



**TÍTULO: PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNIDADES ASISTENCIALES ESTOMATOLÓGICAS. MUNICIPIO SANCTI SPÍRITUS, 2017. SOCIEDAD CON CALIDAD DE VIDA**

**TITLE: PROPOSAL OF STRATEGY FOR THE IMPROVEMENT OF LABOR SATISFACTION IN STOMATOLOGICAL ASSISTANCE UNITS. MUNICIPIO SANCTI SPÍRITUS, 2017. SOCIETY WITH QUALITY OF LIFE**

**Autoras:**

**Dra. María de la Caridad Castellanos Medina<sup>1</sup>**

E-mail: [dcastellano@uniss.edu.cu](mailto:dcastellano@uniss.edu.cu)

**Dra. Maritza Mursuli Sosa<sup>2</sup>**

E-mail: [maritzam.ssp@infomed.sld.cu](mailto:maritzam.ssp@infomed.sld.cu)

**MSc. Delvia Castellanos Medina<sup>3</sup>**

E-mail: [dcastellano@uniss.edu.cu](mailto:dcastellano@uniss.edu.cu)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María de la Caridad Castellanos Medina, Maritza Mursuli Sosa y Delvia Castellanos Medina (2019): "Propuesta de estrategia para la mejora de la satisfacción laboral en unidades asistenciales estomatológicas. municipio Sancti Spíritus, 2017. Sociedad con calidad de vida", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/mejora-satisfaccion-laboral.html>

## Resumen

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la institución, a la motivación y a la productividad. Según ubicación laboral, se comportó como sigue; los profesionales de la Clínica Estomatológica Docente Provincial fueron los más satisfechos con las dimensiones técnico-humano y entorno físico, respecto a la dimensión resultado de tratamiento, los del Policlínico Olivos fueron los de mayor satisfacción, los profesionales del Policlínico Sur están insatisfechos con las tres dimensiones. Así, el objetivo de este trabajo es identificar la satisfacción de los estomatólogos con los servicios de Estomatología General Integral en las unidades urbanas del municipio Sancti Spíritus en el periodo 2016-2018.

<sup>1</sup> Doctora en Estomatología. Policlínico Sur. Sancti Spíritus.

<sup>2</sup> Doctora en Estomatología. Máster en Salud Bucal Comunitaria y Profesora Auxiliar de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus.

<sup>3</sup> Master en Ciencias Pedagógicas. Profesora Auxiliar de la Universidad José Martí de Santi Spíritus.

**Palabras clave:** satisfacción laboral – calidad – estrategia – actitud positiva, estrategia.

## **Abstract**

Job satisfaction is the degree of employee compliance with their environment and working conditions, is directly proportional to the worker's commitment to the institution, motivation and productivity. According to work location, he behaved as follows; the professionals of the Provincial Teaching Stomatological Clinic were the most satisfied with the technical-human dimensions and the physical environment, with respect to the dimension resulting from treatment, those from the Olivos Polyclinic were the most satisfied, the professionals of the South Polyclinic are dissatisfied with the three dimensions. Thus, the objective of this work is to identify the satisfaction of stomatologists with the services of General Comprehensive Stomatology in urban units of the Sancti Spiritus municipality in the period 2016-2018.

**Keywords:** Job satisfaction - quality - strategy - positive attitude, strategy.

## **Introducción**

El trabajo en que hallamos placer cura la pena que causa.

***William Shakespeare***

El desafío actual en el área de la gestión de personas que trabajan en organizaciones sanitarias es establecer mecanismos de planificación de recursos humanos, para que puedan cumplir efectivamente con las demandas de atención de la salud y, al mismo tiempo, proporcionar estabilidad laboral a los trabajadores con el fin de satisfacer dicha atención. Por tanto, “cabe puntualizar que no puede tenerse un servicio de calidad total si los proveedores que lo ofrecen no están satisfechos. No resulta posible generar respuestas rápidas, supervisar y controlar su propia actuación”. (Berenguer, Mediaceja y Montoya, 2014, p. 926)

Es por ello que los organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), están constantemente evaluando la situación de cada país, con el propósito de tomar decisiones que optimicen la gestión de personas en los sistemas sanitarios, en tal sentido, el trabajo y su satisfacción pueden medirse a partir de los estados de influencias de los sujetos, a fin de que se demuestre que en la medida en que haya satisfacción, habrá compromiso, así “potenciar el desarrollo de competencias comunicativas en los profesionales de la salud que permita una comunicación eficiente con el paciente, entre pares, jefes-subordinados y viceversa”. (Aguirre, 2009, p. 20)

Asimismo, (Véliz, Jorna y Berra, 2016, p. 1) acentúan que:

Las competencias de los profesionales han constituido una preocupación de los sistemas de salud para incrementar la calidad de los servicios que brinda y ha exigido a las universidades médicas que aporte a un profesional con adecuada capacidad y modo de actuación.

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado a los conocimientos, habilidades del personal médico y paramédico, a factores relacionados con los suministros y a la prestación de los servicios, por ende:

En la actualidad, las organizaciones valoran a su personal como una fuente fundamental para el logro de resultados, es por esta razón que los objetivos de la gestión de recursos humanos deben estar encaminados en dos direcciones fundamentales, la dirigida a lograr los objetivos de la organización, agregar valor y hacerlas competitivas, y por otra parte, la humana para mejorar a las personas y lograr su satisfacción. (Alvarez, De Miguel Guzmán, Noda, Alvarez-Galcerán, 2016, p. 408)

Es importante, así, desarrollar además, una adecuada gestión de la calidad de manera que los pacientes y familiares no sean los únicos vinculados con ella, sino también el prestador del servicio; este último tiene un peso importante a la hora de lograr buena calidad en la atención que brinda la entidad, en consecuencia, calidad es sinónimo de satisfacción:

En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad del servicio que se brinda. Es por ello que se realiza esta investigación con el objetivo de analizar la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con las variables socio-psicológicas (motivación, satisfacción laboral, liderazgo), lo que permitirá formular estrategias que contribuyan a la elevación de las mismas. (Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García, 2009, p. 12)

El concepto, la utilidad y función del trabajo han sido objeto de grandes controversias a lo largo de la historia. En la mayor parte de las sociedades, la generalidad de las personas debe adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, por lo que pasan más de la mitad de su tiempo de vigilia, durante las dos terceras parte de su vida, desempeñando algún tipo de trabajo. Así, en el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población, se plantea: "se ha iniciado un proceso para incrementar la calidad de la atención y la satisfacción de la población y los propios trabajadores, que implicará en los próximos años la implementación de la Acreditación de los Servicios (...)" (Sosa, González y Gil, 2002, s. p)

Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de enormes alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades, sus características como personalidad.

