

Campo de la Torre	María Ángeles	Salamanca	<a href="mailto:agarci3@telefonica.net">agarci3@telefonica.net</a>
Moreno González	Pilar	Salamanca	<a href="mailto:pmorenog@usal.es">pmorenog@usal.es</a>
Martínez Martínez	Luz María	Salamanca	<a href="mailto:buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es">buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es</a>
Giménez Ajates	Mª Mar	Salamanca	<a href="mailto:buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es">buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es</a>

## **SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UN EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA.**

### **ANTECEDENTES**

El modelo europeo de excelencia considera la gestión de personas (criterio3) como uno de los “agentes facilitadores” que van a influir en los criterios de “resultados”.

Actualmente las organizaciones están obligadas a satisfacer a sus trabajadores (o clientes internos) quienes son el eslabón fundamental de la cadena de la eficiencia.

### **OBJETIVO**

Conocer la satisfacción de los integrantes de un EAP

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

Diseño: estudio descriptivo transversal. Ámbito: Centro de salud urbano. Población: integrantes de un EAP. Año realización: 2008. Mediciones: encuesta anónima de Calidad de Vida Laboral en EAP elaborada por la Gerencia Regional del Sacyl.

La encuesta valora la opinión de aspectos relacionados con la satisfacción en el trabajo bajo los epígrafes de ambiente físico, tecnológico, contractual, productivo, profesional, compatibilidad esfera privada - mundo laboral, actividad profesional, grupo laboral, función directiva. Después un apartado sobre satisfacción general y finalmente la importancia que tienen para los trabajadores diferentes aspectos de la vida laboral.

### **RESULTADOS**

El porcentaje de respuesta fue de 32 / 35 (91%), siendo la antigüedad media en el EAP de 10,6 años y la antigüedad en Atención Primaria de 18,5 años. La edad media es de 50,6 años y el 78% son mujeres. El tipo de contrato en un 85% es fijo.

Se eligen como resultados más llamativos los siguientes:

- Utilidad del apoyo informático: 58%
- Satisfacción con el grado de autonomía: 62,5 %
- Orgullo por trabajar en un EAP: 90,4%
- Sentirse parte del EAP: 75%
- Ambiente de colaboración: 51,6%
- Participación en la toma de decisiones: 53,1%
- Saber lo que se espera de uno en el puesto de trabajo: 62,5%
- Contribución a los gastos del Centro: 84,4%

El grado de satisfacción general obtiene una media de 3,57 (en una escala de 1 a 5) con una desviación típica de 0,69.

Los aspectos más importantes para la mejora de la satisfacción laboral, por orden de valoración son:

1. Satisfacción con el trabajo, autonomía, implicación con los pacientes.
2. Esfera privada y mundo laboral.
3. Identificación con el trabajo y la organización.
4. Relaciones con compañeros, cohesión, apoyo y comunicación.

5. Horarios, adecuación de cargas de trabajo.

Los menos valorados han sido los referidos al medioambiente tecnológico y físico.

## **CONCLUSIONES**

1. Las encuestas de Calidad de Vida Laboral son un valioso instrumento para analizar los aspectos fuertes y los aspectos mejorables.
2. La satisfacción general es alta.
3. Se alcanza mayor puntuación en: orgullo de pertenecer a Atención Primaria, sentirse parte del EAP, disposición de permisos y licencias y la utilidad del apoyo informático.
4. Los ítems peor valorados se refieren a la prevención de riesgos, mantenimiento de recursos tecnológicos, sueldo, dificultad de movilidad, incentivos, que no pueden ser modificados por los miembros del equipo.