
Reporte Original

Satisfacción general laboral de los estomatólogos con el servicio de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2019

Stomatologists' general work satisfaction with the Comprehensive General Stomatology service. Sancti Spíritus. 2019

Maritza Zoila Mursuli Sosa¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0600-8498>

Lisett Estévez Conde². ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1268-162X>

María Castellano Medina³. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8006-6557>

Ernesto Hernández Rodríguez⁴. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9657-3019>

Carmen Alicia Hernández Marín¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2702-964X>

María Cristina Cruz Milian¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4160-2871>

¹Clínica Provincial Estomatológica de Sancti Spíritus, Cuba.

²Policlínico Jatibonico, Sancti Spíritus, Cuba.

³Policlínico Rudesindo García del Rijo, Sancti Spíritus, Cuba.

⁴Clínica Municipal Fomento, Sancti Spíritus, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: maritzam.ssp@infomed.sld.cu

RESUMEN

Fundamento: La satisfacción de los profesionales es importante para evaluar la calidad de la atención estomatológica.

Objetivo: Evaluar la satisfacción general laboral de estomatólogos de Sancti Spíritus con el servicio de Estomatología General Integral según las dimensiones técnico-humano, entorno físico y resultados de tratamiento.

Metodología: Se realizó una investigación en sistemas y servicios de salud del 2014 al 2019. Las 21 unidades de la provincia Sancti Spíritus; se dividieron en los estratos: Clínicas y Policlínicos. Se seleccionaron aleatoriamente 4 clínicas y 4 policlínicos. La muestra estuvo constituida por 179 estomatólogos generales integrales (98 en clínicas y 81 en policlínicos). Se midieron las variables: satisfacción con la dimensión técnico-humana, entorno físico y resultados de tratamiento. Se utilizaron métodos del nivel teórico, empírico y de la estadística descriptiva.

Resultados: El 40.2 % y 49.2 % de los especialistas estuvieron medianamente satisfechos con las dimensiones técnico-humana y resultados de tratamiento respectivamente e insatisfechos el 41.3 % con la dimensión entorno físico.

Conclusiones: La satisfacción general laboral de los estomatólogos fue calificada como medianamente satisfechos.

DeCS: MEDICINA ORAL; SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO; PERSONAL DE SALUD; ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD; SERVICIOS DE SALUD DENTAL.

Palabras clave: Medicina oral; satisfacción en el trabajo; personal de salud; atención integral de salud; calidad de la atención de salud; servicios de salud dental.

ABSTRACT

Background: The satisfaction of professionals is important to evaluate the quality of dental care.

Objective: To evaluate the stomatologists' general work satisfaction from Sancti Spíritus with the Comprehensive General Stomatology service according to the technical-human dimensions, physical environment and treatment results.

Methodology: A study about health system and services from 2014 to 2019 was made. The 21 units from the Sancti Spíritus province were divided into some stratus: clinical centers and polyclinics. It was aleatory selected the clinical centers and 4 polyclinics. The sample consisted of 179 general comprehensive stomatologists (98 from clinical centers and 81 from the polyclinics). Valued variables: satisfaction of technical-human dimension, physical environment and treatment results. Theoretical and empirical levels, also from statistical description were used.

Results: 40.2 % and 49.2 % of the specialists were moderately satisfied with the technical-human dimensions and treatment results, respectively, and 41.3 % were dissatisfied with the physical environment dimension.

Conclusions: The stomatologists' general work satisfaction was rated as moderately satisfied.

MeSH: ORAL MEDICINE; JOB SATISFACTION; HEALTH PERSONNEL; COMPREHENSIVE HEALTH CARE; QUALITY OF HEALTH CARE; DENTAL HEALTH SERVICES.

Keywords: Oral medicine; job satisfaction; health personnel; comprehensive health care; quality of health care; dental health services.

