

# *SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CESTFAM BOCA SUR*

Dra. Francisca Castillo H. Odontóloga, Diplomada Gestión de  
Calidad en Salud

Dra. Ángela Sepúlveda A. Médico, Becada Medicina Familiar  
Integrantes Equipo gestor CESTFAM Boca Sur



# INTRODUCCION

- En la actualidad la calidad de atención, se ha convertido en un requisito indispensable para el trabajo en salud familiar.
- La satisfacción laboral, es una herramienta de gestión que sirve para detectar qué deficiencias y satisfacciones encuentran los trabajadores en su relación con la institución.
- El fin último es que la dirección analice las disfunciones o deficiencias y tome las correspondientes acciones de mejora.





# OBJETIVO GENERAL

- *Determinar el grado de satisfacción laboral del usuario interno en relación con su trabajo realizado en el CESTFAM Boca Sur.*





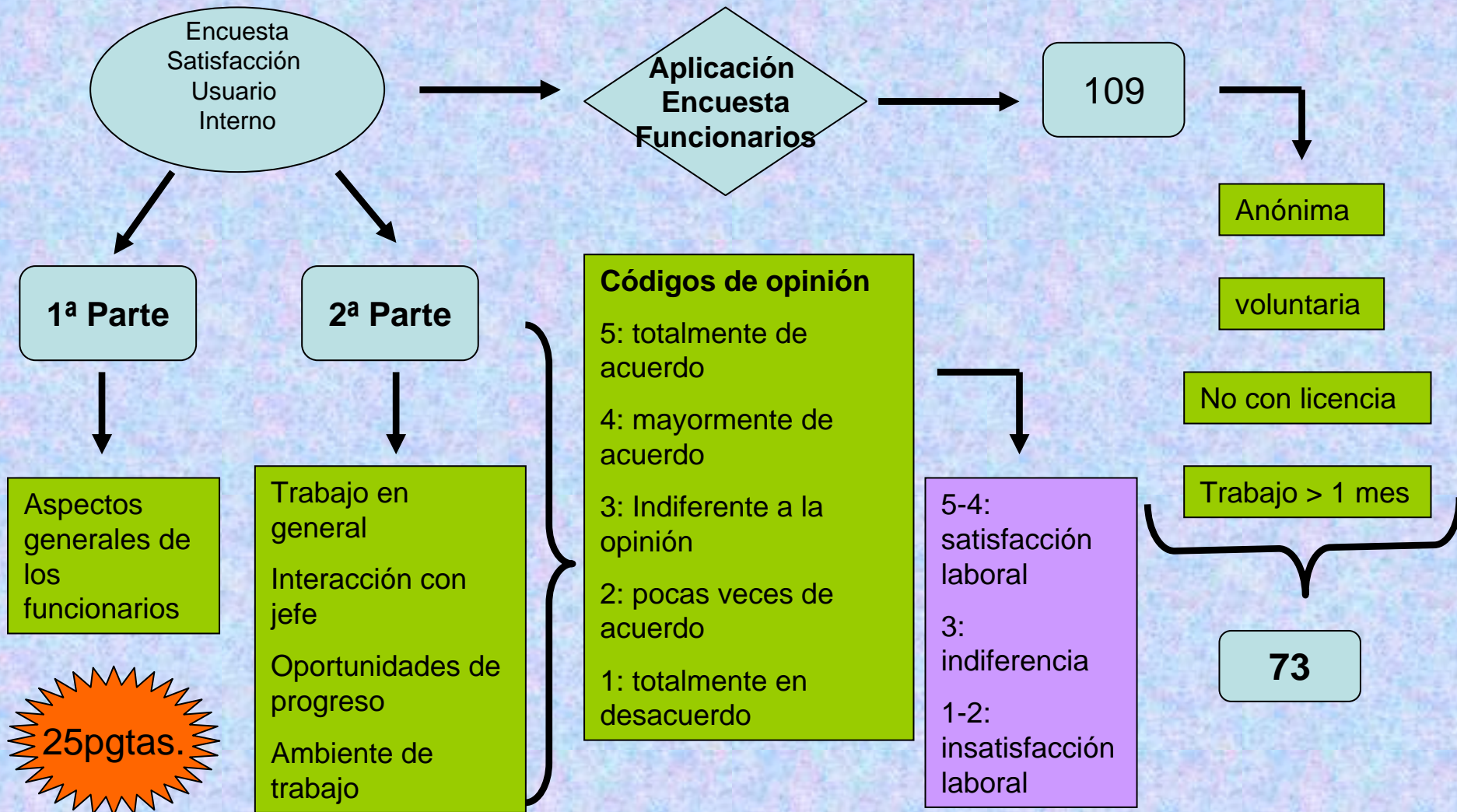
# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer las labores de los funcionarios y determinar la percepción de las condiciones de recursos físicos disponibles para desarrollar su trabajo.
2. Conocer las interrelaciones con su jefe directo en su puesto de trabajo.
3. Determinar la equidad en las oportunidades de capacitación para los funcionarios del centro de salud (CES).
4. Conocer el ambiente laboral donde se trabaja, el trato otorgado y la libre expresión de opiniones.





