

Carrera de Especialización en Medicina del Trabajo

Facultad de Ciencias Médicas

Universidad Nacional del Litoral

“Niveles de satisfacción de los trabajadores de atención primaria de la salud de Rosario en relación a los espacios laborales donde desarrollan sus tareas”

Por: CAMILA FIGGE

ÍNDICE

1) Tema	5
2) Introducción	5
Justificación y relevancia del problema	5
Marco teórico y conceptual	6
Propósito	8
Otros documentos y definiciones sobre el tema	8
3) Pregunta problema	11
Hipótesis	11
4) Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
5) Metodología	13
Tipos de investigación	13
a) Cuantitativa	13
Resultados	15
Conclusiones	27
b) Cualitativa	30
Resultados	30
Conclusiones	33
6) Resultados y conclusiones generales	33
7) Bibliografía	34
8) Anexos	35

1) Tema:

Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la atención primaria de la salud de Rosario, en relación a sus espacios de trabajo.

2) Introducción:

Justificación y relevancia de la elección del problema:

El presente trabajo se propone como objetivo analizar en qué medida influyen las características físicas de los centros de salud de atención primaria de la ciudad de Rosario, en la satisfacción de los trabajadores que allí trabajan.

La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el acceso al objeto o fines que lo reducen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (Locke, 1976). Estar satisfecho es estar contento. Si estas necesidades no están cubiertas estamos frente a cierto grado de insatisfacción y con las consecuencias que puede traer aparejado el trabajo bajo disconformidad como, por ejemplo, más ausentismo, errores, estrés, las cuales pueden perjudicar la prestación del servicio al cliente externo.

Una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia él; una persona que está insatisfecha con su puesto de trabajo tiene actitudes negativas hacia él.

El nivel de satisfacción del trabajador, influye en la calidad del servicio prestado a los pacientes, por lo cual debería constituir un factor fundamental en la gestión y desarrollo de cualquier institución, para desarrollar, entre otras cosas, el éxito de la obtención de resultados de la calidad humana (Jara, 2002)

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud. Al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

Desde mi experiencia personal de trabajadora en un Centro de salud durante 17 años, considero que la satisfacción de los trabajadores de la salud se pone de manifiesto al poder seguir disfrutando, cada día, de llegar a nuestro lugar de trabajo; de poder realizar las tareas para las que nos formamos con responsabilidad y con placer.

Esta satisfacción es consecuencia de muchos elementos (políticas de salud, criterios presupuestarios, acciones sociales, etc.) pero también, de poder trabajar en un espacio funcional, bien equipado, agradable y contenedor, sintiendo que podemos desarrollar nuestras capacidades profesionales, realizando de la mejor manera tareas individuales y de equipo. Servir a nuestra comunidad, en Centros de salud donde los trabajadores y los pacientes puedan sentirse cuidados y respetados.

Marco teórico y conceptual:

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: "El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales".

Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un **ambiente que le permite estar a gusto**, dentro del ámbito de una

empresa u organización que le resulta atractiva y por el **que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas**". Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas".

Loitegui utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral.

Nosotros nos vamos a centrar en la definición que da sobre satisfacción en el trabajo que, citando a Locke (1976), "es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de "satisfacción laboral general". Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de "satisfacción laboral por facetas". Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción. Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo "compensatorio", de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo, se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas.

Para Loitegui (1990: 83) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas,

o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción.

La investigación de Loitegui (1990) parte de este modelo pluridimensional de satisfacción laboral, centrándose exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador, así como la relación e interacciones mutuas, las aborda en otra investigación.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son:

Funcionamiento y eficacia en la organización.

Contenido interno del trabajo.

Grado de autonomía en el trabajo.

Tiempo libre.

Ingresos económicos.

Posibilidades de formación.

Posibilidades de promoción.

Reconocimiento por el trabajo.

Relaciones con los jefes.

Relaciones de colaboración y trabajo en equipo.

Prestaciones sociales.

Condiciones físico-ambientales en el trabajo.

Propósito

El propósito de este estudio es observar, poniendo el eje en esta última faceta en cuanto a la satisfacción laboral: “*Condiciones físico-ambientales en el trabajo*” y lograr información que dé cuenta de la realidad percibida por los trabajadores, respecto al nivel de satisfacción laboral en relación con las características del entorno físico donde se desempeñan.

Se ha documentado que un entorno laboral desfavorable tiende a disminuir la calidad de vida laboral, el capital intelectual, así como la satisfacción en el trabajo, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo.

Otros documentos y definiciones sobre el tema

¿Qué es un entorno laboral favorable?

Un entorno laboral favorable es aquel en el que se promueven aspectos como el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa y la disponibilidad para la adecuada realización de las tareas encomendadas.

La OMS en su documento sobre “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos”, se pregunta: “¿Por qué desarrollar fundamentos para Entornos Laborales Saludables? Para contestar esto, quizás deberíamos contestar antes otra pregunta: ¿Para qué molestarse en procurar que existan entornos laborales saludables?”

Existen varias respuestas a esto:

A. Porque es lo correcto: Ética del empleador.

“El principio ético más básico es evitar hacer daño a otro... En el XVIII Congreso sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en Seúl, Corea en el 2008, los participantes firmaron la “Declaración de Seúl sobre Seguridad y Salud en el trabajo”, que afirma específicamente que un ambiente de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.”

B. Porque es una acción inteligente: Interés del empleador.

“Estos ambientes de trabajo requieren de trabajadores para lograr su éxito, lo que hace pertinente que se aseguren de contar con trabajadores mental y físicamente saludables a través de la promoción y protección a la salud.”

- C. Porque es lo legal: La Ley garantiza a los trabajadores lugares de trabajo dignos donde realizar su tarea.

La definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la OMS: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad”. Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado. Por todo lo antedicho, consideramos los entornos laborales saludables, desde dos de sus posibles sentidos, que se extienden y sobreponen, hasta funcionar como una unidad

1. El Ambiente Físico del Trabajo

Es la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores.

2. El Entorno Psicosocial del Trabajo

Incluye la organización del trabajo y la cultura organizacional; las actitudes, valores, creencias y prácticas que se demuestran como cotidianas en la empresa/organización, y que afectan el bienestar físico y mental de los empleados. Generalmente se refiere a ellos como estresores del espacio de trabajo, los cuales pueden causar estrés mental o emocional a los trabajadores.

Me propongo investigar cuan satisfechos están los trabajadores de salud de atención primaria de la ciudad de Rosario en relación a los espacios físicos laborales donde desarrollan su actividad laboral.

3) Pregunta problema

¿Qué nivel de satisfacción genera en los trabajadores de atención primaria de la salud la particularidad de los espacios laborales en los que desarrollan su tarea?

Hipótesis

Los espacios laborales generan distintos niveles de satisfacción, dependiendo de las diferentes variantes de los entrevistados y de la realidad concreta de los espacios físicos en los que realicen sus tareas los trabajadores de APS.

4) Objetivos

Objetivo general

Establecer los niveles de satisfacción de los trabajadores del primer nivel de atención de la salud de la ciudad de Rosario en relación a sus espacios laborales.

Objetivos específicos

- Establecer los niveles de satisfacción de los trabajadores del primer nivel de atención de la salud de la ciudad de Rosario en relación a sus espacios laborales *específicos*.
- Establecer los niveles de satisfacción de los trabajadores del primer nivel de atención de la salud de la ciudad de Rosario en relación a sus espacios laborales *no específicos*.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral por puesto de trabajo y características de los trabajadores.
- Describir cómo interfieren esos determinantes en el entorno laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores.

5) Metodología:

Tipo de investigación:

Se utilizan dos tipos de investigaciones:

a. Cuantitativa:

Datos objetivos, posibles de ser medidos, que resulten eficaces en su validez externa y nos permitan una mirada abarcadora sobre el problema a investigar.

Se utiliza el método de las escalas de Likert.

- Un estudio **observacional, prospectivo y transversal**.
- Un muestreo por conveniencia, con modalidad de participación voluntaria y anónima.
- **Criterios de inclusión:** trabajadores de la atención primaria de la salud de la ciudad de Rosario (médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, odontólogos, farmacéuticos, administrativos).
- **Período de tiempo y espacio:** un máximo de seis meses en centros de salud de la ciudad de Rosario.
- **Tamaño muestral:** jurisdiccional y geográfico, con una cantidad de cincuenta y siete encuestas.

En esta investigación se partirá de una información de base que contemple:

Sexo

Carga horaria

Antigüedad

Tarea específica

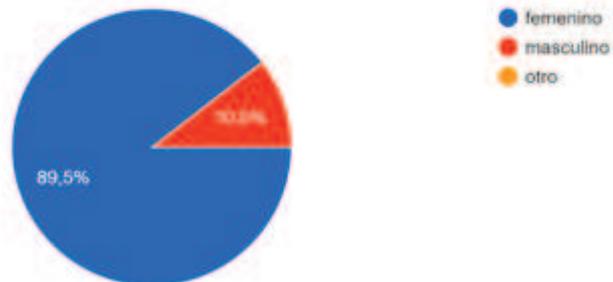
Características edilicias del centro de salud en el cual trabaja

Esta información de base permite evaluar variables que pueden influir en las respuestas a las preguntas de la encuesta.

Datos de base:

Sexo:

57 respuestas



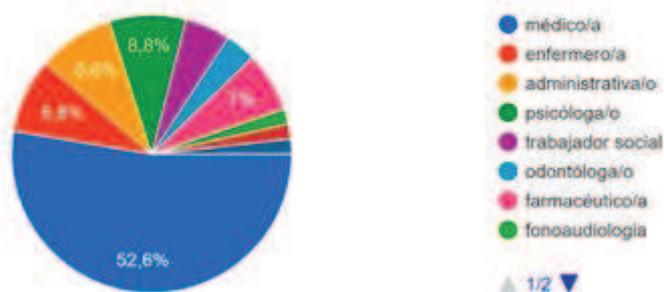
Características edilicias de su centro de salud:

57 respuestas



Puesto de trabajo:

57 respuestas



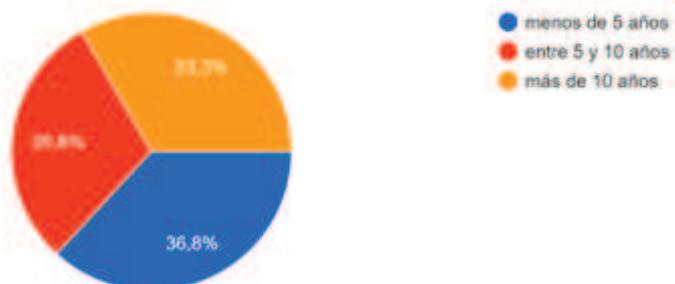
Carga horaria:

57 respuestas



Antigüedad en el centro de salud:

57 respuestas

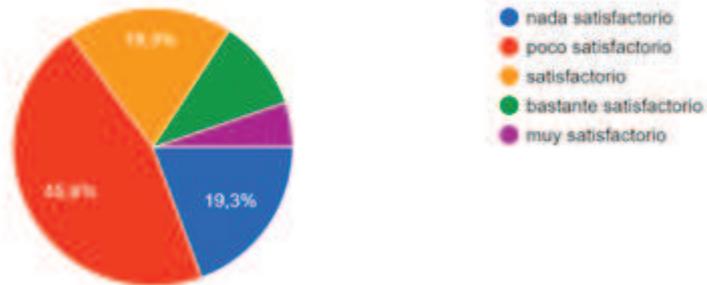


Preguntas y respuestas de la encuesta realizada

1) Nivel de satisfacción con el espacio físico del centro de salud donde trabaja, en cuanto a la disponibilidad de espacio para las distintas actividades a desarrollarse en el mismo.

(A partir de considerar: tamaño, circulación, mobiliarios, espacios de usos específicos, seguridad)

57 respuestas



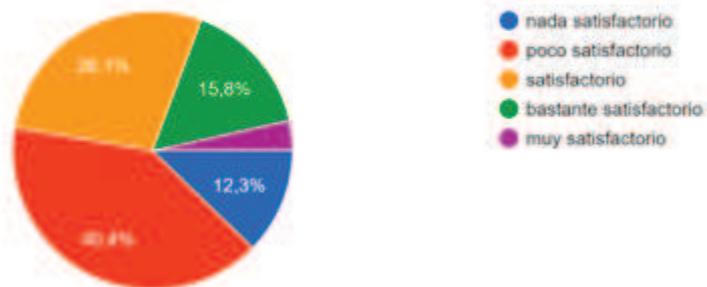
En las respuestas a esta pregunta general, podemos notar que al 65% de los consultados les resulta poco o nada satisfactorio el espacio físico donde desarrollan sus tareas laborales. Otro 19 % responde satisfactorio, quedando sólo un 16 % que consideran bastante o muy satisfactorio su lugar de trabajo.

2) Nivel de satisfacción con el espacio físico donde desarrolla su tarea laboral específica.

a) En cuanto a la disponibilidad de los elementos necesario para desarrollar su tarea.

(A partir de considerar: mobiliario para trabajadores y usuarios, instrumental, accesos a dispositivos tecnológicos, insumos específicos)

57 respuestas

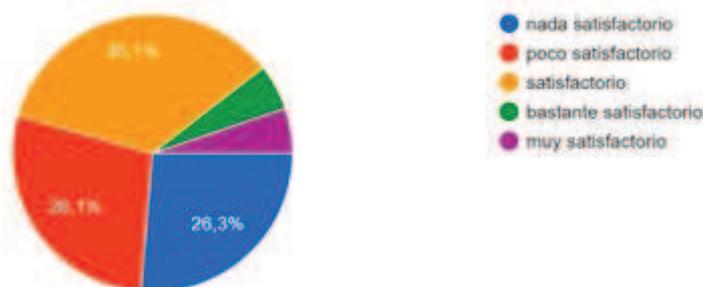


En cuanto a la consulta sobre los elementos necesarios para desarrollar su tarea, desciende levemente el porcentaje de nada y poco satisfactorio y se incrementa el satisfactorio. Las respuestas bastante o muy satisfactorio son cercanas al 20%.

b) En cuanto a disponer de un espacio agradable y contenedor

(A partir de considerar la comodidad para el trabajo, a las condiciones de limpieza y mantenimiento y la posibilidad de apropiación y personalización)

57 respuestas

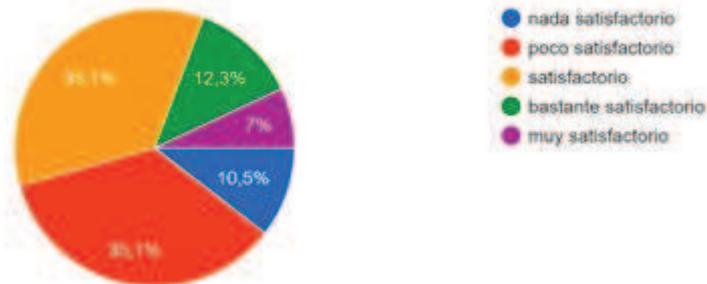


En esta pregunta se evidencia la dificultad en cuanto a espacios agradables y contenedores para los trabajadores, siendo sólo un 10 % las respuestas bastante o muy satisfecho.

c) En cuanto a disponer de una adecuada ventilación.

