

## Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del municipio Placetas

### Occupational Satisfaction in Family Doctors from a Polyclinic in Placetas Municipalities

Erick Jose Eirin Rey<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0002-2767-3147>

Ramón Hernández Sarduy<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0001-6921-6158>

Yanelis Pereira Valdez-Prieto<sup>2</sup> <http://orcid.org/0000-0002-5837-1002>

Liset Fuentes Miranda<sup>3</sup> <http://orcid.org/0000-0003-2662-3831>

Tania Robaina Pedrosa<sup>4</sup> <http://orcid.org/0000-0003-2018-900X>

<sup>1</sup>Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Policlínico Docente Norte de Placetas. Villa Clara, Cuba.

<sup>2</sup>Policlínico Chiqui Gómez. Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

<sup>3</sup>Policlínico XX Aniversario. Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

<sup>4</sup>Instituto Superior de Ciencias Médicas de Villa Clara.

\*Autor para la correspondencia: [ejerey1@gmail.com](mailto:ejerey1@gmail.com)

#### RESUMEN

**Introducción:** La satisfacción es mucho más que una aspiración humana, es un instrumento y una función para lograr la excelencia de la calidad en la atención en salud.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral de médicos de la familia.

**Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el Policlínico Docente Norte de Placetas en el año 2019. El universo estuvo constituido por los 18 médicos de la familia del policlínico y con un muestreo no probabilístico, deliberado con carácter casuístico a partir de no haber contactado a algunos por difícil acceso quedó conformada la muestra por 15, teniendo como criterio de inclusión la voluntariedad de participar.

**Resultados:** Predominaron como condiciones estructurales no adecuadas los servicios sanitarios (93,3 %) y la privacidad de la consulta (73,3 %); de las condiciones de trabajo propiamente dichas no adecuadas, los muebles de la consulta y sala de espera (86,6 %); de los elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento, todos fueron no adecuados; de los factores subjetivos, el más referido fue el estrés (93,3 %) y como grado de satisfacción, el poco satisfecho (80 %).

**Conclusiones:** Existe poca satisfacción laboral de los médicos del Policlínico Docente Norte de Placetas, determinado esto por un conjunto de factores interrelacionados entre sí.

**Palabras clave:** satisfacción; prestadores; atención primaria; consultorios médicos.

#### ABSTRACT

**Introduction:** Satisfaction is much more than a human aspiration; it is an instrument and a function to achieve excellence in quality of health care.

**Objective:** To determine the level of occupational satisfaction of family doctors.

**Methods:** A descriptive and cross-sectional study was carried out at Norte [North] Teaching Polyclinic of Placetas Municipality in 2019. The study population was made up of the 18 family doctors of the polyclinic, by nonprobabilistic sampling, casuistically deliberate based on the fact that there is no contact due to difficult access, the sample was made up of 15, with the willingness to participate as inclusion criterion.

**Results:** Health services (93.3%) and privacy of the consultation (73.3%) predominated as unsuitable structural conditions; together with the office furniture and the waiting room (86.6%) as the so-called unsuitable occupational conditions; of the elements related to diagnosis and treatment, all were not adequate; of the subjective factors, the most referred to was stress (93.3%); and regarding degree of satisfaction, the category *least satisfied* (80%) predominated.

**Conclusions:** There is little occupational satisfaction of the doctors of the Norte [North] Teaching Polyclinic of Placetas Municipality, determined by a set of interrelated factors.

**Keywords:** satisfaction; providers; primary care; family medicine office.

Recibido: 13/11/2019

Aceptado: 04/05/2020

## Introducción

El sistema de salud cubano es uno de los más reconocidos a nivel mundial, por sus logros, calidad y avances hacia la salud universal. Dentro de él, cabe destacar la importancia de la atención primaria de salud, que juega un papel primordial en los indicadores que se han alcanzado.

