



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DEL EQUIPO
ODONTOLÓGICO DEL CENTRO ODONTOLÓGICO MACUL,
AÑO 2017**

TOMÁS LABRAÑA RAMIREZ
CRISTOBAL SAINZ GOMEZ

Tesis presentada a la Facultad de Odontología de la Universidad Finis Terrae,
para optar al grado de Cirujano Dentista

Profesor Guía: Juan Carlos Caro Cassali

Santiago, Chile
2017

AGRADECIMIENTOS

Al realizar un trabajo de este tipo, salen a la luz diversas dificultades que hacen apreciar la ayuda incondicional de quienes nos rodean.

No puedo dejar de agradecer a mi familia por la paciencia que han tenido es este largo proceso.

Agradecer a mi abuela María y mi tía Juana, gracias por hacerme aspirar siempre a lo más alto.

Agradecer a mis amigos y a María Piedad por su apoyo y consejo bajo toda circunstancia.

Tomás Labraña Ramírez.

Solo me queda agradecer a mis padres y a mi hermano por el apoyo en todo este proceso de mi carrera, nunca permitirme bajar la cabeza y que de los errores se aprende.

Agradecer a mis amigos y a María José por la comprensión y consejo en cualquier circunstancia, sin ellos esto no sería posible.

Cristóbal Sainz Gómez.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.- MARCO TEÓRICO | 3 |
| 1.1. Satisfacción Usuaría | 3 |
| 1.1.1 Concepto y definiciones | 3 |
| 1.1.2 Factores influyentes. | 4 |
| 1.1.3 Clasificaciones | 5 |
| 1.1.4 Modalidad de medición | 7 |
| 2.- OBJETIVOS | 9 |
| 2.1 Objetivo General | 9 |
| 2.2 Objetivos Específicos | 9 |
| 3.- METODOLOGIA | 10 |
| 3.1 Diseño del Estudio | 10 |
| 3.2 Universo y Muestra | 10 |
| 3.3 Criterios de Inclusión y exclusión | 10 |
| 3.4 Variables | 11 |
| 3.5 Técnica de recolección de datos | 13 |
| 3.6 Análisis e interpretación de datos | 14 |
| 3.7 Aspectos éticos | 14 |
| 4.- RESULTADOS | 16 |
| 5.- DISCUSION | 24 |
| CONCLUSION | 29 |

BIBLIOGRAFIA

31

ANEXOS

37

RESUMEN

La satisfacción laboral es un ámbito ampliamente tratado en el estudio de las organizaciones, que cobra cada vez mayor importancia en el ámbito de la salud al encontrarse en estrecha relación con el proceso de atención y la percepción de satisfacción usuaria externa en centros de salud tanto de carácter públicos como privados. El objetivo de esta tesis fue conocer la satisfacción laboral del equipo odontológico del “Centro Odontológico Macul” para el año 2017, describirla según sus dimensiones (extrínsecas e intrínsecas) y variables como sexo, edad y antigüedad laboral. Para ello se evaluaron a 65 funcionarios pertenecientes al centro odontológico, a los cuales se les aplicaron la “Encuesta de Satisfacción General”. Los resultados mostraron que los funcionarios poseen un nivel medio-alto de satisfacción al percibirse “Moderadamente Satisfecho”, niveles que se condicen con los registrados por otras investigaciones de muestra similar. Se concluye que temas relacionados con la posibilidad de utilizar habilidades, responsabilidades otorgadas, variedad de tareas, compañeros de trabajo, horario de trabajo y condiciones físicas son tópicos bien evaluados por el equipo odontológico, mientras que el salario, posibilidad de ascender, reconocimientos realizados y atención a las sugerencias realizadas son temas que necesitan mayor atención para favorecer estados de satisfacción en los funcionarios del “Centro Odontológico Macul”.

ABSTRACT

Job satisfaction is a field widely discussed in the study of organizations, which is becoming increasingly important in the field of health to find in close relation with the care process and the perception of external satisfaction in health centers both Public and private nature. The objective of this thesis was to know the satisfaction of the odontological team of the "Centro Odontológico Macúl" for the year 2017, to describe it according to its dimensions (extrinsic and intrinsic) and variables such as sex, age and seniority. To that end, the 65 employees belonging to the dental center were evaluated, which are applied in the "General Satisfaction Survey". The results show that officials have a medium-high level of satisfaction when perceived as "Moderately Satisfied", levels that are matched with records by other similar sample investigations. Concluding that issues related to the ability to use, responsibilities of tasks, variety of tasks, co-workers, working hours and physical conditions are topics well evaluated by the dental team, while the salary, Possibility of promotion, recognition and attention to the suggestions made are the issues that need mayor for the states of satisfaction and officials of the "Centro Odontológico Macúl".

INTRODUCCION

En todas las instituciones u organizaciones que dentro de sus funciones conlleve la atención de público, existe una constante preocupación por ir mejorando cada vez más la calidad de su servicio. En este mismo sentido, diversos autores proponen que el grado de calidad de los servicios proporcionados está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella ⁽¹⁾. Esta calidad en la atención adquiere una importancia especial en las entidades prestadoras de salud debido a la responsabilidad social que se les atribuye, en donde el personal es un recurso de gran relevancia a la hora de concretar las expectativas del paciente o usuario ⁽²⁾. Más aún, se asevera que 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 tecnología. ⁽¹⁾

En el marco de la implementación de un nuevo modelo de atención en salud con enfoque Biopsicosocial, el cual hace énfasis en promoción, prevención y en la participación social, el equipo de salud cobra aún mayor protagonismo debido a la importancia que han adquirido estos tópicos y su fuerte relación con el proceso de atención para lograr cumplir a cabalidad con los estándares del paciente ^(3,4).

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en

términos del bienestar psíquico y/o emocional del individuo, sino también en la productividad y calidad de sus servicios. La atención prestada hacia los pacientes está en estrecha relación con la satisfacción que perciben los individuos pertenecientes al equipo de salud con respecto a su trabajo. Ante esta premisa, es inevitable realizar la siguiente interrogante, ¿Cuál es el grado de satisfacción usuaria del equipo de salud odontológico que desempeña su labor en el Centro Odontológico Macul?

El conocimiento de la satisfacción del usuario interno constituye un factor fundamental en el desarrollo de las instituciones, sean públicas o privadas, debido a las implicancias que posee con temas como comportamiento organizacional y/o relaciones interpersonales que conllevan al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención ⁽⁵⁾.

Es por ello que el análisis de la satisfacción laboral ya que ésta va a repercutir directamente en el usuario, no sólo por lo que aportan en sí mismo, sino también porque se sabe que esta influye positivamente en su práctica laboral, incrementa la calidad del servicio y, finalmente en la satisfacción de los usuarios ^(6,7).

El presente estudio tiene como objetivo conocer la satisfacción del equipo Odontológico del Centro Odontológico Macul, en el año 2017.