INTRODUCCIÓN

El fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes), en ese sentido, solo se puede satisfacer a los usuarios si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos. ⁽¹⁾

Los expertos en el tema evaluación de la calidad coinciden en señalar que la satisfacción del usuario y prestadores del servicio, es el medio capaz de valorar la calidad, ⁽²⁾ si se tiene en cuenta que al definir calidad de atención se hace referencia a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud. ⁽³⁾

Otros investigadores la consideran como el proceso de la calidad total llevado a su máxima expresión, que se convierte en una forma de vida organizacional y hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. ^(1,4)

En Cuba la satisfacción de la población y los prestadores se analiza dentro del componente Resultado al evaluar la calidad de un servicio según el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población, que incluye el Programa de mejora continua de la calidad de la atención Estomatológica. ⁽⁵⁾

La importancia de este tema requiere de especial atención, pues al medir la satisfacción laboral según cada una de las dimensiones, se está comprobando la calidad de la organización del trabajo y de sus servicios internos; de esta manera se puede contribuir a la elaboración de nuevas pautas de trabajo, organización de los servicios y mejoramiento en el funcionamiento institucional.

En este contexto y, ajustándose a los propósitos del perfeccionamiento del sistema de salud cubano, en particular en lo relativo a la atención estomatológica en el nivel primario de salud, se realizó esta investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción general laboral de los estomatólogos con el servicio de Estomatología General Integral según las dimensiones técnico-humana, entorno físico y resultados de tratamiento.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación en sistemas y servicios de salud en la provincia Sancti Spíritus en el servicio de Estomatología General integral en el período del 2014 al 2019.

Población. Estuvo constituida por todos (352) los Estomatólogos Generales Integrales (EGI), ubicados en 21 unidades asistenciales de la provincia Sancti Spíritus.

Muestra de unidades: Se dividieron las unidades por dos estratos de acuerdo a las características de cada unidad: Clínicas y Policlínicos. Se hizo la selección del número de estratos proporcionalmente a su tamaño y de manera aleatoria se seleccionaron 4 clínicas y 4 policlínicos.

Las clínicas seleccionadas fueron: Clínica Estomatológica Provincial, Clínica Municipal de Sancti Spíritus, Clínica Banao y Clínica municipal de Fomento. Los policlínicos seleccionados fueron:

Policlínico de Cabaiguán, Policlínico de Jatibonico, así como los Policlínico Olivos y Policlínico Rudesindo García del Rijo, ambos del municipio Sancti Spíritus.

La muestra de EGI estuvo conformada por 179, procedentes de las diferentes unidades asistenciales (98 de las clínicas y 81 de los policlínicos) seleccionados de manera aleatoria. Se respetaron los postulados de la ética, por lo que a todos los sujetos se le explicó de forma individual el objetivo de la investigación, que la información obtenida no sería empleada para otros fines fuera del marco de la investigación, que su participación sería voluntaria y una vez incorporados a esta, tendrían la posibilidad de abandonarla si así lo decidieran. Su disposición a colaborar en el estudio se plasmó mediante su firma, en un modelo de consentimiento informado.

Operacionalización de las variables

Variable: Ubicación Laboral. Según lugar de trabajo. Se clasificó como cualitativa nominal dicotómica.

Clínicas y Policlínicos

Variable operacional: La satisfacción general laboral con los servicios de Estomatología General Integral. Esta variable se clasificó como cualitativa ordinal

Se operacionalizó en tres dimensiones con indicadores y criterios de medidas; cada dimensión se evaluó de Bien, Regular y Mal; y fueron cotejados con los criterios de:

Bien/Satisfechos

Regular/Medianamente satisfechos.