Un servicio de salud de calidad, además de ser accesible, debe estar en correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar, conjuntamente, con un personal calificado. Puede ocurrir que aun con la existencia de todas esas condiciones no se obtengan los resultados esperados, lo que puede estar dado por una incorrecta relación entre los que brindan el servicio y los usuarios. Es por eso que debe existir la voluntad de explorar sistemáticamente el nivel de satisfacción de los servicios de salud.<sup>(1)</sup>

Un aspecto importante para evaluar la calidad de la atención es también la satisfacción de los prestadores de los servicios de salud. Esta se define 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.<sup>(2)</sup>

La satisfacción es mucho más que una aspiración humana, constituye, sobre todo, un instrumento y una función para lograr la excelencia. No se puede construir excelencia de la calidad en la atención en instituciones sanitarias si no se garantiza la satisfacción.<sup>(3)</sup>

Según *Herzberg*, la satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: intrínsecos, relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y

extrínsecos, relacionados con el contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como el salario, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se logra por la integración de ambos factores.<sup>(4)</sup>

En el sector salud, la satisfacción en el trabajo es altamente asociada con la calidad de los servicios, la continuidad de los cuidados, la satisfacción de los pacientes, el desempeño de las instalaciones, la rotación del personal y los costos de los servicios médicos.<sup>(5)</sup>

La magnitud de la satisfacción laboral de los trabajadores de salud alrededor del mundo varía. Estudios en Arabia Saudita revelaron que había un bajo nivel de satisfacción.<sup>(6)</sup> En una encuesta realizada a médicos de familia en el 2015, que incluyó 11 países (Australia, Canadá, Francia, Alemania, Normandía, Nueva Zelanda, Noruega, Suecia, Suiza, Reino Unido y los Estados Unidos), y la cual cubrió su opinión sobre los cuidados de salud en sus países y la satisfacción con aspectos de su práctica, evidenció predominio de las condiciones de satisfechos y muy satisfechos.<sup>(7)</sup>

Linzer y otros<sup>(8)</sup> mostraron que las condiciones de trabajo en los cuidados primarios estaban fuertemente asociadas a situaciones adversas en los médicos como el estrés, “*burnout*”, insatisfacción e intento de abandono. En Cuba, Suárez y otros,<sup>(1)</sup> en un estudio realizado con los prestadores que laboran en los consultorios médicos de Colón, hallaron que estos se encontraban insatisfechos y que las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables.

El hecho de ser la satisfacción de los prestadores una variable que debe de ser evaluada periódicamente y la necesidad de fortalecer el primer nivel de atención nos estimuló a desarrollar la presente investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de médicos de la familia.

## Métodos

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por los 18 médicos de la familia que se encuentran prestando asistencia en los 18 consultorios del Policlínico Docente Norte de Placetas en el año 2019. La muestra quedó conformada por 15; con un muestreo no probabilístico deliberado y con carácter casuístico a partir de no haber contactado a algunos por difícil acceso. Se tuvo en cuenta la voluntariedad de participar como criterio de inclusión.

Se empleó como método empírico la encuesta y las variables utilizadas para evaluar el grado de satisfacción fueron:

- Condiciones estructurales del consultorio médico de la familia (paredes y techo en buen estado, iluminación, ventilación, suministro de agua, sala de espera, seguridad del local, recogida de desechos sólidos, servicios sanitarios y privacidad de la consulta), que se definieron como adecuado y no adecuado.
- Condiciones de trabajo propiamente dichas (limpieza, muebles de la consulta, muebles de la sala de espera, estado de las sábanas, estado de las toallas y jabón), que se definieron como adecuado y no adecuado.
- Elementos relacionados con el diagnóstico - tratamiento (modelaje, material de oficina, instrumentos para examen clínico como estetoscopio,

esfigmomanómetro, martillo y diapasón, material para curas y otros), que se definieron como adecuado y no adecuado.

- Factores subjetivos (maltrato por parte de pacientes y familiares hacia personal médico, reconocimiento social, sobrecarga, agotamiento, estrés, adecuada relación administrativo-trabajador y acceso a la superación profesional) que se definieron como sí o no; grado de satisfacción laboral (insatisfecho, poco satisfecho y satisfecho).

En el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 13 determinándose frecuencias absolutas y relativas para su mejor comprensión y los resultados se exponen en tablas. Previo al estudio se obtuvo el consentimiento informado de los profesionales teniéndose en cuenta los aspectos bioéticos de la investigación, que fue aprobada por el comité de ética del municipio.

## Resultados

Al analizar las condiciones estructurales, como se muestra en la tabla 1, se puede apreciar que en la mayoría de los consultorios las paredes y el techo en buen estado, así como la seguridad del local fueron evaluados de adecuados (66,6 %), mientras que los aspectos más señalados como no adecuados fueron los servicios sanitarios (93,3 %) y la privacidad de la consulta (73,3 %).