1.- MARCO TEÓRICO

1.1. Satisfacción Usuaría

1.1.1. Concepto y definiciones

Se entiende por Satisfacción usuaria como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario ⁽⁸⁾. En organizaciones que otorgan servicios de salud el factor humano es un elemento de suma importancia a la hora de lograr calidad en sus prestaciones, ya que a diferencia de otras organizaciones la percepción de calidad está estrechamente relacionada con el trato del personal, debido principalmente a que impacta de manera directa en la atención a los usuarios en términos de eficiencia y eficacia, uso adecuado de técnicas, tecnología, relación interpersonal y calidez humana ^(4,9). Para los usuarios externos la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el trato del personal es el factor de mayor relevancia ⁽²⁾.

A mayor satisfacción del empleado, mayor será la percepción de calidad por parte del usuario. Una buena atmósfera interna en una organización crea un ambiente propicio para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer las demandas comerciales de sus clientes ⁽¹⁰⁾.

Si bien hay numerosos estudios tratando de definir la satisfacción usuaria interna o satisfacción laboral, la mayoría la describe como un conjunto de sentimientos y

emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo; sentimientos que se relacionan con tres actitudes: dedicación al trabajo, compromiso organizacional y al estado de ánimo en el trabajo ⁽¹¹⁾. Por otro lado, se describe que la evaluación institucional, capacitación, comunicación, desarrollo, salud y condiciones laborales son los principales indicadores a la hora de evaluar la satisfacción del trabajador ⁽¹²⁾.

Las actitudes frente al trabajo generalmente se adquieren durante largos períodos de tiempo. La satisfacción o insatisfacción hacia el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más información acerca de sus labores. No obstante, la satisfacción en el trabajo es un concepto dinámico que cambia en respuesta a las condiciones personales y ambientales que puede disminuir incluso con mayor rapidez con la cual se genera ^(13,14).

1.1.2. Factores influyentes.

En la literatura se identifican diversas variables relacionadas con la satisfacción laboral: la percepción económica ^(15,16), los beneficios laborales ^(16,18), el reconocimiento ^(16,19), la relación con compañeros ⁽¹⁵⁾, la supervisión del jefe ^(15,20), las condiciones de trabajo ⁽²¹⁾ y la libertad de acción ⁽¹³⁾, quienes proponen al espacio físico como una variable predictora de la satisfacción laboral ⁽²²⁾.

En el mismo contexto, otras investigaciones analizan la relación de la satisfacción laboral con los factores socioculturales, en los que se incluyen variables relacionadas con la ideología, comunicación, actividades recreativas, clases

sociales, nacionalidad, género y edad ^(23,24). Asimismo reportan que estos factores inciden en la valoración del trabajo y hay evidencia de que algunos de ellos están asociados con el desempeño laboral con mayor intensidad que otros ⁽²⁵⁾.

1.1.3. Clasificaciones.

Se establecen dos tipos de análisis en la satisfacción usuaria interna, por un lado, tenemos:

1) La “Satisfacción general” la cual funciona como un Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas áreas de su trabajo; Y por otro 2) La “Satisfacción por facetas” se refiere al grado de satisfacción del trabajador frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimientos, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral ⁽¹³⁾.

Bajo el marco de la “Teoría de los Dos Factores” de Frederick Herzberg ⁽²⁶⁻²⁷⁾ donde supone que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló esta teoría a partir de entrevistas con 200 ingenieros y contadores, quienes describieron experiencias de trabajo excepcionalmente buenas o malas, y él las llamó “incidentes críticos”. El análisis de estos informes mostró que la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas relacionados con la tarea. En el otro extremo, el pago, la supervisión, las relaciones

interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa eran referidas principalmente como causa de experiencias negativas. ⁽²⁸⁾

Lo anterior se sintetiza en dos tipos de factores: intrínsecos o motivadores, que incluyen la relación entre el empleado y la tarea, sensación de realización, de reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad, y por otra parte los factores extrínsecos como las políticas y administración de la empresa, las relaciones interpersonales, el sueldo, supervisión y condiciones de trabajo. La satisfacción laboral se explicaría por el conjunto del primer factor, por las experiencias motivadoras, mientras que la insatisfacción laboral tendría su origen en los factores extrínsecos. No se trata de factores incompatibles; cuando una persona no encuentra satisfacción en su trabajo porque no están siendo satisfechas sus necesidades de desarrollo psicológico, no necesariamente desarrollará insatisfacción laboral sino simplemente "ausencia de satisfacción". ⁽²⁹⁾. En el extremo opuesto, si alguien experimenta insatisfacción por percibir que está inequitativamente pagado, al recibir después un mayor sueldo sólo conseguiría eliminar la insatisfacción, pero no necesariamente alcanzaría a experimentarse satisfecho en su trabajo.

La satisfacción laboral está relacionada con conductas y resultados de gran relevancia en ámbitos personales, empresariales y sociales en general ⁽³⁰⁾. Así, en torno al área individual, la literatura señala consecuencias en la salud física y mental, la longevidad y la adopción de conductas de "escape" o retirada. A nivel empresarial y organizacional, puede tener una fuerte repercusión en la actividad

productiva a través de sus efectos sobre el abandono, el ausentismo, las actividades de protesta, el comportamiento cívico en la organización, el trabajo anti productivo y el desempeño en sus tareas. Por último, los bajos niveles de satisfacción laboral repercuten socialmente con posibles drenajes de recursos nacionales, menor contribución al producto nacional o el aumento de costes y disminución de la calidad del producto o servicios ⁽³⁰⁾.

1.1.4. Modalidades de Medición.

A la hora de medir la satisfacción, se pueden clasificar los métodos de medición en dos grupos: Directos e Indirectos. Los métodos directos están diseñados para recopilar las opiniones personales de los trabajadores analizando sus impresiones, generalmente a través de preguntas directas cerradas, siendo la encuesta el método más utilizado por su fácil aplicación e interpretación. A su vez, los métodos indirectos tratan de evaluar la satisfacción del trabajador de manera más subjetiva, como los son el sistema de quejas y sugerencias o proyección en la interpretación de dibujos. Estos métodos tienen la ventaja de que el trabajador no intentará deformar los resultados ya que no sabe que se está midiendo, pero están sujetos a la interpretación subjetiva del encuestador y por ello es difícil medir los resultados ⁽³¹⁻³²⁾.

La evaluación de la satisfacción laboral le permite a la organización identificar aquellos factores que han influido positiva o negativamente en el logro de los objetivos laborales. En la búsqueda por mejorar los estándares de calidad, el grado de satisfacción en el trabajo es un tópico que ha cobrado cada vez más

relevancia en las organizaciones prestadoras de salud, tanto en nuestro país como en el extranjero. En un marco nacional, se han registrado altos índices de satisfacción usuaria interna en odontólogos ⁽³³⁻³⁴⁾. En un plano global esta situación se replica en varios países, Suecia ⁽³⁵⁾, Holanda ⁽³⁶⁾, Alemania ⁽³⁷⁾, Australia ⁽³⁸⁾, y Corea del sur ⁽³⁹⁾ son alguno de ellos.

