

INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MÉDICAS
"DR. SERAFÍN RUIZ DE ZÁRATE RUIZ"
SANTA CLARA, VILLA CLARA

SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS
ESTOMATOLÓGICOS DE LA CLÍNICA DOCENTE DE ESPECIALIDADES.

Por:

Dr. Jorge Otero Martínez¹ y Dra. Isabel Ramos Hurtado²

1. Especialista de I Grado en Estomatología General Integral. Master en Salud Pública. Asistente. Facultad de Estomatología. ISCM-VC.
2. Especialista de II Grado en Estomatología General Integral. Profesora Titular. Facultad de Estomatología. ISCM-VC.

Resumen

Se realizó una investigación en sistemas y servicios de salud con diseño descriptivo, para determinar el comportamiento de la satisfacción laboral en el personal de los servicios estomatológicos de la Clínica Docente de Especialidades de Santa Clara, durante el período de enero a noviembre de 2003. Se identificaron los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores; se aplicó un cuestionario sobre satisfacción para los prestadores de servicios y se analizó la relación existente entre satisfacción y las dimensiones identificadas. Las principales dimensiones de insatisfacción laboral fueron: ambiente de trabajo y participación en la toma de decisiones. El personal de la unidad se clasificó como medianamente satisfecho (73,2 %) e insatisfecho (26,8 %).

Descriptor de DeCS

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
PERSONAL DE ODONTOLOGÍA

Subject headings:

JOB SATISFACTION
DENTAL STAFF

Introducción

Las organizaciones sanitarias cada día son más sensibles ante la problemática de la calidad y, justo es decirlo, esta creciente preocupación está dando sus frutos; actualmente, en instituciones del sector de la salud existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención¹⁻³.

Desde el sector sanitario se manifiesta una seria preocupación por el nivel de calidad asistencial que se ofrece a la comunidad, así como por el grado de satisfacción del usuario, y se dedica menos atención a la salud laboral del trabajador sanitario. Sin embargo, se ha podido comprobar que la insatisfacción del profesional del sector sanitario ocasiona un serio costo económico y social, debido a su efecto sobre el clima laboral, el rendimiento y la prestación de los cuidados de salud. Desde entonces se percibe una mayor preocupación por los temas relacionados con la satisfacción laboral, quizás por la evidencia real y práctica de la importancia que tiene el factor humano desde la perspectiva de la calidad asistencial. Así, la satisfacción laboral en la atención sanitaria se iguala en

importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología^{4,5}.

Este interés no es solo académico. La importancia de este concepto reside, desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios, en que el grado de calidad de los servicios que se ofrecen en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él; por ello, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos⁶⁻⁸.

El área de salud asignada a la Clínica Docente de Especialidades está constituida por la totalidad de la población del policlínico "Santa Clara", al cual pertenecen 48 consultorios médicos, que reciben atención estomatológica integral por 18 estomatólogos. En el diagnóstico estructural del centro se describen afectaciones en el edificio, por el deterioro de la carpintería de puertas y ventanas, del mobiliario de consultas, salas de espera y oficinas, así como pintura en general e instalaciones sanitarias.

En el primer semestre del año 2003, las encuestas a prestadores de servicios han reflejado las insatisfacciones de los mismos; sin embargo, no se han explorado o identificado qué áreas o dimensiones de la satisfacción son las afectadas. Por otro lado, los índices de ausentismo han tenido un comportamiento desfavorable durante el primer semestre.

En este contexto, se planteó realizar en el período de enero a noviembre de 2003 un estudio para determinar el comportamiento de la satisfacción laboral en el personal (sanitario y no sanitario) que trabaja en dicha unidad de salud, así como establecer los factores socioculturales y profesionales que determinan la satisfacción laboral.

Métodos

Se realizó una investigación en Sistemas y Servicios de Salud, con diseño observacional descriptivo, de corte transversal, para determinar el grado de satisfacción laboral y su comportamiento en el personal de los servicios estomatológicos en la Clínica Docente de Especialidades de Santa Clara, provincia de Villa Clara. El trabajo se realizó en el período comprendido de enero a noviembre de 2003.