**Tabla 1-** Distribución de acuerdo a condiciones estructurales del consultorio médico de la familia. Policlínico Norte de Placetas, 2019

Condición estructural	Adecuado		No adecuado	
	No.	%	No.	%
Paredes y techo en buen estado	10	66,6	5	33,3
Iluminación	8	53,3	7	46,6
Ventilación	6	40	9	60
Suministro de agua	5	33,3	10	66,6
Sala de espera	6	40	9	60
Seguridad del local	10	66,6	5	33,3
Recogida de desechos sólidos	5	33,3	10	66,6
Servicios sanitarios	1	6,6	14	93,3
Privacidad de la consulta	4	26,6	11	73,3

La tabla 2 expresa la distribución de acuerdo a condiciones de trabajo propiamente dichas y se observa que las variables: muebles de la consulta y muebles de la sala de espera fueron los acápites más señalados como no adecuados para un 86,6 % ambos. No hubo diferencias significativas con la limpieza, sábanas, toallas y jabón.

**Tabla 2-** Distribución de acuerdo a condiciones de trabajo propiamente dichas. Policlínico norte de Placetas, 2019

Condiciones de trabajo	Adecuado		No adecuado	
	No.	%	No.	%
Limpieza	7	46,6	8	53,3
Muebles de la consulta	2	13,3	13	86,6

Muebles de la sala de espera	2	13,3	13	86,6
Sábanas (Estado)	9	60	6	40
Toallas(Estado)	7	46,6	8	53,3
Jabón	8	53,3	7	46,6

Los elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento de que disponían los médicos quedan expuestos en la tabla 3 y puede apreciarse que en todos predominó la condición de no adecuados, los más relevantes fueron: el modelaje que representó el 80 % y el material de oficina, con un 73,3 %.

**Tabla 3-** Distribución de acuerdo a elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento. Policlínico norte de Placetas, 2019

Elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento	Adecuado		No adecuado	
	No.	%	No.	%
Modelaje	3	20	12	80
Material de oficina	4	26,6	11	73,3
Instrumentos para examen clínico	5	33,3	10	66,6
Material para curas y otros	6	40	9	60

En la tabla 4 quedan expresados los factores subjetivos que afectaron a los profesionales, el estrés fue el más frecuente, de manera que se manifestó en 14 de los 15 sujetos encuestados para un 93,3 % seguido por la sobrecarga y el agotamiento para un 86,6 % en ambos casos. En menor medida, pero con un componente importante está el reconocimiento social, el 60 % de los médicos refirió no serlo. Positivamente es necesario destacar que la casi totalidad (93,3 %) refirió tener acceso a la superación.

**Tabla 4-** Distribución de acuerdo a factores subjetivos. Policlínico norte de Placetas, 2019

Factores subjetivos	Sí		No	
	No.	%	No.	%
Maltrato de pacientes y familiares	4	26,6	11	73,3
Reconocimiento social	6	40	9	60
Sobrecarga	13	86,6	2	13,3
Agotamiento	13	86,6	2	13,3
Estrés	14	93,3	1	6,6
Adecuada relación administrativo-trabajador	7	46,6	8	53,3
Acceso a superación profesional	14	93,3	1	6,6

El grado de satisfacción, expresado en la tabla 5, muestra que de los 15 profesionales, 80 % manifestó estar poco satisfecho con las condiciones para desempeñar su trabajo, seguido en menor medida por el insatisfecho (13,3 %).

**Tabla 5-** Distribución de acuerdo a grado de satisfacción. Policlínico norte de Placetas, 2019

Grado de satisfacción	Médicos	
	No.	%
Satisfecho	1	6,7

Poco satisfecho	12	80
Insatisfecho	2	13,3
Total	15	100

## Discusión

Las condiciones de infraestructura influyen en la buena calidad del servicio prestado a los usuarios. Inferimos que las condiciones no adecuadas están en relación con que todos los consultorios del municipio se hallan en locales adaptados que no reúnen todas las condiciones óptimas como se deseara. En Erzurum, Turquía,<sup>(9)</sup> las condiciones físicas en el lugar de trabajo fueron inadecuadas para el 30,1 % del total de la muestra y adecuadas y parcialmente adecuadas para el resto, mientras que *Torres* y otros refieren que el 28,4 % de las unidades de salud estudiadas cumplían con los requisitos necesarios.<sup>(10)</sup> El presente estudio tiene puntos de convergencia con investigaciones realizadas en consultorios médicos cubanos en Las Tunas,<sup>(11)</sup> con relación al suministro de agua y los servicios sanitarios; también, puntos de divergencia en los mismos ítems con Matanzas.<sup>(1)</sup> En este último, la infraestructura para el 7 % de las unidades era mala e irregular.