2.- OBJETIVOS

2.1. Objetivo general:

- Conocer la satisfacción usuaria del equipo odontológico del Centro Odontológico Macul, en el año 2017.

2.2. Objetivos Específicos:

- Determinar nivel de satisfacción general del equipo odontológico según sexo, edad, estamento de pertenencia y antigüedad.
- Determinar nivel de satisfacción Intrínseca del equipo odontológico.
- Determinar nivel de satisfacción extrínseca del equipo odontológico.

3.- METODOLOGÍA

3.1. Diseño del estudio.

Observacional, descriptivo de corte Transversal

3.2. Universo y muestra.

El universo a estudiar corresponde a una población de 79 trabajadores del Centro Odontológico Macul, constituidos por 37 Odontólogos, 31 asistentes y 11 administrativos.

Los participantes de este estudio fueron 65 funcionarios que desearon colaborar con este trabajo además de cumplir con los criterios de elegibilidad, manteniendo la proporcionalidad de los funcionarios que conforman los estamentos del equipo odontológico.

3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.

- Criterios de inclusión: Personal del Centro Odontológico Macul con mínimo un año de antigüedad y firma del consentimiento informado (Anexo 1).
- Criterios de Exclusión: Funcionarios que se encuentren ausentes o con licencia médica los días destinados a la recolección de datos.

3.4. Variables.

Las variables desarrolladas en este estudio, son:

| Variable Dependiente | Definición | Dimensión | Indicador en la Encuesta |
|--|--|----------------------------|---------------------------------|
| Satisfacción en el Equipo odontológico | Estado emocional agradable o positivo que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo | Muy Insatisfecho | Muy insatisfecho = 1 |
| | | Insatisfecho | Insatisfecho = 2 |
| | | Moderadamente Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho = 3 |
| | | Indiferente | Indiferente = 4 |
| | | Moderadamente Satisfecho | Moderadamente satisfecho = 5 |
| | | Satisfecho | Satisfecho = 6 |
| | | Muy Satisfecho | Muy Satisfecho = 7 |
| Variable Independiente | Definición | Dimensión | Indicador en la Encuesta |

| | | | |
|--------------------------|---|-----------------------------|--|
| Sexo | Conjunto de características biológicas que caracterizan a la especie humana en hombres y mujeres. | Masculino Femenino | Masculino= 1 Femenino= 2 |
| Edad | Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo. | Estratificada cada 5 años. | ≤ 24 años = 1 25 a 30 años = 2 31 a 35 años = 3 36 a 40 años = 4 41 a 45 años = 5 ≥ 45 años = 6 |
| Estamento de pertenencia | Clasificación de los trabajadores según las características del labor prestado por un individuo a | Estratificada por profesión | Odontólogo = 0 Técnico/Profesional Odontológico = 1 Personal Administrativo = 2 |

| | | | |
|------------|---|------------------------|--|
| | una organización. | | |
| Antigüedad | Cantidad de años transcurridos trabajando en la institución | Estratificada cada Año | 1 a 2 años = 0 3 a 4 años = 1 5 a 6 años = 2 |

3.5. Técnica de recolección de datos.

Los autores del presente trabajo aplicaron la encuesta a los funcionarios de forma individual y personal, quienes les explicaron el objetivo de la investigación e invitaron a participar. A quienes accedieron se les entregó directamente una copia impresa del cuestionario junto al consentimiento informado explicando expresamente que se mantendrá confidencialidad y resguardo de los datos entregados. Las encuestas contestadas fueron entregadas directamente a los encuestadores para luego ser almacenadas en un archivador al cual solo los investigadores tuvieron acceso, resguardando así el anonimato de los participantes.

La encuesta consta de una sección de preguntas de identificación y la “Escala General de Satisfacción” (Overall Job Satisfaction) desarrollada por War, Cook and Wall (1979) ⁽¹⁸⁾, adaptada y validada al castellano por Pérez y Fidalgo (1995)⁽⁴⁰⁻⁴¹⁾, que cuenta con 15 preguntas de evaluación tipo Likert con puntajes

que van desde 1 (muy insatisfecho) al 7 (muy satisfecho), logrando medir el nivel de satisfacción general al interpretar el promedio de los puntajes obtenidos de cada una de las respuestas en una escala compuesta por intervalos del 1 al 7.

Esta encuesta mide dos niveles de satisfacción laboral, intrínseca y extrínseca. La subescala de satisfacción laboral intrínseca aborda aspectos relativos al contenido de la tarea como el reconocimiento laboral, responsabilidad y promoción. Está formada por siete de los quince ítems de la escala general: 1, 3, 5, 7, 9, 12 y 15. A su vez, la subescala de satisfacción extrínseca aborda aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario o las condiciones físicas del puesto. Esta subescala lo constituyen ocho ítems: 2, 4, 6, 8, 10, 11, 13, 14.

3.6. Análisis e interpretación de datos.

Los datos obtenidos fueron registrados en una planilla Excel confeccionada para el estudio con las variables a estudiar. Una vez concluida la digitalización de la información, se realizó un análisis de tipo descriptivo de los datos obtenidos con cálculos de media y desviación estándar los que fueron presentados en tablas. Se realizaron pruebas estadísticas como la T de student donde se consideró significativa la asociación con un error α (p) $<0,05$. El programa estadístico utilizado software "SPSS" para Windows versión 22.0 desarrollado por IBM para el año 2016.

3.7. Aspectos éticos.

Por tratarse de un estudio en seres humanos, este estudio fue enviado al comité

de ética de la Universidad Finis Terrae para su revisión y aprobación. A los participantes se les proporcionará individualmente el consentimiento informado donde se explican los objetivos del estudio, posibles riesgos, beneficios y la ausencia de represalias asegurando la confidencialidad de los datos obtenidos.

4.- RESULTADOS

La tasa de participación fue de un 82.27%, de los cuales el 87.6% son mujeres y un 12.4% son hombres. La mayor proporción de encuestados se encontró en los grupos etarios entre 25 a 30 años y 31 a 35 años con un 27.70% y 24.62% respectivamente, cabe destacar la presencia de un grupo importante de trabajadores mayores a 45 años con un 24.61%. Se pudo observar que en relación a la edad según estamento, el 39,30% de los odontólogos se encuentran en el grupo etario entre los 25 y 30 años y un 25% de entre 31 a 35 años. En los asistentes se encontró que la mayor cantidad de personal se encuentra entre 25 y 30 años con un 25,93% , al igual que en el grupo de 31 a 35 años evidenciando que son principalmente de edades medias. Mientras que solo un 20% del personal administrativo se encuentra entre los 31 a 35 años y un 50% posee más de 45 años. (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución porcentual de la muestra según estamento y edad.

