

## “CeSAC 36: Evaluación de la satisfacción laboral del equipo de salud”

“Nadie puede considerarse en un papel secundario en esta lucha por la preservación de la salud y la atención de los enfermos. En la inmensa tarea, hasta el colaborador más modesto tiene su gran papel, una función que exige un sacrificio tanto más abnegado cuanto más oscuro. Puede que nadie conozca ni reconozca el sacrificio de cada uno de ustedes, que nadie sepa cómo cada uno y todos ustedes han contribuido al gran movimiento en contra de la desvitalización del país; quizás sus nombres no trasciendan jamás, pero sus esfuerzos quedarán perdurables en la obra cumplida de preservar la salud de la comunidad y prolongar la vida útil del hombre.

*“Ramón Carrillo”*

Autores: Gil Iannuzzi, Paula; Perissé, Lucía; Rigazio, Florencia; Saraceno, Mariana; Travaglini, Bárbara. Residencia de Medicina General y Familiar.

Centro de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) N°36. Mercedes 1371, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. CP 1407. TE: 011- 4567-1891.

Agosto 2016.

E-mail: [paugilia@gmail.com](mailto:paugilia@gmail.com)

Trabajo inédito.

Trabajo de investigación: Cuantitativo.

Categoría: Gestión/Administración de servicios de salud.

## ÍNDICE

Introducción.....	3
Identificación y justificación del problema.....	4
Objetivos generales y específicos.....	4
Marco teórico.....	5
Materiales y métodos.....	7
Consideraciones éticas.....	9
Resultados.....	10
Conclusiones.....	14
Propuestas.....	14
Bibliografía.....	15
Anexo I: Consentimiento informado.....	16
Anexo II: Cuestionario.....	17
Anexo III: Gráficos.....	20

## INTRODUCCIÓN

La Residencia de Medicina General y Familiar (MGyF) que integramos inició su tarea hace 11 años con la apertura del Centro de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) Número 36, y desde entonces forma parte activa del equipo de salud del mismo. El mismo está ubicado en el barrio de Floresta, dentro del Área Programática del Hospital General de Agudos Dr. Dalmacio Vélez Sarsfield (HGAVS), ambos situados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

Los primeros profesionales en formar el equipo de salud obtuvieron prolongaciones horarias desde el hospital de referencia. Un segundo grupo de profesionales, en su mayoría ex residentes, se fueron incorporando paulatinamente. Y un tercer grupo correspondió a profesionales que ingresaron en el año 2007, tras haber ganado un concurso abierto realizado a Nivel Central.

En 2012, y luego de un año de desempeñarse en el cargo de manera interina, una Médica Generalista fue efectivizada en su actual puesto de Jefa del CeSAC. Posteriormente hubo otros concursos de carácter interno, y por eso diez años después seguimos en proceso de conformación y permanente construcción del equipo.

El CeSAC tuvo que reformular algunas de sus prácticas. Integró a los nuevos profesionales, en su mayoría de formación básicamente hospitalaria y sin experiencia de trabajo en APS, lo que generó discrepancias con aquellos profesionales que provenían de Centros de Salud e impulsaban fuertemente el trabajo integrado con el objetivo de constituir un verdadero equipo interdisciplinario.

La mayoría de los profesionales que permanecen en el equipo continúan interiorizándose sobre las bases de la APS y moldean tanto su perfil como sus prácticas. El objetivo de esta búsqueda es favorecer el desarrollo de una estrategia que contempla a la comunidad como su principal beneficiario y actor, y la consecuente mejora de la Salud Pública.

En el CeSAC hay una amplia variedad de profesionales y no profesionales que ofrecen a la comunidad un servicio integral. En total trabajan 63 personas que incluyen administrativos (7), enfermeros (9), obstétricas (3), tocoginecólogos (2), pediatras (3), farmacéutica (1), médica clínica (1), médicos generalistas (4), jefe del centro de salud (1), odontólogas (2), psicólogas (5),

fonoaudióloga (1), psicopedagoga (1), nutricionista (1), trabajadora social (1), médica especialista en imágenes (1), residentes de Medicina General (11), residentes de Gerontología (4), estadístico (1), epidemióloga (1), personal de limpieza (3).

Durante este tiempo no se hicieron evaluaciones del funcionamiento del equipo de salud que permitan optimizar su labor y brindar una atención de mayor calidad dentro del marco de la estrategia de APS. Como residencia creemos que la evaluación continua es necesaria y facilita la adaptación de los trabajadores de salud, tanto a los nuevos escenarios como a las necesidades cambiantes de la población.

### **PROBLEMA**

¿Cuál es la satisfacción laboral del personal del CeSAC 36?

### **PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN**

Obtener información que refleje la realidad que perciben los trabajadores, y de esta manera plantear estrategias que optimicen el funcionamiento del trabajo en equipo y la calidad de atención.

#### **Objetivo general:**

- Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal del CeSAC 36.

#### **Objetivos específicos:**

- Conocer y caracterizar al equipo de salud del CeSAC 36 a partir de sus aspectos sociodemográficos.
- Obtener un diagnóstico global de satisfacción a partir de cinco factores de satisfacción: supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y participación.

## MARCO TEORICO

Las personas son el principal recurso de una organización, especialmente cuando se trata de un servicio de salud. Por eso la calidad de los servicios prestados en un sistema sanitario está directamente relacionada con el grado de satisfacción de sus profesionales, lo que invariablemente debería incluir a la satisfacción laboral en cualquier evaluación de calidad global de una organización.

Se define como satisfacción laboral a la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida, o un grupo de necesidades y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actividad del trabajador frente a su propio trabajo (Locke, 1976)

La calidad de la atención sanitaria es una cualidad esencial en la búsqueda de cumplir los objetivos de salud nacional, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención de salud.

La Resolución "Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente", aprobada en 2007, delinea las acciones regionales en base a seis estrategias. En línea con nuestra investigación, destacamos las siguientes:

-Introducir y fortalecer en el equipo de profesionales la cultura de la evaluación, la mejora continua y la seguridad del paciente.

-Realizar un trabajo interdisciplinario.

-Promover la participación activa de los profesionales para la gestión de la calidad.

Para comprender y abordar las problemáticas actuales sociosanitarias de la manera más integral posible, es imprescindible el funcionamiento en equipo. Los equipos están conformados por un conjunto de personas con determinados conocimientos y habilidades, que se comprometen con un propósito común, fijan sus resultados esperados, acuerdan una estrategia para alcanzarlos y asumen entre todos la responsabilidad de su logro.

En síntesis, lo que define y caracteriza a un equipo es la presencia de:

- Un conjunto de personas.
- Conocimientos y habilidades complementarias.

- Objetivos establecidos de manera conjunta y definición de niveles de logro.
- Creación y desarrollo de estrategias para alcanzar los objetivos.
- Definición de tareas que desarrollen la estrategia.
- Desarrollo de vínculos de interrelación personal y con la tarea.

La conformación de un equipo es una construcción que muchas veces debe sobreponerse a las condiciones del trabajo, a la restricción de los tiempos de cada integrante y a ciertos criterios de autoridad y poder diferencial que existen en diferentes roles y funciones.

Trabajar en equipo es un foco de atención, una estrategia que debe plantearse e implementar el grupo de personas que se desempeña en el centro de salud, y que implica que sus integrantes coordinen esfuerzos, aporten ideas y conocimientos, transfieran habilidades y tomen decisiones en un ámbito de consenso.

Un equipo de salud es mucho más que la suma de sus integrantes: es una posibilidad de potenciar y articular capacidades. Pero su desempeño no sólo se relaciona con las competencias y habilidades de los sujetos, sino también con las condiciones de trabajo y las estrategias que el equipo plantea para realizar la tarea. Efectivamente, la motivación, participación y compromiso con la tarea en común es un aporte inigualable; y muchas veces la clave para garantizar la realización de una tarea de calidad.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Ámbito de estudio:**

CeSAC 36, barrio de Floresta, CABA, perteneciente al área programática del Hospital Dalmacio Vélez Sarsfield.