# MATERIAL Y METODO

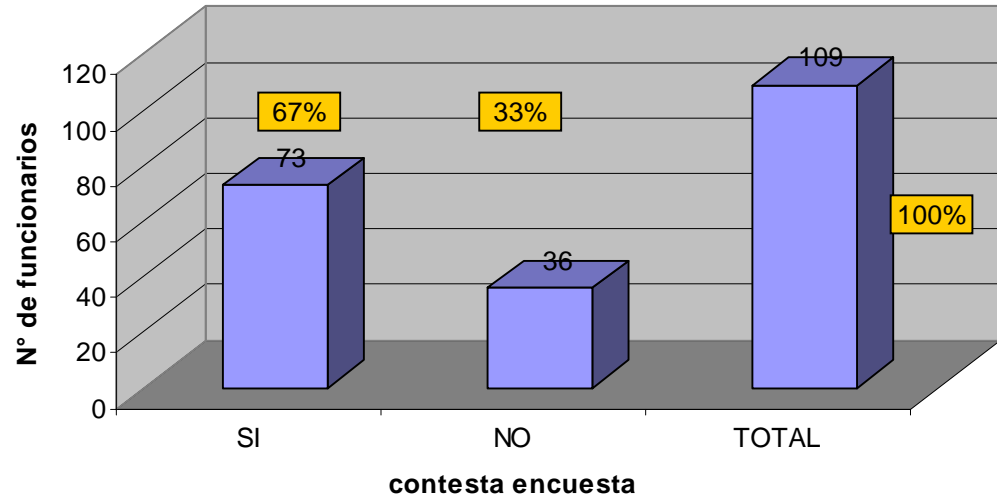




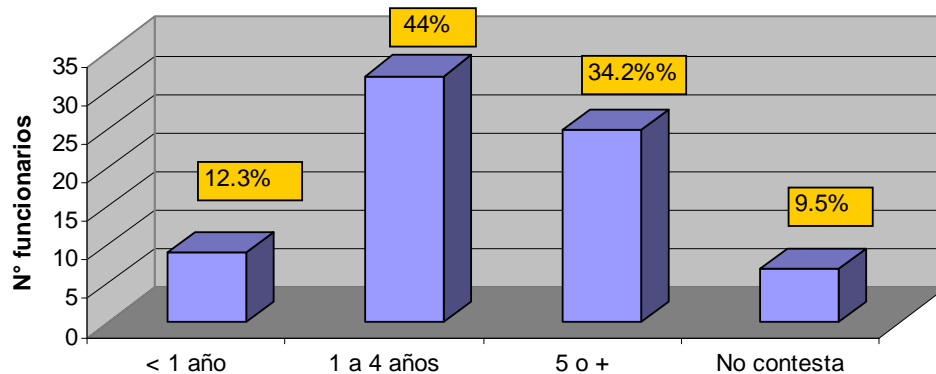
# RESULTADOS



Distribución de encuestas según el N° de funcionarios que contesta.