| Edad | Odontólogo | | Asistente | | Administrativo | | Total | |
|---------------|------------|-------|-----------|-------|----------------|-------|-------|-------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Menor de 24 | 0 | 0,00 | 2 | 7,40 | 0 | 0,00 | 2 | 3,08 |
| Entre 25 y 30 | 11 | 39,30 | 7 | 25,93 | 0 | 0,00 | 18 | 27,70 |
| Entre 31 y 35 | 7 | 25,00 | 7 | 25,93 | 2 | 20,00 | 16 | 24,62 |
| Entre 36 y 40 | 3 | 10,71 | 2 | 7,40 | 2 | 20,00 | 7 | 10,78 |
| Entre 41 y 45 | 1 | 3,57 | 4 | 14,81 | 1 | 10,00 | 6 | 9,20 |
| Mayores de 45 | 6 | 21,42 | 5 | 18,52 | 5 | 50,00 | 16 | 24,62 |
| Total | 28 | 100 | 27 | 100 | 10 | 100 | 65 | 100 |

Se observa que la concentración de funcionarios va en aumento a medida que

poseen más antigüedad en el centro odontológico. Un 16.92% refiere entre 1 a 2 años, 32.31% entre 3 a 4 años y un 50.77% entre 5 a 6 años trabajando para el centro odontológico. Un 50 % de los odontólogos llevan entre 5 a 6 años de antigüedad, un 44.44% de los asistentes y un 70% del personal administrativo. (Tabla 2).

Tabla 2. Distribución porcentual según estamento y antigüedad.

| Antigüedad | Odontólogo | | Asistente | | Administrativo | | Total | |
|------------|------------|-------|-----------|-------|----------------|-------|-------|-------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1 a 2 años | 6 | 21.43 | 3 | 11.11 | 2 | 20.00 | 11 | 16.92 |
| 3 a 4 años | 8 | 28.57 | 12 | 44.44 | 1 | 10.00 | 21 | 32.31 |
| 5 a 6 años | 14 | 50.00 | 12 | 44.44 | 7 | 70.00 | 33 | 50.77 |
| Total | 28 | 100 | 27 | 100 | 10 | 100 | 65 | 100 |

Al valorar el grado de satisfacción general del equipo odontológico del “Centro Odontológico Macul” la media fue de 5.18 que corresponde al intervalo “moderadamente satisfecho”, obteniendo 5.28 de satisfacción extrínseca y un 5.07 de satisfacción intrínseca. A pesar de obtener el mismo grado de satisfacción, el personal administrativo fue el que presentó la mayor media de satisfacción general en relación al resto del equipo odontológico con una media de 5.49. Cabe destacar que los asistentes se consideraron “indiferentes” en la subescala de satisfacción intrínseca con una media de 4.96 en comparación a la satisfacción extrínseca en donde se consignaron “moderadamente satisfecho” con una media de 5.28, siendo esta una diferencia no significativa ($p > 0.05$) (Tabla 3)

Tabla 3. Grado de satisfacción general.

| | Odontólogo | Asistente | Administrativo | Total Media |
|---|--------------|--------------|----------------|-------------|
| Satisfacción Laboral | Media | Media | Media | |
| Satisfacción Extrínseca | 5.13 | 5.28 | 5.74 | 5.28 |
| Satisfacción Intrínseca | 5.13 | 4.96 | 5.21 | 5.07 |
| Total Media Satisfacción General | 5.13 | 5.13 | 5.49 | 5.18 |

La percepción del grado de satisfacción general en relación al sexo, se evidenció una igualdad en ambos considerándose “moderadamente satisfechos” con promedios de 5.38 para los hombres y 5.16 las mujeres. Cabe destacar que en el personal administrativo los hombres se consideraron “satisfechos” con un promedio de 6.53, mientras que las mujeres se mantuvieron “moderadamente satisfechas” con un promedio de 5.36, siendo esta una diferencia no significativa ($p > 0.05$) (Tabla 4).

Tabla 4. Satisfacción general del equipo odontológico según sexo.

| | Odontólogo | Asistente | Administrativo | Total Media |
|-------------|--------------|--------------|----------------|-------------|
| Sexo | Media | Media | Media | |
| Hombre | 5.13 | 5.3 | 6.53 | 5.38 |
| Mujer | 5.13 | 5.11 | 5.36 | 5.16 |

Con respecto a la edad del equipo odontológico, se encontró que el grupo de entre 36 a 40 años mostró la media más alta de satisfacción general con 5.56 considerándose “moderadamente satisfecho”, mientras que los funcionarios de

entre 41 a 45 años registraron la media más baja considerandose “indiferentes” con una media de 4.61. En relación de la edad con el estamento del equipo odontológico, se encontró que el personal administrativo de entre 31 a 35 años y los asistentes de entre 36 a 40 años de edad son los que registraron una media de 5.9 de satisfacción siendo esta la más elevada consignandose como “moderadamente satisfecho”, por otro lado se observó que el el grado de satisfacción general más bajo se presentó en odontólogos de entre 41 a 45 años al mostrarse “moderadamente insatisfechos” con una media de 3.47 (Tabla 5).

Tabla 5. Satisfacción General del equipo odontológico según edad.

| Edad | Odontólogo | Asistente | Administrativo | Total Media Satisfacción |
|--------------------|------------|-----------|----------------|--------------------------|
| | Media | Media | Media | |
| Menos de 24 | 0 | 5.13 | 0 | 5.13 |
| Entre 25 y 30 años | 5.28 | 5.34 | 0 | 5.30 |
| Entre 31 y 35 años | 4.9 | 4.78 | 5.9 | 4.98 |
| Entre 36 y 40 años | 5.44 | 5.9 | 5.4 | 5.56 |
| Entre 41 y 45 años | 3.47 | 4.68 | 5.47 | 4.61 |
| Mayores de 45 años | 5.23 | 5.36 | 5.37 | 5.32 |

En relación a la antigüedad del equipo odontológico, los que presentaron mayor grado de satisfacción general fueron los funcionarios de entre 1 a 2 años con una media de 5.47 seguido por los de 5 a 6 años con una media de 5.23 mostrándose “moderadamente satisfecho”. Esto se justifica debido a los altos niveles de satisfacción registrada por los asistentes de 1 a 2 años de antigüedad que pese a

tener el mismo grado de satisfacción presentó la mayor media con un 5.6. Mientras que en los odontólogos el mayor grado de satisfacción se presentó entre 5 a 6 años de antigüedad con una media de 5.23. Por otro lado, los miembros del equipo odontológico de entre 3 a 4 años de antigüedad se consideran “indiferentes” en los tres estamentos con una media de 4.96 de satisfacción general para este grupo, en donde el personal administrativo registró la media más baja con un 4.21. (Tabla 6)

Tabla 6. Satisfacción general del equipo odontológico según antigüedad.

| | Odontólogo | Asistente | Administrativo | Total Media Satisfacción |
|------------|------------|-----------|----------------|--------------------------|
| Antigüedad | Media | Media | Media | |
| 1 a 2 años | 5.1 | 5.6 | 5.42 | 5.47 |
| 3 a 4 años | 4.98 | 4.97 | 4.21 | 4.96 |
| 5 a 6 años | 5.23 | 5.17 | 4.78 | 5.23 |

Respecto a la satisfacción laboral intrínseca se observó una media de 5.07 en el equipo odontológico considerándose “moderadamente Satisfecho”, cabe destacar que los asistentes se mostraron “Indiferente” con una media de 4.96, mientras que los odontólogos y personal administrativo se consideran “moderadamente satisfecho” con una media de 5.13 y 5.21 respectivamente.