### **Población:**

57 de los 63 integrantes del equipo de salud del CeSAC 36. (Se excluyeron a los trabajadores que a la fecha se encontraban de vacaciones, licencias prolongadas y rotaciones en el exterior).

### **Método:**

Descriptivo, observacional y transversal.

### **Instrumento de medición**

Existen distintos cuestionarios validados para la valoración de la satisfacción laboral. Luego de un intenso análisis comparativo, para el ámbito de la atención primaria y las características de nuestro centro de salud consideramos adecuada la versión S20/23 del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 de la Universitat de Valencia.

El S4/82 muestra valores satisfactorios de fiabilidad y validez. Resulta útil y preciso como fuente de diagnóstico en investigación de carácter anónimo. Sin embargo, fue desarrollado a través de un cuestionario extenso y robusto de contenido.

En este trabajo utilizamos la versión S20/23 que consta de 23 ítems, y que puede considerarse la versión reducida estructuralmente más completa de las desarrolladas a partir del S4/82. Es un formato 3,56 veces más corto que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0'92).

Fue diseñado para obtener una evaluación de la satisfacción laboral útil, cómoda, y rica en contenido; y considera y valoriza las restricciones motivacionales a las que puede estar expuesto el trabajador.

Su nivel de fiabilidad y validez puede considerarse apreciable. La formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción, y la aceptación de los

participantes, permite la obtención de una medida global de satisfacción. En ese sentido, la encuesta no fue modificada para mantener ese grado de fiabilidad y validez.

En el cuestionario hay instrucciones breves y sencillas. Se entrega impreso en mano a cada uno de los participantes, y es de tipo autoadministrado. Por ejemplo: "Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo:

1. Muy Insatisfecho.
2. Bastante Insatisfecho.
3. Algo Insatisfecho.
4. Indiferente.
5. Algo Satisfecho.
6. Bastante Satisfecho.
7. Muy Satisfecho.

#### **Variables de estudio**

El cuestionario S20/23 presenta cinco categorías que permiten evaluar la satisfacción laboral global. La supervisión (I), el ambiente físico de trabajo (II), las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV) y la participación (V).

El factor I, "Satisfacción con la Supervisión", formula preguntas relacionadas a las formas en que los superiores juzgan los desempeños, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad en el trato.

El factor II, "Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo", agrupa cinco preguntas relativas al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo: limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e Iluminación.

El factor III, "Satisfacción con las Prestaciones Recibidas", reúne cinco preguntas referidas al grado de cumplimiento del convenio de trabajo, las formas en las negociaciones, el salario, y las oportunidades de promoción y formación.

El factor IV, “Satisfacción Intrínseca del trabajo”, consiste en cuatro ítems referidos al trabajo en sí: las oportunidades de realizar tareas en los que el trabajador se destaque o sienta cómodo, y el establecimiento de objetivos, metas y producción a alcanzar.

Por último el factor V, “Satisfacción con la Participación”, incluye tres ítems que se refieren a la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección, o de la propia tarea.

### **Análisis de resultados**

A través del programa Microsoft Excel se creó una matriz de datos bidimensional. Las 57 filas corresponden a cada uno de los encuestados, y las 32 columnas a cada una de las preguntas de la encuesta. Cada celda de la tabla se completó con un valor numérico correspondiente a los distintos niveles de satisfacción: 1=Muy Insatisfecho, 2=Bastante Insatisfecho, 3=Algo Insatisfecho, 4=Indiferente, 5= Algo Satisfecho, 6=Bastante Satisfecho, y 7=Muy Satisfecho.

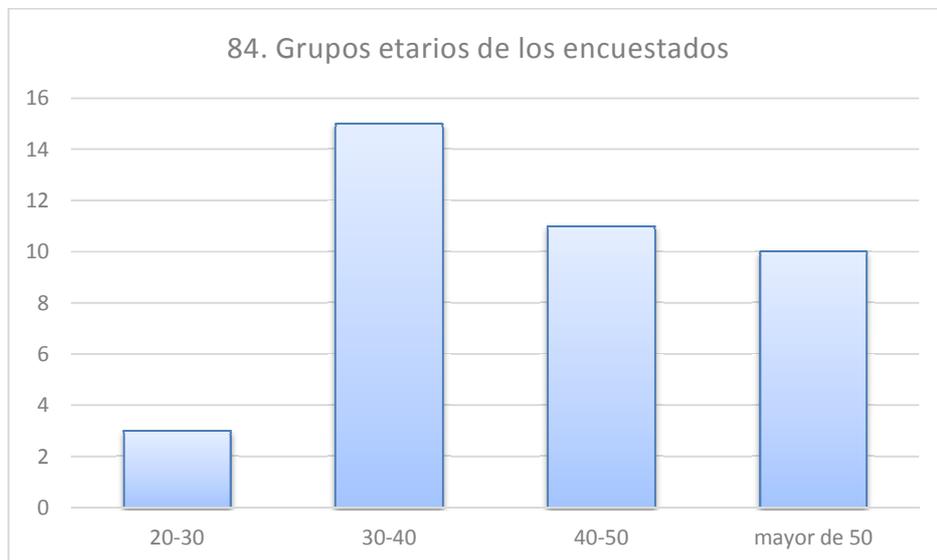
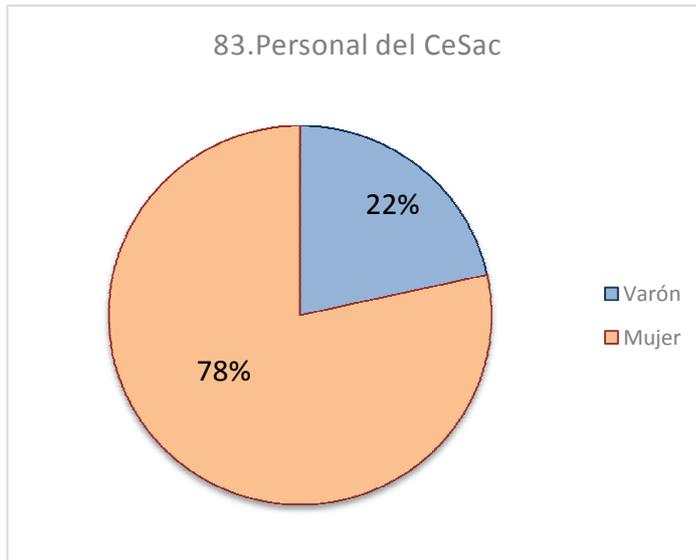
Se anexó una segunda matriz, formada por 7 filas y 32 columnas. Las filas corresponden a cada uno de los niveles de satisfacción planteados en orden creciente, y las columnas a cada una de las preguntas de la encuesta. Cada celda se completó con un número correspondiente a la frecuencia en que se relacionó cada pregunta con el nivel de satisfacción.