(A partir de considerar la existencia de ventanas, persianas, y posibilidad de ventilación cruzada)

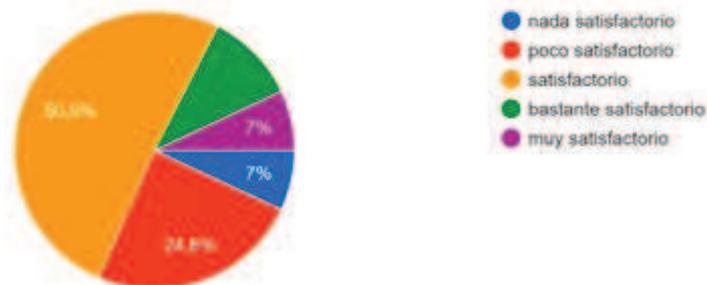
57 respuestas



d) En cuanto a disponer de una adecuada iluminación.

(A partir de considerar la existencia de luz natural y/o los distintos tipos de luz artificial en cantidad y calidad)

57 respuestas



e) En cuanto a disponer de una adecuada temperatura.

(A partir de considerar la posibilidad de modificar según la necesidad la temperatura ambiente)

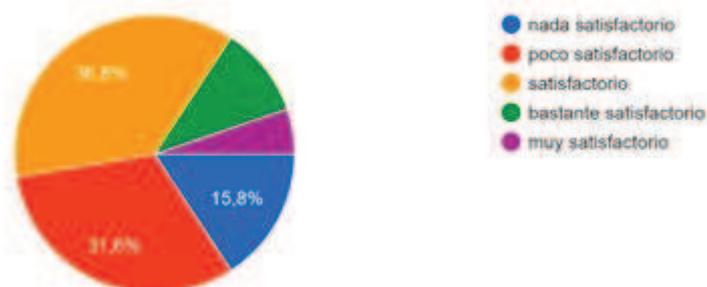
57 respuestas



f) En cuanto a disponer de una adecuada acústica.

(A partir de considerar la interferencia de sonidos exteriores, y/o de los sonidos generados internamente en el centro de salud)

57 respuestas



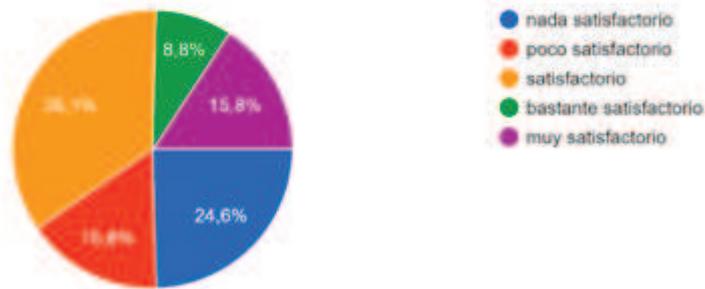
En las preguntas referidas a cuestiones más específicas (ventilación, iluminación, temperatura, acústica) el mayor porcentaje corresponden a la respuesta satisfactorio, notándose en ventilación y acústica un importante porcentaje de poco satisfactorio.

3) Nivel de satisfacción con la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus tareas específicas.

a) En cuanto a disponer siempre del mismo espacio (consultorio, oficina, etc.) desarrollar su actividad laboral.

(A partir de considerar los inconvenientes y/o virtudes de usar diferentes espacios)

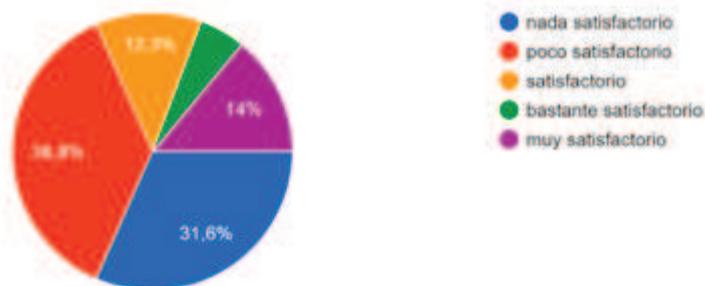
57 respuestas



b) En cuanto al uso exclusivo del espacio específico, sin tener que compartirlo con otros trabajadores.

(A partir de considerar los inconvenientes y/o virtudes de compartir espacios)

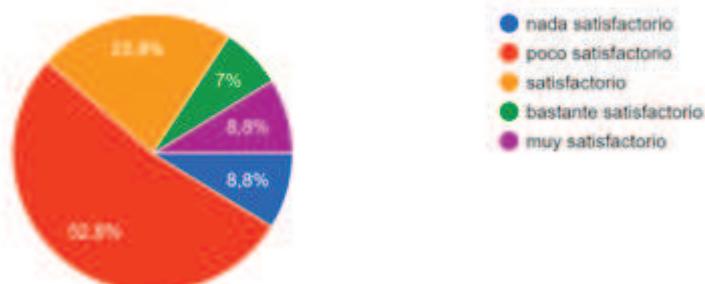
57 respuestas



c) En cuanto a la utilización compartida de su espacio de trabajo y sus consecuencias.

(A partir de considerar los inconvenientes y/o virtudes profesionales y/o personales de compartir espacios)

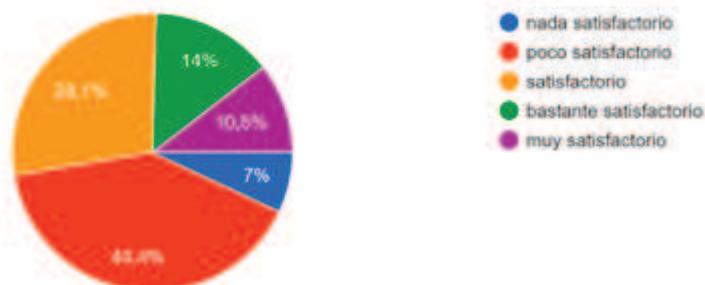
57 respuestas



d) En cuanto a la posibilidad de poder intervenir el espacio para adecuarlo, modificarlo, personalizarlo, etc.

(A partir de considerar la importancia de disponer de espacios de mayor especificidad o pertenencia, en el ámbito profesional y/o personal)

57 respuestas



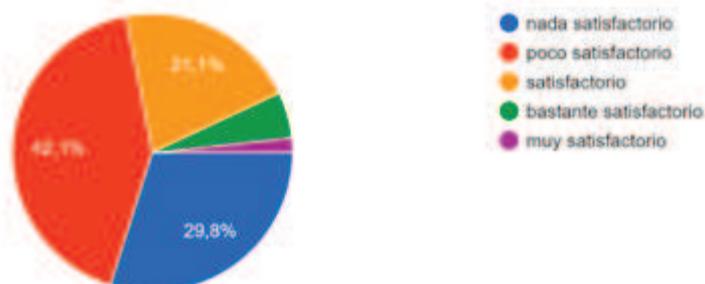
En las respuestas a las preguntas referidas a la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus tareas específicas, podemos notar, en general, un fuerte incremento en nada y poco satisfactorio, que en algunos ítems llega al 68 % del total.

4) Nivel de satisfacción con los espacios físicos donde desarrolla tareas no específicas.

a) En cuanto a espacios para las reuniones de equipo.

(A partir de la consideración de contar con espacios adecuados para reuniones generales, por áreas, programadas o coyunturales)

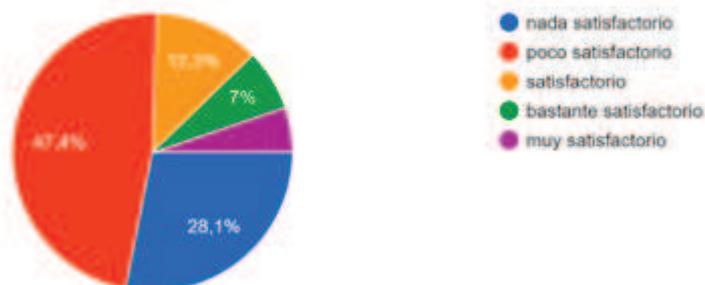
57 respuestas



b) En cuanto a la existencia de lugares para reuniones privadas con familiares de pacientes, colegas, referentes institucionales, etc.

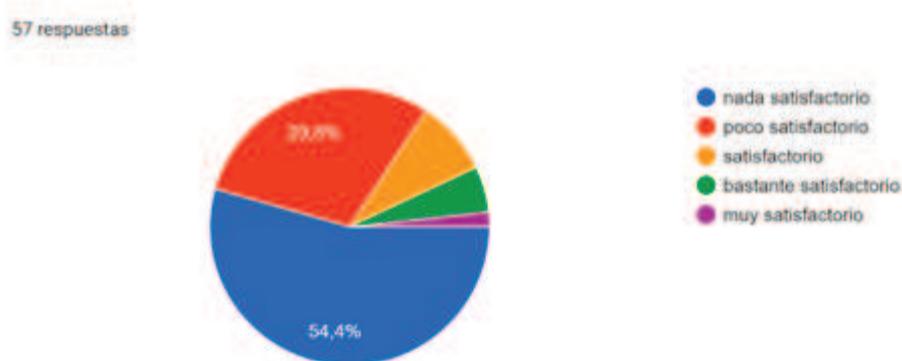
(A partir de considerar contar con un espacio para hacer reuniones con familiares, de interconsultas, discutir casos o evaluar acciones conjuntas)

57 respuestas



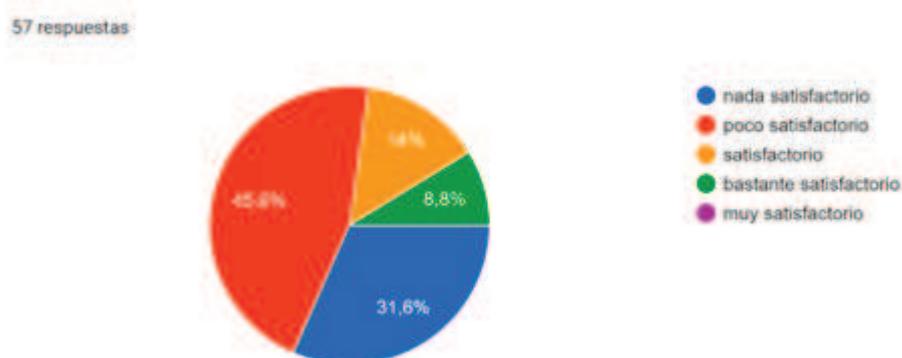
c) En cuanto a lugares para desarrollar actividades personales básicas de los trabajadores.

(A partir de considerar contar con un espacio para comer, asearse, estudiar, descansar, etc.)



d) En cuanto a la existencia de espacios donde se puedan realizar actividades y acciones que involucren a la comunidad u otros actores sociales.

(A partir de considerar espacios lúdicos, bibliotecas, salas de exhibición, SUM equipado para capacitaciones y talleres)

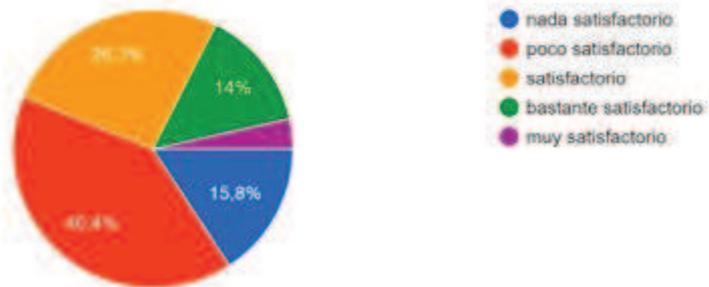


En las respuestas referidas al nivel de satisfacción con los espacios físicos donde desarrolla tareas no específicas se observa, en todos los ítems consultados, un fuerte incremento de las respuestas poco y nada satisfactorio, con un promedio del 75%.

La respuesta “bastante satisfactorio” corresponde a un 6%, y la “muy satisfactorio” no aparece en los análisis.

5) Influencia del espacio físico de los Centros de salud en las relaciones interpersonales.

57 respuestas



(A partir de considerar los cambios de humor, la capacidad de tolerancia, el cansancio físico y psíquico y la sensación de impotencia ante situaciones negativas).

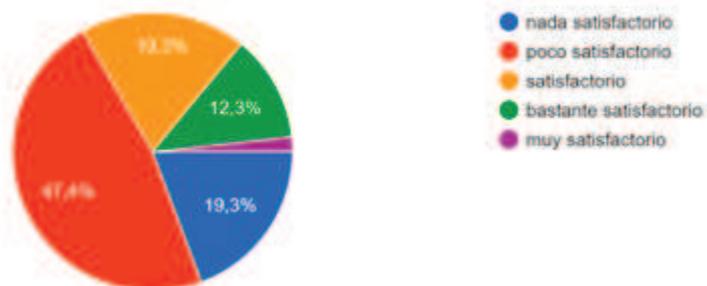
En esta pregunta sobre la influencia del espacio físico en las relaciones interpersonales, los trabajadores consideran en un 40,3 % que resultan bastante o satisfactorio, y un 56,2 % nada o poco satisfactorio.

6) Influencia en la salud sicofísica de los trabajadores.

¿Cómo considera que el espacio físico de su Centro de salud influye o interfiere en su salud sicofísica?

(A partir de considerar el cansancio físico y psíquico, la sensación de impotencia y la aparición de síntomas de stress)

57 respuestas



En la consulta sobre la influencia del espacio físico de sus lugares de trabajo sobre su salud sicofísica, un 66,7 % considera que es nada o poco satisfactoria. Un 31,6 % corresponde a satisfactorio o bastante satisfactorio.

Segundo análisis de resultados

En una segunda etapa, analizamos las respuestas obtenidas en relación a los datos de algunas de las variables de base la información (Carga horaria, Antigüedad y Características edilicias del centro de salud en el cual trabaja).

(se adjuntan planillas en Anexos)

De estos cruces podemos inferir algunas consideraciones:

Con respecto a la construcción del centro de salud

Observamos que “los nuevos” centros de salud, no presentan un grado de satisfacción alta para los trabajadores, pero si hay paridad entre es *Satisfecho, Poco satisfecho y Bastante satisfecho*, a diferencia de los que trabajan en centros de salud construidos antes del 2009 o readaptados, donde están, en su mayoría *Poco satisfecho*.

Si enfocamos en el lugar para desarrollar la tarea específica de cada trabajador, vemos que no varía tanto entre las respuestas, siendo en todas *Satisfactoria y Poco satisfactoria* en los tres edificios, y aumentando la satisfacción que aparece en los trabajadores que están en los centros de salud construidos después del 2009 si nos referimos al espacio *acogedor y contenedor*.

Sorpresivamente, vemos que en los centros de salud construidos para tal fin luego del 2009 la ventilación, iluminación, temperatura y acústica no han sido variables que hayan mejorado en cuanto a la satisfacción que le producen al trabajador.

Cuando nos referimos a disponer de un espacio permanente para realizar la actividad en términos generales es *satisfactorio* y mejora en los espacios nuevos, al igual que a la hora de tener que compartirlo ya que se observa que en centros de salud más antiguos predomina lo *poco satisfactorio*.

La mayoría de los encuestados de los tres centros de salud están *poco satisfechos* con la posibilidad de poder personalizarlos y/o modificarlos.

En los espacios referidos a la realización de tareas no específicas nuevamente todos coinciden es que están *poco satisfechos*.