Mal/Insatisfechos

Dimensión 1. Satisfacción Humana y Técnica: Constituida por elementos relacionados con el sujeto, consta de tres indicadores:

1. Indicador 1.1: Desempeño y unión de todo el equipo de trabajo en su departamento.

- Bien (3)
- Regular (2)
- Mal (1)

2. Indicador 1.2 Calidad científico técnica: (competencia profesional). Depende de las respuestas de la encuesta según participación en eventos, proyectos y publicaciones

- Bien (3): si existen 40 profesionales o más que cumplen con estos indicadores en los últimos cinco años
- Regular (2): si hay de 32 a 39 profesionales que cumplen con estos indicadores en los últimos cinco años
- Mal (1): si hay 31 profesionales o menos que cumplen con estos indicadores en los últimos cinco años

3. Indicador 1.3 Si la estimulación moral y material es suficiente para satisfacer necesidades personales de los trabajadores.

- Bien (3): Si lo considera

- Mal (1): No lo considera

Criterio final de la Satisfacción Humana y Técnica. Dimensión 1.

Calificación

- Bien si la sumatoria del puntaje de sus indicadores se encuentra entre 9 y 8 puntos; lo que significa que están satisfechos con esta dimensión.
- Regular si la sumatoria del puntaje de sus indicadores se encuentra entre 7 y 6. Lo que significa que están medianamente satisfechos con esta dimensión.
- Mal si la sumatoria del puntaje de sus indicadores es 5 o menos; lo que significa que están insatisfechos con esta dimensión.

Dimensión 2. Satisfacción con el Entorno físico. Constituida por elementos estructurales, formada por 6 indicadores.

1. Indicador 2.1. Local de consulta: debe contar con una imagen adecuada, limpieza, accesibilidad, privacidad, iluminación, climatización y ventilación natural; asimismo, debe tener suficiente espacio para la ubicación de equipos y permitir a los profesionales de esta especialidad desarrollar con amplitud su trabajo. Sus paredes y mesetas deben estar azulejadas, además de tener lavamanos, disponibilidad de desechos sólidos: tener depósitos con tapas para los desechos comunes y biológicos.

- Bien (3): si la consulta donde labora el estomatólogo consta de todos estos elementos
- Regular (2): si falta 1 elemento
- Mal (1): si faltan 2 o más elementos

2. Indicador 2.2 Equipos dentales: En el que trabaja con condiciones: banquetas (sillón y unidad dental con iluminación adecuada, jeringa para agua, aire funcionando, pieza de mano de airtor, micromotor con contraángulo; compresor con funcionamiento adecuado; equipo de Rx en buen estado.

- Bien (3): si el servicio consta con todos estos elementos
- Regular (2): si falta 1 elemento
- Mal (1): si faltan 2 o más elementos

3. Indicador 2.3 Medicamentos e insumos: disponibilidad de estos en las consultas

- Bien (3): si el servicio consta con estos elementos
- Mal (1): si faltan los elementos

4. Indicador 2.4 Si usted tiene disponibilidad de la documentación establecida para la confección de las historias clínicas, registros estadísticos, modelaje de uso estomatológico:

- Bien (3): si el servicio consta con todos estos elementos
- Regular (2): si falta 1 elemento
- Mal (1): si faltan 2 o más elementos

5. Indicador 2.5 Organización de los servicios. (Si usted conoce y tiene planificado los días que tiene consulta asistencial y terreno, el sistema de atención a las urgencias)

- Bien (3): si el servicio consta con todos estos elementos
 - Regular (2): si falta 1 elemento
 - Mal (1): si faltan 2 o más elementos
6. Indicador 2.6 Satisfacción con el personal administrativo.
- Bien (3): si tiene satisfacción
 - Mal (1): no tiene

Criterio final de la Satisfacción con el Entorno físico.

Calificación

- Bien: si la sumatoria del puntaje de sus indicadores se encuentra entre 18 y 16 puntos; lo que significa que están satisfechos con esta dimensión.
- Regular: si la sumatoria del puntaje de sus indicadores se encuentra entre 15 y 13; lo que significa que están medianamente satisfechos con esta dimensión.
- Mal: si la sumatoria del puntaje de sus indicadores es 12 o menos; lo que significa que están insatisfechos con esta dimensión.