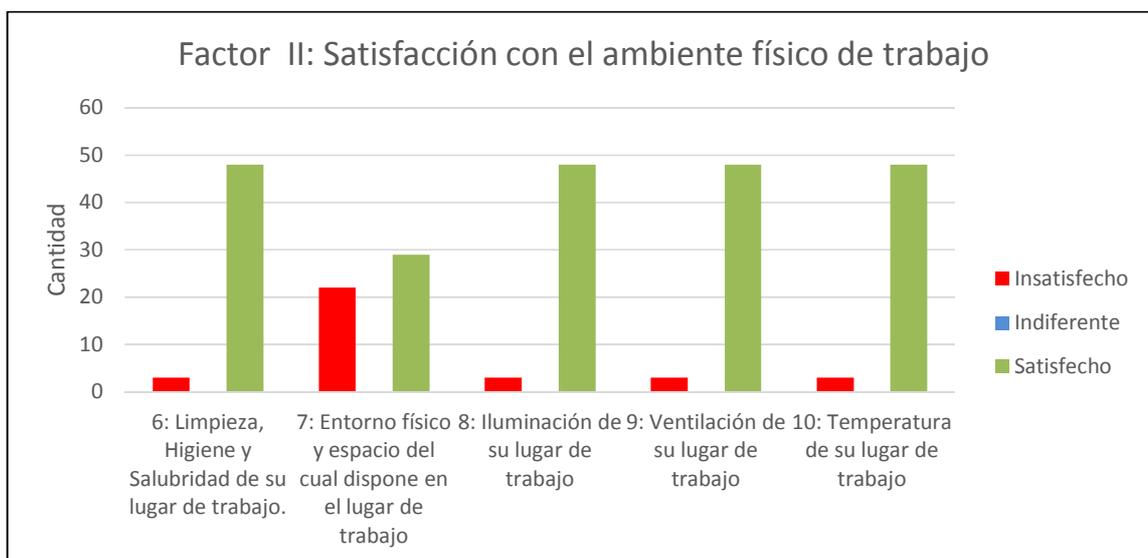
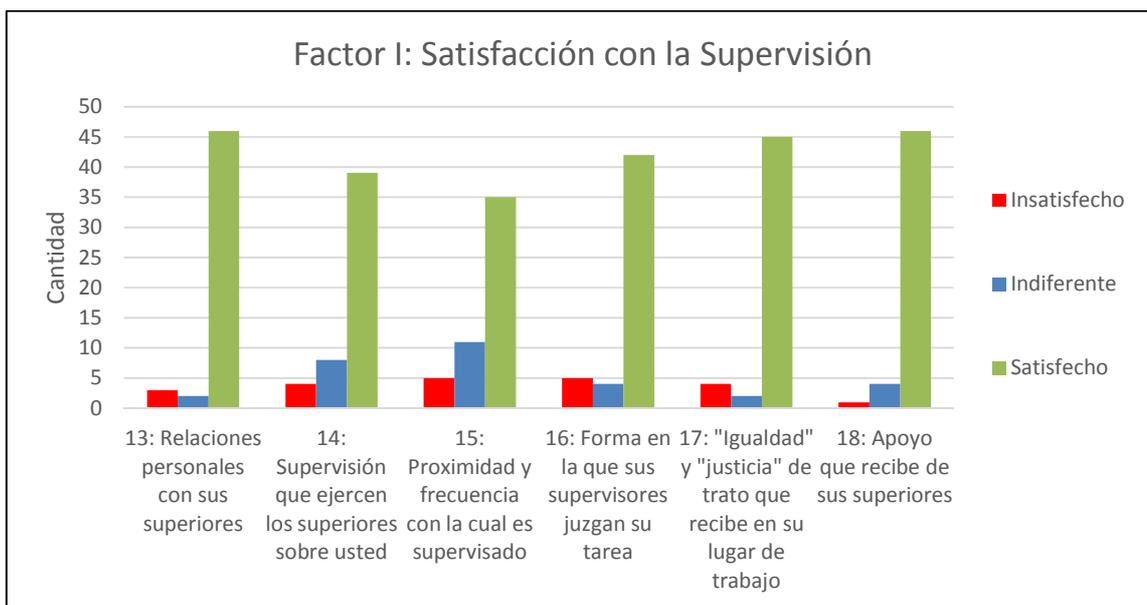
### **Consideraciones éticas**

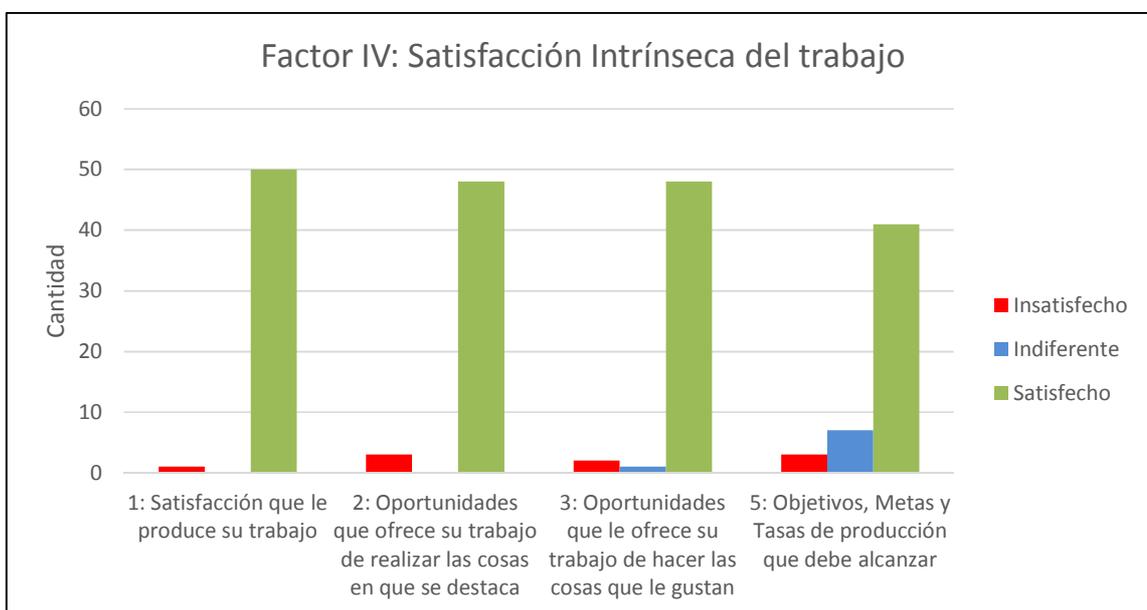
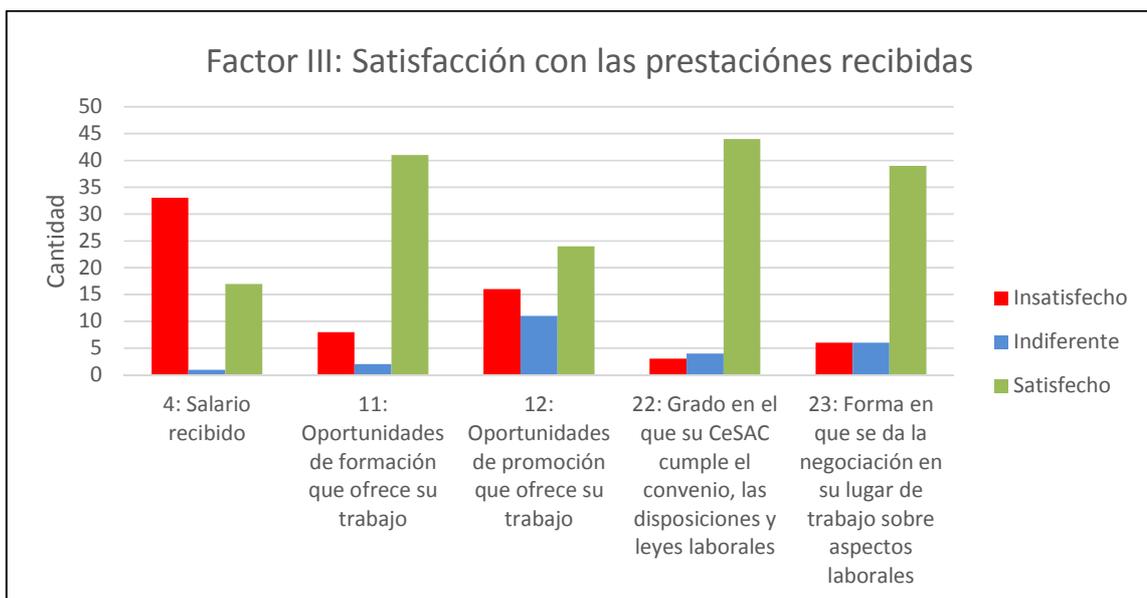
El instructivo para resolver el cuestionario fue precedido por una carta de presentación de la investigación. Allí se solicita la colaboración de los participantes y se les garantiza anonimato. También se detallan los objetivos de la encuesta y el propósito de la investigación, y se especifica que se elaborará una exposición de resultados a todo el equipo.