Encontramos una leve diferencia en relación a espacios para tareas personales, ya que en los edificios de los centros de salud construidos antes del 2009 predomina la respuesta *Nada satisfactoria* y en los posteriores entre *poco y satisfecho*.

Todos los trabajadores coinciden que el espacio físico afecta la salud psicofísica y las relaciones interpersonal.

Con respecto a la carga horaria de los trabajadores

Observamos que ambos grupos (los que trabajan menos o más de 36 hs semanales) están *poco satisfechos* con respecto al centro de salud donde trabajan.

Aparece mayor satisfacción en todos los aspectos en quienes trabajan menos de 36 hs. Incluso en algunas variables (donde desarrollar su actividad laboral específica) hay respuestas *Muy satisfactorio*, que no aparecen nunca en el grupo que trabaja más de 36 hs.

Con respecto al nivel de satisfacción de los trabajadores con la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus actividades específicas se observa que hay mayor satisfacción cuando se tiene mayor carga horaria.

Si nos referimos a los espacios para tareas no específicas las respuestas son similares: *poco satisfechos*. Solo cinco encuestados (todos con menos carga horaria) manifiestan estar *muy satisfechos*.

Analizando las respuestas en cuanto a las relaciones interpersonales, en ambas cargas horarias predominan el *poco satisfactorio*, siguiéndole en segundo lugar el *satisfactorio*.

Más del 60% en ambos grupos consideran que la salud psicofísica está influenciada de manera negativa por las condiciones laborales en relación a los espacios de trabajo.

Con respecto a la antigüedad en el trabajo

Diferenciamos la antigüedad del trabajador en tres grupos: menos de 5 años, entre 5 y 10 años, y más de 10 años.

En los tres grupos predomina la respuesta *poco satisfactoria* en cuanto al espacio del Centro de salud donde trabajan, pero también se puede observar que a mayor antigüedad va mejorando el nivel de satisfacción.

En relación a los elementos de trabajo y condiciones hay mayor prevalencia de *poca satisfacción* en los tres grupos, pero en algunos ítems específicos (ventilación, iluminación) los trabajadores de mayor antigüedad se muestran más satisfechos que los de menor antigüedad.

Ya sea en un centro de salud nuevo, viejo o readaptado, vemos que los trabajadores, más allá de su antigüedad, no están, en su inmensa mayoría, satisfechos con los lugares específicos de trabajo.

Con respecto a los espacios de tareas no específicas vemos que son parejas las respuestas, con un leve aumento de insatisfacción en los trabajadores de menor antigüedad.

Cuando consultamos como influye el espacio en las relaciones interpersonales las respuestas son similares en los tres grupos (más del 40 % entre *Poco y Nada satisfactorio*)

Con respecto a la salud psicofísica, notamos diferencia en relación a la antigüedad: los que tienen menos de 5 años reparten sus respuestas entre satisfechos, poco y nada satisfechos, en cambio, cuando la antigüedad aumenta, predomina claramente la respuesta *No satisfactoria*.

Conclusiones del cruce de variables con las preguntas de la encuesta

Con la pertenencia a **distintos tipos edilicios**, no aparece una diferencia notoria en las respuestas, a excepción de lo referido a los espacios comunes.

En relación a la **carga horaria** podemos pensar que quienes trabajan menos cantidad de horas tienen menos espacios fijos y constantes, teniendo que moverse de un lugar a otro, dependiendo de la disponibilidad de cada horario, y eso provoca alta insatisfacción en lo que refiere a espacios propios y personalizados. Quienes trabajan la mayor carga horaria, tendrían un espacio de mayor pertenencia.

Con respecto a la división por **antigüedad**, podemos interpretar que las personas con más antigüedad, en el transcurso de su vida laboral, se han ido trasladando y eligiendo lugares más cómodos y agradables. También podemos inferir que la gente joven, que ha ingresado al sistema de salud más recientemente, tiene menos tolerancia en relación a las condiciones de trabajo en relación con la que demuestran tener quienes comenzaron a trabajar hace mucho más tiempo.

b. Cualitativa

Se realizaron registros narrativos mediante las técnicas de observación participante y entrevistas no estructuradas a personal de los Centros de salud.

Se registraron los datos subjetivos, a partir de inferencias, apelando a preguntas y propuestas estimulantes, para conseguir datos profundos y personales, intentando generar un vínculo que permitiera una comunicación fluida y horizontal.

El criterio de selección de los entrevistados, se realizó teniendo en cuenta su disposición y variación de tareas.

Se realizaron ocho entrevistas, donde se incluyen, actuales o ex jefes de Centros de salud, generalistas, odontólogos, sicólogos y administrativos.

Las preguntas giraron en torno a la satisfacción laboral percibida para sí mismos y para su equipo de trabajo, a los inconvenientes percibidos para lograrla, a factores facilitadores de la misma y a la proyección de espacios más satisfactorios.

Resultados

Las ocho entrevistas, realizadas a trabajadores de tres centros de salud de la zona sur de Rosario, fueron llevadas a cabo con excelente predisposición de parte de los entrevistados, y se logró generar espacios de charlas donde aparecieron criterios personales y de la propia experiencia de cada entrevistado.

Todos los entrevistados coinciden en la poca comodidad de sus espacios laborales y en cómo esto incide en el desarrollo de sus tareas, en su bienestar sicofísico y en la práctica en relación a los pacientes.

Podemos señalar algunos temas que aparecen de forma recurrente en todas las entrevistas:

- ***La falta de lugares fijos y/o específicos de trabajo.***

“no dispongo siempre del mismo lugar para trabajar, voy cambiando de consultorio según los días y actividades”, “soy generalista y no todos los consultorios tienen los elementos necesarios...tengo que ir con el paciente de uno a otro consultorio para poder pesarlo, por ej., voy pidiendo permiso a otros médicos y se mezclan dos consultas”, “hay veces que tengo que buscar el otoscopio, por ej., por todo el centro de salud”, “no tenemos los elementos necesarios, por ej. una mesa rodante. Tengo que buscar en un armario y desde ahí ir para todos lados”. “farmacia no tiene un lugar específico, va de un lado a otro”, “de entrada farmacia compartía con administración, después se hizo un injerto y ahora farmacia terminó en el baño”, “los compañeros de psicología o trabajo social muchas veces atienden en odontología”, “la práctica con niños conlleva sus riesgos porque se tientan con la aparatología del sillón y quieren manipularlo”, “a falta de consultorios usamos enfermería para atender”, “los espacios son reducidos o pensados para otras prácticas”.

- ***El incremento de la población asistida sin modificación de los espacios de atención.***

“hace 10 años, la cantidad de gente que iba al centro de salud era mucho menor, como también la complejidad, por eso hace 10 años era mucho más cómodo que ahora, ”los consultorios no tienen mantenimiento, se van armando con armarios que sobran de otros lados”, “los consultorios fueron pensados para una determinada población y esa población aumentó y los centros quedaron chicos”, “antes no teníamos aire acondicionado ni computadoras, en eso avanzamos, pero lo edificio sigue igual”, “cada vez es más complejo organizar horarios para compartir los espacios, debido al aumento de pacientes”.

- ***La falta de espacios privados para los equipos***

“haría una cocina donde los trabajadores podamos comer o tomar algo sin estar delante de los pacientes”, “querría un espacio físico con cocina, porque muchos pasamos jornadas laborales extensas”, “al no tener una salida y

comunicación por atrás cada vez que uno sale del consultorio tiene que pasar por la sala de espera, todos te ven y te preguntan por algo”, “no hay sala de estar para los trabajadores, ni espacio para reuniones o almuerzos o meriendas”, “necesitamos espacio de guardados de objetos y pertenencias propias, un casillero, y un pasillo o circulación interna sin exposición al público”, “tendría en cuenta un baño cómodo para los trabajadores”, “ un baño diferente al de la sala de espera, cuando estaba amamantando no tenía donde sacarme leche”, “realizamos las ingestas en la administración, delante de los pacientes”.

- ***La falta de espacios múltiples para actividades de los equipos de salud y/o con la comunidad.***

“no se puede pensar un centro de salud sin un SUM...para reencontrarse con los compañeros o hacer reuniones o algún tipo de actividad con la gente”, “no debería faltar el espacio de uso común para las reuniones de equipo...es fundamental tener un espacio para trabajar, desarrollar ideas de una forma más cómoda, en conjunto”, “falta una sala de usos múltiples que permita actividades colectivas con la población y reuniones intra e interinstitucionales”, “un SUM donde poder reunirse con otras instituciones o familiares”, “no se cuenta con ningún espacio para sostener prácticas grupales de calidad, por ej. en sicología”, “la sala de espera está reducida por estanterías y cajas que no tienen lugar específico para ser guardados”, “crearía una sala de espera amplia con algunos juegos y una tv para proyectar información sobre salud y recreación”.

6) Resultados y conclusiones generales

Los resultados de la encuesta, así como las entrevistas realizadas a trabajadores de distintos Centros de salud de la ciudad de Rosario que cumplen tareas en distintas áreas, con diferente antigüedad y distintas cargas horarias, dan cuenta de un alto grado de insatisfacción en relación al tema planteado.

Se evidencian las limitaciones para desarrollar sus actividades de maneras adecuadas, y cómo ello influye en la satisfacción personal, en los resultados de la práctica profesional, en las relaciones interpersonales, y en el correcto vínculo con los pacientes y la comunidad en general.

7) Bibliografía

Organización Mundial de la Salud OMS (2010a). *Ambientes de Trabajo Saludables: Un modelo para la acción. Para empleadores, Trabajadores, Autoridades normativas y profesionales.*

https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud OMS (2010b). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.* Bibl OMS.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Organización Internacional del Trabajo ILO (2020). *Entornos seguros y saludables, una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y salud en el trabajo.*

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_764111.pdf

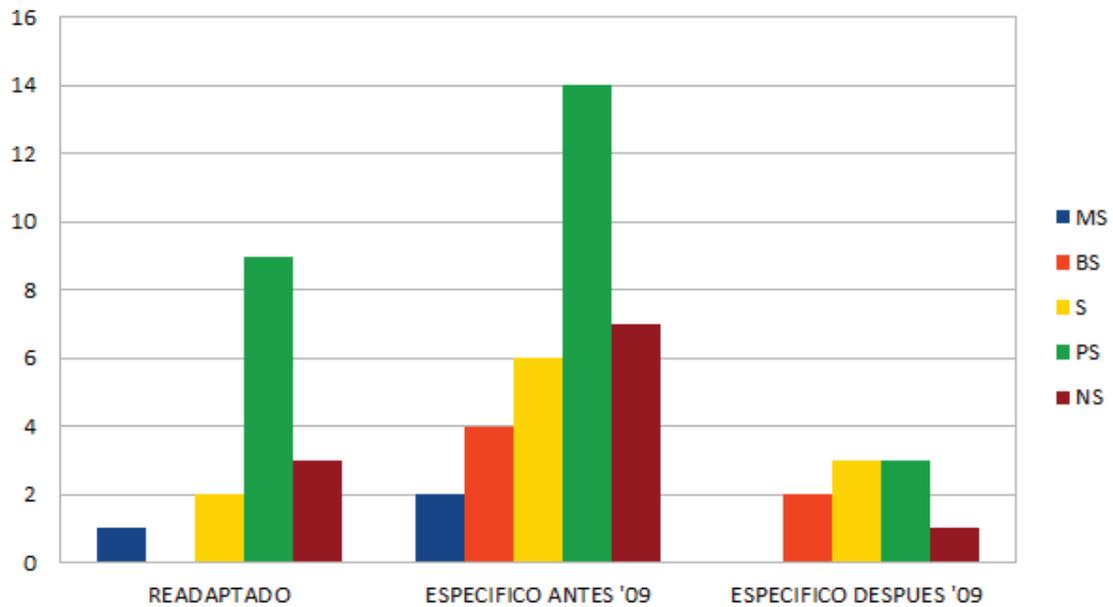
Fernández- San Martín M, Moinelo-Camparro A, Villanueva- Guerra, Andrade R, Rivera Tejido M, Gómez- Ocaña J, et al. *Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid.* Rev. Esp. Salud Pública [online] 2000, (consultado 2010-08-10); vol.74, n.2: pp.00-00. Disponible en. ISSN 1135-5727.

Loitegui Aldaz, J.R. *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra.* Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. República Argentina. Superintendencia de Riesgos de Trabajo (2021^a) *Ergonomía y factores humanos en el trabajo sanitario. Hoy, mañana, siempre. Prevenir es trabajo de todos los días.*

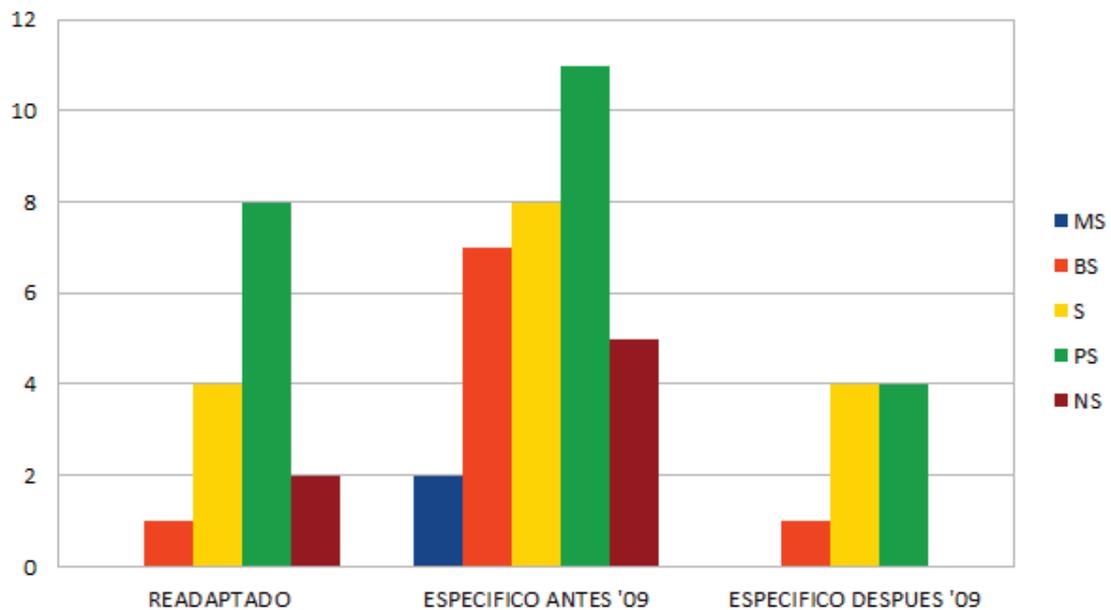
8) Anexos

1) Nivel de satisfacción con el espacio físico del centro de salud donde trabaja En cuanto a la disponibilidad de espacio suficiente para las distintas actividades a desarrollarse en el mismo

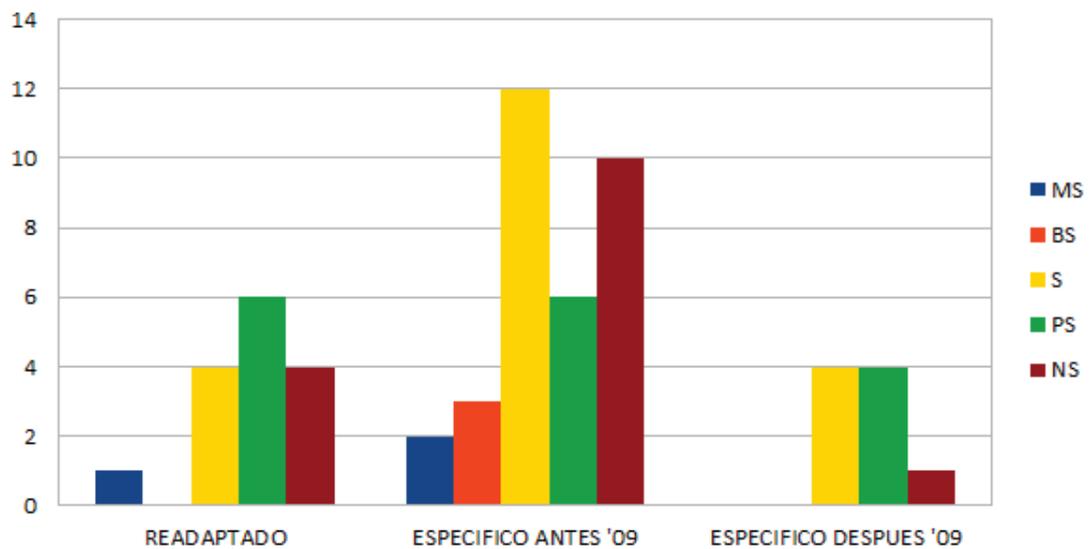


2) Nivel de satisfacción con el espacio físico donde desarrolla su tarea laboral específica.