Para varios autores la calidad de un servicio de salud prestado, parte del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales y a esto se le une la satisfacción de ellos con la labor que realizan, por lo que en la literatura revisada la casi totalidad de los autores consideran que: La satisfacción de los profesionales se considera una medida fundamental para la evaluación y control de la calidad de los servicios sanitarios.

La satisfacción laboral es considerada por varios autores como el estado emocional positivo o placentero con base a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo con su actitud frente a su labor, basada en las creencias y valores que él desarrolla en su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.

Existe evidencia clara de que un prestador insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud. Ello suscitará ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para el servicio. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del sector de la salud, responsables de cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y ofrecer una atención de calidad. Para ello deben estar bien y satisfechos en su trabajo.

Durante la década de los 30, se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral", dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, la monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico.

En la literatura revisada, se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral y satisfacción de los prestadores de servicio de salud de enfermeras, enfermeros y médicos en diferentes contextos como son: México, Brasil, Chile, Argentina, Estados Unidos, España, Cuba, entre otros; pero no hay muchas evidencias de estudios de satisfacción laboral en estomatólogos.

La salud se considera un sector de prestigio que rebasa las fronteras nacionales. En la última década, se han realizado importantes reformas y se han establecido estrategias y programas priorizados con el objetivo de continuar elevando la salud de la población, incrementar la calidad y satisfacción con los servicios, y hacer eficiente y sostenible el sistema.

En la actualización de los Lineamientos para el periodo 2016-2021, aprobados en el VII Congreso del Partido, se plantea la necesidad de elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores en aras de contribuir al desarrollo del país, y en función de lo cual debe estar encaminado el trabajo de las organizaciones.

En la provincia de Sancti Spiritus no existen evidencias de investigaciones en los estomatólogos sobre el nivel de satisfacción que tienen con la actividad que realizan. La experiencia de trabajo de la autora en la Dirección Provincial de Salud le ha permitido constatar un bajo nivel de satisfacción de los estomatólogos con su trabajo, además se corrobora en las reuniones con los Jefes de Departamento y asesor municipal.

Así, el objetivo de este trabajo es identificar la satisfacción de los estomatólogos con los servicios de Estomatología General Integral en las unidades urbanas del municipio Sancti Spiritus en el periodo 2016-2018, mediante una estrategia con enfoque reflexivo-sensibilizador.

#### **Objetivos específicos:**

- 1- Caracterizar la población según variables socio-demográficas: edad, sexo y ubicación laboral.
- 2- Determinar la satisfacción de los profesionales con dimensiones humana, técnica, entorno físico y resultados del tratamiento.
- 3- Proponer una estrategia Identificar la satisfacción laboral general según ubicación laboral.

#### **Desarrollo:**

El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta tres componentes esenciales: **estructura, proceso y resultados**, la satisfacción laboral se incluye en el componente *resultado* el cual es considerado como la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud.

La Satisfacción Laboral (SL) se puede definir como una actitud positiva individual hacia el trabajo; siendo este un elemento imprescindible en el proceso asistencial relacionado con la calidad de los servicios de salud. Tiene conocidas relaciones con la calidad de vida del trabajador, la organización y la sociedad así como repercusiones en las instituciones, ya que un individuo insatisfecho con su trabajo contribuye a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, el burnout o el riesgo. El impacto de la insatisfacción laboral en las organizaciones sanitarias es uno de los principales temas de preocupación actual, pues a medida que la insatisfacción aumenta, la repercusión negativa en la atención de salud a la población aumenta también.

En la literatura revisada varios son los autores que definen la satisfacción laboral de disímiles maneras como es el caso de:

Seashore y Taber (1975) citado por Aguirre y colaboradores, plantean que son tres los aspectos relevantes para el estudio de la satisfacción laboral. "En primer lugar, la satisfacción laboral es una especie de *"producto nacional bruto psicológico"* dado que tiene implicaciones en otras áreas de la vida del trabajador y esto la convierte en un producto valioso de la sociedad; en segundo lugar, es una alerta anticipada del camino de las políticas de la organización, y en tercer lugar, es un predictor del comportamiento organizacional". (Seashore y Taber, 1975, en Aguirre y Cols, 2006, p. 14)

La insatisfacción laboral influye negativamente en la eficiencia y eficacia de la organización, pues produce una frustración que se expresa en negligencia, agresión, sabotaje, cansancio, mal servicio al paciente, problemas comportamentales en las relaciones interpersonales. Entonces:

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad, que tienen relaciones estadísticamente significativas con las siguientes variables de satisfacción laboral: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general. (Chiang Vega, Salazar y Núñez, 2007, p. 74)

(Locke, 1976, en Chiang Vega, Salazar y Núñez 2007, p. 64) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Según los autores antes mencionados, el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Para García-Ramos y otros (2007), la satisfacción laboral está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. “La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen”. (García-Ramos, Luján-López y Martínez-Corona, 2007, p. 63)

Desde otro punto de vista Chiang Vega (2014), al sistematizar los aportes de Locke, sobre el tema, continúa insistiendo, al decir que: “No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados”. (Chiang Vega, Gómez y Salazar, 2014, s.p)

En general, una actitud es una evaluación, juicio u opinión hacia un referente cualquiera (objetos, personas o hechos). Entonces, la satisfacción laboral es la evaluación, opinión o el juicio del trabajador hacia el referente mi propio desempeño laboral (= mi trabajo) y las circunstancias que lo rodean (ambiente, compañeros, jefe, etc.).

Según Peiró (1984), la satisfacción laboral es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral. (Peiró, 1984, p. 12)

De este análisis se infiere que existen diferentes definiciones sobre satisfacción laboral, sin embargo, todas coinciden en señalar que es un constructo multidimensional y es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Porque las actitudes definen la personalidad del trabajador, hacia el confort y conformidad sana consigo mismo, y con su trabajo.

### **Elementos que influyen en la satisfacción laboral**

Las complejas motivaciones que mueven a los hombres a trabajar no pueden explicarse en forma simplista, diciendo que trabajan por dinero o por satisfacer las necesidades de crear. Se trabaja por dinero, por la necesidad de actividad, por la necesidad de tener interacción social, para lograr estatus social, y por sentir que son eficientes y pueden sentir orgullo por el trabajo.

Las satisfacciones proporcionadas por el trabajo, contribuyen al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal. El hombre tiene muchas necesidades fisiológicas, psicológicas y otras propias de la cultura. El trabajo proporciona una manera de satisfacer tales necesidades y de adquirir un sentido de importancia ante sus propios ojos y ante los ojos de los demás.

Locke (1976), designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo.