Distribución de funcionarios según su antigüedad en el centro de salud

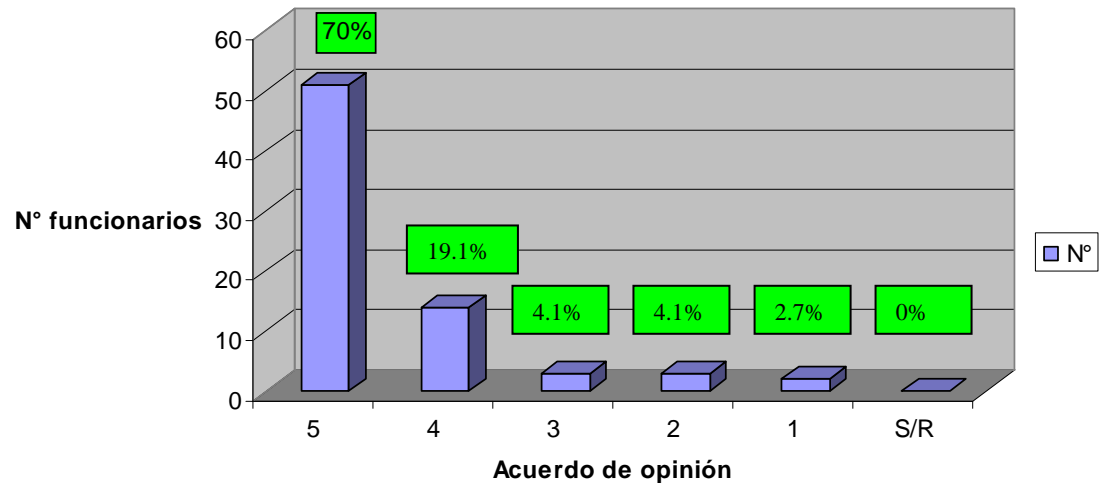


94.5% se identificó a que estamento pertenecía

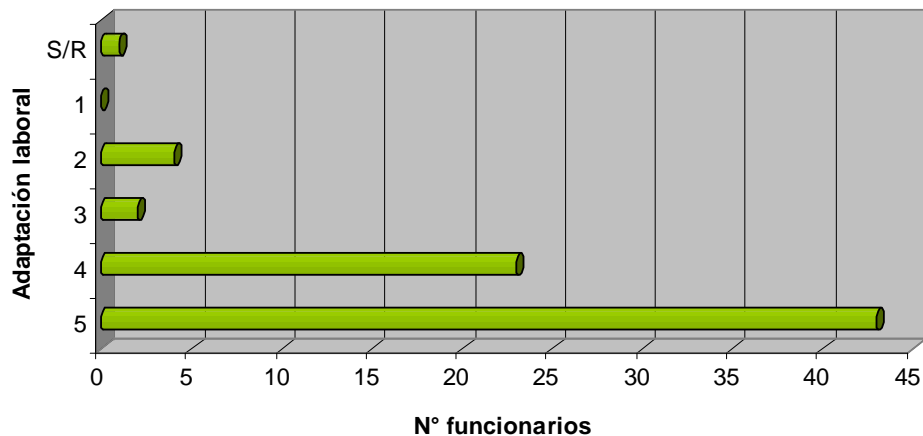


El 89.1 % de los funcionarios tiene claro sus responsabilidades y objetivos en su labor diaria.

Distribución de funcionarios según si tienen los objetivos y responsabilidades claras en su puesto de trabajo.