Los mayores grados de satisfacción intrínseca se encontraron en temas como responsabilidades que se le asignan y posibilidad de utilizar habilidades

considerándose “moderadamente satisfecho” con una media de 5.63 y 5.6 respectivamente. Mientras que la pregunta peor evaluada fue la posibilidad de ascender con una media de satisfacción de 4.4 y reconocimientos que se le otorgan con una media 4.54 mostrándose “indiferente”, rango de satisfacción que se presentó en todo los estamentos del equipo odontológico. (Tabla 7).

Tabla 7. Satisfacción Intrínseca del equipo odontológico.

| | Odontólogo | Asistente | Administrativo | Total Media Satisfacción Intrínseca |
|--|------------|-----------|----------------|-------------------------------------|
| Preguntas Intrínsecas | Media | Media | Media | |
| Variedad de tareas | 5.57 | 5.33 | 5.6 | 5.48 |
| Posibilidad de utilizar habilidades | 5.71 | 5.44 | 5.7 | 5.6 |
| Metodo de trabajo | 5.18 | 4.59 | 5.4 | 4.97 |
| Responsabilidades que se le otorgan | 5.75 | 5.56 | 5.5 | 5.63 |
| Reconocimientos que se le otorgan | 4.46 | 4.48 | 4.9 | 4.54 |
| Atencion a las sugerencias que realiza | 4.79 | 4.93 | 5 | 4.88 |
| Posibilidad de ascender | 4.43 | 4.37 | 4.4 | 4.40 |
| Total Media satisfacción intrínseca | 5.13 | 4.96 | 5.21 | 5.07 |

Por otro lado en relación a la satisfacción laboral extrínseca se evidenció una media global de satisfacción de 5.28 en donde los odontólogos registran una media de 5.13, 5.28 los asistentes y 5.74 el personal administrativo.

De los ocho factores extrínsecos de la escala de satisfacción general se apreció que el posee la media más alta de satisfacción fue en relación a los compañeros de trabajo con una media de 5.98, mientras que el grado más insatisfactorio fue el salario con una media de 4.35 y estabilidad laboral con una media 4.94 al

considerarse “indiferente”. Cabe destacar que la pregunta respecto al horario de trabajo, el personal administrativo mostró un gran grado de satisfacción con una media de 6.4 lo que corresponde al intervalo “satisfecho”, al igual que estabilidad laboral con una media de 6.1 y relación con su empleador con una media de 6, a su vez los odontólogos mostraron una media de 6.07 en relaciona los compañeros de trabajo consignándose “satisfecho”. Por contraparte el menor grado de satisfacción extrínseca fue respecto al salario con medias de 4.25 para odontólogos, 4.36 para asistentes y 4.9 para el personal administrativo. Cabe mencionar que ante la pregunta estabilidad laboral, los odontólogos se consideraron “indiferentes” con una media de 4.36, en su contraparte el personal administrativo se mostró “satisfecho” con una media de 6.1, siendo esta una diferencia significativa ($p < 0.05$) (Tabla 8).

Tabla 8. Satisfacción Extrínseca del equipo odontológico.

| | Odontólogo | Asistente | Adminstrativo | Total Media Satisfaccion Extrínseca |
|--|------------|-----------|---------------|-------------------------------------|
| Preguntas Extrínsecas | Media | Media | Media | |
| Horario de trabajo | 5.43 | 5.52 | 6.4 | 5.62 |
| Salario | 4.25 | 4.26 | 4.9 | 4.35 |
| Condiciones físicas | 5.54 | 5.41 | 5.5 | 5.48 |
| Compañeros de Trabajo | 6.07 | 5.96 | 5.8 | 5.98 |
| Estabilidad laboral | 4.36 | 5.11 | 6.1 | 4.94 |
| Relacion con empleador | 5.04 | 5.3 | 6 | 5.29 |
| Modo en que se gestiona el centro Superior inmediato | 5.18 | 5.26 | 5.3 | 5.23 |
| Superior inmediato | 5.18 | 5.41 | 5.9 | 5.38 |
| Total Media satisfacción Extrínsecas | 5.13 | 5.28 | 5.74 | 5.28 |

En relación a la diferencia producida entre la satisfacción Intrínseca y extrínseca tanto en odontólogos como en el personal administrativo no se evidenció una diferencia en el grado de satisfacción ambos mostrándose “moderadamente satisfecho”, por otro lado en los asistentes se generó una discrepancia en el grado de satisfacción extrínseca e intrínseca catalogándose “moderadamente satisfecho” e “indiferente” con medias de 5.28 y 4.96 respectivamente, siendo esta diferencia no significativa ($p > 0.05$).

5.- DISCUSIÓN

La primera situación enfrentada al trabajar el tema, fue que existen pocos estudios realizados en Chile, específicamente en el tema de la satisfacción laboral en trabajadores de la atención primaria de la salud, situación que representó algún grado de dificultad para nuestro análisis, por tanto recurrimos a fuentes de otros países disponibles con una muestra similar, lo que podría indicar que este tema no ha sido una prioridad de quienes formulan las políticas de salud pública.

El objetivo de este trabajo de investigación fue conocer el grado de satisfacción del equipo odontológico del “Centro Odontológico Macul”. La tasa de participación fue de 82.27%, debido al sistema de entrega personalizada permitiéndonos analizar la encuesta con una muestra representativa de la población del “Centro Odontológico Macul”.

Con los resultados obtenidos por este estudio se puede ver la conformación de un perfil de los trabajadores del “Centro Odontológico Macul”, caracterizados por ser principalmente mujeres, de mediana edad predominando el grupo de 25 a 30 años de edad seguido de entre 31 a 35 años con un grupo considerable de funcionarios con 45 años o más, y un elevado porcentaje de funcionarios de 5 a 6 años de antigüedad en su trabajo.

El grado de satisfacción general obtenido fue de “moderadamente satisfecho” con

una media de 5.18. La satisfacción se registra al igual que en el estudio de Oliva y Molina donde predominó un nivel medio de satisfacción en una muestra similar de funcionarios en establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán ⁽⁴²⁾ además de otros estudios ^(7, 43-45). Pese a tener una igualdad en el grado de satisfacción en los 3 estamentos, se observó que el personal administrativo presentó la mayor media en relación a los odontólogos y asistentes, este nivel de satisfacción se replica en otro estudio que mide la satisfacción en el personal administrativo ⁽⁴⁶⁾.