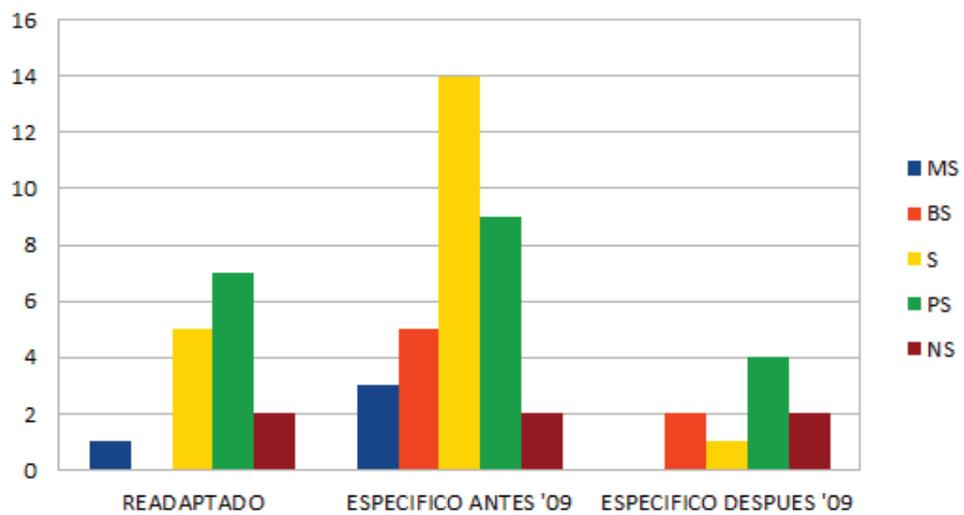
a) En cuanto a la disponibilidad de los elementos necesarios para desarrollar su tarea



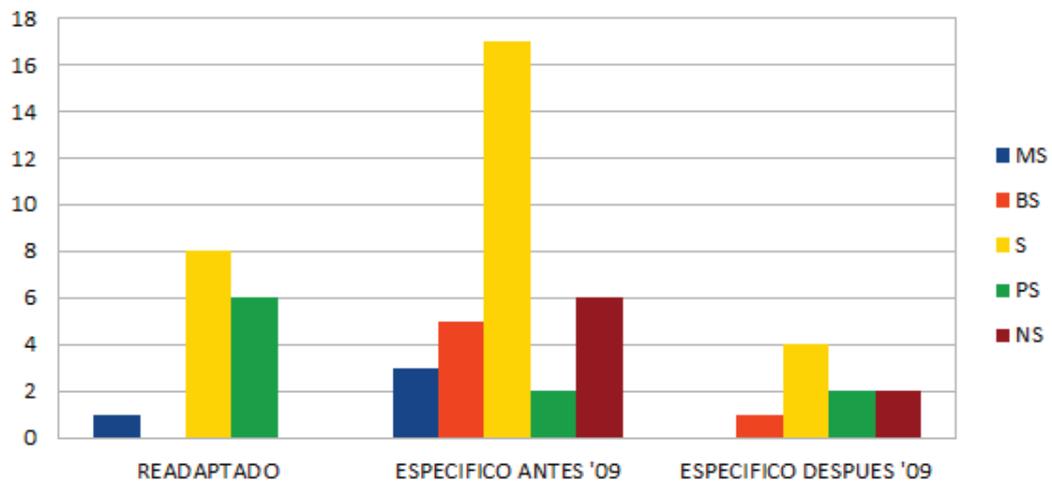
b) En cuanto a disponer de un espacio agradable y contenedor



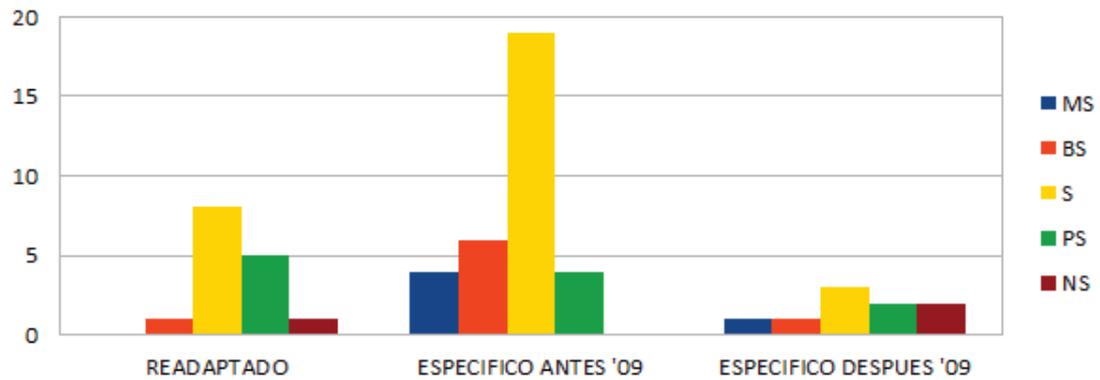
c) En cuanto una adecuada ventilación



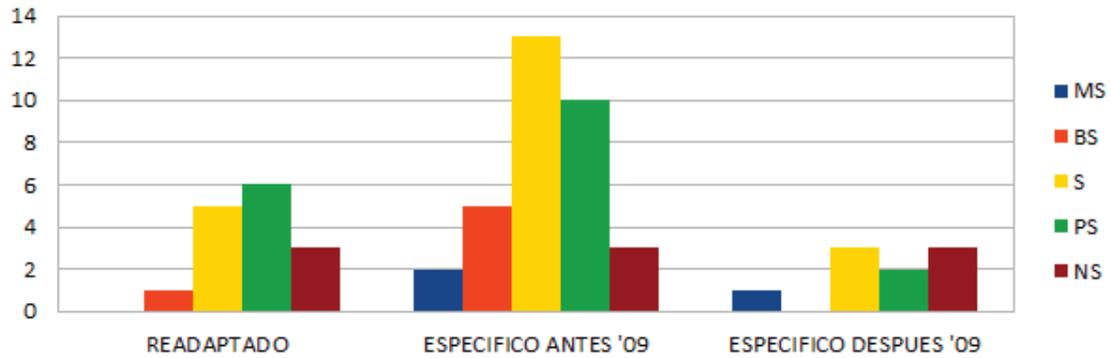
d) En cuanto una adecuada iluminación



e) En cuanto una adecuada temperatura

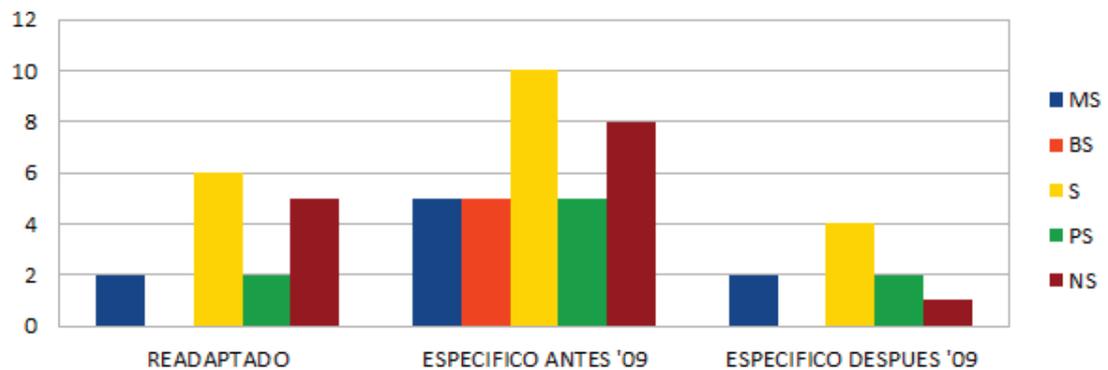


f) En cuanto una adecuada acústica



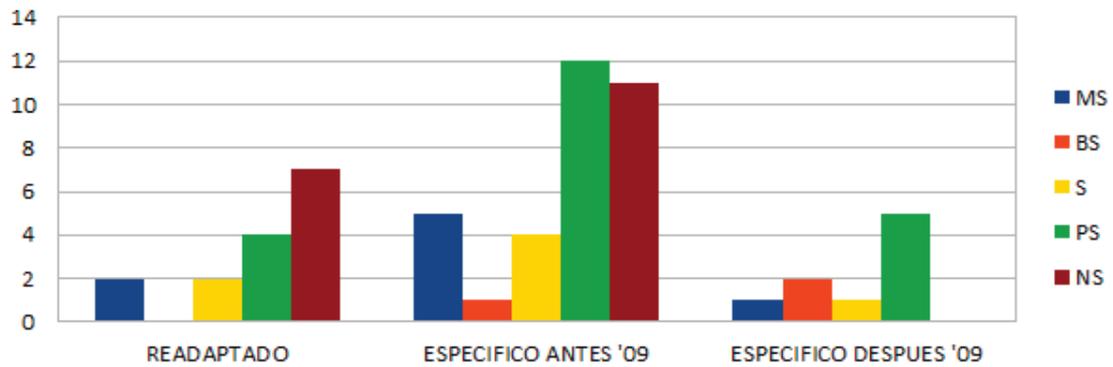
3) Nivel de satisfacción con la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus tareas específicas

a) En cuanto a la posibilidad de disponer del mismo espacio en forma permanente (Realizar su actividad laboral en el mismo consultorio, misma oficina, etc.)



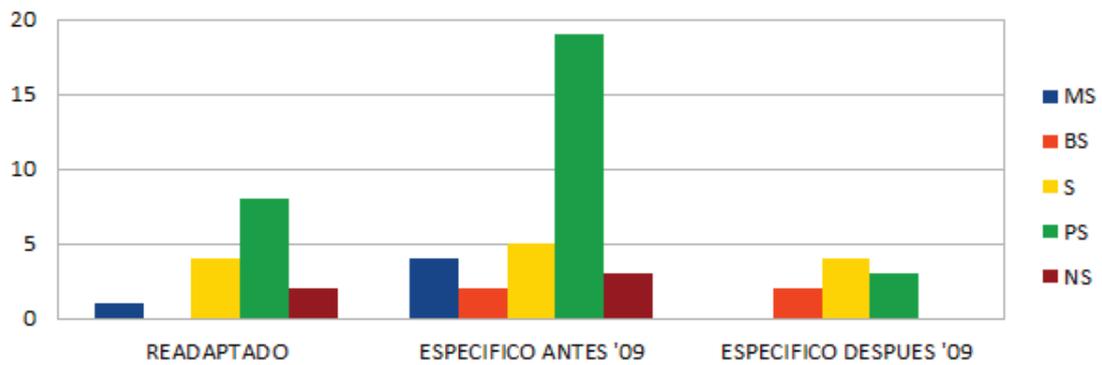
b) En cuanto al uso exclusivo del espacio

(No tener que compartir el espacio laboral específico con otros trabajadores)

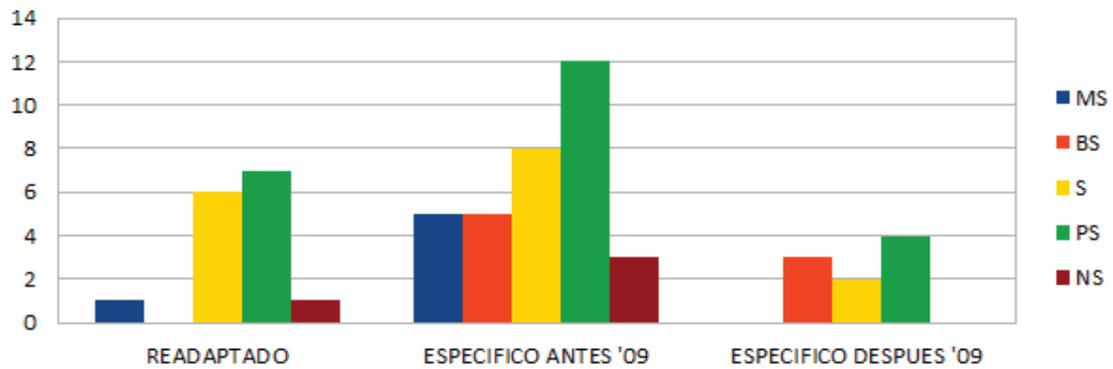


c) En cuanto a la utilización compartida de su espacio de trabajo

(Sobre cómo considera las consecuencias de compartir su espacio de trabajo)

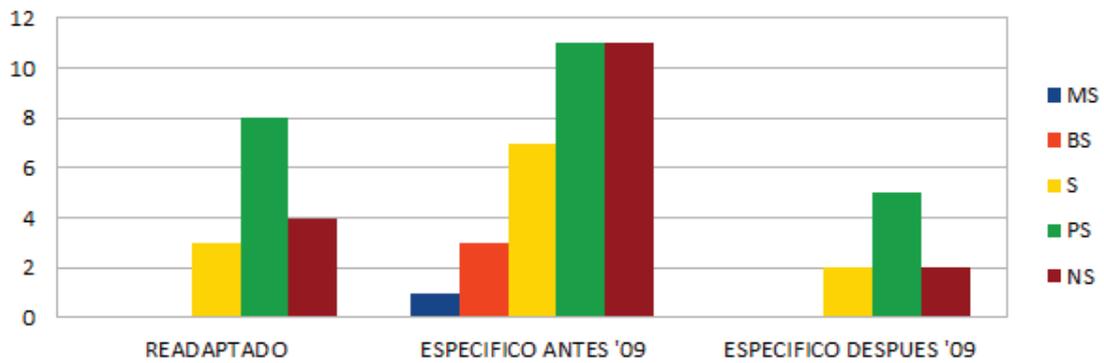


d) En cuanto a la posibilidad de poder intervenir en el espacio para adecuarlo, modificarlo, personalizarlo, etc.

