a los compañeros con quien poder cambiar turnos	3,19 ± 1,42	4 (26,7)
Que me destinen en un mismo turno a varios sitios consecutivamente	4,25 ± 1,24	5 (60,0)
No conocer a los médicos	2,31 ± 0,79	3 (53,3)
No conocer a los compañeros con los que trabajo en cada jornada	3,00 ± 1,26	3 (40,0)
No conocer a los pacientes	3,63 ± 1,02	4 (46,7)
No saber donde están las cosas	3,69 ± 0,87	4 (53,3)
No conocer los protocolos/costumbres específicos/as de casa sitio	3,75 ± 1,00	4 (40,0)
No tener seguimiento de los pacientes atendidos o las actividades realizadas	4,19 ± 0,83	4 (46,7)
No enterarme adecuadamente de mis errores para poder mejorar	4,19 ± 1,11	5 (46,7)

Tabla IV. Algunas preguntas

Escala: 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

	Media ± DE	Moda (%)
Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	3,50±1,32	5 (3,13)
Recibes una valoración periódica de cómo realiza su trabajo	3,94±1,24	5 (43,48)
Sientes que en su empresa se desea crear un espíritu de equipo	3,25±1,12	3 (50,00)
Cuando hay dificultades en su trabajo no se da por vencido	1,81±0,98	2 (56,30)
Su trabajo tiene aspectos realmente estimulantes	2,06±1,18	1 (43,80)

Tabla V. Factores de satisfacción según la encuesta de Font Roja.

	Media ± DE	Moda (%)
Factor nº 1: Satisfacción por el trabajo o grado de satisfacción que percibe el individuo condicionado por su puesto de trabajo.	3,71 ± 0,39	3,75 (37,5)
Factor nº 2: Tensión relacionada con el trabajo o grado de tensión que el trabajo acarrea en el sujeto y que se manifiesta con el cansancio, estrés y síndrome de burnout.	3,60 ± 0,52	3,20 (25)

Factor nº 3: Competencia profesional o grado en que el individuo cree que está preparado para su trabajo diario, factor relacionado con la ambigüedad del rol.	4,02 ± 0,58	3,67 (37,5)
Factor nº 4: Presión del trabajo o grado que el individuo percibe que el trabajo es una carga.	3,12 ± 0,94	3,00 y 4,00 (25)
Factor nº 5: Promoción profesional o grado en que el trabajador cree que puede mejorar tanto a nivel laboral como en reconocimiento profesional.	2,93 ± 0,73	2,67 (31,3)
Factor nº 6: Relación interprofesional con sus jefes o grado en que el individuo sabe lo que se espera de él.	2,46 ± 0,53	2,00 y 2,50 (31,3)
Factor nº 7: Relaciones interprofesionales con los compañeros o grado de satisfacción que experimenta el sujeto con las relaciones laborales en su grupo de trabajo.	1,63 ± 0,50	2,00 (62,5)
Factor nº 8: Características extrínsecas del <i>status</i> o grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa así como un nivel de independencia en la organización y en el desempeño de su puesto de trabajo.	3,31 ± 0,57	3,00 (43,8)
Factor nº 9: Monotonía laboral o grado en que afecta la rutina laboral al sujeto.	4,03 ± 0,56	4,00 (37,5)
Factor nº 10: Influencia del entorno o grado en que las condiciones físicas y seguridad del trabajo afectan al individuo	3,03 ± 1,02	3,50 (31,3)
Factor nº 11: Influencia de la supervisión o grado en que el superior inmediato interfiere positiva o negativamente en el trabajo del sujeto.	3,41 ± 0,68	3,50 (31,3)

Tabla VI. Tabla de contingencia Turno Vs Grado de satisfacción.

Turno	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Rodado		25,0 % (1)	75,0% (3)	
Mañanas/Tardes	20,0 % (1)	40,0 % (2)	40,0% (2)	
Noches			85,7 % (6)	14,3 % (1)