A mayor abundamiento con el género de los funcionarios encuestados y además a los niveles de satisfacción laboral, no se evidencio una diferencia entre los niveles de satisfacción considerándose “moderadamente satisfecho” , al igual que en un estudio realizado a 100 odontólogos del colegio de dentista de Santiago de Chile , donde no se evidencio diferencias entre sexos ⁽⁴⁷⁾, por otro lado otros autores como Carrillo y cols ⁽⁴⁴⁾, López F y cols ⁽⁴³⁾, exponen que las mujeres están más satisfechas que los hombres.

En cuanto a la edad del equipo odontológico la gran mayoría de los grupos etarios se mostraron “moderadamente satisfecho”, siendo los trabajadores de entre 36 a 40 años de edad los que poseen mayor promedio de satisfacción. Por otro lado, los funcionarios de entre 41 a 45 años obtuvieron la media más baja al consignarse como “indiferente”, lo que en parte se debe al grado de insatisfacción percibido por los odontólogos al considerarse “moderadamente insatisfecho”. Lo que contrasta a otro estudio realizado en un centro de salud

primaria con una muestra mayor ⁽⁴⁴⁾, donde se observó un mayor grado de satisfacción en edades más avanzadas de entre 60 a 70 años. Los resultados obtenidos de nuestro estudio nos llevan a reflexionar que en el caso de los funcionarios con menor edad, el deseo de aprender e ir adquiriendo mayor experiencia hacen valorar positivamente aspectos que los trabajadores con edades más avanzadas valoran como causa de insatisfacción.

Al analizar la antigüedad del equipo odontológico se logra evidenciar que los trabajadores con menor experiencia en el centro odontológico disminuyen su percepción de satisfacción general a medida que acumulan más años de servicio para el centro odontológico, hasta ya pasado los 4 años en donde el grado de satisfacción se ve aumentado, aunque no alcanzando los niveles registrados de sus compañeros con menor antigüedad. En contraste a lo registrado por Gandarillas y cols ⁽⁴⁵⁾ en donde no se encontró diferencia en la satisfacción laboral por antigüedad en los funcionarios, lo que concuerda con otro estudio realizado por Clark y cols ⁽⁴⁸⁾. Sin embargo, otros sí han encontrado relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral, aunque esto puede deberse a que los funcionarios más insatisfechos tienden a abandonar la organización de forma más temprana que los trabajadores más satisfechos ⁽⁴⁹⁾.

De los siete factores intrínsecos de la escala de satisfacción general, se apreció que el mayor promedio de satisfacción se registró en temas relacionados a la autonomía para realizar su labor y en las responsabilidades que se le otorgan reconociéndose como “moderadamente satisfecho”, tópicos bien evaluados que

ayudan a aumentar los niveles de satisfacción. A su vez, se evidenció un bajo nivel de satisfacción en temas como reconocimientos por un buen trabajo, atención a las sugerencias realizadas y posibilidad de ascender, los que serían perjudiciales a la hora de concretar estados de satisfacción. Según Herzberg, estos son temas referentes al contenido del trabajo, considerados como factores motivacionales, en donde el trabajador estará satisfecho en la medida en que se cumplan estas necesidades de motivación. Por lo tanto, aumentando los factores motivacionales se pueda pasar de un estado neutro a un estado de satisfacción (13, 26-27, 30, 37).

Por otro lado en relación a los factores extrínsecos, se apreció que el que posee mayor promedio de satisfacción fueron los compañeros de trabajo, seguido por el horario de trabajo y las condiciones físicas del ambiente laboral considerándose “moderadamente satisfecho” para estos tres tópicos, indicativo que estos temas impiden de buena forma los estados de insatisfacción, mientras que el menor grado de satisfacción fue el salario consiguándose como “indiferente”, lo que deja en evidencia que este es un tema perjudicial ya que aumenta los niveles de insatisfacción de los funcionarios. Cabe destacar que la pregunta respecto a la estabilidad laboral, el personal administrativo se mostró “satisfecho” con un mayor promedio de satisfacción que los odontólogos, los cuales presentaron un menor grado considerándose “indiferente”. En la teoría bifactorial de Herzberg estos factores extrínsecos al trabajo son condiciones ajenas a la tarea encomendada, también considerados como “factores higiénicos” que no llevan a la satisfacción del individuo, sino que logran evitar la insatisfacción del trabajador. Por lo tanto,

mejorando las condiciones higiénicas se puede hacer que la insatisfacción tienda hacia una posición neutra. Cabe destacar que estos elementos son administrados y decididos por la Dirección, por lo que estos factores extrínsecos están fuera del control del trabajador (13, 26-27, 30, 37).

CONCLUSIÓN

Del presente estudio se puede concluir que el equipo odontológico del “Centro Odontológico Macul” registra un nivel medio alto de satisfacción al considerarse “moderadamente satisfecho” y que este grado de satisfacción puede incrementarse al tomar medidas pertinentes.

En virtud de las variables estudiadas, se puede concluir que independiente del sexo, a medida que se avanza en el ciclo vital es de suma importancia tanto para la organización por temas de productividad como en el ámbito intrapersonal del funcionario, que el individuo presente satisfacción en su trabajo y que ésta vaya en aumento.

De los resultados obtenidos se puede extrapolar que los factores motivacionales como la posibilidad de utilizar habilidades, responsabilidades otorgadas y variedad de tareas son temas bien manejados por el centro odontológico lo que ayudaría a alcanzar niveles de satisfacción en sus funcionarios. Mientras que tópicos como compañeros de trabajo, horario de trabajo y condiciones físicas son factores higiénicos que impiden estados de insatisfacción en el equipo odontológico del centro.

Por otro lado, queda en evidencia que el factor higiénico salario es un tópico el cual se presentó con bajos niveles de satisfacción que aumenta los estados de

insatisfacción presente en los funcionarios del “Centro Odontológico Macul”. De los resultados expuestos se sugiere prestar atención a temas relacionados a la posibilidad de ascender, reconocimientos realizados y atención a las sugerencias realizadas para aumentar el nivel de satisfacción del equipo odontológico.

Se tiene en cuenta que los factores intrínsecos son más abordable por el hecho que son factores motivacionales, en donde el trabajador estará satisfecho en la medida en que se cumplan estas necesidades de motivación. Por lo tanto, aumentando los factores motivacionales se pueda pasar de un estado neutro a un estado de satisfacción.

Como limitación de este trabajo señalamos que se trata de un diseño transversal, por lo que no se puede observar la evolución de la satisfacción laboral a través del tiempo. Además, otra limitación que se denota en este trabajo, se refiere a las características de la muestra por lo que los resultados de esta investigación serán aplicables exclusivamente al “Centro Odontológico Macul”. Sería recomendable realizar un estudio con una muestra representativa a nivel comunal.