El universo de estudio estuvo constituido por el personal que labora en la unidad, cuya plantilla está ocupada por 108 trabajadores.

Se incluyó en la investigación a todo el personal que tuviera relación o contacto directo con las personas que acuden al servicio de Estomatología, y se excluyó de la misma a los que no estaban en contacto directo con los pacientes, así como las personas que se encontraban en situación de contrato eventual o con tiempo de labor inferior al año.

Se realizó un muestreo aleatorio simple y proporcional al número de trabajadores de cada departamento o servicio.

Para la obtención de la información se establecieron dos instrumentos:

1. Instrumento I: Técnica cualitativa (Grupo focal).

Mediante el mismo se investigaron criterios de estructura, procesos y resultados relacionados con la satisfacción de los trabajadores. Los problemas identificados se priorizaron y fueron tomados en cuenta en el cuestionario de la encuesta de satisfacción de los trabajadores.

2. Instrumento II: Encuesta de satisfacción de los trabajadores.

El investigador utilizó las reuniones por departamentos para explicar el motivo del estudio y las instrucciones para el llenado de los instrumentos. Todas las personas contestaron de forma anónima y confidencial.

La información recogida mediante los instrumentos se almacenó en un fichero de datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 10.0; los datos quedaron resumidos por medio de frecuencias

absolutas y por cientos; se aplicó la prueba de Chi cuadrado para determinar si existían relaciones o diferencias significativas.

Resultados

De los 108 trabajadores, como plantilla ocupada, fueron encuestados 41 (38 %). Del total de personal encuestado, 19 son estomatólogos generales (46,3 %), 10 técnicos de atención estomatológica (24,4 %), cuatro especialistas en Prótesis (9,8 %), un especialista en Ortodoncia (2,4 %), dos especialistas en Periodoncia (4,9 %) y dos auxiliares generales (4,9 %) y tres compañeras del personal de la administración que están encargadas de admisión y archivo (7.3%). La muestra quedó formada por 39 miembros del sexo femenino y 2 del masculino, y una edad media de 42 años; la antigüedad media en el puesto de trabajo o servicio es de 12 años. Como resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los prestadores de salud no hubo personal satisfecho, 30 clasificaron como medianamente satisfechos (73,2 %) y 11 como insatisfechos (26,8 %) (Figura).

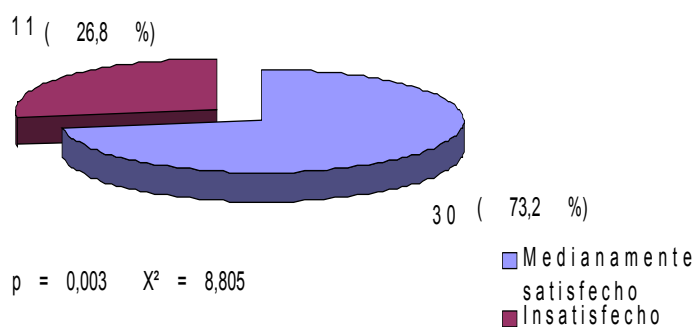


Figura Satisfacción laboral general de los trabajadores.

La tabla muestra todas las áreas definidas como componentes de la satisfacción laboral. Las dimensiones que se referían a las relaciones interpersonales con compañeros y administrativos fueron las que adquirieron los niveles más altos de satisfacción. El 95,1 % del personal contestó que se encontraba satisfecho con las relaciones con sus compañeros y jefes inmediatos. Se encontraron relaciones significativas entre el grado de satisfacción general de los trabajadores y la satisfacción de estos con sus compañeros ($p = 0,017$).

Tabla 1 Grado de satisfacción según dimensiones de satisfacción laboral.