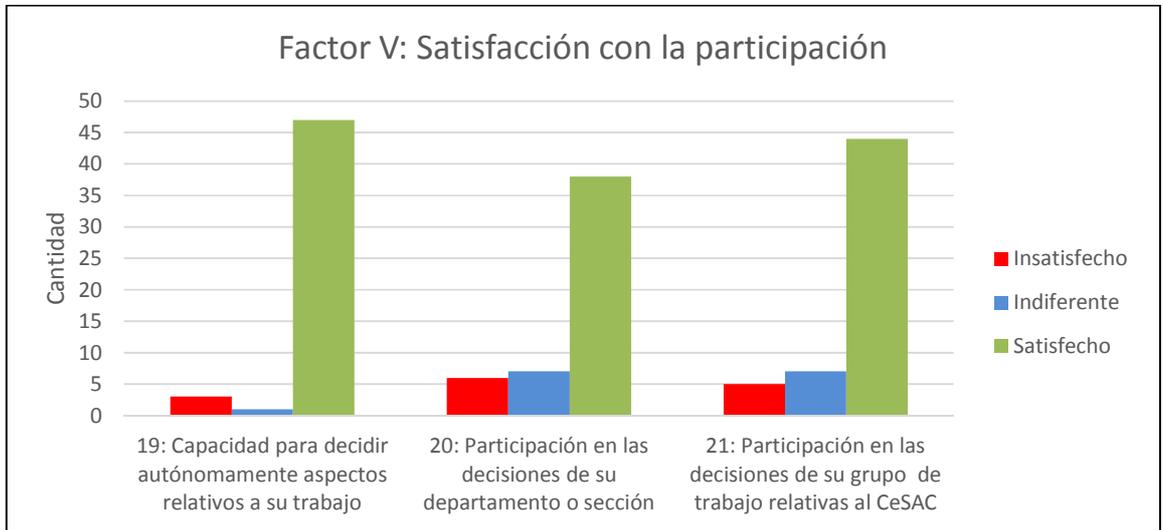
## RESULTADOS

La muestra incluye a 51 personas ya que seis trabajadores se negaron a participar de la encuesta.









El resto de los gráficos se pueden encontrar al final del informe, en el apartado “Anexos”.

## **CONCLUSIONES**

El nivel de satisfacción es un indicador de calidad laboral. Conocerlo permite que las organizaciones elaboren y ejecuten estrategias que ofrezcan mejoras para los trabajadores, lo que repercutirá positivamente en la calidad de la atención.

En base a los resultados obtenidos, en la mayoría de las variables analizadas inferimos que el equipo de salud está satisfecho en distintos niveles. La principal variable de insatisfacción se relaciona con el salario. Aunque este punto no modifique la satisfacción global, el mismo no debe desestimarse porque es un factor importante en la calidad de vida del trabajador.

## **PROPUESTAS**

- Compartir junto al equipo los resultados obtenidos en esta investigación
- Promover la evaluación continua dentro del equipo de salud, y hacerlo extensivo a otros equipos o centro de salud.
- Extender el análisis hacia otras variables que repercutan en la calidad de la atención.
- Desarrollar una segunda etapa de investigación, junto al equipo de salud, que evalúe la satisfacción de la comunidad en relación a la atención recibida.

## BIBLIOGRAFÍA

- “Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar?” J.A. Cortés Rubio , J. Martín Fernández , M. Morente Páez , M. Caboblanco Muñoz , J. Garijo Cobo y A. Rodríguez Balo. (2003)
- Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. J.L.Meliá y J.M. Peiró. (1998)
- Curso en Salud Social y Comunitaria. Programa médicos comunitarios, Ministerio de Salud de la Nación. Unidad 1: “El equipo comunitario en el centro de salud”. (2011)
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23.[The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74. (1989)
- Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente-OPS. (2007)
- Posgrado en Salud Social y Comunitaria. Programa Médicos Comunitarios, Ministerio de Salud de la Nación. Junio 2011. Unidad 2: “El equipo de trabajo en el centro de salud”. Unidad 3: “El equipo de trabajo y los fenómenos grupales”. (2011)

## **ANEXO I**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimados trabajadores, nos encontramos realizando un trabajo de investigación para conocer el nivel de satisfacción laboral del personal del CeSAC 36

El objetivo de este trabajo es obtener información que dé cuenta de la realidad percibida de los trabajadores, tanto respecto a la satisfacción laboral, como a las características del entorno donde se desempeñan.

A continuación se les entregara un cuestionario de satisfacción laboral con un instructivo para facilitar su llenado.

Se les pedirá que por favor nos suministren algunos datos personales, los cuales no serán divulgados, ni utilizados con otros fines que no sean académicos.

Finalizada nuestra investigación se hará una devolución con exposición de resultados al equipo del CeSAC 36

Muchas gracias.

**Residencia de medicina general y familiar- CeSAC 36**

**Fecha:**

**Firma y aclaración:**

## ANEXO II: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

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

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

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

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

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

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

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <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>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</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>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</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>El salario que usted recibe.</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>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"/>