En relación a condiciones de trabajo propiamente dichas, *Manyazewal* no encontró asociación entre el ambiente laboral y la satisfacción.<sup>(12)</sup> Los resultados obtenidos no coinciden con la situación del municipio Colón, donde todos los acápite fueron evaluados de bien,<sup>(1)</sup> pero sí se asemejan con los consultorios de Las Tunas en lo relacionado a las malas condiciones de los muebles para pacientes y en que el mobiliario clínico era regular.<sup>(11)</sup> En la limpieza se difiere de lo hallado por *Torres* quien afirma que la misma se cumplía en un 62,6 %.<sup>(10)</sup>

En Golestan, Irán,<sup>(13)</sup> se halló que hubo relación significativa entre las condiciones de las consultas y la satisfacción de los prestadores.

Los resultados obtenidos en lo referente a los elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento de que disponían los médicos no tienen puntos de contacto con los de Colón y Jesús Menéndez, ya que en el estudio todos fueron no adecuados mientras que para estos municipios había disponibilidad de materiales y medios diagnósticos.<sup>(1,11)</sup> Se infiere que pudiera estar en relación con gestiones administrativas a nivel provincial y municipal o a que dichos estudios fueron realizados hace 3 y 6 años respectivamente, existiendo cambios en el perfil económico del país.

El estrés, el agotamiento y la sobrecarga mostraron porcentajes significativos. Esto no coincidió con lo referido por los prestadores de Las Tunas al plantear que su carga de trabajo era adecuada,<sup>(11)</sup> pero tiene nexos con *Linzer* y otros que mostraron alto estrés en su grupo de intervención.<sup>(8)</sup> También *Kristel* determinó que había insatisfacción con la presión laboral, tensión alta por el trabajo y satisfacción baja o indiferente en la relación del trabajador con su jefe.<sup>(14)</sup> En el presente trabajo, el acápite relación administrativo-trabajador no fue significativo. Se infiere que el resultado obtenido tenga su origen en la fuerte presión asistencial, el nuevo panorama epidemiológico de las arbovirosis y las exigencias de programas como el materno infantil además de factores subjetivos. Con respecto al grado de satisfacción, los resultados tienen puntos de convergencia con los obtenidos en estudios realizados en el primer nivel de atención en otras provincias del país como: Las Tunas,<sup>(11)</sup> Matanzas y el municipio

10 de Octubre.<sup>(1,2)</sup> En ellos se muestra que existe insatisfacción laboral de los prestadores en este nivel de atención, pero difiere de lo encontrado en Santiago de Cuba, que reflejó la existencia de un personal de salud satisfecho.<sup>(3)</sup> En Tabasco,<sup>(4)</sup> México y otros 11 países se encontró que en el nivel de satisfacción predominaron las categorías de alto y muy alto,<sup>(7)</sup> pero divergiendo, en la red asistencial de Jauja en Perú era alta la insatisfacción laboral.<sup>(14)</sup> Por otra parte, Aras y otros demostraron que la satisfacción general con el trabajo, en su estudio, era moderada.<sup>(9)</sup> El sistema de salud cubano es excelente y requiere de una adecuada relación prestador-usuario y si uno de estos elementos, o sea, los médicos como prestadores de servicios tienen poca satisfacción laboral, entonces puede influir negativamente en un servicio de calidad y afectar la atención médica. Por lo tanto, se debe de crear condiciones favorables para el desarrollo de la consulta médica y adoptar nuevos métodos de trabajo. En conclusión, hubo poca satisfacción laboral de los médicos del Policlínico Docente Norte de Placetas, debido a un conjunto de factores interrelacionados entre sí como son: las condiciones estructurales del consultorio médico, condiciones de trabajo propiamente dichas, el déficit en la disposición de elementos relacionados con el diagnóstico y tratamiento y la presencia de algunos factores subjetivos.