Varios autores han planteado sobre la motivación de las personas depende de dos factores:

- a) Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud
- b) Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. (Padovani, Pazos, Padovani-Cantón y Ruano, 2014, p. 758)

El ambiente laboral, condiciones físicas del trabajo, iluminación, estado higiénico de las áreas, ventilación, privacidad, abasto de agua, disponibilidad de residuales, bebederos, contaminación ambiental, estado constructivo del área.

Según Herzberg citado por Urquiza (2012) en su trabajo "Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud", la satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores "Teoría de los 2 factores de Herzberg", las personas tienen dos grupos de necesidades, las que implican el ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las que implican el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación)". (Urquiza, 2012, p. 67)

Cuando se cumplen las necesidades "higiénicas", no se siente satisfecho ni insatisfecho, es un estado neutro; cuando no se cumplen, estará insatisfecho; solo estará satisfecho cuando además se cumplan las necesidades de motivación, si estas no se cumplen, no estará insatisfecho, sino en estado neutro. La satisfacción se logra por la integración de ambos factores.

Es importante desarrollar una motivación intrínseca, de manera que logre una mayor satisfacción de los empleados, mayor autoeficacia y disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos, como incentivos monetarios o supervisión punitiva, que generan gastos extras a la entidad. "Este proceso se orienta, fundamentalmente, a incrementar la efectividad, la eficiencia y la satisfacción de la población con los servicios que se le brindan, además de mantener y mejorar su estado de salud". (García, Chaviano, Celestrín y Alfonso, 2013, p. 5)

En la satisfacción laboral, participan y juegan un rol primordial los procesos psicológicos internos en las personas involucradas. Algunos de estos son las expectativas y las creencias de los individuos; por lo tanto, la persona tiene un papel activo dentro de este proceso y no es sólo un ente pasivo a merced de las estrategias de los empleadores, como hacen ver algunos modelos teóricos de antiguo cuño.

Otro elemento que influye es el estrés laboral, ya que estos profesionales asistenciales se implican intensamente con personas que, por lo general, se encuentran en una situación problemática en la que tienen cabida sentimientos como la frustración, miedo y desesperación. En estos casos, la tensión resultante puede tener un efecto de desgaste emocional, y la respuesta emocional es el estrés.

Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

En este contexto, explorar la satisfacción laboral requiere conocer la percepción y opinión del trabajador sobre la relación de sus necesidades y la obtención de satisfactores.

Varios son los estudios que abordan este tema a lo largo de la historia como son los casos de investigaciones realizadas por autores tales como Lewin (1951), Forehand y Gilmer (1964), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), Flippo (1984), Reichers y Schneider (1990), Brunet (1987) y Chiavenato (1990), El clima organizacional entre otros.

Estos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas “enraizamiento, arraigo y permanencia”, generando en el comportamiento “eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Estudios como los de Izquierdo (1991), Alvarez (1991), Zuriaga *et al.* (1998), Robbins (1993) y Fernández (1993), han tratado de manera descriptiva de mostrar al clima organizacional y la satisfacción laboral como dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud. Según Sohi (1999), se deben iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados.

La satisfacción laboral ha sido motivo de estudio para algunos investigadores en el ámbito de la salud, (Bobbio y Ramos, 2010; Ruzafa, Madrigal, Velandrino y López, 2008); en personal de la banca (Vallejo, Vallejo y Olivar, 2001); en periodistas (Gutiérrez, Prada, Valderrama, García, Guzmán de Reyes y Forero, 2010); en trabajadores de hoteles o trabajadores del turismo (González, Sánchez y López, 2011; Lillo y Casado, 2011; López, Sánchez, Nacimiento y Trindade da Costa, 2010); en empleados de empresas públicas y privadas (Robina, 2002; Merino y Díaz, 2008; Bermúdez, 2012; Guevara, 2010); en economistas (Borra y Gómez, 2007); y en obreros.

También se han realizado investigaciones en el sector educativo, las cuales en su mayoría han estado enfocadas en el personal docente (Ramírez y Benítez, 2012; Laca, Mejía, Yáñez y Mayoral, 2011; Maita, Rodríguez, Gutiérrez y Núñez; 2011; Vega y Moyano, 2010; León, 2009; Bastardo, 2009; González, 2008; San Sebastián, Asua, Arregi y Torres, 1992), generando cierto vacío respecto al conocimiento de la satisfacción laboral en el personal obrero y administrativo del sector.

En el nivel universitario, se conoció de las investigaciones de Márquez (2010); Tabash (2010) y Alonso-Martin (2008), quienes estudiaron la satisfacción laboral en el sector de servicio y apoyo. También la investigación de Rodríguez, Alonso, Núñez, Atay, González y Montero (2007) estudió simultáneamente la satisfacción del personal administrativo, docente y obrero en la universidad.

El trabajador es un ser biosicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja 8 horas y comparte aproximadamente 16 horas con su familia, por ello debe verse en forma integral en la familia, la organización y como un elemento muy importante del medio ambiente.

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

La actividad caracteriza al trabajador en el proceso de interacción con el objeto. Es un nexo del organismo vivo con su medio; establece, regula y controla la relación mediata entre el sujeto y su ambiente. La actividad es estimulada por la necesidad, se orienta hacia el objeto que la satisface y se realiza por medio un sistema de acciones. Es la fuerza motriz que impulsa el desarrollo de la psiquis y constituye una característica exclusiva del hombre.

Las autoras consideran que la satisfacción del profesional con el entorno que desarrolla la actividad es un elemento indispensable para brindar una atención con calidad, lo que se revierte en satisfacción del paciente, un buen confort y clima en la consulta favorece los deseos de volver al establecimiento para recibir una atención futura, asegurando la continuidad y cobertura de los servicios. Ello se ilustra mediante la siguiente propuesta de estrategia con enfoque reflexivo-sensibilizador.

### Diseño metodológico

Se realizó un estudio descriptivo transversal en los servicios de Estomatología General Integral de la zona urbana del municipio Sancti Spíritus, en el período comprendido entre septiembre de 2016 a junio de 2018, con el objetivo de identificar la satisfacción de los estomatólogos con los servicios de Estomatología General Integral en las unidades urbanas del municipio Sancti Spíritus en el periodo 2016-2018. La población estuvo constituida por los 114 estomatólogos de las 4 unidades asistenciales del municipio previo consentimiento informado (anexo #1) No fue necesario aplicar técnica de muestreo, pues las características de extensión y ubicación de la población, posibilitaron la interacción de las investigadoras con todos los sujetos.