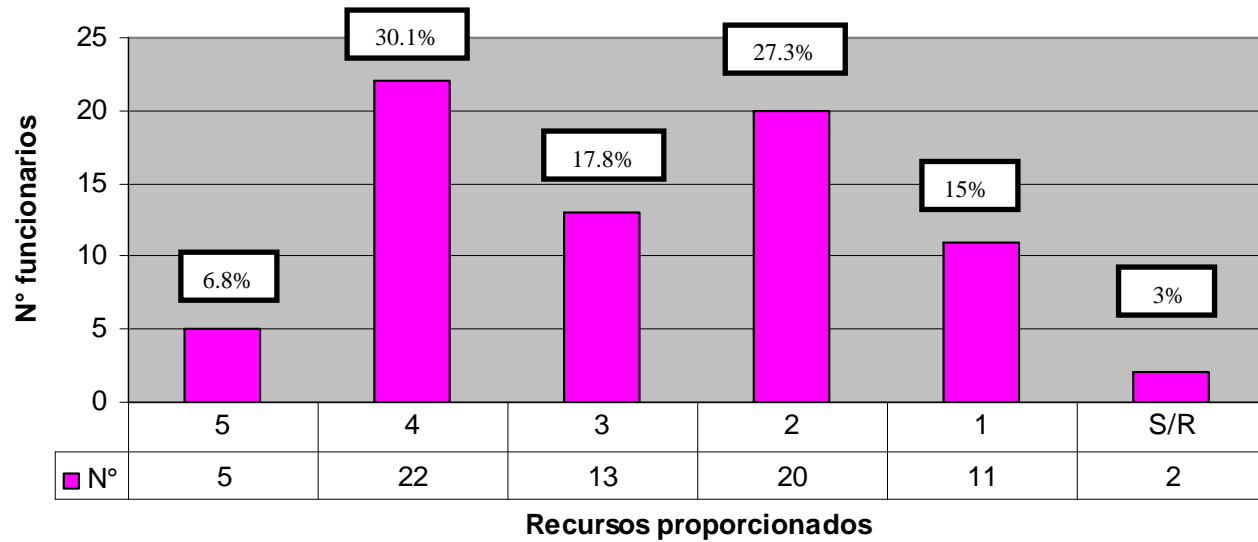
Distribución de los funcionarios según su grado de adaptación a las condiciones del medio laboral de su centro de salud.



El 90.5% de los funcionarios tiene la capacidad de adaptarse a las condiciones laborales que le ofrece el centro de salud, frente al 5.4% que no puede adaptarse.



### Distribución de funcionarios según si le proporciona el centro de salud los recursos necesarios para tener un buen desempeño en supuesto de trabajo

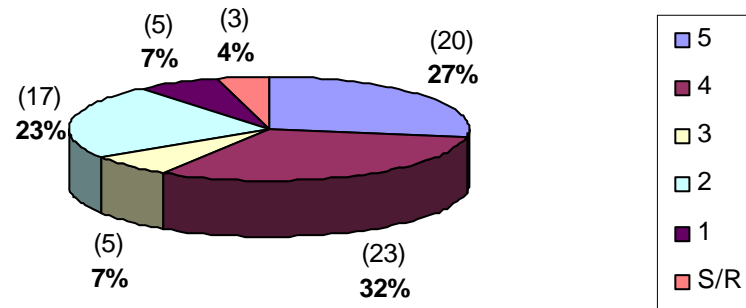


un 42% de insatisfacción de los funcionarios con los insumos en general que le proporciona el centro de salud, para tener un buen desempeño en su trabajo, a pesar de esto un 36.9% relata contar con los recursos necesarios.



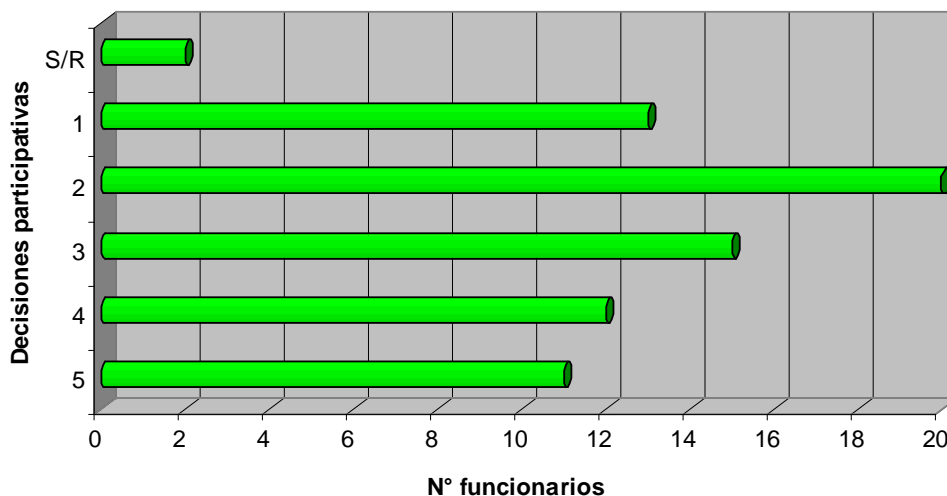
El 58.9% declara que sus jefes o directivos le reconocen su trabajo bien hecho y un 30% responde que no.