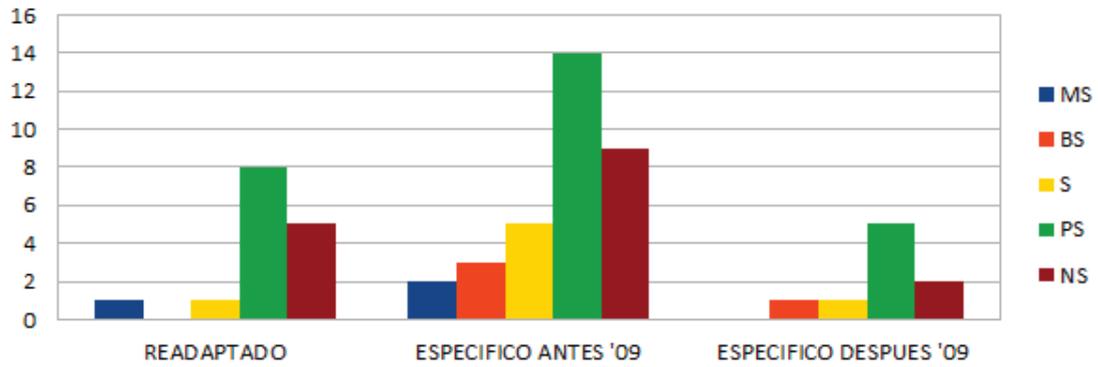


4) Nivel de satisfacción con los espacios físicos donde desarrolla tareas no específicas.

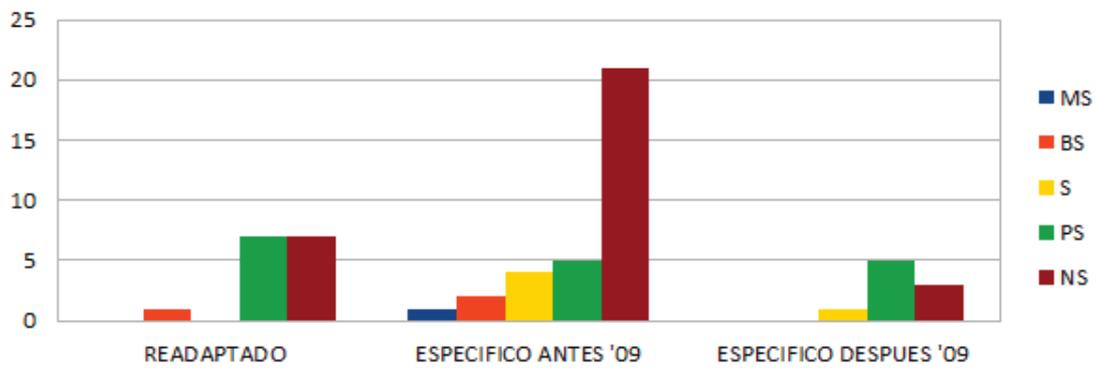
a) En cuanto espacios para las reuniones de equipo



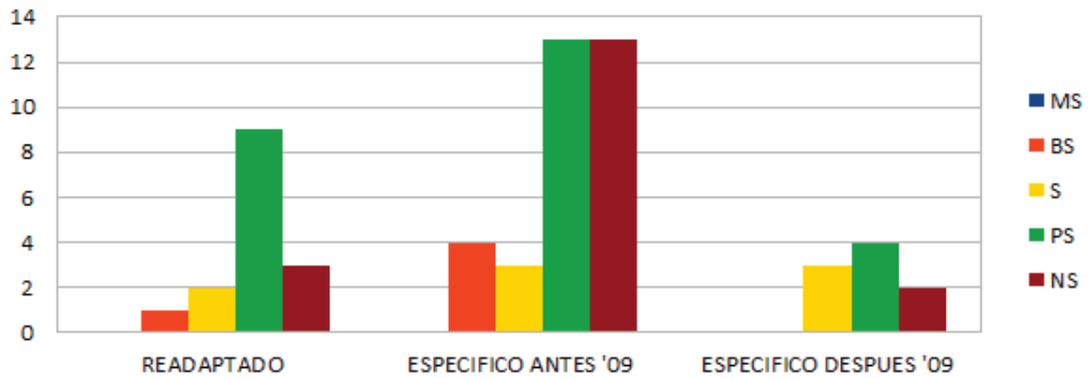
b) En cuanto a la existencia de lugares para reuniones privadas



c) En cuanto a lugares para desarrollar actividades básicas personales de los trabajadores.

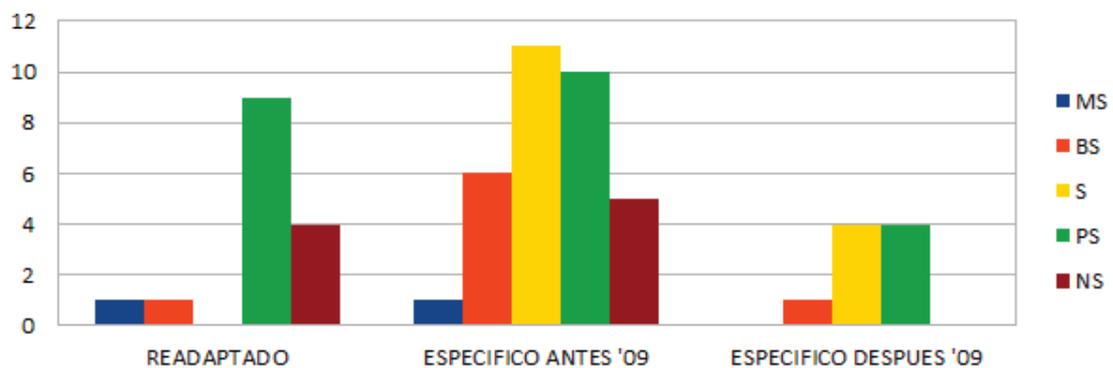


d) En cuanto a la existencia de espacio donde se puedan realizar actividades y acciones



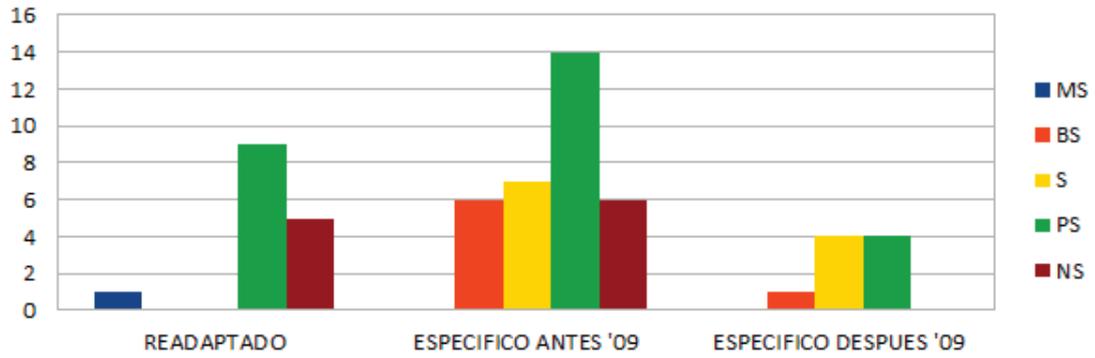
5) Influencia en las relaciones interpersonales

¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud, influye o interfiere en su salud psicofísica?



6) Influencia en la salud psicofísica de los trabajadores

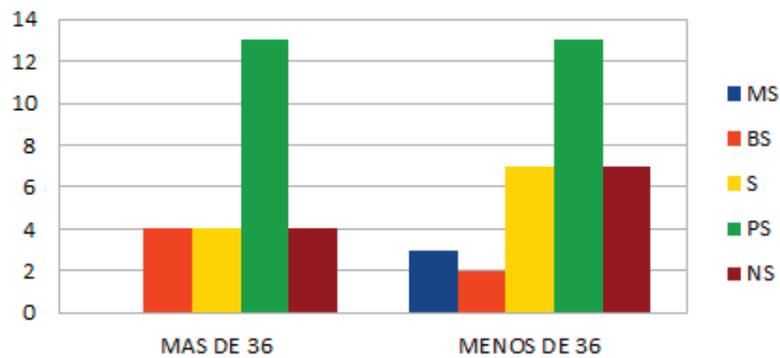
¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud influye o interfiere en su salud psicofísica?



CARGA HORARIA

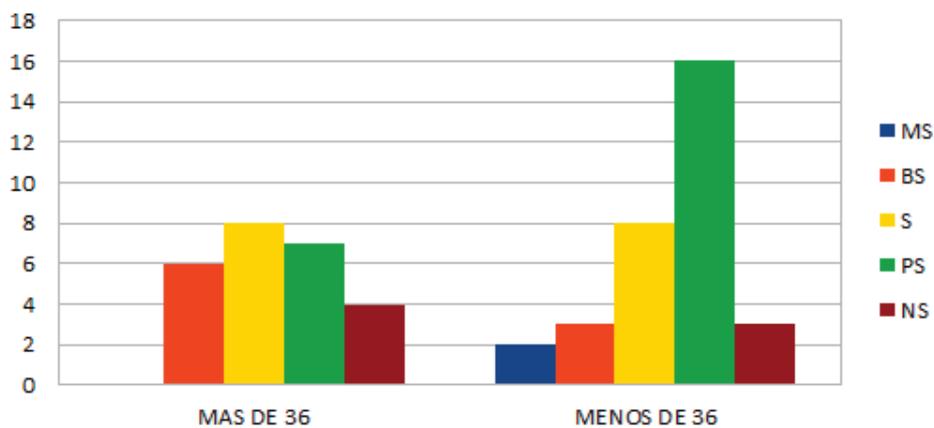
1) Nivel de satisfacción con el espacio físico del centro de salud donde trabaja

En cuanto a la disponibilidad de espacio suficiente para las distintas actividades a desarrollarse en el mismo

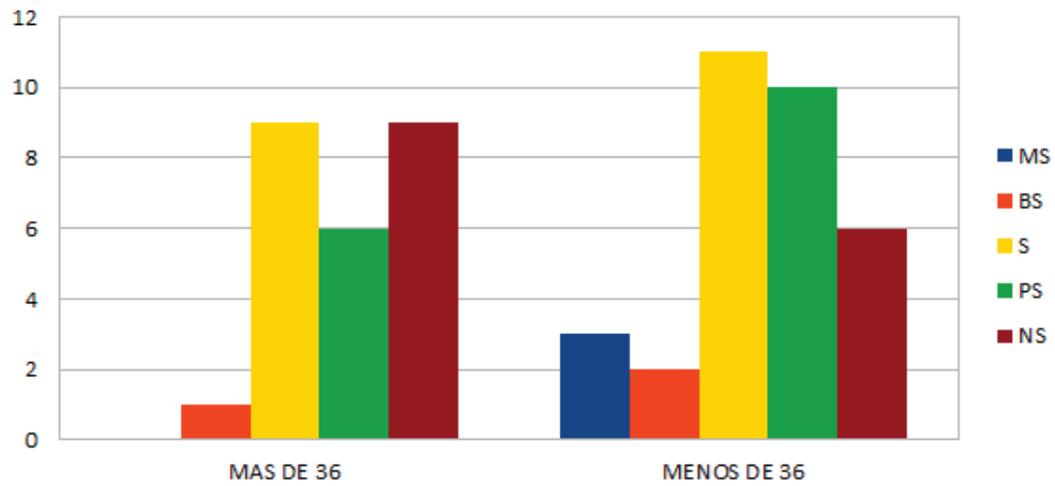


2) Nivel de satisfacción con el espacio físico donde desarrolla su tarea laboral específica.

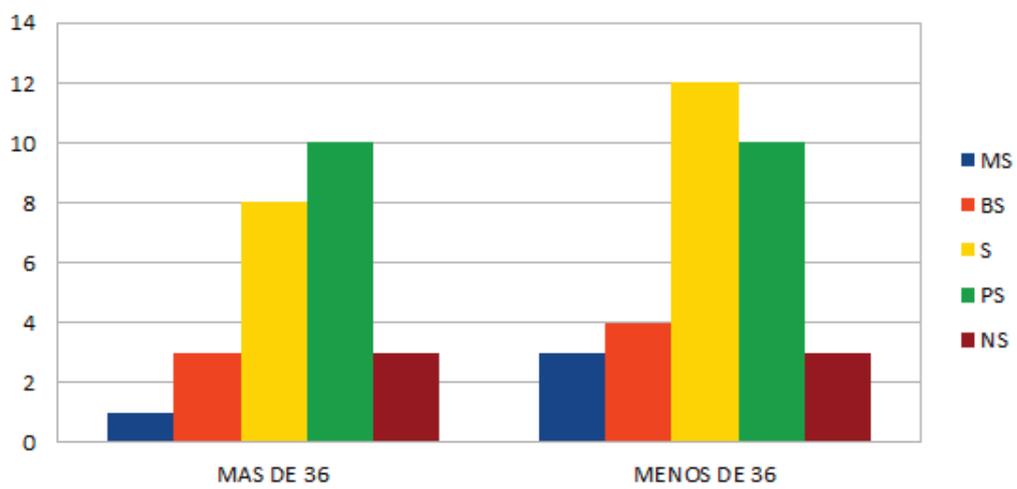
a) En cuanto a la disponibilidad de los elementos necesarios para desarrollar su tarea



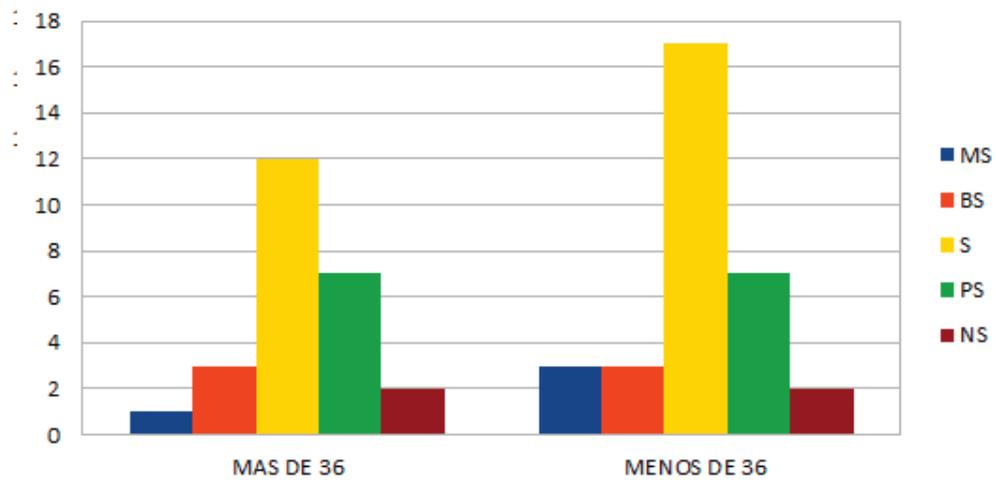
b) En cuanto a disponer de un espacio agradable y contenedor