**Criterios de inclusión:** Estomatólogos generales, residentes y especialistas de Estomatología General Integral (EGI)

**Criterios de exclusión:** Estomatólogos que estuvieron prestando servicio pero no eran plantillas en las unidades asistenciales

Estomatólogos que están de misión internacionalista

### Operacionalización de las variables

Variables	Clasificación	Descripción	Escala	Indicador
Edad	Cuantitativa discreta	Según años cumplidos	23-32 33-42 43-52 53 y más	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)
Sexo	Cualitativa nominal Dicotómica	Según sexo biológico	Femenino Masculino	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)
Ubicación laboral	Cualitativa nominal politómica	Según ubicación laboral	-Policlínico Sur -Clínica Estomatológica Docente Provincial(CEDP) Clínica Estomatológica Municipal(CEM) -Policlínico Olivos	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)
Satisfacción con la dimensión técnica humana	Cualitativa ordinal	Según respuesta de la encuesta(anexo # 2) -Capacidad para ofrecer una atención de calidad( pregunta # 1) -Estimulación moral y material(pregunta #4)	Satisfecho .Si la sumatoria del puntaje se encuentra entre 60 y 55 puntos, Medianamente Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje se encuentra entre 50 y 45 puntos. Insatisfecho. Si la sumatoria del puntaje es de 40 puntos o menos	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)

		<p>-Actualización y entrenamiento (pregunta # 5 )</p> <p>-Evaluación de la satisfacción especializada que brinda(pregunta # 6)</p> <p>-Cómo se siente en su puesto de trabajo.(pregunta # 7)</p> <p>-Desempeño y unión del equipo de trabajo(pregunta # 9)</p>		
Satisfacción con la dimensión del entorno físico	Cualitativa ordinal	<p>Según respuesta de la encuesta(anexo # 2)</p> <p>- Condiciones de trabajo(pregunta # 2 )</p> <p>-Adecuado confort (pregunta # 3)</p>	<p>Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 20</p> <p>Medianamente satisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 15 puntos.</p> <p>Insatisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 5</p>	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)
Satisfacción con la dimensión del resultado del tratamiento	Cualitativa ordinal	<p>Según respuesta de la encuesta(anexo # 2)</p> <p>-Evaluación del nivel de compromiso con el tratamiento (pregunta # 8)</p> <p>-Resultado del tratamiento acorde con un servicio especializado(pre gunta # 10)</p>	<p>Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 20</p> <p>Medianamente Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 15 puntos.</p> <p>Insatisfecho. Si la sumatoria del puntaje es 5</p>	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)
Satisfacción general de los profesionales	Cualitativa ordinal	Según sumatoria de los aspectos evaluados en la encuesta	<p>Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje está entre 100 y 90 puntos,</p> <p>Medianamente Satisfecho. Si la sumatoria del puntaje está entre 89 y 60 puntos,</p> <p>Insatisfecho. Si la sumatoria del puntaje está entre 89 y 60 puntos.</p>	Frecuencia absoluta y relativa (# y %)

### Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Se aplicó la clasificación más general de los métodos de investigación científica.

#### **Métodos del nivel teórico:**

**El método histórico-lógico** se utilizó en el estudio de la bibliografía al alcance del investigador relacionada con el objeto de estudio, para recoger los antecedentes históricos del fenómeno que se investigó.

**El método inductivo-deductivo:** facilitó el procesamiento de la información para arribar a conclusiones relacionadas con las variables de la investigación.

**El método analítico-sintético:** se utilizó para descomponer el problema en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes y la síntesis, como operación inversa para establecer la unión de las partes analizadas, además permitió descubrir relaciones y características generales entre los elementos estudiados.

**El método sistémico:** permitió establecer las relaciones entre los componentes de la satisfacción de los profesionales

#### **Del nivel empírico:**

El método de **análisis documental** permitió analizar los documentos siguientes: Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población, Manual de Acreditación de los Servicios Estomatológicos, Programa de Garantía de Calidad de la Atención Estomatológica y Evaluación del Desempeño Profesional y el Programa de mejora continua de la calidad de la atención Estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores.

**La encuesta** se utilizó para constatar la opinión de los profesionales respecto a su satisfacción (anexo # 2).

La variable operacional: nivel de satisfacción con el servicio de estomatología general integral fue medida teniendo en cuenta las dimensiones técnico-humana (respuestas de las preguntas 1,4,5,6,7,9), la dimensión entorno físico (respuesta pregunta # 2 y 3) y la dimensión resultado del tratamiento (respuesta # 8 y 10)

Se aplicaron **métodos de la estadística descriptiva** con procedimientos matemáticos, para organizar, clasificar e interpretar los indicadores cualitativos obtenidos en la investigación empírica que se presentaron en forma de tablas.

#### **Instructivo para la evaluación de la encuesta para medir la satisfacción del profesional con el servicio de Estomatología General Integral (EGI).**

Se aplicó la encuesta, otorgándole la puntuación de 100 puntos, distribuidos de la pregunta uno a la diez, de la siguiente forma:

<b>Preguntas</b>	<b>Puntuación</b>
Nº 1	10
Nº 2	10
Nº 3	10
Nº 4	10
Nº 5	10
Nº 6	10
Nº 7	10
Nº 8	10
Nº 9	10
Nº 10	10
<b>Total</b>	100

Las investigadoras fueron responsables de aplicar la encuesta. Para las preguntas de la 1 a la 5, 9 y 10 si la respuesta fue contestada en sentido positivo, se le otorgó el máximo del valor de los puntos, si fue contestada en sentido negativo la calificación del aspecto fue cero.

En la pregunta 6, 7 y 8 si la respuesta fue “bueno” obtuvo diez puntos, “regular” obtuvo solo cinco puntos y si respondió “mal” se calificó de cero.

La evaluación final para la variable satisfacción de los profesionales fue emitida teniendo en cuenta las categorías propuestas en la siguiente escala:

<b>Puntaje</b>	<b>Categoría</b>
De 0 a 60	Insatisfecho
De 61 a 89	Medianamente satisfecho
De 90 a 100	Satisfecho

### **Plan de procesamiento y análisis de la información.**

En el procesamiento de los datos, se utilizó una computadora con sistema operativo Windows Seven, los textos se redactaron con el programa Microsoft Word 2010, las tablas se elaboraron con el programa Microsoft Excel, el análisis estadístico se realizó con el programa estadístico IBM SPSS Statistics 19.0.1 - diciembre 2010 para Windows.

Como procedimientos estadísticos fundamentales se utilizó el cálculo porcentual así como la de distribución de frecuencias absoluta y relativa (# y %)

### **Parámetros éticos**

Se tuvo en cuenta la ética mediante los cuatro principios básicos de la investigación en sujetos humanos: la beneficencia, la no maleficencia, la justicia y el respeto a la persona. Se le informó del desarrollo de la investigación al comité de ética de los diferentes servicios asistenciales. El carácter documental de la recogida de la información así como la forma agregada de la misma permitió respetar la individualidad de los pacientes; además los principales resultados solo serán utilizados con fines científicos.