### Distribución de funcionarios según si sus jefes le reconocen un trabajo bien hecho.



El 45.2% de los trabajadores opinan que los directivos no los hacen participar en las toma de decisiones del centro de salud, un 31.4% opina que si y un 20.5% es indiferente la opinión.

### Distribución de los funcionarios según si los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores del CES

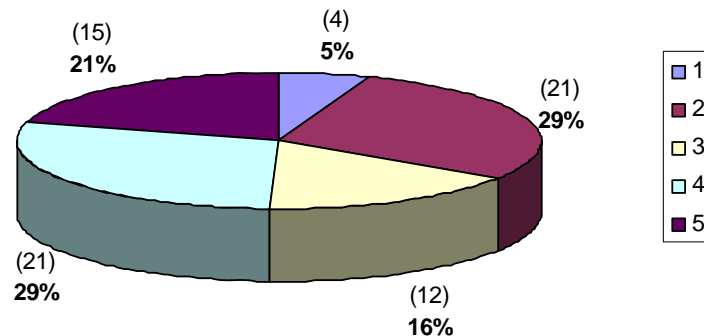


El 56.1% de los funcionarios relata que los directivos no hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados a los trabajadores sobre los asuntos que les afectan.

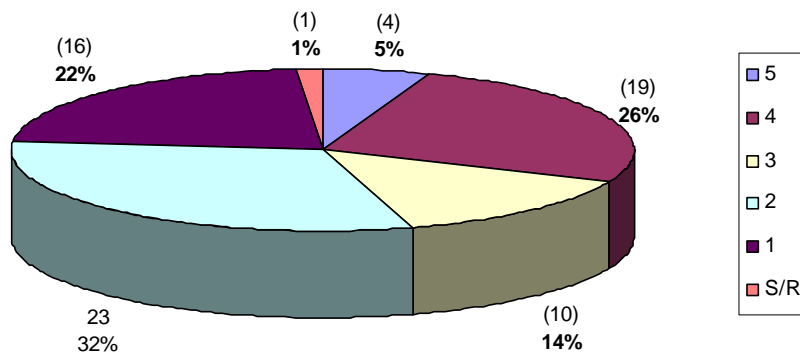


El 54% no tiene oportunidades de capacitación que permitan su desarrollo personal, frente a un 32% que relata si tenerlas..

Distribución de los funcionarios según las oportunidades de capacitación para el desarrollo de su trabajo en el CES



Distribución de los funcionarios según las oportunidades de capacitación para el desarrollo humano.



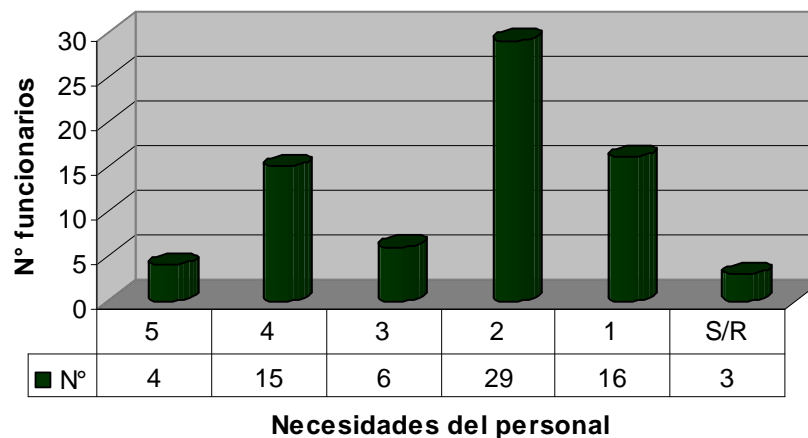
El 50% de los funcionarios se encuentra insatisfecho con las oportunidades de capacitación que recibe para el desarrollo de la atención de usuario externo, versus el 34. % que siente satisfecho y el 16.4% se mantiene indiferente.