BIBLIOGRAFÍA

1. Peiró J, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis: Psicología Médica y Psicosomática*. 2004; 25(4):129-140.
2. Oficina Internacional del trabajo. El diálogo social en los servicios de salud: instituciones, capacidad y eficacia. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2002.
3. Moraga C, Leiva J. Modelo de atención de salud familiar: Representaciones sociales de los funcionarios de atención primaria. *Salud & Sociedad*. 2013; 4(2):156-167.
4. Dewi F, Sudiana G, Oesman Y. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J*. 2011; 8(4):172-77.
5. Gobierno del Perú, Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima: Publicaciones Gubernamentales; 2002.
6. García M, Lujan M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2007; 15(2):63-72.
7. Carrillo C, Martínez M, Gómez C, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales De Psicología*. 2005; 31(2):645-650.
8. Oliva C, Hidalgo C. Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias

- en riesgo biopsicosocial en la atención primaria. *Psykhé*. 2004; 13(2):173-186.
9. Bouckenooghe D, Raja U, Butt A. Combined effects of positive and negative affectivity and job satisfaction on job performance and turnover intentions. *J Psychol*. 2013; 147(2): 105-193.
 10. Hernández L, García P. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. *RevMed IMSS*. 2002; 40(5): 373-378.
 11. Davis K, Newstrom J. *Comportamiento humano en el trabajo*. 11va ed. México: McGraw-Hill; 2003.
 12. Galicia T, Hernández A. *Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral [Tesis de Licenciatura]*. Universidad Nacional Autónoma de México; 2000.
 13. Robbins S, Judge T. *Comportamiento Organizacional*. 13va ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana; 2009.
 14. Westover J. Comparative welfare state impacts on work quality and job satisfaction: A crossnational analysis. *International Journal of Social Economics*. 2012; 39(7): 503-525.
 15. Merino M, Díaz A. El estudio de nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios Empresariales*. 2008; 5(1):132-142.
 16. Sánchez C. Motivación, satisfacción y vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*. 2008; 5(1):9-28.
 17. Anaya D, Suárez J. Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de*

- Educación. 2007; 344(1):217-243.
18. Warr P, Cook J, Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 1979; 52(1): 129-148.
 19. Tejero C, Fernández M. Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Relieve*. 2009; 15(2):1-16.
 20. Benedito M, Bonavia T, Llinares L. Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*. 2008; 17(1):59-73.
 21. Molina J, Avalos F, Valderrama L, Uribe A. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2008; 28(2):218-225.
 22. Rojas M, Méndez R, Montero L. Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. 2013; 40(1):204-215.
 23. Sebastián X, Asua B, Arregi P, Torres E. Diferencias en Satisfacción Laboral de Profesores de Organizaciones Educativas del País Vasco. *Revista Universitaria de Formación del Profesorado*. 1992; 14(1):109-116.
 24. López T, Sánchez S, Nascimento M, Gómez A. La satisfacción laboral del capital humano femenino en la actividad hotelera. Un estudio de caso para Andalucía y Algarve. *RUCT*. 2010; 11(1):127-145.
 25. Escobedo M, Cuautle L, Sánchez G, Cavazos J, Maynez A. Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las instituciones de educación superior. *Teoría y Praxis*. 2013; (14):83-108.
 26. García M, Meseguer M. Análisis individual del comportamiento humano

- en las organizaciones. En: Meseguer M, Soler MI, (eds). Psicología del trabajo y de las organizaciones. España: Diego Marín; 2010. p. 43-66
27. House R, Wigdor L. Herzberg's dual-factor theory of job satisfaction and motivation: a review of the evidence and a criticism. *Personnel Psychology*. 1967; 20(4):369–390.
 28. Bouckenoghe D, Raja U, Butt A. Combined effects of positive and negative affectivity and job satisfaction on job performance and turnover intentions. *J Psychol*. 2013; 147(2):105-123.
 29. Atalaya M. Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología Lima*. 1999; 3(5):60-72.
 30. Bravo M, Peiró JM, Rodríguez I. Satisfacción Laboral. En: Peiró JM, Prieto F, (eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Síntesis; 2002. p. 343-394.
 31. Cantera F. NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. España. 2008
 32. Carrero J. La satisfacción laboral y los resultados del trabajo institucional. Consideraciones acerca de los principales satisfactores dentro de las instituciones de educación superior. *Revista electrónica de Pedagogía*. 2011; 8(16):102-120
 33. Rojas G, Misrachi C, Abarca G. Situación de estrés, salud mental y satisfacción laboral en dentistas colegiados de Santiago de Chile, en el año 2003. *Revista Dental de Chile*. 2006; 97(1):14-17.
 34. Uribe S, Ide-Olivero J, Castro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral*. 2014; 7(3):128-135.

35. Ordell S, Söderfeldt B, Hjalms K, Berthelsen H, Bergstrom K. Organization and overall job satisfaction among publicly employed, salaried dentists in Sweden and Denmark. *Acta OdontolScand.* 2013; 71(6):1443-1452.
36. Jerkovic-cosic K, Van offenbeek M, Van der schans C. Job satisfaction and job content in Dutch dental hygienists. *Int J Dent Hyg.* 2012; 10(1):155-162.
37. Goetz K, Campbell S, Broge B, Dorfer C, Brodowski M. The impact of intrinsic and extrinsic factors on the job satisfaction of dentists. *CommunityDent Oral Epidemiol.* 2012; 40(1):474-580.
38. Luzzi L, Spencer A. Job satisfaction of the oral health labour force in Australia. *AustDent J.* 2011; 56(1):23-32.
39. Jeong S, Chung J, Choi Y, Sohn W, Song K. Factors related to job satisfaction among South Korean dentists. *CommunityDent Oral Epidemiol.* 2006; 34(6): 460-466
40. Pérez J, Fidalgo M. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Guía de buenas prácticas NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo; 1995.
41. Boluarte A. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *RevMedHered.* 2014; 25(2):80-84.
42. Oliva M, Molina S. Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán, Chile. *R.A.N.* 2016; 2(1):41-56.
43. López F, Bernal L, Cánovas A. Satisfacción laboral de los profesionales de un hospital comarcal de Murcia. *Rev Calid Asist.* 2001; 16(1):243-6.

44. Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am Enfermagem*. 2013; 21(6):1314-20.
45. Gandarillas M, Vasquez L, Marquez H, Santamaria E, Garaña O, Santibañez M. Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Med. segur. trab.* 2014; 60(234):64-89.
46. Alonso P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de la administración. *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2008; 24(1):25-40.
47. Rosas G, Misrachi C, Abarca G. Situación de Estrés, Salud Mental y Satisfacción Laboral en Dentistas Colegiados de Santiago de Chile, en el año 2003. *Revista Dental de Chile*. 2006; 97 (1):14-17.
48. Clark A, Oswald A, Warr P. Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1997; 69(1):57-81.
49. Alonso I, Ayora J, Bellás J, Eloy J. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. *Revista. Mapfre Medicina* 1999; 10(1):25-30.

