

CARTA AL DIRECTOR**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DEL SERVICIO GALLEGO DE SALUD**

Pablo Ignacio Varela-Centelles, Agustín Ferreiro Abelairas, Luis Fernando Fontao Valcárcel y Andrés Manuel Martínez González

Centro de Salud de Burela (Lugo). Gerencia de Atención Primaria de Lugo. Servicio Gallego de Salud.

INTRODUCCIÓN

Sr Director:

La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología¹. Además, el grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación^{2,3}. Si en términos de calidad de atención al usuario podría discutirse esta relación⁴, es indiscutible que al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos⁵, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total⁶. Así, el objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción laboral (global y sus componentes) para que pueda ser utilizada en los programas de calidad total de las unidades de salud bucodental.

Para ello, en junio de 2003 se remitió a los 70 odontólogos y estomatólogos del nuevo modelo de Atención primaria (AP) del SERGAS una carta de presentación, un cuestionario sociodemográfico, y el cuestionario Font Roja⁷, que explora las áreas componentes de la satisfacción laboral: *satisfacción en el trabajo; presión en el trabajo; relación personal en el trabajo; distensión en el trabajo; adecuación para el trabajo; control sobre el trabajo, y variedad de la tarea*. A los 15 días del primer envío se hizo un recordatorio por teléfono o por correo electrónico. Las respuestas fueron analizadas mediante el paquete SPSS 8.0 utilizando las pruebas t de Student, Chi cuadrado y ANOVA para determinar la existencia de diferencias en las variables independientes entre la muestra analizada y la población de dentistas, y la prueba de la U de Mann-Whitney para comparar las dimensiones de la calidad con las variables independientes.

Se recibieron adecuadamente cumplimentados el 50% de los cuestionarios remitidos. No se han observado diferencias significativas entre las variables independientes cuando se comparó la muestra con el conjunto de la población. La edad media de los encuestados fue de 46,58 años (DE±9,47), predominando el sexo masculino (74,3%), ejerciente en medio urbano (48,6%) con contrato temporal (82,9%) y vinculación media a la sani-

Correspondencia:

D Pablo I Varela Centelles
Centro de salud de Burela
C/ Eijo Garay, s/n
Burela
27880 Lugo

Correo electrónico: pvarelac@infomed.es

(*) Este proyecto ha recibido ayuda de la Gerencia de Atención Primaria de Lugo en forma de apoyo logístico para su realización.

dad pública de 15,25 años (DE±8,34). La satisfacción laboral global y sus dimensiones se detallan en la tabla 1. No se han observado diferencias significativas en función del sexo de los encuestados o de los años de ejercicio, pero sí en el hecho de ejercer en un centro acreditado para la docencia, donde las expectativas de promoción profesional son más altas (p=0,034), y la tensión relacionada con el trabajo, menor (p=0,043). Los encuestados que trabajan en el medio rural sufren más presión a causa del trabajo (p=0,044). La satisfacción laboral global varía con la edad (p=0,019) (figura 1). La relación con los compañeros está condicionada por la presión asistencial (p=0,021), estando más insatisfechos aquéllos que atienden menos de 10 pacientes por día.

La ausencia de información sobre los sujetos que no respondieron pudiera haber introducido un sesgo en los resultados, si bien el hecho de no ser la muestra diferente de la población en términos sociodemográficos y la tasa de respuesta obtenida nos per-

miten considerar los resultados útiles para el objetivo perseguido con este estudio.

La satisfacción laboral del personal sanitario se ha modificado poco en los últimos 10 años pese a los cambios introducidos con la reforma de la atención primaria⁸ y habitualmente se sitúa, como en nuestro estudio, en la banda de la indiferencia^{2,5,6}.

En una organización cada individuo tiene sus objetivos y necesidades que cubrir, que pueden incluir o no los de la organización. Si el trabajo da lugar a que la persona alcance sus objetivos se produce una simbiosis que consiga el beneficio de la organización y el de la persona⁹. Por tanto, es de esperar que del grado de satisfacción profesional se deriven implicaciones en el rendimiento y la prestación de cuidados de salud con costes económicos y sociales en el contexto de la creciente demanda que existe en el mercado sanitario¹⁰.