Dimensión 3. Satisfacción con Resultados de tratamiento.

Es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud, formada por un indicador.

- Indicador 3.1 Satisfacción con el trabajo realizado
- Bien (3): si el estomatólogo está satisfecho con el tratamiento realizado a sus pacientes.
 - Regular (2): si esta medianamente satisfecho
 - Mal (1): insatisfecho

Criterio final de la Satisfacción con Resultados de tratamiento.

Calificación

- Bien: si la sumatoria del puntaje de su indicador se encuentra en 3 puntos; lo que significa que están satisfechos con esta dimensión.
- Regular: si la sumatoria del puntaje de su indicador se encuentra en 2 puntos; lo que significa que están medianamente satisfechos con esta dimensión.
- Mal: si la sumatoria del puntaje de su indicador se encuentra en 1 puntos; lo que significa que están insatisfechos con esta dimensión.

La satisfacción general laboral de los estomatólogos con la atención en el servicio de EGI será evaluada a partir de las estimaciones correspondientes de sus dimensiones, mediante una escala ordinal de tres categorías (bien, regular, mal)

- Bien: Satisfechos
 - ✓ Si las tres dimensiones (humana y técnica, entorno físico y resultado) son evaluadas de bien.
 - ✓ Si una de las dimensiones es evaluada de regular y las dos restantes de bien.
- Regular: Medianamente satisfechos

- ✓ Las tres dimensiones son evaluadas de regular.
- ✓ Si una de las dimensiones es evaluada de mal y las dos restantes de bien
- ✓ Si una de las dimensiones es evaluada de mal y las dos restantes de regular
- Mal: Insatisfechos
 - ✓ En cualquier otro caso

Se utilizaron métodos del nivel teórico como:

Histórico-lógico: Posibilitó el estudio de la satisfacción general laboral de los estomatólogos con los servicios de EGI en un período de tiempo y comprender la esencia de su desarrollo en correspondencia con el marco histórico concreto en que acontece, así como puede la misma tener repercusión social.

Inductivo-deductivo: Facilitó el procesamiento de la información, el establecimiento de inferencias y generalizaciones a partir de las cuales se establecieron las regularidades que fundamentaron las exigencias del estudio.

Análítico-sintético: Hizo posible la determinación y la valoración del estado de satisfacción de los estomatólogos con los servicios de EGI donde laboran.

Métodos del nivel empírico como:

La encuesta: permitió constatar el nivel de satisfacción de estomatólogos con las diferentes dimensiones y los aspectos de mayor peso en la satisfacción.

Se aplicaron métodos de la estadística descriptiva. La información obtenida se procesó mediante el paquete estadístico SPSS. (Versión 11.0.1, SPSS Inc, Chicago, IL, USA) y se presentó en tablas de frecuencia.

RESULTADOS

Los resultados se expresan en las tablas 1, 2 y 3.

Tabla 1. Ubicación laboral y dimensión técnico- humana. Sancti Spiritus.2014-2019

Ubicación laboral	Dimensión técnico-humana					
	Bien		Regular		Mal	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%
Clínicas n- 98	41	41.8	38	38.7	19	19.3
Policlínicos n-81	11	13.6	34	41.9	36	44.5
Total n-179	52	29.1	72	40.2	55	30.7

Tabla 2. Ubicación laboral y entorno físico. Sancti Spiritus.2014-2019.

Ubicación laboral	Dimensión entorno físico					
	Bien		Regular		Mal	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%
Clínicas n- 98	45	45.9	27	27.6	26	26.5
Policlínicos n-81	14	17.2	19	23.5	48	59.3
Total n-179	59	32.9	46	25.7	74	41.3

Tabla 3. Ubicación laboral y Resultados de tratamiento. Sancti Spiritus.2014-2019.