### **Análisis y discusión de los resultados**

La tabla # 1 muestra la situación de los profesionales según edad, sexo y ubicación laboral en las unidades asistenciales del municipio de Sancti Spiritus. De forma general la unidad Policlínico Sur es donde más estomatólogos ejercen la profesión, y el grupo de 43- 52 años el más representado en las unidades asistenciales del municipio Sancti Spiritus.

Respecto a la variable edad en la CEDP predominó el grupo de edad de 23 a 32 años con 30,7%, en la CEM el grupo de 33-42 años con 30,4%, en el Policlínico Sur y Olivos el de 43-52 años con el 35,7% y 40% respectivamente. El sexo femenino fue el más representativo en todos los grupos de edades.

**Tabla # 1** Profesionales según edad, sexo y ubicación laboral. Servicios urbanos de Atención Estomatológica Integral del municipio Sancti Spíritus.2018.

Unidades	Grupos de edades															
	23-32				33-42				43-52				+53			
	F		M		F		M		F		M		F		M	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Pol Sur</b> N=42	8	19.1	-	-	8	19.1	2	4.8	15	35.7	3	7.1	3	7.1	3	7.1
<b>CED P</b> n = 39	1	30.7	2	5.1	7	17.9	2	5.1	9	23.1	1	2.6	6	15.4	-	-
<b>CEM</b> n =23	3	13.0	3	13.0	7	30.4	0	0	6	26.1	0	0	4	17.4	0	0
<b>Pol Olivos</b> n=10	1	10	-	-	-	-	1	10	4	40	1	10	2	20	1	10
<b>Total</b> n= 114	2	21.1	5	4.4	22	19.3	5	4.4	34	29.8	5	4.4	15	13.2	4	3.5

**Tabla # 2.**Satisfacción de los profesionales según ubicación laboral y dimensión técnico humana Municipio Sancti Spiritus.2018

Unidades	Dimensión Técnico- Humana					
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
	No	%	No	%	No	%
	Policlínico Sur n = 42	4	9.5	13	31	25
CEDP n = 39	18	46.2	17	43.6	4	10.2
CEM n = 23	6	26.1	12	52.2	5	21.7
Policlínico Olivos n = 10	2	20	4	40	4	40
Total n= 114	30	26.3	46	40.4	38	33.3

En la tabla # 2 se analizó la satisfacción de los profesionales según ubicación laboral y dimensión técnico humana, de forma general el mayor porcentaje de los profesionales se encontraron medianamente satisfechos con 40.4%, seguidos por el 33.3 % de los insatisfechos, al analizar las diferentes unidades de manera integral los más satisfechos fueron los de la Clínica Estomatológica Docente Provincial (CEDP) con 46,2% y los más insatisfechos los del policlínico Sur con 59,5%.

Según la ubicación laboral, en los profesionales de Policlínico Sur se pudo apreciar predominaron los insatisfechos con 59,5 % seguidos del 31% de los medianamente satisfechos.

En la Clínica Estomatológica Docente Provincial (CEDP) el 46,2% de los profesionales se encontraron satisfechos con esta dimensión, seguidos por los medianamente satisfechos con 43,6 %, el 10,2 % se mostró insatisfecho.

La Clínica Estomatológica Municipal (CEM) el 52,2 % de sus profesionales se encontraban medianamente satisfecho con la labor realizada, en esta unidad los satisfechos e insatisfechos, se mostraron con porcentajes similares con 26,1% y 21,7% respectivamente.

En el Policlínico Olivos el 40 % se mostraron medianamente satisfechos e insatisfechos solo el 20 % de los estomatólogos de esta unidad están satisfechos con el servicio que prestan.

Las mayores insatisfacciones reflejadas por los profesionales de este estudio estuvieron relacionadas con la estimulación moral y material y con la actualización y entrenamiento, así como bibliografía disponible para la superación.

Las satisfacciones en esta investigación están relacionadas con la opinión que tienen los profesionales relacionadas con la capacidad para ofrecer una atención de calidad, con la atención especializada que brinda, con sentirse bien en su puesto de trabajo, así como con el desempeño y unión del equipo de trabajo. Al comparar estos resultados con un estudio del papel de la satisfacción laboral en la evaluación de la calidad de la atención médica en México por un equipo de investigadores, los aspectos donde ellos encontraron mayor satisfacción fueron "la motivación, la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento"; y la insatisfacción ellos la encontraron en el "clima intragrupo con resistencia al cambio, e insuficiente reconocimiento al trabajo". (Salinas, Laguna y Mendoza, 2004:27)

Comparando estos resultados con el trabajo realizado en el Policlínico Universitario "Josué País García" de Santiago de Cuba existe cierta similitud en los criterios que demuestran insatisfacción como son: la bibliografía disponible y la preparación científico-técnica, al no recibir cursos de posgrado que apoyen la labor que realizan tanto desde el punto de vista curativo como preventivo, lo cual mejoraría la competencia y desempeño profesionales, así mismo hay similitud con los resultados del "Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria" realizado por Álvarez Santos L, donde la estimulación moral y material fue uno de los aspectos más influyentes en la insatisfacción de esta dimensión. (Berenguer, Mediacaja y Montoya, 2014, p. 927)

En la investigación realizada por Rocha Rosabal M y otros se refleja que solo 76.7 % de los profesionales reconocen tener los conocimientos para brindar la atención que prestan, a diferencia de este trabajo que el 96.5% considera tener capacidad para ofrecer una atención de calidad. (Rocha, *et al.*, 2015:501).

A criterio de la autora en este aspecto de esta dimensión se puede apreciar la seguridad del profesional de la estomatología al momento de realizar la atención del paciente, dicho indicador son factores determinantes de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba y determinantes para que el paciente considere un servicio de calidad.

La satisfacción de los profesionales según ubicación laboral y dimensión entorno físico fue analizada en la tabla # 3, se observó que el 42,1% de los profesionales del estudio estuvieron insatisfechos con esta dimensión seguidos por los satisfechos con el 40,4%. En cada unidad analizada se pudo apreciar insatisfacciones en esta dimensión excepto en la CEDP donde el 82.1% de sus estomatólogos están satisfechos.

En el Policlínico Sur más de la mitad de sus estomatólogos, el 69% están insatisfechos con su trabajo, y en el Policlínico de los Olivos tanto los profesionales satisfechos como los medianamente satisfechos se comportaron igual con 40% respectivamente.

Las insatisfacciones de los estomatólogos en esta dimensión se debieron en su mayoría a las condiciones de trabajo que le impedían ofrecer un servicio de calidad y a la falta de confort de las consultas, salas de esperas de los pacientes, ventilación en los locales así como correcta iluminación.