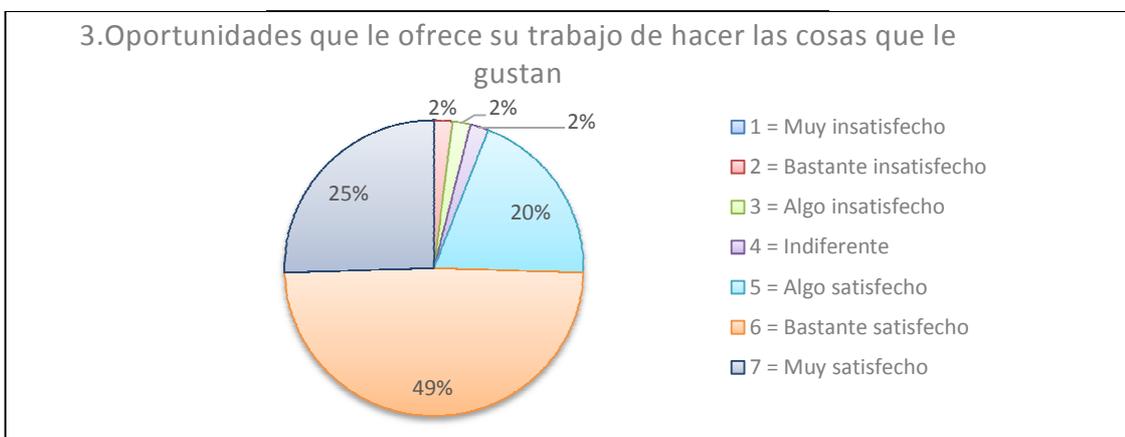
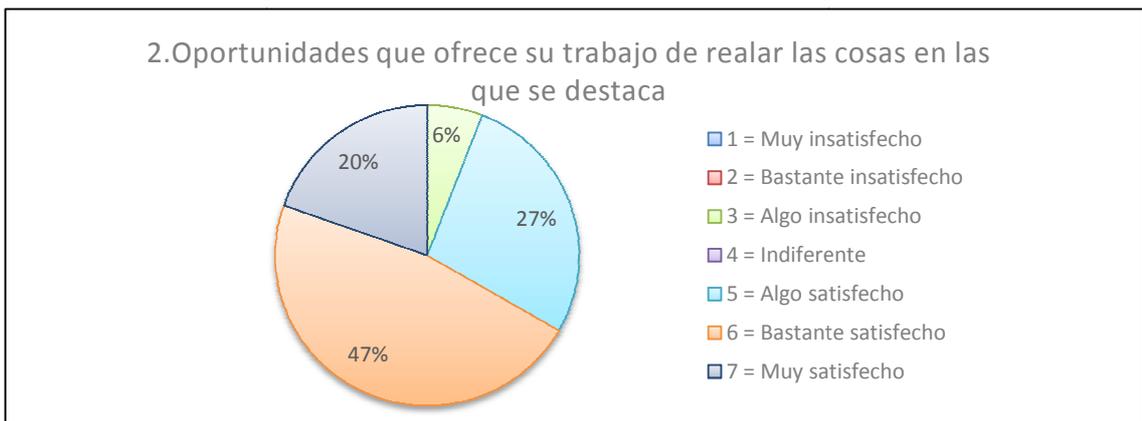
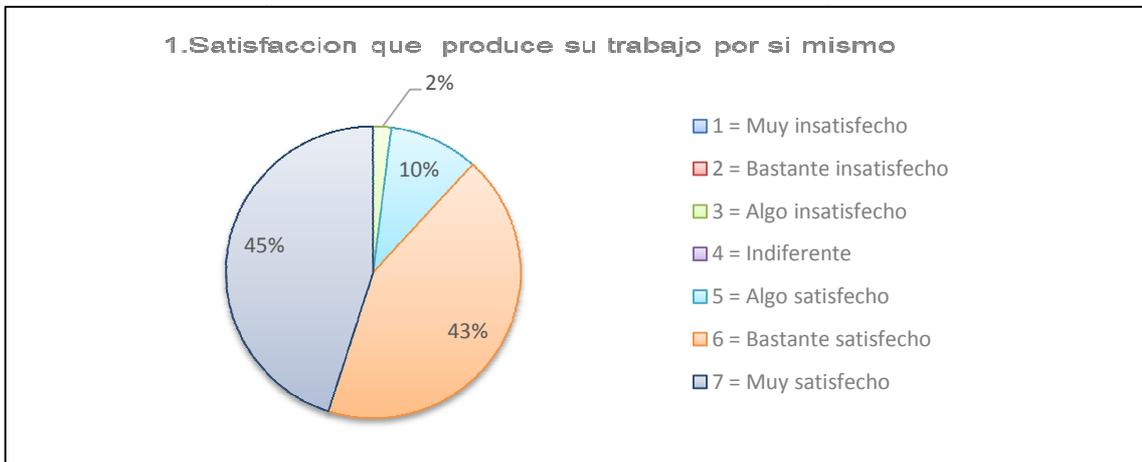
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<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"/>
8	<i>La iluminación 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"/>
9	<i>La ventilación 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"/>
10	<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"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece 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"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</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"/>
13	<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"/>
14	<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"/>
15	<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"/>
16	<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"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe 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"/>
18	<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"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su 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"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</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"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al CeSAC.</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"/>
22	<i>El grado en que su CeSAC 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"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su lugar de trabajo 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"/>

**DATOS DESCRIPTIVOS**

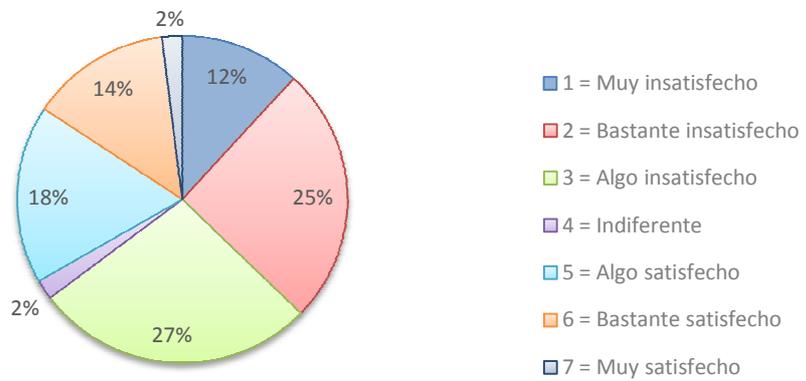
- A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_
- B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) \_\_\_\_\_
- 83.- Sexo:  1. Varón  2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:
- 1) Ninguno
  - 2) Sabe leer y escribir
  - 3) Primarios
  - 4) Formación Profesional Primer Grado
  - 5) Formación Profesional Segundo Grado
  - 6) Bachiller
  - 7) Titulación Media
  - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
  - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución.
  - 3) Contrato de seis meses o menos.
  - 4) Contrato hasta un año.
  - 5) Contrato hasta dos años
  - 6) Contrato hasta tres años
  - 7) Contrato hasta cinco años.
  - 8) Fijos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Turnos fijos.
  - 2) Turnos rotativos.
  - 3) Horario flexible y/o irregular.
  - 4) Jornada parcial
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. \_\_\_\_\_
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro del CeSAC
- 1) Empleado o trabajador
  - 2) Supervisor
  - 3) Mando intermedio
  - 4) Directivo
  - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en el CeSAC? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91).

*Muchas gracias por su colaboración.*

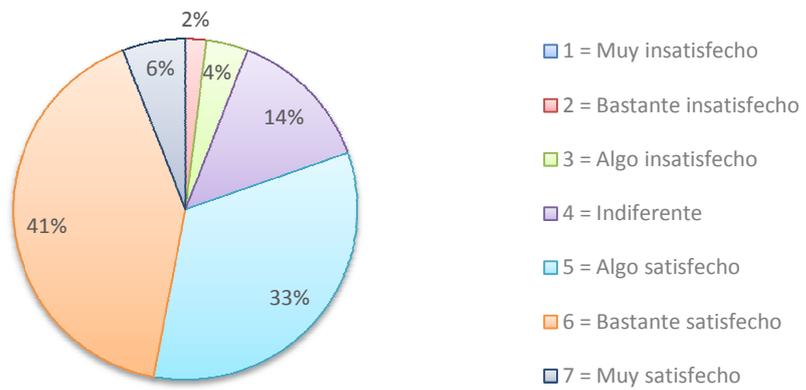
### ANEXO III: GRAFICOS



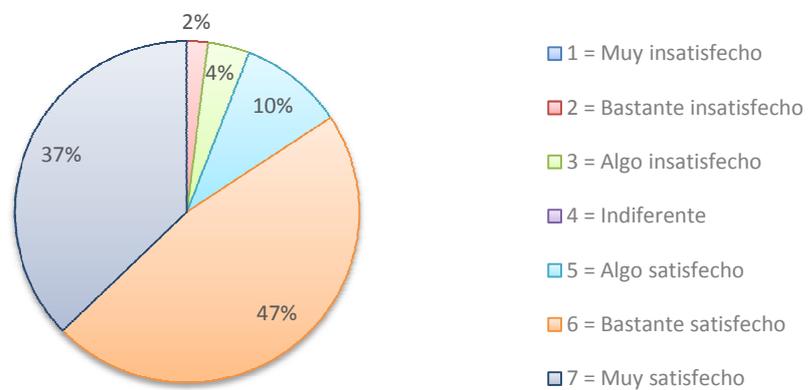
#### 4. Salario que usted recibe



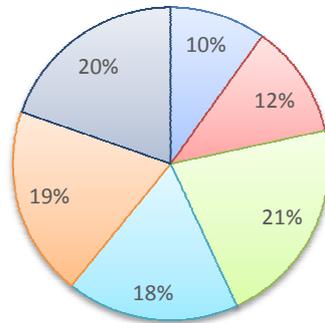
#### 5. Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar



#### 6. Limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo

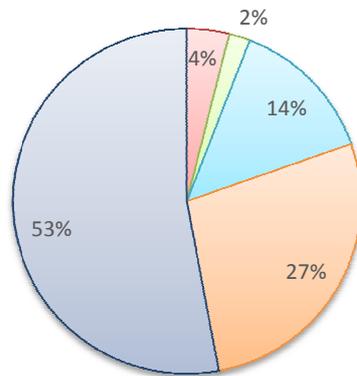


### 7. Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



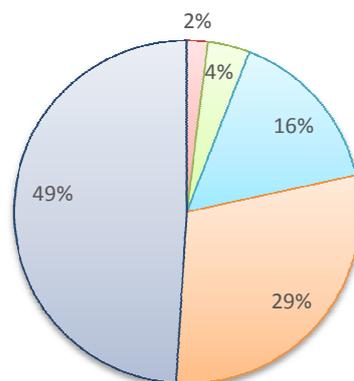
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

### 8. Iluminación en su lugar de trabajo



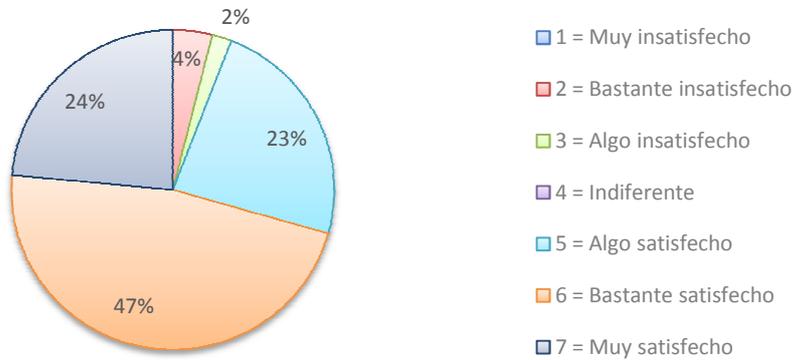
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

### 9. La ventilación de su lugar de trabajo

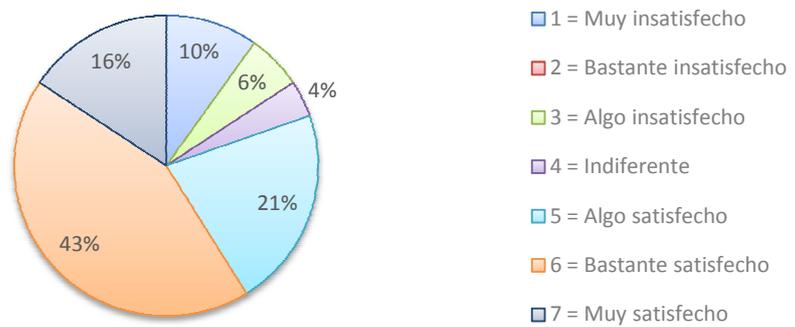


- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

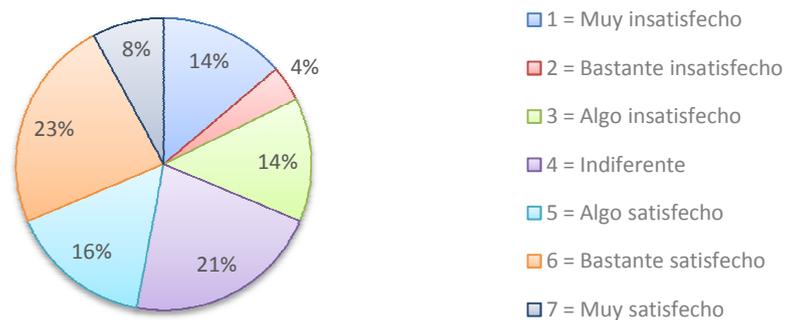
### 10. La temperatura de su lugar de trabajo



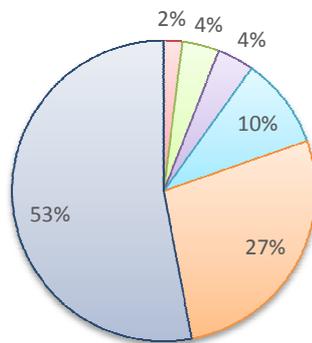
### 11. Las oportunidades de formación que le ofrece su lugar de trabajo



### 12. Las oportunidades de promoción que tiene

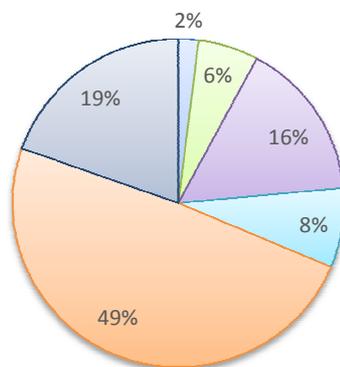


### 13. Relaciones personales con sus superiores



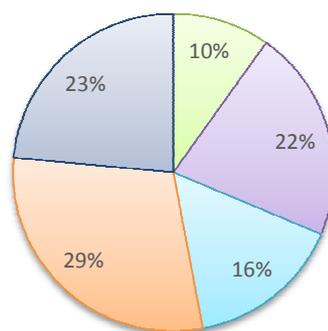
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

### 14. Supervisión que ejercen sobre usted



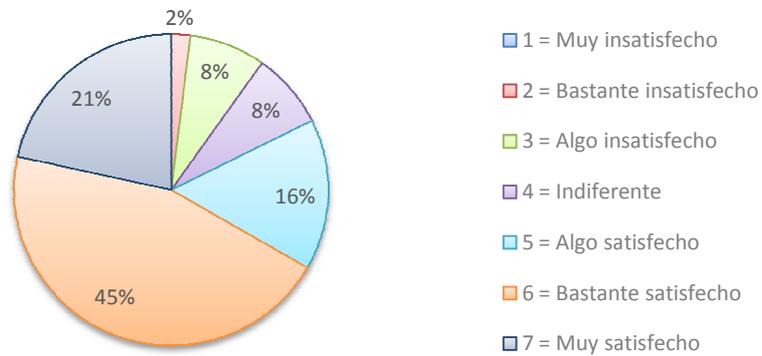
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

### 15. Proximidad y frecuencia con que es supervisado

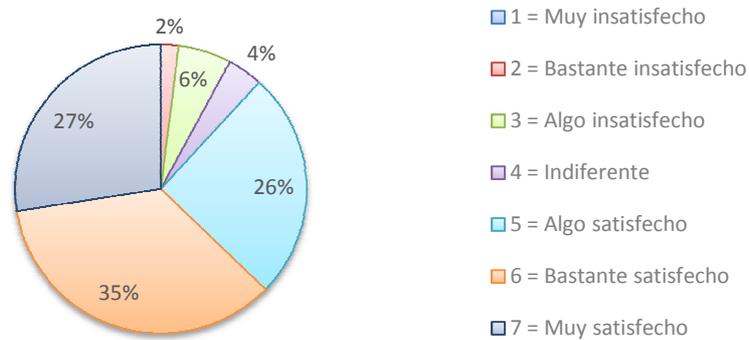


- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

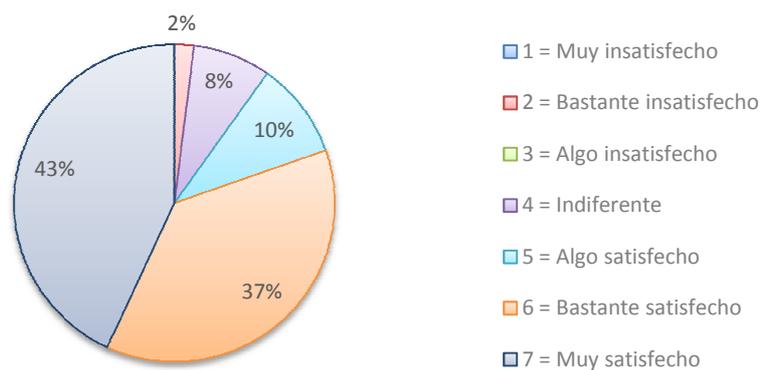
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea



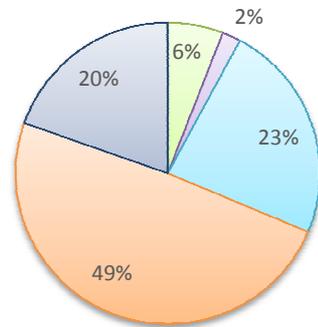
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe en su lugar de trabajo