Ubicación laboral	Dimensión resultados de tratamiento					
	Bien		Regular		Mal	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%
Clínicas n- 98	57	58.2	40	40.8	1	1
Policlínicos n-81	29	35.8	48	59.3	4	4.9
Total n-179	86	48	88	49.2	5	2.8

DISCUSIÓN

Se consideró como una fortaleza de este estudio, evaluar la satisfacción laboral de más de la mitad de los EGI de la provincia Sancti Spíritus mediante el análisis de las dimensiones técnico-humana, entorno físico y resultados de tratamiento con sus correspondientes indicadores, dando un enfoque integrador para el estudio de la satisfacción laboral, permitió valorar las condiciones organizacionales de su entorno laboral, relaciones interpersonales e interprofesionales, motivación hacia la superación profesional e investigativa entre otros aspectos.

Una limitación; la no inclusión de todos los servicios.

La motivación por la superación profesional e investigativa y la estimulación moral y material fueron los indicadores peor valorados teniendo en cuenta la ubicación laboral, los trabajadores de los policlínicos se mostraron en su mayor porcentaje insatisfechos en estos aspectos, resultados similares al estudio de Berenguer Gouarnaluses M del C ⁽¹⁾ en el que encontraron una marcada insatisfacción laboral por no sentirse motivados para investigar.

Los estomatólogos de los policlínicos probablemente son los que tienen menos posibilidad a la formación continuada de postgrado, la mayor parte de ellos tienen gran carga asistencial, refieren además no recibir cursos de superación, de actualización ni entrenamientos que los ayude a mejorar su competencia y desempeño profesionales, muchos refirieron sentirse estancados profesionalmente.

Resultados similares se encontraron al comparar estos resultados con la investigación de López Gómez Y ⁽⁶⁾ donde el 100 % de los especialistas resultó insatisfecho con el desarrollo de los cursos de actualización.

Los EGI que laboran en las clínicas, están insertados en los procesos de investigación, capacitación y superación profesional, en Cuba todos los profesionales tienen el mismo derecho de participar en los procesos de superación y capacitación profesional que sean ofertados, no sucede así en la investigación realizada por Carrillo-García C ⁽⁷⁾ en un Hospital Universitario público en Murcia donde las posibilidades de promoción se otorgan sobre todo por antigüedad, y no se valoran prácticamente otros méritos personales y profesionales.

Este indicador referente a la calidad científico técnica tiene similitud además con los resultados de investigaciones realizadas por Arocha Bandera MM ⁽⁸⁾ y por Mursulí MZ, ⁽⁹⁾ en una investigación realizada en dos servicios asistenciales, donde el servicio de la unidad urbana fue evaluada de mal, el mayor porcentaje de los estomatólogos no tiene proyectos, ni publicaciones

Difieren del resultado en la unidad rural que fue evaluado de bien ya que el 80 % los estomatólogos tienen proyectos, participan en los eventos y se capacitan continuamente.

Respecto a la dimensión de entorno físico las insatisfacciones de los estomatólogos con esta dimensión están relacionadas en su mayoría con la escasez e inestabilidad en el suministro de materiales, insuficiente instrumental de consulta, remuneración insuficiente respecto a la envergadura y responsabilidad en el trabajo y considerable carga de trabajo en la consulta asistencial; resultados similares al estudio realizado por López Gómez Y ⁽⁶⁾ en la clínica provincial docente de Sancti Spíritus.

Los estomatólogos que laboran en los policlínicos hacen referencia que los puestos de trabajo no cumplen con sus expectativas, que las instalaciones no tienen un adecuado confort ni privacidad para la atención al paciente, no hay disponibilidad de la documentación establecida por lo que no están satisfechos con la calidad de la atención que brindan, la mayoría de estos elementos negativos son aportados por los que laboran en los policlínicos no sucediendo así con los de las clínicas.

Al comparar estos resultados hay similitud con la investigación de Castañeda Deroncelé M ⁽²⁾ los profesionales de su estudio consideran que el puesto de trabajo no cumple con sus expectativas y que no cuentan con los recursos materiales y las condiciones necesarias para el desarrollo de este, por lo que no están satisfechos con la calidad de la atención brindada.