A pesar del doble rol que la mujer desempeña en la sociedad no se han hallado dife-

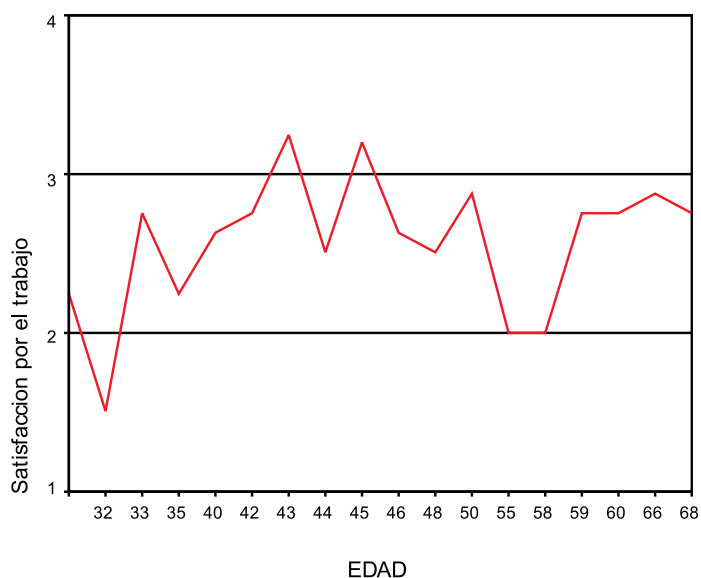
Tabla 1

Puntuación en las distintas dimensiones de la satisfacción laboral

| Dimensión | Mediana | Media | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
|------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|
| Satisfacción laboral global | 2,79 | 2,85 | 0,34 | 2,21 | 3,54 |
| Monotonía laboral | 3,25 | 3,18 | 1,04 | 1 | 5 |
| Status profesional | 2 | 2,14 | 0,94 | 1 | 4 |
| Relación con compañeros | 5 | 4,59 | 0,95 | 1 | 5 |
| Relación con jefes | 4 | 3,84 | 1,21 | 1 | 5 |
| Promoción profesional | 2,33 | 2,53 | 0,94 | 1 | 5 |
| Presión del trabajo | 3 | 2,98 | 1,16 | 1 | 5 |
| Competencia profesional | 2,16 | 2,32 | 0,76 | 1 | 4,33 |
| Tensión relacionada con trabajo | 3 | 2,89 | 0,73 | 1,20 | 4,60 |
| Satisfacción por el trabajo | 2,75 | 2,70 | 0,47 | 1,50 | 3,75 |

Figura 1

Satisfacción global por el trabajo en función de la edad de los encuestados



rencias significativas según el sexo. En nuestra muestra el ámbito de ejercicio (rural/urbano) es determinante en la presión por el trabajo, lo que no es constante en la literatura^{2,6}. En algunos estudios la edad se correlaciona negativamente con la satisfacción profesional⁶. Nuestros datos muestran un colectivo que sólo supera los valores de indiferencia hacia la mitad de su ejercicio profesional (figura 1).

La relación con los compañeros alcanza en la literatura los niveles más altos de puntuación y de consenso⁶, lo que se confirma en nuestro trabajo, aunque se ve decisivamente afectada por la presión asistencial.

A la hora de interpretar nuestros resultados hay que tener presente que existen otros factores no analizados en este estudio que podrían influir en la satisfacción laboral: el contexto de restricción presupuestaria de la sanidad pública, la burocratización, el escaso tiempo de consulta, o el desequilibrio entre

las expectativas del paciente y las posibilidades reales de la odontología pública son ejemplos a considerar en un abordaje multi-causal⁶. Hecha esta salvedad, los datos hablan de una situación sobre la que será necesario incidir a la hora de establecer programas de calidad, actualmente enfocados en la satisfacción del usuario, que con frecuencia minusvaloran otros componentes de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Fernández Cantí G. Satisfacción laboral y salud psíquica en el mundo sanitario ¿un lujo? *Todo Hosp* 1995; 118: 29-36.
2. Olivar C, González S, Martínez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Asturias. *Aten Primaria* 1999;24:352-9.
3. García S, González JA. Factores de motivación de los profesionales de la salud en Aten Primaria. *FMC* 1995;2:1.

4. Saturno PJ, Quintana O, Varo J. ¿Qué es calidad? Tratado de calidad asistencial en Atención Primaria. Madrid: Dupont Pharma; 1997.
5. Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM et al. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública 2000;74:139-47.
6. Sobrequés J, Cebriá J, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de Atención Primaria. Aten Primaria 2003;31:227-33.
7. Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hosp 1988; 52: 63-66.
8. Mira JJ, Vitaller J, Buil JA, Aranaz J, Rodríguez-Martín J. Satisfacción y estrés laboral en médicos generalistas del sistema público de salud. Aten Primaria 1994;20:401-407.
9. Rodríguez A. La motivación en las organizaciones públicas. Centro de Salud 2000;8:487-9.
10. Tait D, Katharine A, Joyce E, Anthony L. Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. Ann Intern Med 2002;136:358-67.