El 61.7% de los funcionarios opinan que el CES no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y sólo el 25.9% declara que hay preocupación por el personal.



Distribución de los funcionarios según si la institución se preocupa por las necesidades del personal

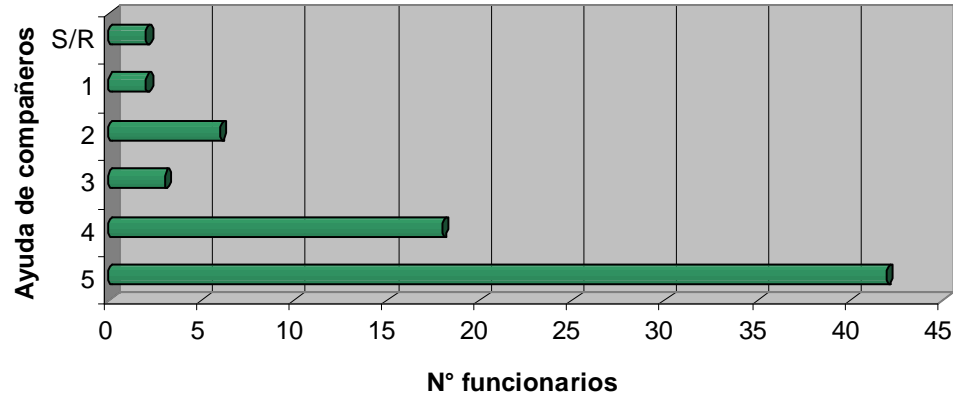


El 53,3% de los funcionarios se encuentra insatisfecho con la forma en la que se resuelven los reclamos de los trabajadores en el CES, el 28,7% se encuentra satisfecho y el 16,4% se mantiene indiferente.



Los funcionarios en un 82.1% están dispuestos a ayudarse entre ellos, para completar su trabajo y un 10.9% se encuentra insatisfecho con la ayuda que le prestan sus compañeros de trabajo.

**Distribución de los funcionarios según si reciben ayuda de sus compañeros de trabajo para terminar sus tareas.**



El 45.2% de los trabajadores opina que son bien tratados, independiente del cargo que ocupan, el 39.7% cree que no es bien tratado y el 9.6% se mantiene indiferente.

El 45.1% de los funcionarios opina que en el CES no se pueden expresar opiniones con franqueza, sin temor a represalias, el 35.7% relata que si pueden expresarse libremente y un 17.8% se mantiene indiferente a la opinión.



# CONCLUSIONES

- De las 109 encuestas entregadas, el 67% emitieron su opinión.
- Se trata de personal joven, (56.3%) con < de 4 años trabajando en el CES, lo que se interpreta como una alta rotación de funcionarios.
- Los funcionarios puede adaptarse a las condiciones de su medio laboral actual, a pesar que el 42% está insatisfecho con los recursos en general, lo que habla de una buena resiliencia de los funcionarios, lo que relacionamos con los pocos años en el centro de salud.



# CONCLUSIONES

- Los funcionarios afirman que los directivos les reconocen el trabajo bien hecho, sin embargo, sienten falta de comunicación con estos, no se sienten participes en la toma de decisiones y no se esfuerzan por informar adecuadamente a los funcionarios
- Perciben que las capacitaciones no son igualitarias y que el CES no se preocupa del desarrollo personal del funcionario.



# CONCLUSIONES

- En casi su totalidad los funcionarios declaran que existe compañerismo.
- Los funcionarios se expresan insatisfechos con la resolución de sus reclamos, y que no existe preocupación por sus necesidades primordiales.
- El 45.1% afirma no poder expresar sus opiniones libremente, sin temor a represalias y un 39% relata no ser bien tratado.



**MUCHAS GRACIAS**