Los autores concuerdan con Urquiza R ⁽¹⁰⁾ al plantear que “El ambiente y las condiciones de trabajo, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud” Difieren estos resultados de la investigación realizada por Pavón-León, P y cols. ⁽¹¹⁾ en un hospital universitario en el Estado de Tabasco Villahermosa, México en relación a la opinión sobre el espacio físico, los recursos e insumos disponibles, el mayor porcentaje coincide en afirmar que están satisfechos con las condiciones óptimas para realizar su trabajo de forma adecuada.

A pesar de que “La satisfacción de los profesionales sanitarios es un campo ampliamente explorado, evaluándose la satisfacción de todas las categorías profesionales en el ámbito de la salud” ⁽⁷⁾ y sobre ella se encuentran en la literatura revisada los diferentes enfoques, criterios, conceptos, determinantes utilizados para su estudio ⁽¹²⁾ a criterios de los autores es una necesidad imperiosa integrar las diferentes tipologías.

Los resultados de esta investigación marcarán pautas para el diseño de acciones de mejora por la calidad de la atención en los servicios estomatológicos lo cual influirá en la calidad de la atención al usuario.

CONCLUSIONES

La satisfacción general laboral de los estomatólogos con el servicio de Estomatología General Integral fue calificada como medianamente satisfechos, los aspectos de mayores insatisfacciones se relacionaron con la dimensión de entorno físico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Berenguer Gouarnaluses MC, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Medisan [Internet]. 2014 [citado 9 Nov 2019];18(7):923-7. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n7/san06714.pdf>
- 2- Castañeda Deroncelé M, Pelegrino Duharte G, Ley López LR, Ramón Jiménez R. Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. Medisan [Internet]. 2017 [citado 9 Nov 2019];21(10). Disponible en: <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/1620/html>
- 3- Simón G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. [Tesis Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud Internet]. Brasil: Instituto de la Salud "Juan Lazarte";1992. [citado 9 Nov 2019]. Disponible en: http://capacitalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf
- 4- Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. cuba. salud pública [Internet]. 2008 [citado 11 Mar 2018];34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- 5- Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral. La Habana: Minsap; 2017.
- 6- López Gómez Y, Pérez García LM, Garmas Castillo Y, Rodríguez Acosta M. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. Gac Méd Espirit [Internet]. 2014 [citado 11 Mar 2019];16(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v16n2/gme10214.pdf>
- 7- Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, Gómez-García CI, Meseguer-de-Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. An. psicol. [Internet]. 2015 Mayo [citado 9 Nov 2019];31(2):645-50. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es
- 8- Arocha Bandera MM, Márquez Filiu M, Estrada Pereira GA, Arocha Arzuaga A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". Medisan [Internet]. 2015 [citado 9 Nov 2019];19(10):1208-15. Disponible en: http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/190/pdf_151
- 9- Mursuli Sosa M, Rodríguez Rodríguez J, Domínguez Valdivia L, Pérez García ME, Puga López CA, González Forte B, et al. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2018. Gac Méd Espirit [Internet]. 2018 [citado 20 Oct 2019];20(2):12-27. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v20n2/1608-8921-gme-20-02-12.pdf>
- 10- Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev Méd La Paz [Internet]. 2012 [citado 9 Nov 2019];8(2):65-9. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

- 11- Pavón-León P, Gogeochea-Trejo MC, Sobeida L, Blázquez-Domínguez CR, Blázquez-Domínguez M. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco [Internet]. 2011 [citado 9 Nov 2019];17(1-2):13-21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
- 12- Pujol-Cols J, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales [Internet]. 2018 [citado 9 Nov 2019];34(146):3-18. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener conflicto de interés en esta investigación.

Recibido: 06/12/19

Aprobado: 24/01/20



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)