| Dimensiones de satisfacción laboral | Grado de satisfacción laboral | | | | | |
|---|-------------------------------|------|--------------------------|------|---------------|------|
| | Satisfechos | | Medianamente satisfechos | | Insatisfechos | |
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Satisfacción con el trabajo | 32 | 78,0 | 7 | 17,1 | 2 | 4,9 |
| Satisfacción con recursos e instrumentos de trabajo | 3 | 7,3 | 37 | 90,2 | 1 | 2,4 |
| Comunicación con los directivos | 21 | 51,2 | 18 | 43,9 | 2 | 4,9 |
| Satisfacción con el ambiente de trabajo | 12 | 29,3 | 21 | 51,2 | 8 | 19,5 |
| Participación en la toma de decisiones | 15 | 36,6 | 23 | 56,1 | 3 | 7,3 |
| Superación profesional | 23 | 56,1 | 18 | 43,9 | 0 | 0 |
| Relaciones con compañeros de trabajo | 39 | 95,1 | 2 | 4,9 | 0 | 0 |
| Relaciones con el jefe inmediato | 39 | 95,1 | 2 | 4,9 | 0 | 0 |
| Relaciones con el director | 40 | 97,6 | 1 | 2,4 | 0 | 0 |
| Relaciones con los subordinados | 39 | 95,1 | 2 | 4,9 | 0 | 0 |
| Satisfacción laboral sentida | 11 | 26,8 | 26 | 63,4 | 4 | 9,8 |

Fuente: Encuesta de satisfacción de trabajadores.

La superación profesional, entendida como la posibilidad que brinda la administración para la superación del trabajador, es el segundo factor o dimensión que aporta mayor satisfacción en el personal. El 56,1 % de los encuestados se encontraba satisfecho con la facilidad de acceder a la formación médica continuada u otras actividades relacionadas. No se encontraron relaciones significativas entre el grado de satisfacción general de los trabajadores y la posibilidad brindada por la administración para la superación profesional ($p = 0,903$).

Entre los aspectos que más generan insatisfacción en los trabajadores se halla el entorno físico de trabajo (19,5 %), la participación de estos en la toma de decisiones relacionadas con su grupo de trabajo (7,3 %) y el puesto de trabajo en sí mismo (4,9 %).

En el primer factor, las condiciones del ambiente de trabajo, en lo que respecta a estado físico de la instalación, mobiliario, carpintería, ventilación y, sobre todo, la no impermeabilización, son elementos que inciden desfavorablemente en la satisfacción de los trabajadores, aspectos que han sido identificados y priorizados por la administración de la unidad, pero su resolución depende, en gran medida, de los niveles jerárquicos superiores por la inversión económica que implica. Se encontró relación altamente significativa entre el grado de satisfacción general de los trabajadores y el ambiente de trabajo ($p = 0,000$).

Aunque las modificaciones de las condiciones laborales de los profesionales sanitarios han favorecido el trabajo en equipo y propiciado un clima más favorable en la organización y la distribución de tareas, en nuestros resultados comprobamos que las expectativas de los trabajadores de la unidad no parecen estar satisfechas y, en concordancia, reflejan insatisfacción con el puesto de trabajo. Se encontraron relaciones significativas entre el grado de satisfacción general de los trabajadores y las expectativas con el puesto de trabajo ($p = 0,024$).

Discusión

Es válido señalar que este tipo de investigación es escasa en la bibliografía internacional, y en lo que respecta a los servicios estomatológicos es casi nulo, si bien se encuentran estudios de satisfacción laboral en el personal (sanitario y no sanitario) de instituciones de salud, fundamentalmente médicos generales y personal de enfermería, con mayor preponderancia de este último.

Fernández San Martín y colaboradores (2000)⁹, así como Sobrequés y colaboradores (2003)⁶, coinciden con los resultados obtenidos en nuestra investigación, en los que el mayor por ciento del personal sanitario y no sanitario de una unidad de Atención Primaria se encuentran medianamente satisfechos. El elevado índice de respuesta (100 %) obtenido también en otras investigaciones^{5,6}, parece demostrar el interés creciente de los profesionales por la temática abordada.

El análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para establecer medidas correctoras, así como su seguimiento. Los indicadores que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización del personal. Por tal motivo, es interesante utilizar cuestionarios que puedan analizar los mismos.

Uno de los factores de mayor protección frente al estrés laboral lo constituyen las relaciones entre compañeros de trabajo. Una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el mismo⁸.

La bibliografía consultada^{6,9-11}, al tratar la falta de expectativas con el puesto de trabajo, la enfoca desde la presión ejercida por una excesiva carga asistencial, y en la monotonía laboral debida a tareas repetitivas y reducida variedad de actividades que puedan desempeñar. El predominio de los factores laborales intrínsecos y los aspectos del área de la relación médico-paciente, son los que más generan satisfacción laboral.

