

**NOMBRE\_EMPRESA**

**Aceptado por parte de:**

**NOMBRE\_EMPRESA2**

**Fecha:** **FECHA**

**SERVICIO\_PRL**

**RESPONSABLE**

**CARGO**

**INFORME DE EVALUACIÓN**

**DE SATISFACCIÓN LABORAL**

### ÍNDICE

[1. INTRODUCCIÓN TEÓRICA. 1](#_Toc192495134)

[2. ALCANCE. 1](#_Toc192495135)

[3. METODOLOGÍA. 2](#_Toc192495136)

[3.1 Criterios. 2](#_Toc192495137)

[3.2 Método y técnica de evaluación. 2](#_Toc192495138)

[3.3 Validez y referencias. 4](#_Toc192495139)

[3.4 Interpretación de los resultados. 4](#_Toc192495140)

[4. ANÁLISIS DE RESULTADOS. 5](#_Toc192495141)

[4.1 Proceso de evaluación / fases. 5](#_Toc192495142)

[4.2 Muestra obtenida. 5](#_Toc192495143)

[4.3 Valoración global de la satisfacción laboral. 5](#_Toc192495144)

[4.4 Valoración detallada de cada subescala. 6](#_Toc192495145)

[5. MEDIDAS PROPUESTAS. 6](#_Toc192495146)

[ANEXOS. 7](#_Toc192495147)

[Desglose por pregunta. 7](#_Toc192495148)

# 1. INTRODUCCIÓN TEÓRICA.

La satisfacción laboral es un pilar fundamental en el ámbito de la gestión empresarial, ya que su impacto trasciende el bienestar individual de los trabajadores y alcanza directamente la eficiencia operativa y el éxito organizacional. Este concepto abarca una percepción subjetiva que los empleados tienen respecto a su trabajo, basada en la alineación entre sus expectativas, necesidades y las condiciones laborales ofrecidas por la empresa. Desde un enfoque multidimensional, la satisfacción laboral integra aspectos como el ambiente de trabajo, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, la remuneración, la autonomía y la calidad de las relaciones interpersonales.

Numerosos estudios han evidenciado que una alta satisfacción laboral se relaciona positivamente con la motivación, el compromiso y la lealtad de los trabajadores hacia la organización. Por el contrario, la insatisfacción laboral puede derivar en absentismo, rotación, conflictos internos y, en casos extremos, problemas de salud física y mental, como estrés, ansiedad o depresión. Así, la evaluación de la satisfacción laboral no solo permite medir el estado actual del clima organizacional, sino también identificar factores de riesgo que puedan afectar negativamente a la salud psicosocial de los empleados.

El presente informe tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral en la organización, aportando una visión integral y detallada de las condiciones laborales percibidas por los empleados. Para ello, se ha utilizado un enfoque metodológico basado en instrumentos psicométricos validados que permiten evaluar con precisión múltiples dimensiones de la satisfacción laboral. Este análisis incluye factores como la percepción de justicia organizacional, la coherencia entre la carga laboral y las capacidades del empleado, el acceso a oportunidades de desarrollo profesional, y la calidad del liderazgo, entre otros.

La metodología aplicada asegura la confidencialidad de las respuestas, promoviendo un ambiente de confianza que facilite la expresión honesta de las opiniones y percepciones de los trabajadores. Los resultados de esta evaluación servirán como base para la implementación de estrategias y planes de acción orientados a fortalecer aquellos aspectos que generan satisfacción y a mejorar áreas identificadas como problemáticas. De esta manera, la organización podrá construir un entorno laboral más saludable, inclusivo y alineado con las necesidades de su plantilla, fomentando así la atracción y retención del talento.

En un contexto global donde las empresas enfrentan desafíos como la digitalización, la necesidad de equilibrar la vida personal y profesional, y el cambio climático como factor psicosocial emergente, resulta imperativo que las organizaciones se adapten rápidamente a las expectativas de los trabajadores. Por ello, este informe no solo busca describir el estado actual de la satisfacción laboral, sino también ser una herramienta estratégica para la mejora continua y el fortalecimiento del compromiso organizacional.

# 2. ALCANCE.

La presente evaluación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral de la plantilla en su conjunto, proporcionando una visión integral de la percepción de las condiciones laborales en la organización. Para ello, se ha considerado al colectivo como un grupo homogéneo, sin realizar diferenciaciones en función de variables como sexo, edad o puesto de trabajo.

Esta metodología permite obtener resultados globales que reflejan el nivel general de satisfacción laboral de todas las personas trabajadoras, facilitando la identificación de áreas de mejora que impacten positivamente en el bienestar y la productividad organizacional.