Comparando estos resultados con un estudio realizado en el departamento de Ortodoncia de la CEDP de Sancti Spíritus en la dimensión del entorno físico se encontró que el 100 % de los especialistas se mostraron insatisfechos con la organización de los servicios. (López y Pérez, 2014, p, 7)

Estos resultados se corresponden con los encontrados por otros autores como Carcasés Obana Y en su tesis: "Calidad de la Atención Primaria Estomatológica. Policlínico "Mártires del 4 de Agosto" pues en el momento en que realizó su estudio encontró solo el 50% de los sillones dentales estaban en buenas condiciones por lo que los profesionales no estaban satisfechos con las condiciones de trabajo, similares resultados con el trabajo de Cantillo Acosta L (Carcacés Obana Y., 2012, s.p)

Unidades	Dimensión Entorno Físico					
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
	No	%	No	%	No	%
Policlínico Sur n =42	8	19	5	12	29	69
CEDP n = 39	32	82.1	7	17.9	0	0
CEM n =23	3	13	5	21.8	15	65.2
Policlínico Olivos n =10	3	30	3	30	4	40
Total n= 114	46	40.4	20	17.5	48	42.1

**Tabla # 3.**Satisfacción de los profesionales según ubicación laboral y dimensión entorno físico. Municipio Sancti Spiritus.2018

Se comparan los resultados con un trabajo realizado en el Hospital Provincial Pediátrico Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja de Holguín, ellos encontraron un deficiente estado constructivo de las instalaciones, de lo que deriva la presencia de riesgos que no se encuentran debidamente controlados, no se garantizan las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, estéticas, higiénicas) necesarias para el desarrollo de los servicios que se brindan en la institución, los puestos de trabajo no se encuentran diseñados con las medidas establecidas para garantizar la comodidad de los trabajadores durante el desempeño de sus funciones.

Otras investigaciones reflejan cierto grado de insatisfacción de los profesionales como es el caso de los resultados obtenidos de las que más del 90% estaban satisfechos con el horario propuesto y las condiciones de la consulta diurna, encontrándose la mayor insatisfacción en la Clínica Centro, por problemas con el abasto de agua e iluminación y en el servicio nocturno localizado en el Policlínico Norte debido a las condiciones del sillón dental. (Alvarez, De Miguel Guzmán, Noda, Alvarez-Galcerán, 2016, p. 408)

En una investigación realizada en el Hospital Mario Muñoz Monroy refieren los profesionales estar insatisfechos con el confort de las áreas de trabajo. (Hernández, et.al., 2008, p.23)

Las autoras consideran que la satisfacción del profesional con el entorno que desarrolla la actividad es un elemento indispensable para brindar una atención con calidad, lo que se revierte en satisfacción del paciente, un buen confort y clima en la consulta favorece los deseos de volver al

establecimiento para recibir una atención futura asegurando la continuidad y cobertura de los servicios.

Unidades	Dimensión Resultado de tratamiento					
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
	No	%	No	%	No	%
Policlínico Sur n = 42	13	30.9	28	66.7	1	2.4
CEDP n = 39	25	64.1	14	35.9	0	0
CEM n = 23	9	39.1	14	60.9	0	0
Policlínico Olivos n = 10	8	80	2	20	0	0
Total n= 114	55	48.2	58	50.9	1	0.9

**Tabla # 4.** Satisfacción de los profesionales según ubicación laboral y resultado de tratamiento.

La dimensión resultado de tratamiento y ubicación laboral fue analizada en la tabla # 4, la cual refleja que el 50,9% de los profesionales están medianamente satisfechos, el 48,2% satisfechos y solo el 0,9% insatisfecho, encontrando solo en la unidad Policlínico Sur esta categoría con 2,4%.

Las mayores satisfacciones estuvieron en los trabajadores del Policlínico Olivos con 80% seguidos de la CEDP con 64,1%.

El 100 % de los profesionales de todas las unidades analizadas reflejaron estar satisfechos con el resultado del tratamiento acorde con un servicio especializado, algunas de las insatisfacciones estuvieron reflejadas por la evaluación del nivel de compromiso con el tratamiento.

Comparando estos resultados con la investigación realizada por López Gómez Y. y col en la dimensión de los resultados del tratamiento, el 80 % de los especialistas estuvo satisfecho con los resultados del tratamiento acorde con un servicio de calidad y el 100 % de los especialistas se evaluó de medianamente satisfechos con el compromiso de los pacientes y familiares con los resultados del tratamiento. (López y Pérez, 2014, p, 7)

Las autoras consideran que es indudable que solo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos. Es así como se lograría un funcionamiento que cumpla con las condiciones necesarias para el logro de la excelencia en salud ya que el resultado del tratamiento es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud.

Por otra parte esta dimensión incluye el análisis del nivel de impacto, el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados, la eficiencia, así como la satisfacción de los pacientes, y directivos muy

difícil lograr esto si los profesionales que realizan el servicio no se encontraran satisfechos con la labor que realizan

Otras situaciones que se producen en los profesionales no satisfechos con esta dimensión resultado, son el poco aprovechamiento de la jornada laboral, el incremento innecesario de los costos por duplicación y repeticiones de tratamientos, elementos que sí conllevan a la afectación en la calidad de los servicios, y a la consecuente insatisfacción en la población.

**Tabla # 5.** Satisfacción general de los profesionales según ubicación laboral. Municipio Sancti Spíritus.2018

Unidades	Satisfacción de los profesionales					
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
	No	%	No	%	No	%
Policlínico Sur n = 42	1	2,4	17	40.5	24	57.1
CEDP n = 39	24	61.5	15	38.5	0	0
CEM n = 23	2	8.7	17	73.9	4	17.4
Policlínico Olivos n = 10	0	0	9	90	1	10
Total n= 114	27	23.7	58	50.9	29	25.4

Al analizar la satisfacción general de los estomatólogos de las unidades asistenciales del municipio Sancti Spíritus (Tabla # 5) de forma general el mayor porcentaje se encontraron medianamente satisfechos con 50,9 % seguidos por los insatisfechos con 25,4%

Según la ubicación laboral los del Policlínico Sur más de la mitad de los profesionales estuvieron insatisfechos con 57,1% y el 40,5% estuvieron medianamente satisfechos.

En la Clínica Estomatológica Docente Provincial (CEDP) el 61,5% de los estomatólogos estuvieron satisfechos, en esta unidad ningún profesional mostro ningún elemento de insatisfacción.

En la Clínica Estomatológica Municipal (CEM) el 73,9% estuvieron medianamente satisfechos, el 17,4% estuvieron insatisfechos.