18. Apoyo que recibe de sus superiores

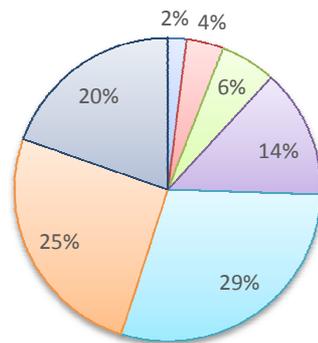


19. Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo



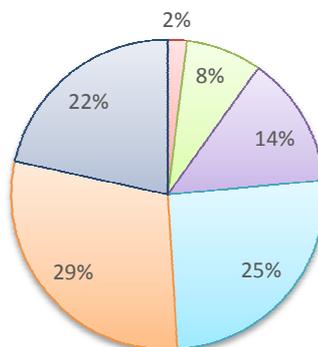
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

20. Participación en las decisiones de su departamento o sección



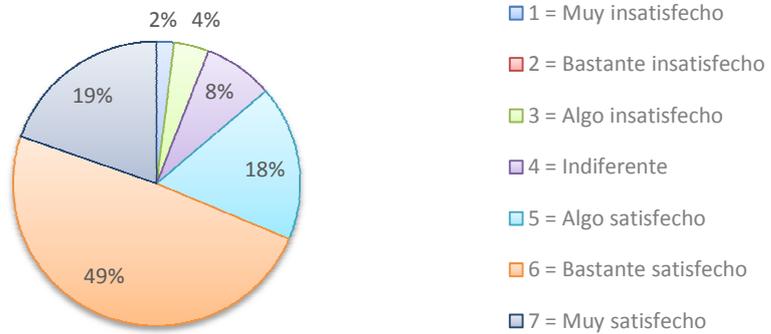
- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

21. Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al CeSac

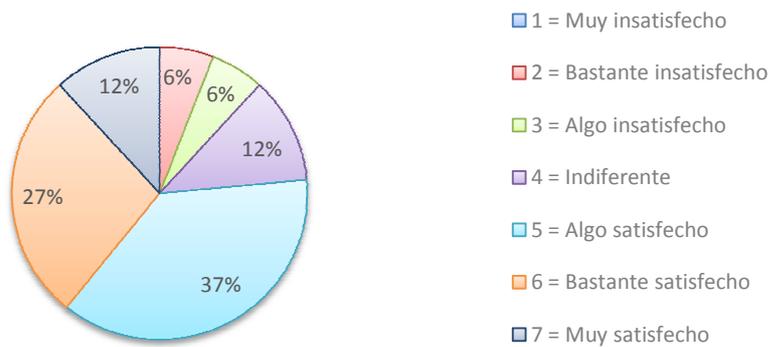


- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Bastante insatisfecho
- 3 = Algo insatisfecho
- 4 = Indiferente
- 5 = Algo satisfecho
- 6 = Bastante satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

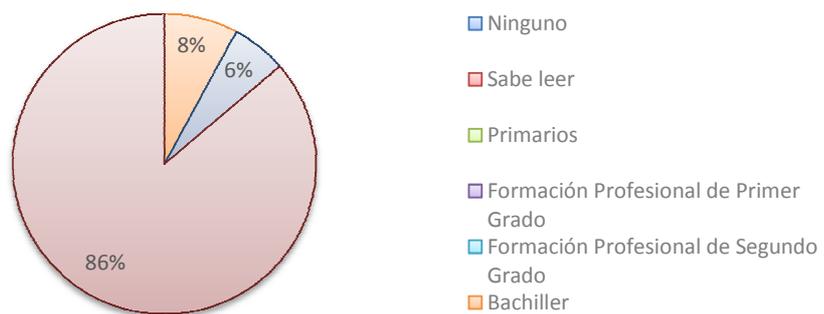
22. Grado en que su CeSac cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

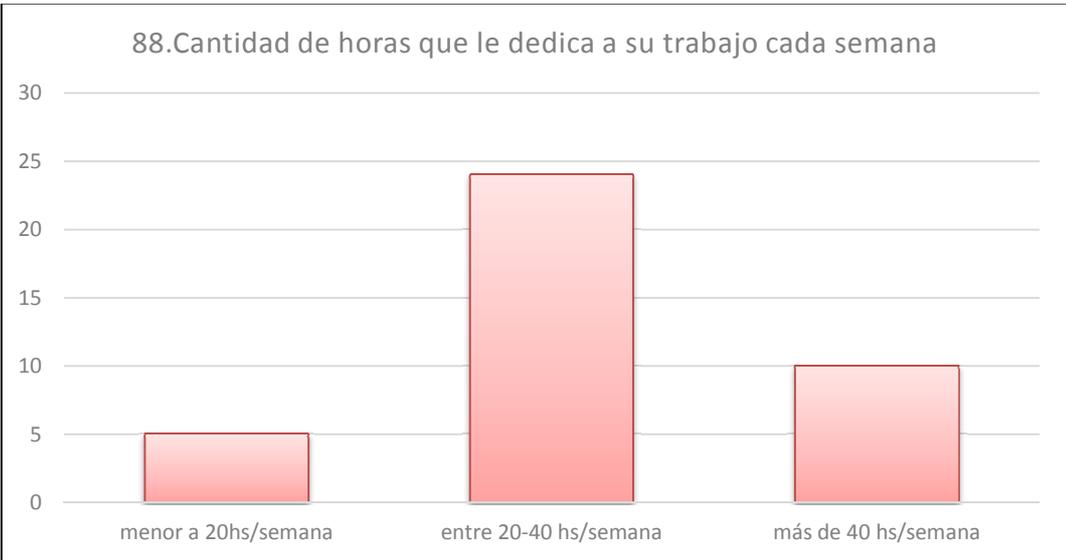
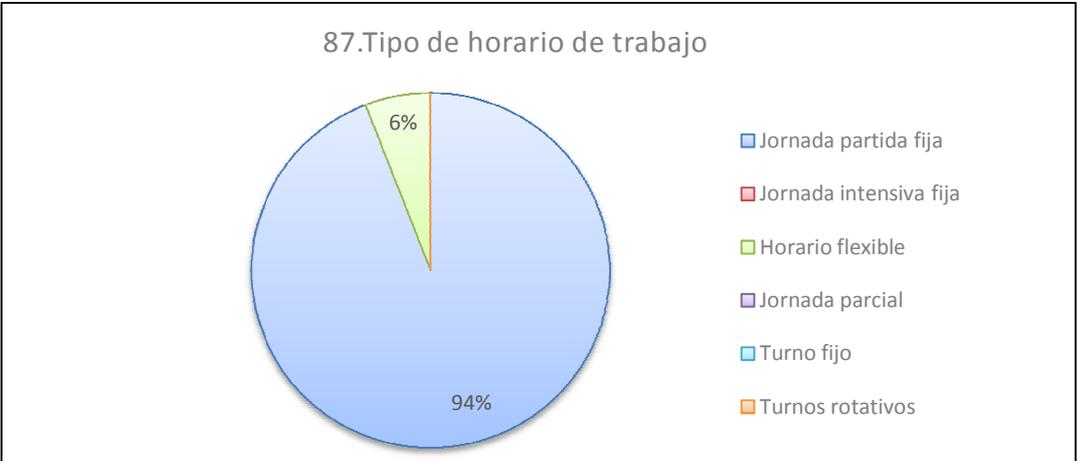
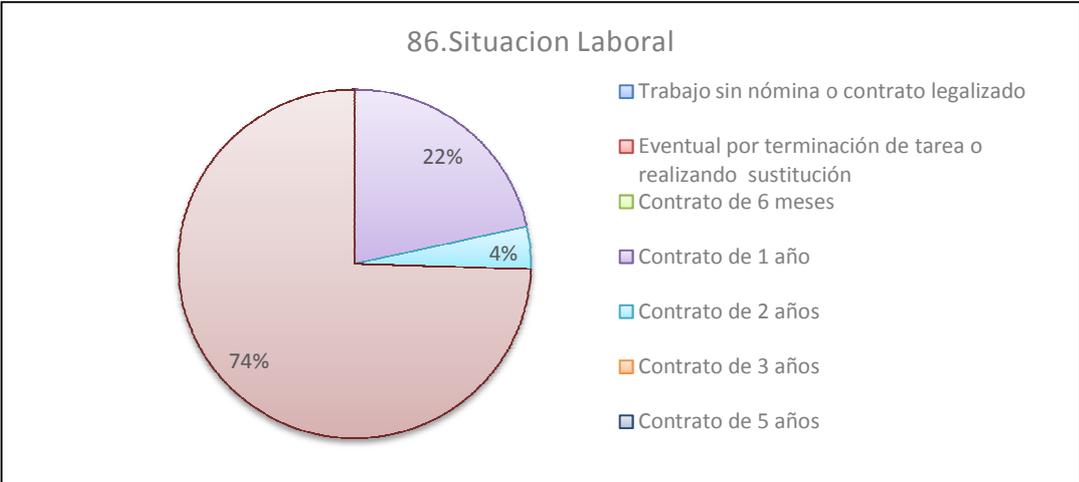