# 3. METODOLOGÍA.

## 3.1 Criterios.

Para la confección de este informe, así como la toma de datos y demás procesos relacionados, se han tenido en cuenta los criterios demarcados por:

* Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, actualizada mediante la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, que refuerza la integración de la prevención en la gestión de las empresas. Esta ley establece la obligación de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, incluyendo la evaluación y mejora de las condiciones psicosociales, entre ellas la satisfacción laboral.
* Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, modificado por el Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, que detalla las responsabilidades de las empresas en la gestión de riesgos psicosociales y las medidas preventivas necesarias.
* Notas técnicas de prevención (NTP) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), actualizadas para abordar específicamente la satisfacción laboral y sus implicaciones en la salud mental y el rendimiento de los trabajadores. Estas notas proporcionan guías metodológicas y herramientas para garantizar una evaluación objetiva y estandarizada.
* Herramientas psicométricas validadas: se han utilizado cuestionarios diseñados para medir los niveles de satisfacción laboral de forma fiable, garantizando la representatividad y validez de los resultados obtenidos

Se cumplen así las garantías legales de valorar los riesgos con una herramienta que tienen en cuenta el avance de la técnica, garantizando la participación de la plantilla y la idoneidad del método aplicado para obtener resultados fiables.

## 3.2 Método y técnica de evaluación.

La evaluación de la satisfacción laboral en la organización se ha llevado a cabo mediante un enfoque metodológico basado en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, utilizando herramientas psicométricas estandarizadas y validadas, ajustadas al marco legal y técnico vigente. Este proceso asegura la identificación precisa de los niveles de satisfacción y las áreas clave de mejora.

Para esta evaluación, se ha empleado un cuestionario estructurado diseñado específicamente para medir la satisfacción laboral. Este instrumento aborda múltiples dimensiones, como el ambiente de trabajo, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación entre esfuerzo y recompensa, y la calidad del liderazgo. Dicho cuestionario cumple con las propiedades psicométricas necesarias, tales como validez de contenido, fiabilidad y sensibilidad, garantizando resultados representativos y confiables.

La **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales** y sus actualizaciones, junto con el **Real Decreto 39/1997** y las Notas Técnicas de Prevención del INSST, constituyen la base normativa para la selección y aplicación de esta herramienta. Además, la metodología aplicada integra buenas prácticas internacionales en la medición de la satisfacción laboral, asegurando la comparabilidad de los resultados con estándares reconocidos.

El proceso de evaluación incluye las siguientes etapas:

1. **Diseño del cuestionario y adaptación al contexto organizacional**: se adaptaron los ítems para reflejar las particularidades de la empresa, garantizando su relevancia para la población evaluada.
2. **Recopilación de datos**: se distribuyó el cuestionario de forma digital, asegurando la confidencialidad de las respuestas para fomentar la honestidad y la participación.
3. **Análisis de resultados**: se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para interpretar los datos obtenidos, identificando patrones, tendencias y áreas de mejora en los niveles de satisfacción laboral.
4. **Presentación de los resultados**: se elaboró un informe detallado, acompañado de representaciones gráficas y resúmenes que permiten una comprensión accesible para los diferentes niveles de la organización.

El enfoque metodológico utilizado no solo permite evaluar el estado actual de la satisfacción laboral, sino que también proporciona una base sólida para implementar estrategias efectivas de mejora en la gestión del talento humano.

El test consta de 15 items simples para los cuales los trabajadores han indicado su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. Esta escala permite obtener tres puntuaciones:

### Satisfacción general

Este factor representa una visión global de la satisfacción de los trabajadores respecto a su experiencia laboral. Evalúa cómo los empleados perciben su trabajo en términos generales, considerando aspectos emocionales y cognitivos relacionados con su actividad diaria, el entorno laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales ofrecidas por la organización.

La puntuación obtenida refleja la satisfacción general de los trabajadores de la empresa, teniendo en cuenta tanto la satisfacción intrínseca como la satisfacción extrínseca. Todos los items del test están incluidos

### Satisfacción extrínseca

Este factor abarca los aspectos externos al trabajo en sí mismo, como las condiciones laborales, la remuneración, los beneficios, y la percepción de justicia y equidad en el entorno laboral. Se relaciona con el contexto organizacional que facilita el desempeño de las tareas.