En el Policlínico de los Olivos predominaron los medianamente satisfechos con 90%, ningún estomatólogo estuvo satisfecho.

Resultados obtenidos de las encuestas a profesionales en este estudio arrojaron que las insatisfacciones estuvieron determinadas por la estimulación moral y material, la actualización y entrenamiento, un porcentaje considerable el 47,4% estuvieron insatisfechos con las condiciones de trabajo y el adecuado confort de las instalaciones.

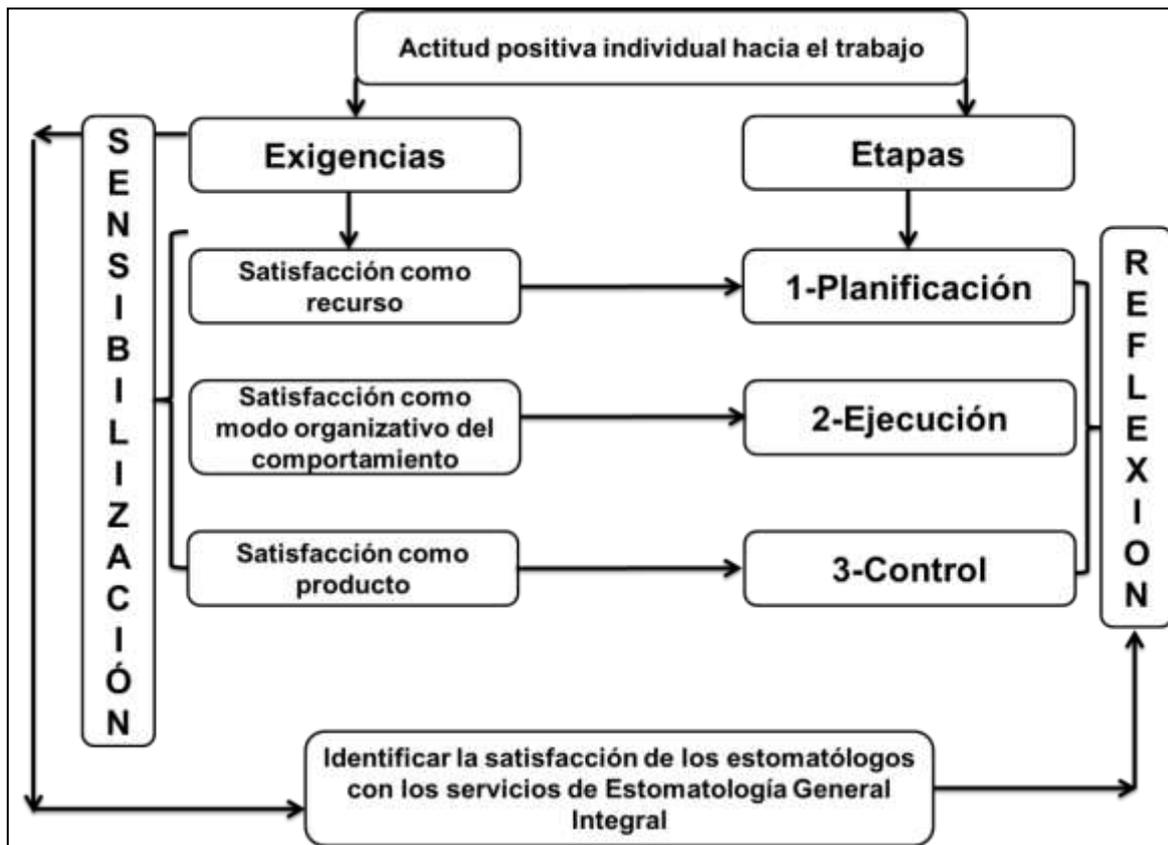
Comparando los resultados con otras investigaciones como es el caso del estudio realizado en el Policlínico Universitario "Josué País García" de Santiago de Cuba durante el 2013 la satisfacción de los profesionales fue inadecuada, los criterios de insatisfacción fue por la bibliografía disponible y preparación científico-técnica, al no recibir cursos de posgrado que apoyen la labor que realizan, resultados similares a esta investigación en lo referente a la actualización y entrenamiento.

Comparando los resultados con la investigación Calidad de los servicios de urgencias estomatológicas en el municipio Ciego de Ávila arrojaron que más del 90% estaban satisfechos

Las autoras concuerdan con otros autores en lo referente a la evaluación de la satisfacción del prestador de servicios como un factor importante en el Sistema de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención Estomatológica; un trabajador que no esté satisfecho con su desempeño en el trabajo, difícilmente podrá realizarlo con la calidad que se espera de él.

Autores como Arocha Bandera y col en su estudio "Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica Fe Dora Beris" difieren de estos resultados pues todos los criterios relacionados con los niveles de satisfacción de los proveedores superaron los valores estándar establecidos en la investigación y fueron evaluados de adecuados, solamente los criterios de investigación y estimulación según resultados obtenidos fueron evaluados de inadecuados. (Arocha Bandera, Márquez, Estrada y Arocha Arzuaga, 2015, p. 1210)

**Estrategia con enfoque reflexivo-sensibilizador para la mejora continua de la calidad de la atención en salud.**



**Fig. 1:** Propuesta de estrategia con enfoque reflexivo-sensibilizador desde los componentes esenciales: estructura, proceso y resultados, para medir la satisfacción laboral. (Fuente: Israel Acosta Gómez y Delvia Castellanos Medina, 2018)

**Explicación de las exigencias:**

- **Satisfacción como recurso:** es vital porque estar satisfecho consigo mismo hace implícito el confort del trabajador.
- **Satisfacción como modo organizativo del comportamiento:** implica la necesidad del sujeto hacia la labor que realiza. Satisfacerse en gran medida, establecer nexos de relación entre el estado de cosas que rodean las expectativas.
- **Satisfacción como producto:** Valora la posibilidad de reconocer nuestro trabajo como potencial arma de satisfacción de las necesidades del sujeto.

Entronizar una actitud positiva individual hacia el trabajo, optimiza las capacidades y motivaciones del sujeto hacia su labor. Además, hace que el sujeto exteriorice su satisfacción a partir de sus propios resultados.



**Fig. 2:** Esquema de motivación, capacidades y actitud del sujeto ante el estado de satisfacción. (Fuente: Israel Acosta Gómez y Delvia Castellanos Medina, 2018)

Las autoras consideran que es indudable que solo se puede satisfacer a los usuarios realmente, (**Satisfacción inicial A**) si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos; es decir, si los usuarios se sienten identificados; o lo que el esquema ilustra como (**satisfacción resultiva-comportamental B**). Es así como se lograría un funcionamiento que cumpla con las condiciones necesarias para el logro de la excelencia en salud, ya que el resultado del tratamiento es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud.