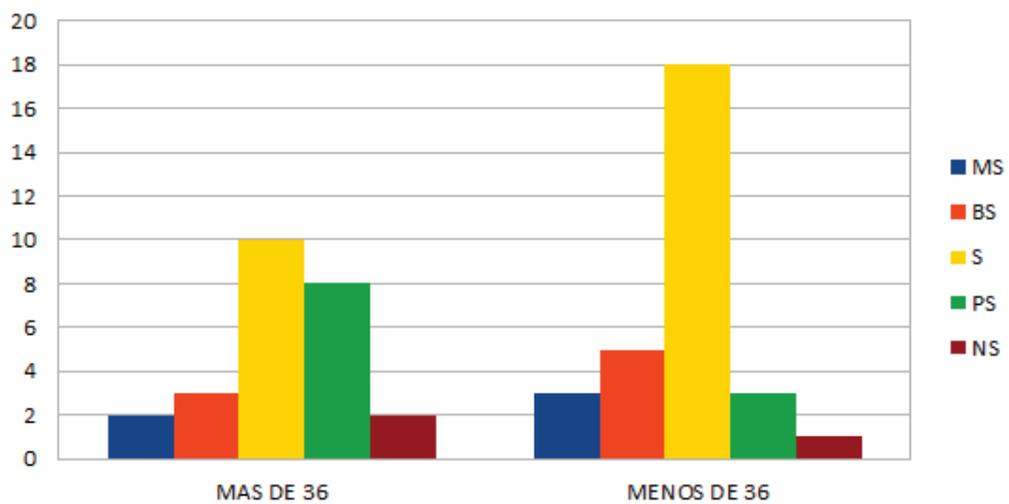
c) En cuanto a una adecuada ventilación



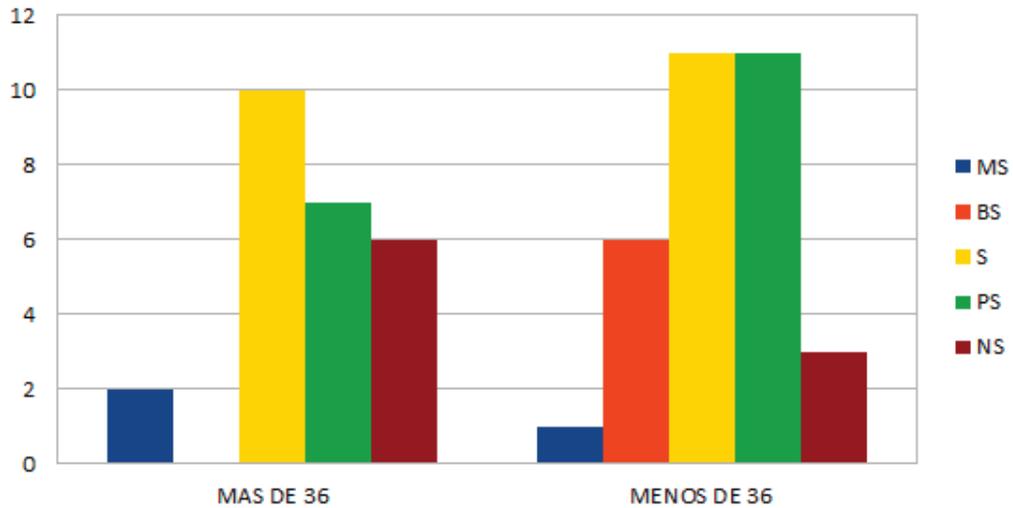
d) En cuanto una adecuada iluminación



e) En cuanto una adecuada temperatura

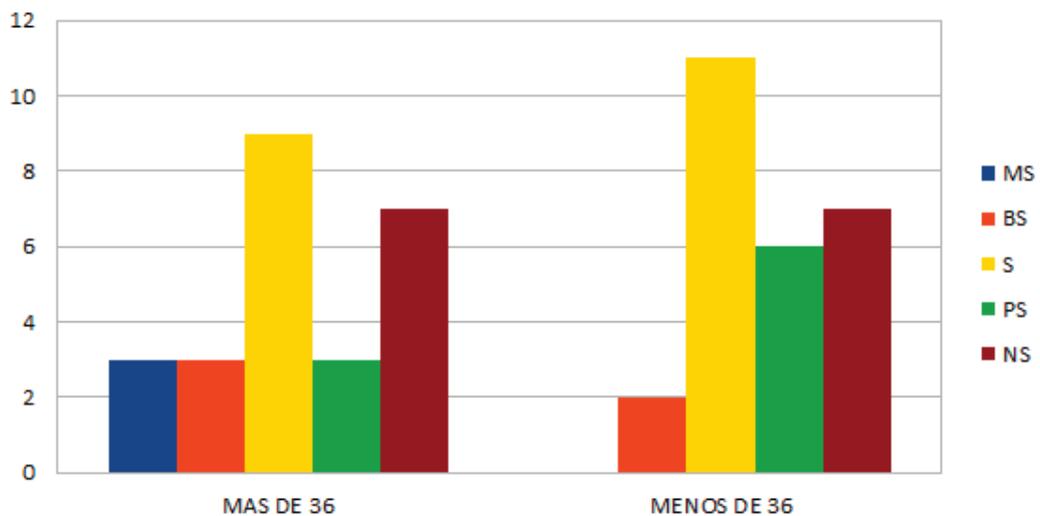


f) En cuanto una adecuada acústica

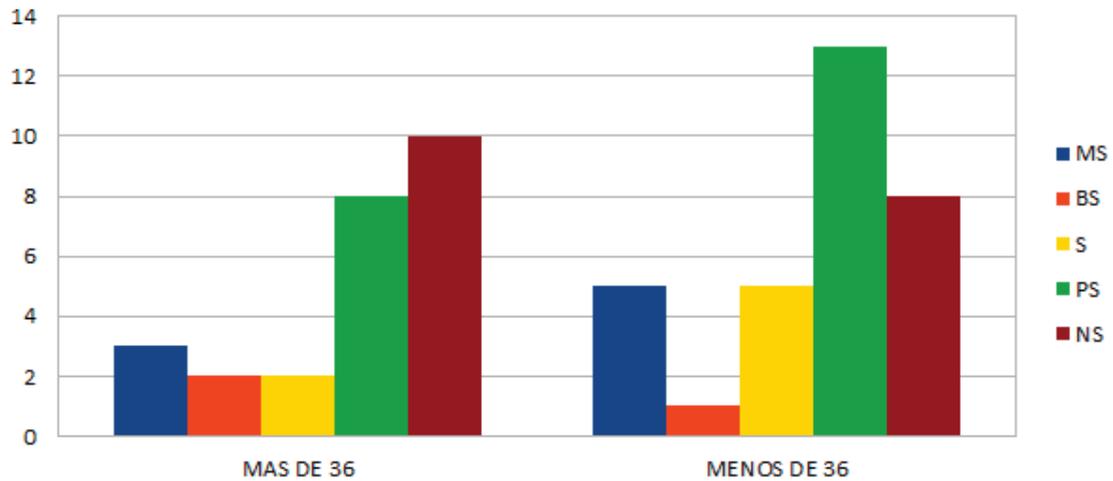


3) Nivel de satisfacción con la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus tareas específicas

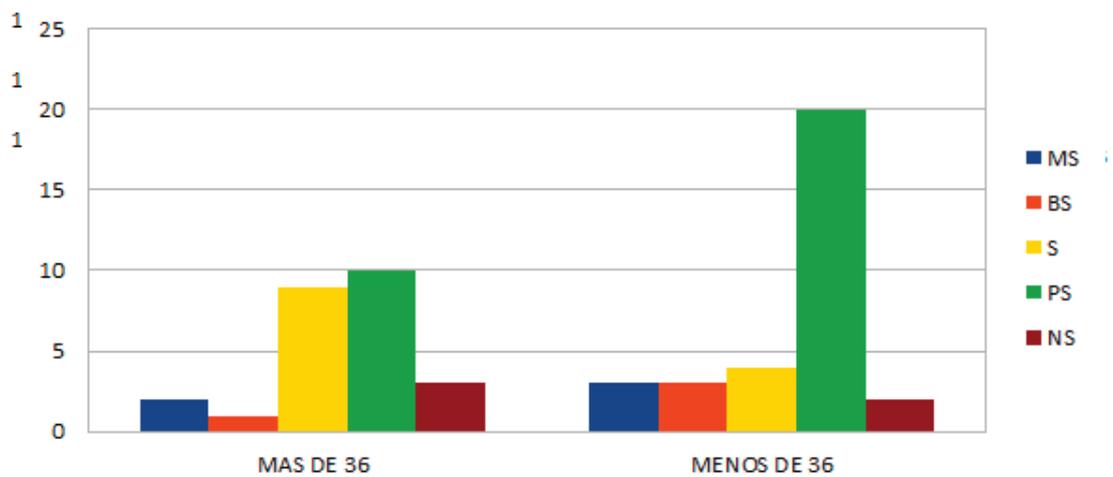
a) En cuanto a la posibilidad de disponer del mismo espacio en forma permanente (realizar su actividad laboral en el mismo consultorio, misma oficina, etc.)



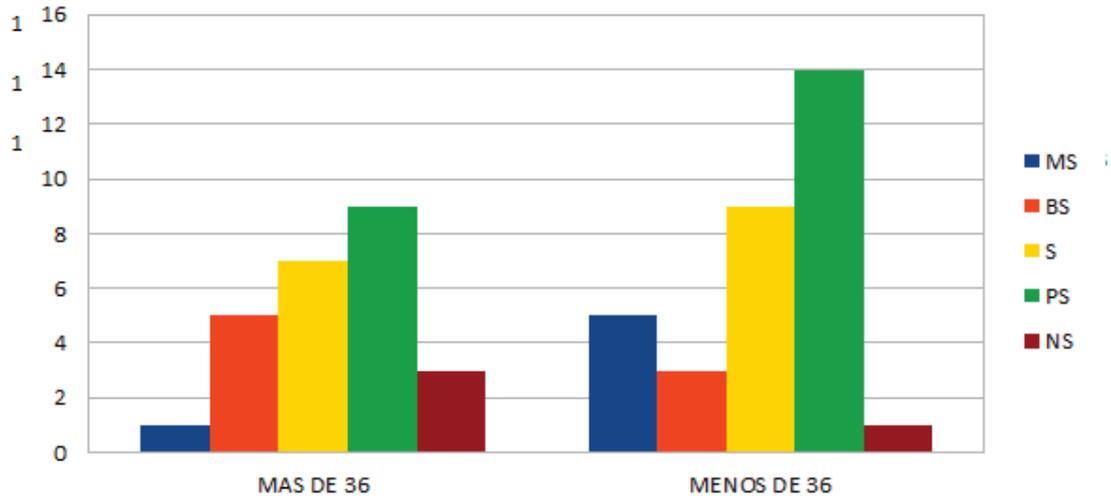
b) En cuanto al uso exclusivo del espacio (no tener que compartir el espacio laboral específico con otros trabajadores)



c) En cuanto a la utilización compartida de su espacio de trabajo (sobre cómo considera las consecuencias de compartir su espacio de trabajo)

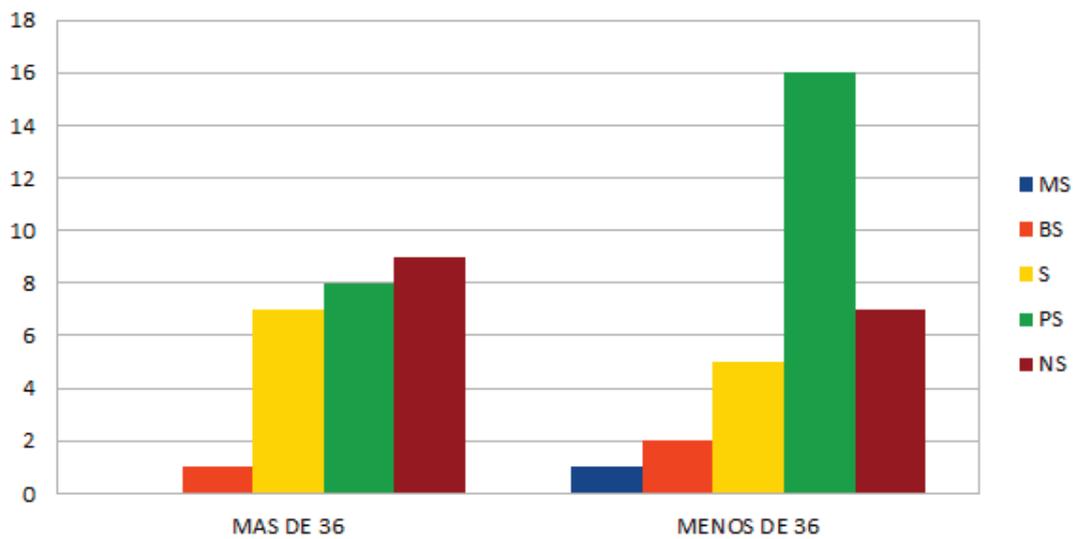


d) En cuanto a la posibilidad de poder intervenir en el espacio para adecuarlo, modificarlo, personalizarlo, etc.

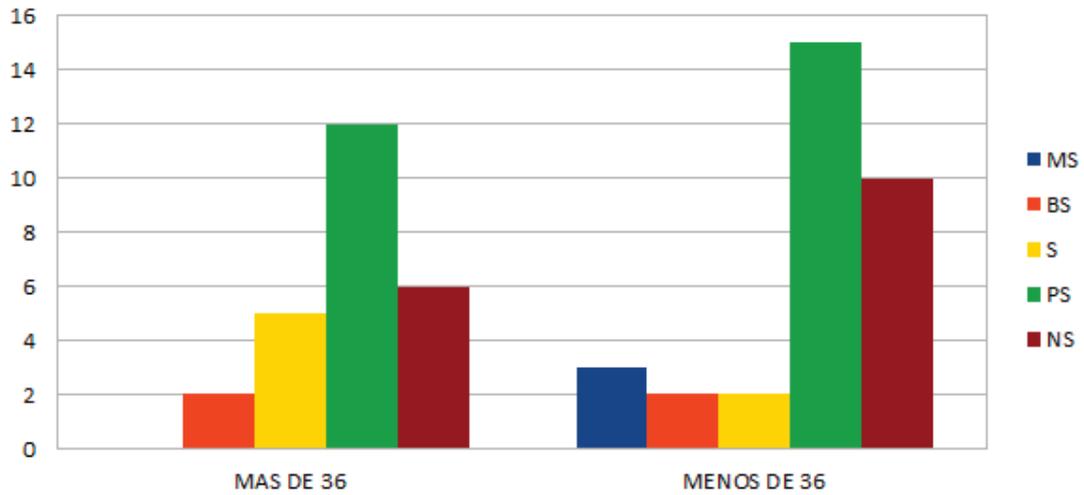


4) Nivel de satisfacción con los espacios físicos donde desarrolla tareas no específicas.