La evaluación de la satisfacción extrínseca de los trabajadores se hace a partir de los siguientes 8 ítems:

* Condiciones físicas del trabajo
* Tus compañeros de trabajo
* Tu superior inmediato
* Tu salario
* Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa
* El modo en que tu empresa está gestionada
* Tu horario de trabajo
* Tu estabilidad en el empleo

### Satisfacción intrínseca

Este factor evalúa los aspectos internos del trabajo que generan satisfacción, como el interés por las tareas, la posibilidad de aprendizaje, la creatividad, la autonomía, y el impacto personal que tiene el trabajo en el desarrollo profesional y emocional del trabajador.

La evaluación de la satisfacción intrínseca de los trabajadores se hace a partir de los siguientes 7 ítems:

* Libertad para elegir tu propio método de trabajo
* Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
* Responsabilidad que se te ha asignado
* La posibilidad de utilizar tus capacidades
* Tus posibilidades de promocionar
* La atención que se presta a las sugerencias que haces
* La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

## 3.3 Validez y referencias.

Las propiedades psicométricas y la validación de la Escala General de Satisfacción se encuentran documentadas en la NTP 394 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Este instrumento, desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979), ha sido ampliamente utilizado y validado en distintos contextos laborales, destacándose por su fiabilidad y robustez para medir la satisfacción laboral general, así como sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas.

La escala cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach que oscila entre 0,85 y 0,88 para la satisfacción general, lo que garantiza una alta consistencia interna. Además, se han establecido procedimientos estandarizados para su aplicación y corrección, asegurando resultados válidos y fiables en diferentes entornos organizativos.

Adicionalmente, el test-retest realizado a los 6 meses mostró un coeficiente de 0,63, lo que indica una adecuada estabilidad temporal de la escala, reforzando su utilidad para evaluaciones repetidas a lo largo del tiempo.

## 3.4 Interpretación de los resultados.

El método utilizado para evaluar la satisfacción laboral está diseñado para ofrecer valoraciones grupales que reflejen el nivel de satisfacción general, así como sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas. Tras verificar la validez y fiabilidad de los datos, se aplica un sistema de puntuación que permite interpretar los resultados de manera estandarizada, según los criterios psicométricos descritos previamente (ver apartado 3.3).

La escala genera una puntuación total que refleja el nivel global de satisfacción laboral, donde puntuaciones más altas indican una mayor satisfacción. De forma complementaria, se calculan puntuaciones específicas para las dimensiones intrínseca y extrínseca, proporcionando un análisis más detallado de los aspectos vinculados al contenido del trabajo y a las condiciones laborales externas, respectivamente.

Este enfoque permite identificar áreas clave de mejora en la percepción de satisfacción laboral del grupo evaluado, destacando tanto los factores que contribuyen positivamente como aquellos que pueden requerir atención o intervención por parte de la organización.

# 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El análisis de la satisfacción laboral requiere un enfoque integral que contemple tanto los factores intrínsecos como extrínsecos, dado que ambos influyen en el bienestar emocional y la percepción subjetiva del entorno laboral. Estos factores no solo afectan la salud y el estado de ánimo de las personas trabajadoras, sino también aspectos clave del desempeño organizacional, como el compromiso, la retención del talento y la reducción del absentismo.

La satisfacción laboral, como percepción subjetiva, varía entre individuos según sus características personales y profesionales, incluyendo expectativas, historia laboral y necesidades particulares. Para capturar estas vivencias, se emplea la Escala General de Satisfacción descrita en la NTP 394, que permite una evaluación fiable y estandarizada de la satisfacción global, así como de sus componentes intrínsecos y extrínsecos.

## 4.1 Proceso de evaluación / fases.

Para obtener más información sobre la evaluación de la satisfacción laboral, se puede consultar la NTP 394 (INSST).

## 4.2 Muestra obtenida.

La evaluación se ha llevado a cabo sobre un grupo único que incluye a todas las personas trabajadoras de la organización, sin realizar distinciones en función de variables como sexo, edad o puesto de trabajo. Este enfoque permite obtener una visión global de la satisfacción laboral, considerando al colectivo como un conjunto homogéneo.

El procedimiento se realizó garantizando el anonimato de los participantes, promoviendo así la fiabilidad y sinceridad en las respuestas. En total, participaron un número de PARTICIPANTES personas en esta evaluación.

## 4.3 Valoración global de la satisfacción laboral.

De manera general y tras responder a las preguntas correspondientes a los 15 factores de satisfacción laboral que se han evaluado, los resultados de satisfacción laboral general son:

* Media: MEDIA\_GENERAL
* Desviación típica: STD\_GENERAL

## 4.4 Valoración detallada de cada subescala.

A continuación, se exponen y analizan las dos subescalas de satisfacción laboral que han sido evaluadas.