Por otra parte esta dimensión incluye el análisis del nivel de impacto, el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados, la eficiencia, así como la satisfacción de los pacientes, y directivos<sup>(36)</sup> muy difícil lograr esto si los profesionales que realizan el servicio no se encontraran satisfechos con la labor que realizan

Otras situaciones que se producen en los profesionales no satisfechos con esta dimensión resultado, son el poco aprovechamiento de la jornada laboral, el incremento innecesario de los costos por duplicación y repeticiones de tratamientos, elementos que sí conllevan a la afectación en la calidad de los servicios, y a la consecuente insatisfacción en la población.

Las autoras, referente a la evaluación de la satisfacción del prestador de servicios como factor importante en el Sistema de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención

Estomatológica; consideran que un trabajador que no esté satisfecho con su desempeño en el trabajo, difícilmente podrá realizarlo con la calidad que se espera de él. Para demostrar que:

La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. Motivar a los profesionales y técnicos para mejorar su desempeño y adoptar la superación profesional permanente como un estilo de vida en este nuevo milenio, no es solo importante sino necesario para poder satisfacer el encargo social del país. (Syr-Salas, 2012, p. 2)

## Conclusiones

- Al caracterizar a los profesionales encuestados, el sexo femenino fue el más representado y el grupo de edad, de 43-52 años, predominaron los profesionales medianamente satisfechos, los motivos de algunas de las insatisfacciones estuvieron relacionados con la estimulación moral y material, actualización y entrenamiento, unida a las condiciones de la instalación, adecuado confort, elementos afines a las dimensiones técnico-humana y entorno físico con las cuales el mayor porcentaje de los profesionales se mostró medianamente satisfecho e insatisfecho, respectivamente, repercutiendo a su vez en la satisfacción con la dimensión resultados de tratamiento, con la que los profesionales refirieron estar medianamente satisfechos.
- La satisfacción laboral general, según ubicación laboral de los estomatólogos de la zona urbana del municipio de Sancti Spiritus, se comportó como sigue; los profesionales de la Clínica Estomatológica Docente Provincial fueron los más satisfechos con las dimensiones técnico-humana y entorno físico, respecto a la **dimensión resultado de tratamiento**, los del Policlínico Olivos fueron los de mayor satisfacción, los profesionales del Policlínico Sur están insatisfechos con las tres dimensiones.
- Solo se logra una satisfacción, si existe una identificación de variables recursivas como: **Motivación / Capacidad / Actitud**, y porque en la medida en que los sujetos se sientan sensibilizados con su entorno, mejores respuestas exteriorizaran en la actividad.

## Referencias bibliográficas:

- Aguirre Raya D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. En *Revhabancienméd*, 8(4). Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1729-519x2009000400021&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1729-519x2009000400021&lng=es).
- Aguirre, A. y Martínez-Díaz, M. (2006). Influencia de la Situación Laboral en el Ajuste Familia-Trabajo. En *Revista Mapfre Medicina*, 17(1), pp. 14-24. Recuperado de: [http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02\\_02](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02_02)
- Álvarez Santos L, de Miguel Guzmán M, Noda Hernández E, Alvarez López L F, Galcerán Chacón G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. En *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(3): pp. 407-417. Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lng=es)
- Arocha Bandera MM, Márquez Filiu M, Estrada Pereira GA, Arocha Arzuaga A.: (2015) Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". En *Revista MEDISAN* Oct 9(10): pp. 1208-1215. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es)
- Berenguer Gouarnaluses M. del C, Mediaceja Álvarez N R, Montoya Medina M. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. En *Revista MEDISAN*, 18(7), pp. 923-927. Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014000700006&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006&lng=es).
- Carcacès Obana Y. :(2012) Calidad de la Atención Primaria Estomatológica. Policlínica "Mártires 4 de Agosto". [Tesis]. Guantánamo: Universidad de Ciencias Médicas.
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba N M y Salazar Botello, C. M. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Del Bío-Bío, Concepción. Chile.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M. y Núñez Partido A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Del Bío-Bío, Concepción. Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Conde Martínez JA, Alfonso Berrio L.:(2002) Propuesta metodológica para evaluar un servicio estomatológico. *Revista Cubana de Estomatología*, Abr 39(1): pp. 37-45. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072002000100007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072002000100007&lng=es)
- Cuba. MINSAP. (2002). *Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. <http://www.pdcorynthia.sld.cu/Documentos/Programas%20APS/prog%20de%20estomatologia.pdf>
- García Fariñas A., Chaviano Moreno M, Celestrín Martínez A. M., Alfonso Pacheco C. (2013). Eficiencia técnica y asignativa de la prestación de los servicios de estomatología general integral en Matanzas. En *Rev Cubana Salud Pública*, 39(1) Ciudad de La Habana ene.-mar. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000100005)
- García-Ramos M, Luján-López M E, Martínez-Corona M de los A. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. En *RevEnfermInstMexSeguroSoc*, 15(2), pp. 63-72. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Hernández Junco V, Quintana Tápanes L, Mederos Torres R, Guedes Díaz R, García Gutiérrez B N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. En *RevCubMed*, 38(1). Recuperado de:

[http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572009000100007&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007&lng=es)

Locke, E.A. (1976) The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, pp.1297-1343.

López Gómez Y, Pérez García L M. (2014) Calidad de los servicios de ortodoncia. *GacMédEspirit Dic*; 16(3): 01-08. Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212014000300021&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000300021&lng=es)

Padovani Clemente S, Pazos San Martín E, Padovani Cantón A M., Ruano Ortega M. (2014). Determinantes sociales de la salud y sistema de gestión de la calidad en servicios estomatológicos. En *Revhabancienméd*, 13(5), pp. 757-768. Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2014000500013&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2014000500013&lng=es).

Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: España: UNED.

Rocha Rosabal M, Álvarez Lauzarique M E, Bayarre Vea H D, Puig Rosell A Y, Delgado Ramos Y, Oduardo Téllez M. Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". *Revhabancienméd*, 2015 Ago ; 14( 4 ): 496-505.

Salas Perea, R. S. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. En *Revista Educ Med Super*, 26(2) Ciudad de la Habana. abr.-jun. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es)

Salinas Oviedo C, Laguna Calderon J, Mendoza Martínez M del R. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública Méx* 2004; Vol. 36(1):22-29 Disponible en: <http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=001352>

Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. En *Rev. Méd. La Paz*, 18(2): pp. 65-69. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es)

Véliz Martínez P L, Jorna Calixto A R, Berra Socarrás E M. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. En *Revista EducMedSuper* 30(2). Recuperado de: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412016000200018&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000200018&lng=es)