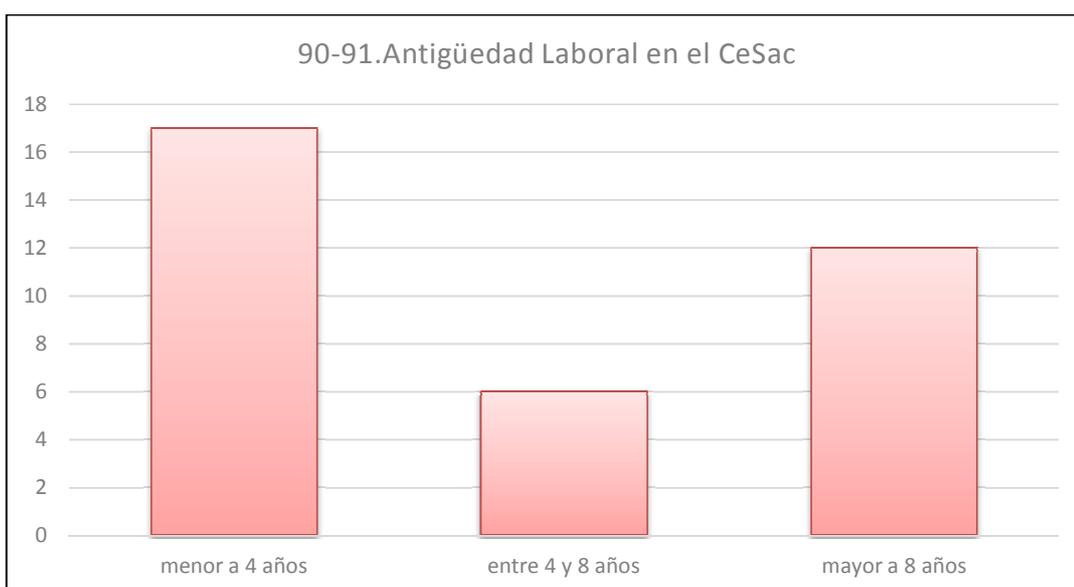
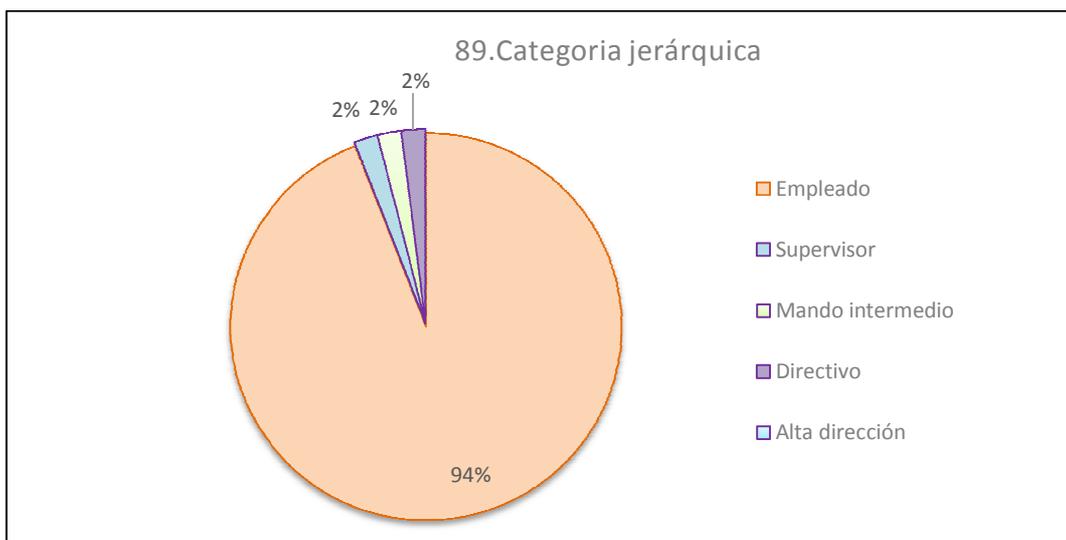
23. La forma en que se da la negociación en su lugar de trabajo sobre aspectos laborales



85. Estudio de mayor nivel alcanzado







<b>“CESAC 36: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL EQUIPO DE SALUD”</b>
<b>Autores: GIL IANNUZZI, Paula C.; PERISSÉ, Lucía; RIGAZIO, Florencia; SARACENO, Mariana; TRAVAGLINI, Bárbara Y. Residencia de Medicina General y Familiar</b>
<b>Centro de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) N°36. Mercedes 1371, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. CP 1407. TE: (011) 4567-1891 E-mail: <a href="mailto:paugilia@gmail.com">paugilia@gmail.com</a></b>
<b>Trabajo de Investigación con enfoque cuantitativo.</b>
<b>Gestión/Administración de servicios de salud.</b>
<p>La Residencia forma parte del equipo de salud del CeSAC 36 desde su apertura, hace once años. Nunca se realizaron evaluaciones sobre el funcionamiento del equipo que permitan optimizar su labor y brindar así una atención de calidad dentro del marco de la estrategia de APS. Creemos que la evaluación continua es necesaria ya que facilita la adaptación a los nuevos escenarios y a las necesidades cambiantes de la población.</p> <p><b>Objetivos:</b> Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal del CeSaC 36. Caracterizar al equipo de salud desde sus aspectos sociodemográficos.</p> <p><b>Trabajo descriptivo, observacional y transversal:</b> Se utilizó una encuesta validada, entregada en mano a cada participante, y autoadministrada. Allí se indaga sobre cinco factores que relacionan la satisfacción laboral con la supervisión, el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción intrínseca del trabajo. Para el análisis de los resultados se creó una matriz de datos bidimensional en Microsoft Excel.</p> <p><b>Resultados:</b> La muestra obtenida fue de 51 personas, 22% varones y 78% mujeres, en un rango etario entre 30 y 40 años. La satisfacción laboral del equipo es alta y la única variable de insatisfacción está relacionada con el salario. Cada variable de satisfacción se expone en formato de gráficos.</p> <p><b>Propuestas:</b> Promover la evaluación continua dentro del equipo de salud y extenderlo a otros equipos o centro de salud. Desarrollar una segunda etapa de investigación que evalúe la satisfacción de la comunidad en relación a la atención recibida.</p>
<b>Palabras claves:</b> equipo de salud, satisfacción laboral, atención primaria
<b>Soporte técnico:</b> Proyector, pantalla y equipo de audio.