### (1) Satisfacción laboral extrínseca.

Las preguntas de satisfacción laboral extrínseca, detalladas posteriormente, indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala está constituida por 8 ítems. Los resultados de satisfacción laboral extrínseca son:

* Media: MEDIA\_EXTRINSECA
* Desviación típica: STD\_EXTRINSECA

### (2) Satisfacción laboral intrínseca.

Las preguntas de satisfacción laboral intrínseca, detalladas posteriormente, abordan aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por 7 ítems. Los resultados de satisfacción laboral intrínseca son:

* Media: MEDIA\_INTRINSECA
* Desviación típica: STD\_INTRINSECA

# 5. MEDIDAS PROPUESTAS.

Para priorizar las medidas preventivas se pueden usar dos criterios clave: importancia de las exposiciones y oportunidades. Con los dos criterios se pueden graduar las acciones para asignarles una prioridad (alta -1-, media -2- y baja -3-). A diferencia de otros tipos de riesgos, los riesgos psicosociales funcionan como un conjunto por lo que las modificaciones en algunos factores pueden incidir en otros. En este mismo sentido, los cambios organizativos para optimizar este tipo de factores suelen llevar más tiempo y, salvo que el riesgo sea muy elevado y provoque un daño inminente a la salud de las personas, es posible que se tarde más en la implantación de estas medidas. A pesar de lo anterior, es clave proponer dos medidas globales:

1. Traslado de resultados recogidos en este documento, así como las medidas preventivas obtenidas, a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa.
2. Realizar un seguimiento a través de los órganos o representantes pertinentes para asegurar que las medidas se implantan (comité de seguridad y salud, representante de los trabajadores y trabajadoras, etc.).

En la tabla 2 recogemos las medidas propuestas surgidas tras el análisis de los resultados.

TABLA\_MEDIDAS

Tras el análisis de la satisfacción de los empleados, se ha elaborado el siguiente conjunto de propuestas destinadas a reforzar el bienestar de la plantilla y optimizar el entorno de trabajo. Estas medidas se centran en aspectos clave como la organización de tareas, la motivación, el reconocimiento y la comunicación interna, con el objetivo de promover un clima laboral constructivo y sostenible. A continuación, se presentan MEDIDAS acciones sugeridas, que pueden ajustarse a las necesidades y características concretas de cada organización.

* MEDIDA\_1
* MEDIDA\_2
* MEDIDA\_3

# ANEXOS.

## Desglose por pregunta.

A continuación, se aporta un detalle de las preguntas y el número de trabajadores que han proporcionado cada respuesta:

1. Condiciones físicas del trabajo
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_1\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_1\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_1\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_1\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_1\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_1\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_1\_7
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_2\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_2\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_2\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_2\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_2\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_2\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_2\_7
3. Tus compañeros de trabajo
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_3\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_3\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_3\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_3\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_3\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_3\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_3\_7
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_4\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_4\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_4\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_4\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_4\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_4\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_4\_7
5. Tu superior inmediato
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_5\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_5\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_5\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_5\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_5\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_5\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_5\_7
6. Responsabilidad que se te ha asignado
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_6\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_6\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_6\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_6\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_6\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_6\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_6\_7
7. Tu salario
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_7\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_7\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_7\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_7\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_7\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_7\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_7\_7
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_8\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_8\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_8\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_8\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_8\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_8\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_8\_7
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa
   1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_9\_1
   2. Insatisfecho: PREGUNTA\_9\_2
   3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_9\_3
   4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_9\_4
   5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_9\_5
   6. Satisfecho: PREGUNTA\_9\_6
   7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_9\_7
10. Tus posibilidades de promocionar
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_10\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_10\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_10\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_10\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_10\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_10\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_10\_7
11. El modo en que tu empresa está gestionada
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_11\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_11\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_11\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_11\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_11\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_11\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_11\_7
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_12\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_12\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_12\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_12\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_12\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_12\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_12\_7
13. Tu horario de trabajo
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_13\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_13\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_13\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_13\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_13\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_13\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_13\_7
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_14\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_14\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_14\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_14\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_14\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_14\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_14\_7
15. Tu estabilidad en el empleo
    1. Muy insatisfecho: PREGUNTA\_15\_1
    2. Insatisfecho: PREGUNTA\_15\_2
    3. Moderadamente insatisfecho: PREGUNTA\_15\_3
    4. Ni satisfecho ni insatisfecho: PREGUNTA\_15\_4
    5. Moderadamente satisfecho: PREGUNTA\_15\_5
    6. Satisfecho: PREGUNTA\_15\_6
    7. Muy satisfecho: PREGUNTA\_15\_7