Es conocido que en cualquier organización los trabajadores que poseen escasa capacidad para tomar decisiones o influir en las mismas y mejorar su trabajo, no presentan satisfacción laboral^{9,10,12}, lo cual podría mejorarse a nivel local (departamento o servicio) introduciendo modificaciones en la interrelación y comunicación entre los profesionales y los responsables de ambos niveles; además, podría concebirse una flexibilización de tareas a las unidades administrativas (departamento o servicio) para lograr la participación del personal sanitario y no sanitario en tareas organizativas, de control de la calidad, entre otras.

Concluimos que existe insatisfacción laboral en el personal de los servicios estomatológicos de la Clínica Docente de Especialidades, al lograrse identificar los principales factores que la generan, por lo que recomendamos introducir modificaciones en el tipo de gestión que se realiza en la unidad, tanto a escala individual como organizacional. La Dirección debe fomentar el trabajo en equipo y la participación de todos los implicados en la toma de decisiones, así como mejorar las condiciones que faciliten el trabajo.

Summary

A descriptive designed investigation in system and health services to determine work performance satisfaction in the stomatologic service personnel of the Teaching Clinic of Specialties of Santa Clara was carried out from January to November of 2003. The factors that influence on the worker labor satisfaction were identified; a satisfaction questionnaire for the service providers was applied and the existent relationship between satisfaction and the identified dimensions was analyzed. The main dimensions of labor dissatisfaction were: working environment and participation in the decision making. The personnel of the unit was classified as fairly satisfied (73,2 %) and unsatisfied (26,8 %).

Referencias bibliográficas

1. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estomatología. Programa nacional de atención estomatológica integral a la población. La Habana: MINSAP; 2002.

2. Verdessi BD, Jara G, Fuentes R, González JC, Espejo de Acevedo AC. The role of discriminant analysis in the refinement of customer satisfaction assesment. *Rev Saude Pública*. 2001;34(6):623-30.
3. Siordia Reyes AG, Mejía Arangure JM, Martínez Bello S, Rivera Rebolledo JC, Sánchez Corona E, Silva Martínez MT. Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel: tres encuestas secuenciales. *Rev Med IMSS*. 2001;38(2):119-23.
4. Olivar Castrillón C, González Morán S, Martínez Suárez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. *Aten Primaria*. 2001;24(6):352-9.
5. Miñarro I, Bruguera FJ, Verdú Díaz J, Larraínzar Arbuniés MA, Molinos Rosado MJ. La satisfacción laboral en el Hospital Asepeyo-Sant Cugat del Vallés. *Gestión Hosp*. 2002;13(1):26-30.
6. Sobrequés S, Cebriá J, Segura J, Rodríguez J, García C, Juncosa M. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atenc Primaria*. 2003;31(4):227-33.
7. Saavedra Miján J. La calidad y la atención primaria. *SEMERGEN*. 2001;27(5):235-6.
8. Ramírez Puerta DN, Casado Pérez P, Ricote Belichón M, Zarco Rodríguez JV. La calidad vista desde la atención primaria. *SEMERGEN*. 2001;27(5):250-6.
9. Fernández San Martín MI, Omínelo Camporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera Tejido M, Gómez Ocaña JM, et. al. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid. *Salud Pública [serie en Internet]*. 2000 [citado 12 Oct 2004];2(1):[aprox 3p]. Disponible en:
<http://www.msc.es/salud/epidemiología/resp/200002/satisfaccio.htm>
10. Bujalance Hoyos J, Villanueva Pardo F, Guerrero Manzano S, Conejo García J, González Valentín A, Sepúlveda Jurado A, et. al. Burnout y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a pacientes geriátricos. *Rev Esp Geriat Gerontol*. 2001;36(1):32-40.
11. Ruiz García A, Villares Rodríguez JE, Sánchez Aznar P. Motivación, incentiación y satisfacción profesional. *Cuadernos Gestión*. 2001;7(2):85-91.
12. Edge TM. The Gift of employees dissatisfaction. *Radiol Manage*. 2002;25(2):239-54.