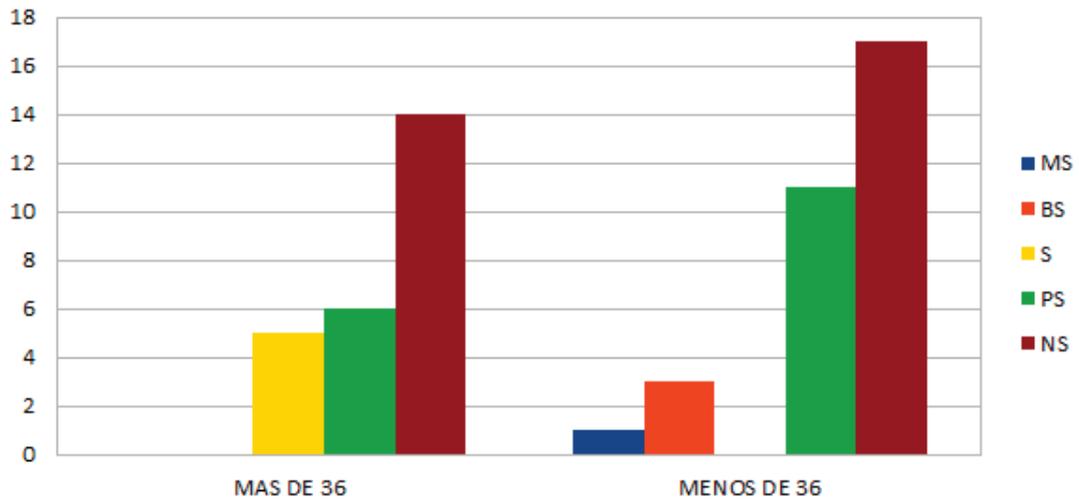
a) En cuanto espacios para las reuniones de equipo



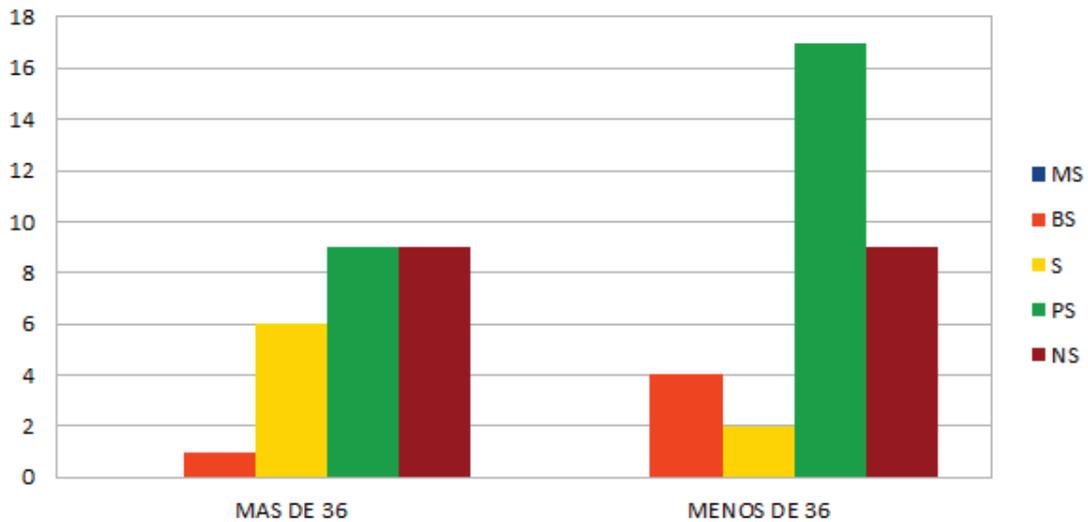
b) En cuanto a la existencia de lugares para reuniones privadas (con familiares de pacientes, colegas, referentes institucionales, etc.).



c) En cuanto a lugares para desarrollar actividades básicas personales de los trabajadores. (por ejemplo: Comer, asearse, estudiar, descansar, etc.)

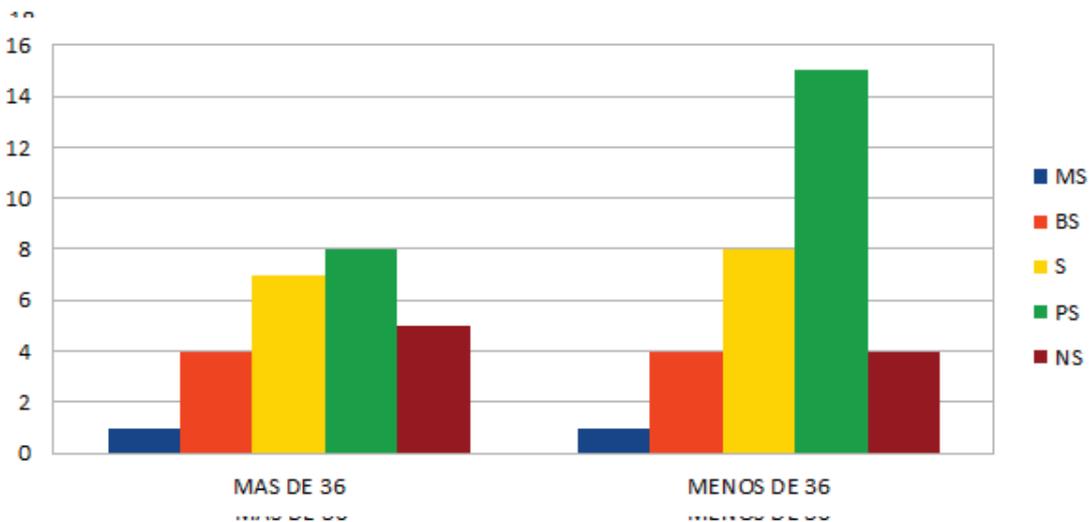


d) En cuanto a la existencia de espacio donde se puedan realizar actividades y acciones que involucren a la comunidad, u otros actores sociales



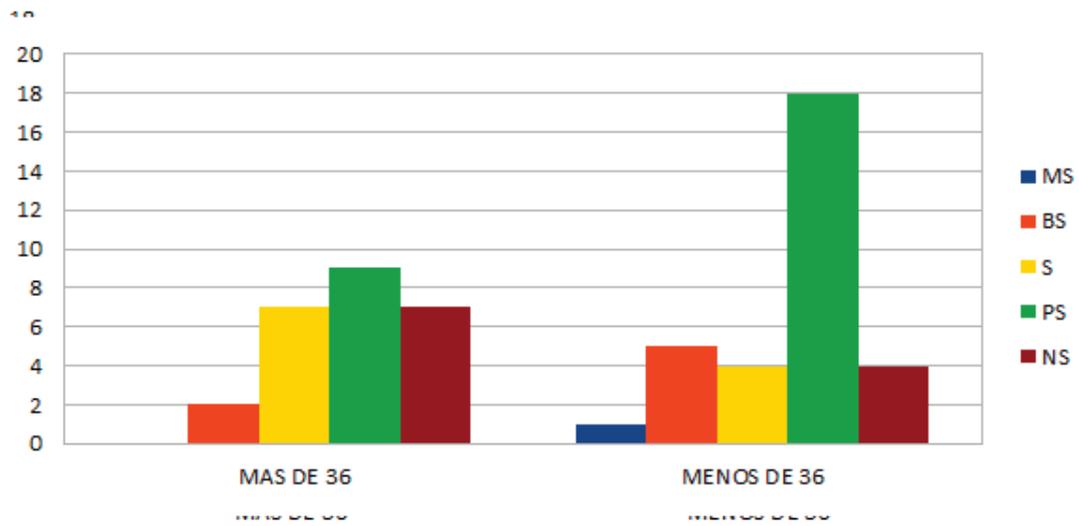
5) Influencia en las relaciones interpersonales

¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud, influye o interfiere en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo? (Siendo nada satisfactorio: que influencia de manera muy negativa sus relaciones interpersonales)



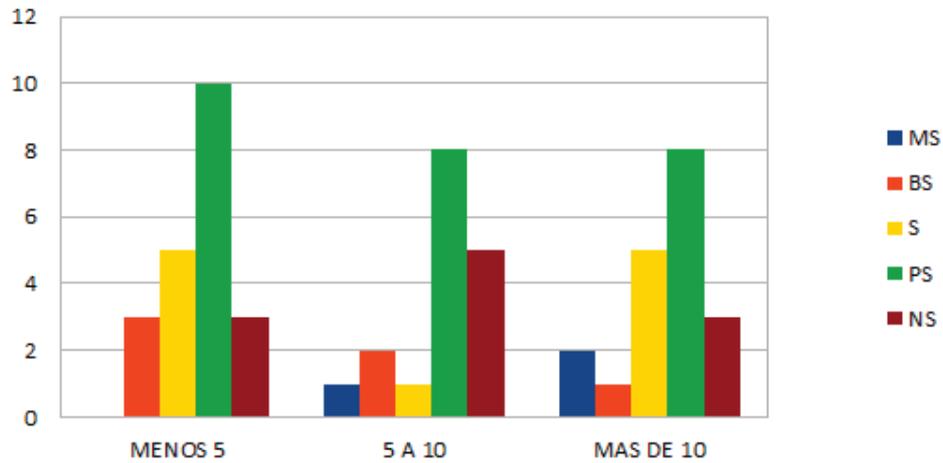
6) Influencia en la salud psicofísica de los trabajadores

¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud influye o interfiere en la salud psicofísica de los trabajadores? (Siendo nada satisfactorio: que influencia de manera muy negativa en su salud psicofísica)



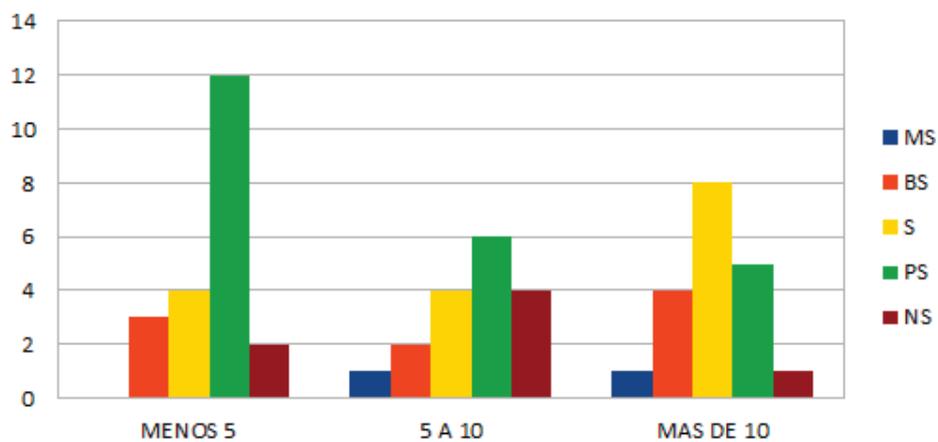
ANTIGÜEDAD

1) Nivel de satisfacción con el espacio físico del centro de salud donde trabaja en cuanto a la disponibilidad de espacio suficiente para las distintas actividades a desarrollarse en el mismo.

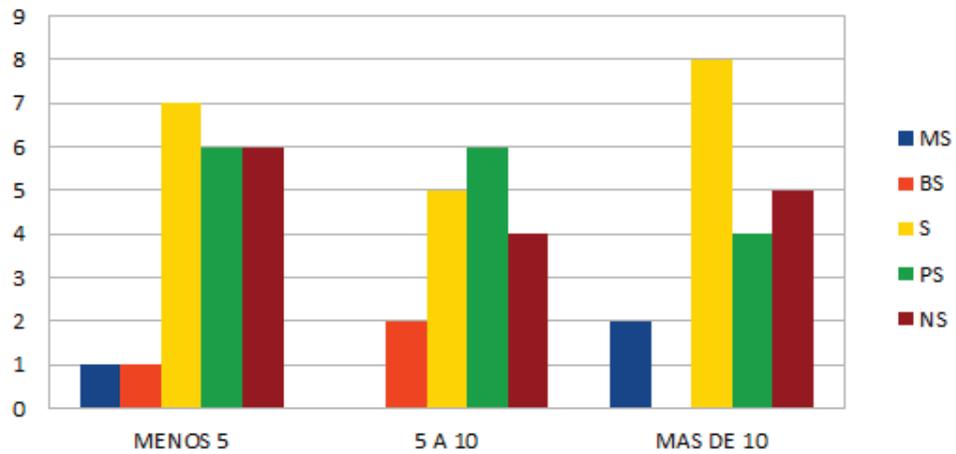


2) Nivel de satisfacción con el espacio físico donde desarrolla su tarea laboral específica.

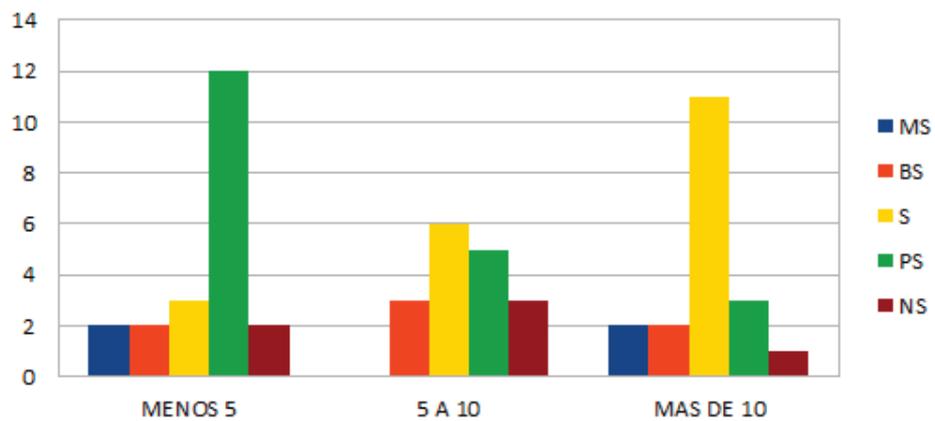
a) En cuanto a la disponibilidad de los elementos necesarios para desarrollar su tarea



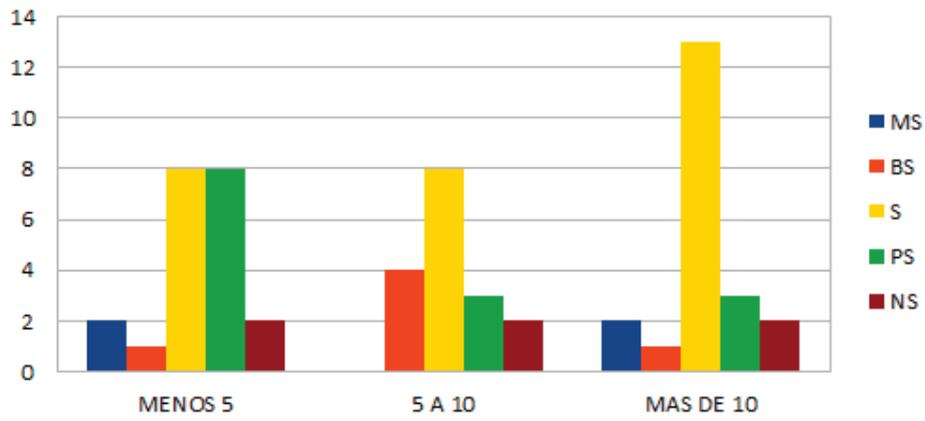
b) En cuanto a disponer de un espacio agradable y contenedor