## Referencias bibliográficas

1. Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J, Alfonso González E, López Álvarez T. Satisfacción de los prestadores que laboran en los consultorios médicos. Colón. 2015-2016. Rev Méd Electrónica. 2018 [acceso: 13/5/2019]. Disponible en: [http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2716/html\\_537](http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2716/html_537)
2. Rocha Rosabal M, Álvarez Lauzarique ME, Bayarre Veá HD, Rosell AYP, Ramos YD, Téllez MO. Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos General Peraza. 2015 [acceso: 13/5/2019]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2015/hcm154n.pdf>
3. Revilla Arias H, González Mustelier D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN. 2014 [acceso: 13/5/2019];18(6). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n6/san05614.pdf>
4. Pavón-León P, del Carmen Gogeochea-Trejo M, Blázquez-Morales MSL, Blázquez-Domínguez CR. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. 2011 [acceso: 13/5/2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
5. Wangmo C, Kim S, Palzang T, Quick R. A cross-sectional job satisfaction survey of physicians in Bhutan to address the problem of retention. Bhutan Health Journal. 2019 [acceso: 20/12/2019];5(2):28-36. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/336702308\\_A\\_cross-sectional\\_job\\_satisfaction\\_survey\\_of\\_physicians\\_in\\_Bhutan\\_to\\_address\\_the\\_problem\\_of\\_retention](https://www.researchgate.net/publication/336702308_A_cross-sectional_job_satisfaction_survey_of_physicians_in_Bhutan_to_address_the_problem_of_retention)
6. Merga H, Fufa T. Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern

- Ethiopia: using principal component analysis. BMC health services research. 2019 [acceso: 20/12/2019];19(1):494. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-019-4317-5>
7. Cohidon C, Wild P, Senn N. Practice organization characteristics related to job satisfaction among general practitioners in 11 countries. The Annals of Family Medicine. 2019 [acceso: 20/12/2019];17(6):510-7. Disponible en: <http://www.annfam.org/content/17/6/510.full.pdf+html>
8. Linzer M, Poplau S, Grossman E, Varkey A, Yale S, Williams E, *et al.* A cluster randomized trial of interventions to improve work conditions and clinician burnout in primary care: results from the Healthy Work Place study. 2015 [acceso: 21/5/2019]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-015-3235-4>
9. Aras A, Guraksın A, Koşan Z, Çalıkoğlu EO, Yerli EB. Burnout syndrome, job satisfaction and associated factors among primary health care doctors in Erzurum, Turkey. 2018 [acceso: 21/5/2019]. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/download/issue-full-file/35677#page=66>
10. Torres A, Mejía M, Lobo JFC. Calidad de la atención en medicina de familia. Avances en Biomedicina. 2017 [acceso: 21/5/2019];6(3). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6359780>
11. Navarro Arias Y, Louro Bernal I, Pérez Piñero J, Serrano Patten AC. Satisfacción laboral en prestadores de servicios de salud del municipio Jesús Menéndez, Las Tunas, Cuba. 2013. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2016 [acceso: 21/5/2019];17(2):36-41. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162f.pdf>
12. Manyazewal T, Matlakala MC. Beyond patient care: the impact of healthcare reform on job satisfaction in the Ethiopian public healthcare sector. 2017 [acceso: 21/5/2019];15(1):1-9. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-017-0188-1>
13. Kabir MJ, Heidari A, Etemad K, Gashti AB, Jafari N, Honarvar MR, *et al.* Job burnout, job satisfaction, and related factors among health care workers in Golestan Province, Iran. 2016 [acceso: 21/5/2019];8(9):2924-30. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5074751/>
14. Antezana V, Kristel B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja-periodo 2013. 2016 [acceso: 21/5/2019]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

### Conflictos de intereses

Los autores declaramos no tener conflicto de intereses.

### Contribuciones de los autores

*Erick Jose Eirin Rey*: Ideó la investigación, discutió los resultados y arribó a conclusiones. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Ramón Hernández Sarduy*: Realizó la búsqueda de información. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Yanelis Pereira Valdez-Prieto:* Elaboró la introducción.  
*Liset Fuentes Miranda:* Realizó las encuestas. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Tania Robaina Pedrosa:* Asesoramiento metodológico. Aprobó la versión final del manuscrito.