ANEXOS

1.- Anexo

Consentimiento Informado

| | |
|--|---|
| Título de la investigación: | “Evaluación de la Satisfacción Usuaría del Equipo Odontológico del Centro Odontológico Macul, año 2017” |
| Investigadores: | Tomas Labraña Ramírez. Cristóbal Sainz Gómez. |
| Profesor Guía de Tesis: | Dr. Juan Carlos Caro Cassali |
| Facultad: | Facultad de Odontología, Universidad Finis Terrae |
| Sede donde se realizará el estudio: | Centro Odontológico Macul. |

Usted ha sido seleccionado(a) en una Investigación de tipo descriptivo. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

El objetivo de este estudio es determinar/evaluar la satisfacción usuaria interna del Centro Odontológico Macul para el año 2017.

2. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN: METODOLOGÍA

Se procederá a aplicar la encuesta “Escala General de Satisfacción” destinada a medir el nivel de satisfacción usuaria interna del equipo de salud odontológico

Los datos obtenidos serán usados únicamente para el propósito de esta investigación.

3. BENEFICIOS

Usted no se beneficiará directamente por participar en esta investigación de salud.

Sin embargo, la información que se obtendrá gracias a su participación será de utilidad para conocer acerca del nivel de satisfacción usuaria interna percibida por el equipo de salud oral que desempeña su función en el Centro Odontológico Macul.

4. RIESGOS

Esta investigación de salud no tiene riesgos de ningún tipo para usted.

5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida será absoluta e irrevocablemente confidencial.

Es posible que los resultados obtenidos sean presentados en revistas y

conferencias médicas, sin embargo, su nombre (o el de su hijo/hija o familiar) no será conocido.

6. VOLUNTARIEDAD

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria.

Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente.

Si usted retira su consentimiento, sus datos serán eliminados y la información obtenida no será utilizada.

7. PREGUNTAS



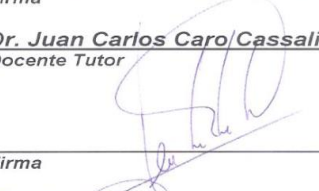
Si tiene preguntas acerca del presente trabajo puede contactar o llamar investigador responsable del estudio, al teléfono +569 91513134.

Este estudio fue aprobado por el Comité Ético Científico de la Universidad Finis Terrae. Si tiene preguntas acerca de sus derechos como participante en una investigación médica, usted puede escribir al correo electrónico: cec@uft.cl del Comité ético Científico, para que el presidente, Dr. Patricio Ventura-Juncá lo derive a la persona más adecuada.

8. DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

- Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten (o a mi hijo/hija, familiar o representado) y que me puedo retirar (o a mi hijo/hija, familiar o representado) de ella en el momento que lo desee.
- Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado/forzada a hacerlo.

- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista (o a mi hijo/hija, familiar o representado).
- Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio del fármaco / equipo / otro que surja durante la investigación y que pueda tener importancia directa para mí o mi representado (o a mi hijo/hija, familiar o representado).
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación (o la de mi hijo/hija, familiar o representado) en esta investigación según mi parecer y en cualquier momento que lo desee.

| | |
|--|--|
| <u>Tomas Labraña Ramírez</u> <i>Investigador</i> | <u>22 / 03 / 2017</u> <i>Fecha</i> |
|  <i>Firma</i> | |
| <u>Cristóbal Sainz Gómez</u> <i>Investigador</i> | <u>22 / 03 / 2017</u> <i>Fecha</i> |
|  <i>Firma</i> | |
| <u>Dr. Juan Carlos Caro/Cassali</u> <i>Docente Tutor</i> | <u>22 / Julio / 2017</u> <i>Fecha</i> |
|  <i>Firma</i> | |

Nombre participante **Fecha**

Firma

2.- Anexo

ENCUESTA SATISFACCION GENERAL

Fecha: _____

Sexo: M / F

Edad:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| ≤ 24 años | 25 a 30 años | 31 a 35 años | 36 a 40 años | 41 a 45 años | ≥ 45 años |

Función en el equipo de trabajo:

| 0 | 1 | 2 |
|------------------------|------------------|-------------------------|
| Profesional Odontólogo | Asistente Dental | Personal Administrativo |

Tiempo trabajando en el centro de salud:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|------------|------------|------------|--------------|
| 1 a 2 años | 3 a 4 años | 5 a 6 años | 7 o más años |

I. A continuación, evalúe en una escala del 1 (Muy insatisfecho) al 7 (Muy satisfecho).

1. Cuan satisfecho se encuentra usted con la variedad de tareas que se le asignan (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

2. Cuan satisfecho se encuentra usted con su horario de trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

3. Cuan satisfecho se encuentra usted con la posibilidad de utilizar habilidades en el cargo que se desempeña. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

4. Cuan satisfecho se encuentra usted con salario que recibe. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

5. Cuan satisfecho se encuentra usted con la libertad para elegir el método de trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

6. Cuan satisfecho se encuentra usted con las condiciones físicas del lugar donde desempeña su labor. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

7. Cuan satisfecho se encuentra usted con las responsabilidades que se le otorgan en su empleo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

8. Cuan satisfecho se encuentra usted con sus compañeros de trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

9. Cuan satisfecho se encuentra usted en relación a los reconocimientos que se le otorga por un buen trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

10. Cuan satisfecho se encuentra usted con la estabilidad en su trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

11.- Cuan satisfecho se encuentra usted con la relación entre usted y su empleador. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

12.- Cuan satisfecho se encuentra usted con la atención a las sugerencias que realiza. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

13. Cuan satisfecho se encuentra usted con el modo en que se gestiona el centro. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

14. Cuan satisfecho se encuentra usted respecto a su superior inmediato. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

15. Cuan satisfecho se encuentra usted con la posibilidad de ascender en su trabajo. (1 muy insatisfecho, 7 muy satisfecho):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | indiferente | Moderadamente satisfecho | satisfecho | Muy satisfecho |

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y DISPOSICION.

Comité de Ética,
Presente,

El motivo de la presente carta es para solicitar su consentimiento para realizar nuestro proyecto de investigación de tesis “**Evaluación de la Satisfacción Usuaría del Equipo Odontológico del Centro Odontológico Macul, año 2017**”, cuyo objetivo principal es conocer la satisfacción usuaria del equipo odontológico del Centro Odontológico Macul mediante la aplicación del cuestionario: “Escala de Satisfacción general”.

Por tal motivo, acudimos a ustedes para solicitar el permiso para ejecutar la investigación en el Centro Odontológico de Macul. Asimismo adjuntamos los documentos correspondientes a la encuesta satisfacción general y la carta de consentimiento informado.

Nos despedimos cordialmente, y agradecidos de antemano,

Firma

Dr. Juan Carlos Caro Cassali
Docente Tutor

Atte.

Sainz, Cristóbal
Labraña, Tomás

U. Finis Terrae
U. Finis Terrae

csainz14@hotmail.com
tomas.labrana@gmail.com