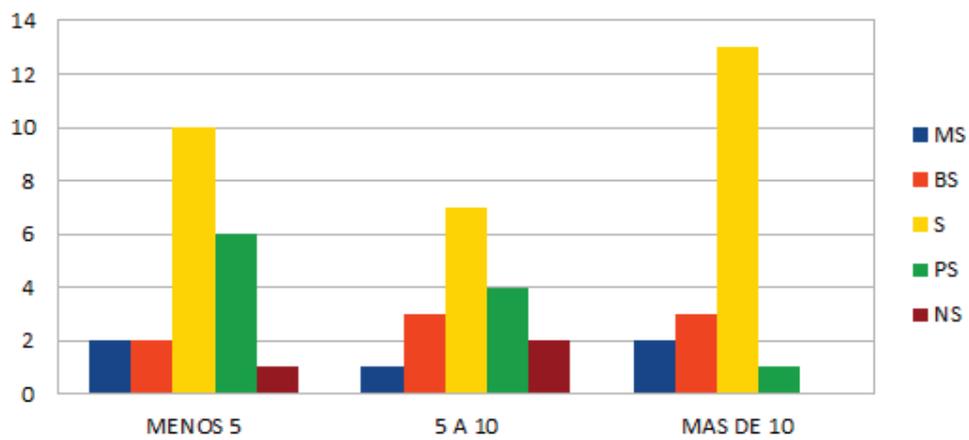
c) En cuanto a una adecuada ventilación



d) En cuanto una adecuada iluminación

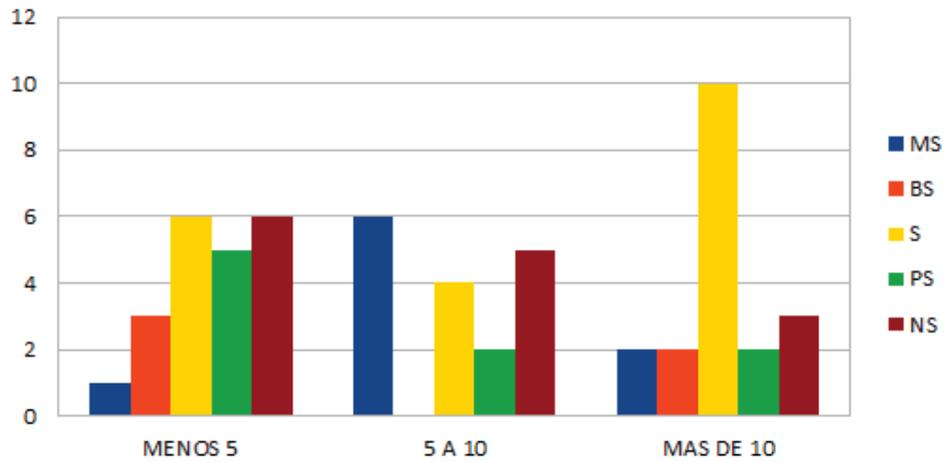


e) En cuanto una adecuada temperatura



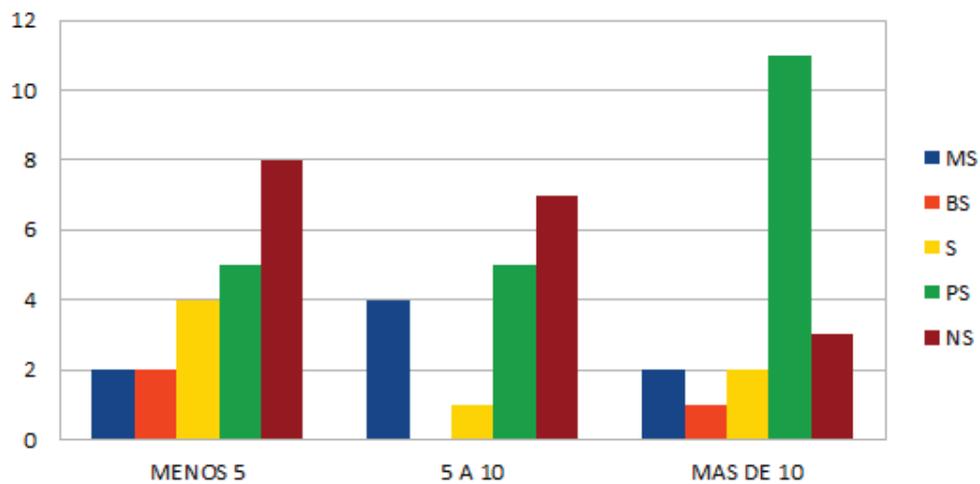
3) Nivel de satisfacción con la posibilidad de pertenencia y apropiación del espacio físico donde desarrolla sus tareas específicas

a) En cuanto a la posibilidad de disponer del mismo espacio en forma permanente (realizar su actividad laboral en el mismo consultorio, misma oficina, etc.)

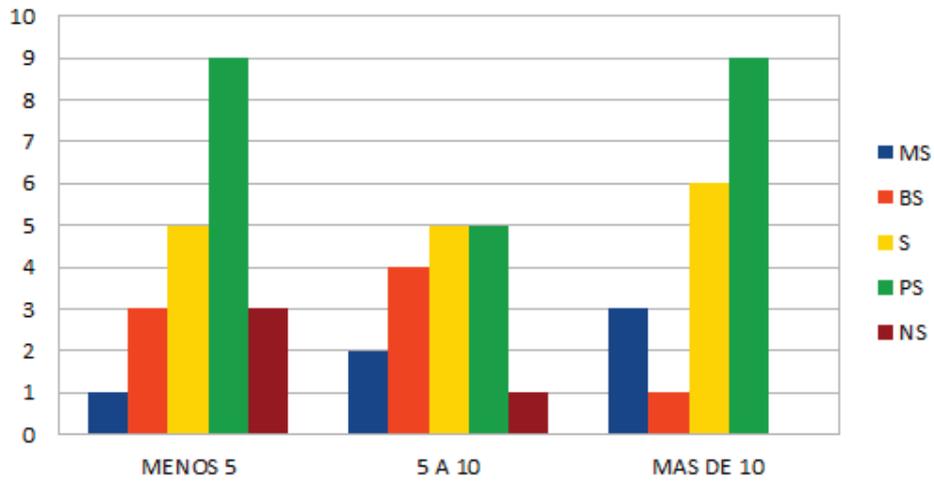


b) En cuanto al uso exclusivo del espacio

(no tener que compartir el espacio laboral específico con otros trabajadores)

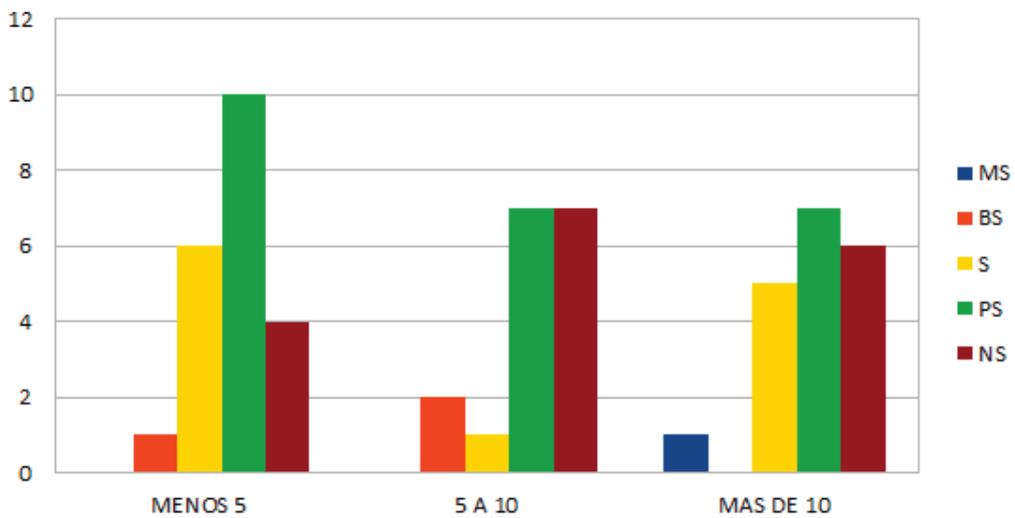


d) En cuanto a la posibilidad de poder intervenir en el espacio para adecuarlo, modificarlo, personalizarlo, etc.

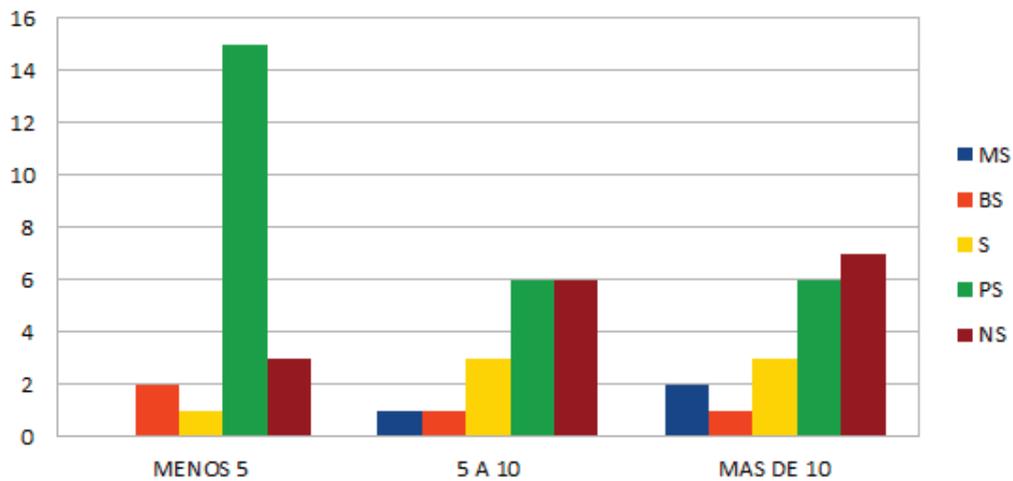


4) Nivel de satisfacción con los espacios físicos donde desarrolla tareas no específicas.

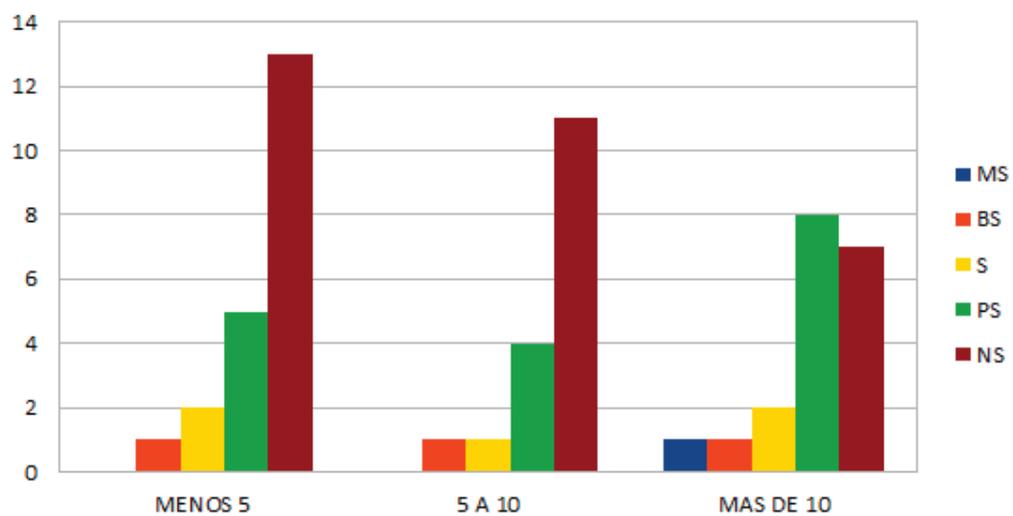
a) En cuanto espacios para las reuniones de equipo



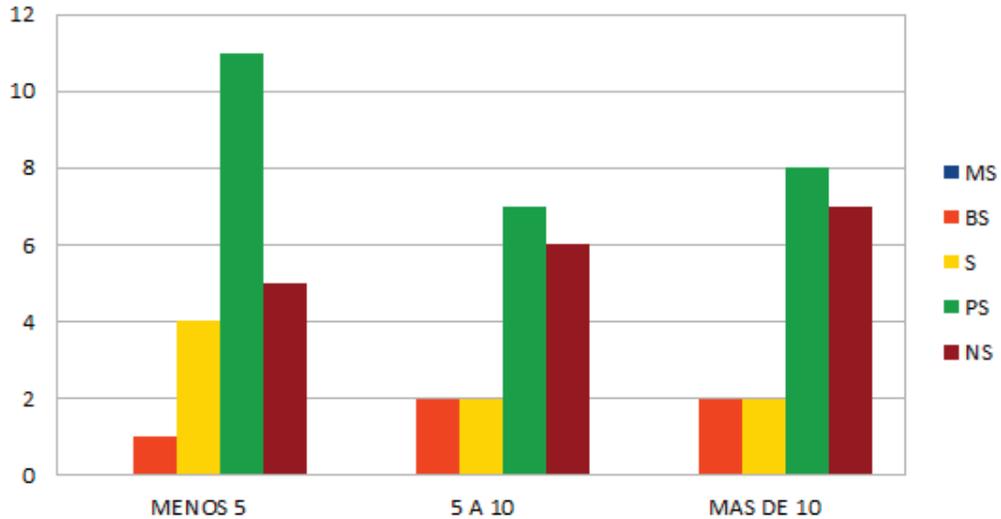
b) En cuanto a la existencia de lugares para reuniones privadas (con familiares de pacientes, colegas, referentes institucionales, etc.).



c) En cuanto a lugares para desarrollar actividades básicas personales de los trabajadores. (por ejemplo: Comer, asearse, estudiar, descansar, etc.)

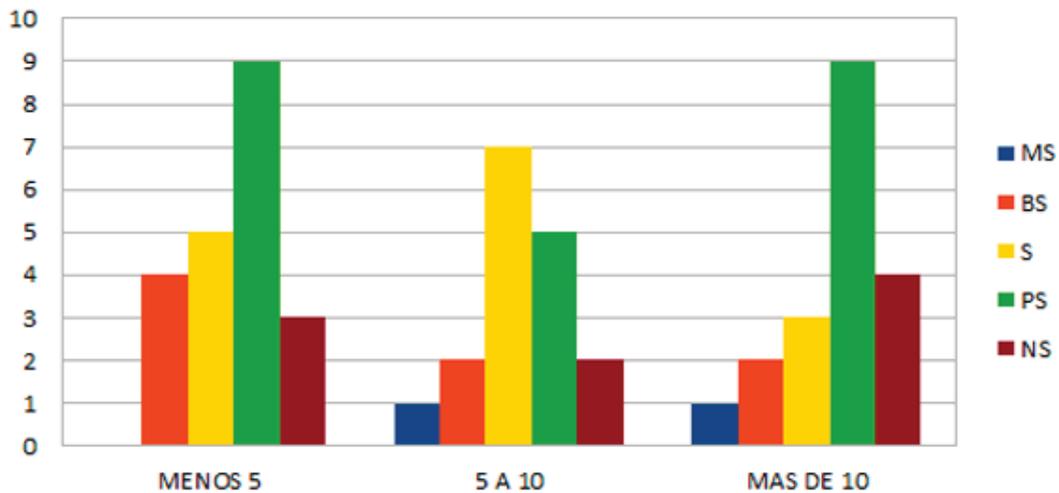


d) En cuanto a la existencia de espacio donde se puedan realizar actividades y acciones que involucren a la comunidad, u otros actores sociales



5) Influencia en las relaciones interpersonales

¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud, influye o interfiere en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo? (Siendo nada satisfactorio: que influencia de manera muy negativa sus relaciones interpersonales)



6) Influencia en la salud psicofísica de los trabajadores

¿De qué modo considera que el espacio físico de su centro de salud influye o interfiere en la salud psicofísica de los trabajadores?

