

# 13

Fecha de presentación: junio, 2022  
Fecha de aceptación: agosto, 2022  
Fecha de publicación: noviembre, 2022

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA GENERAL INTEGRAL EN CUBA

### AN INSTRUMENT TO EVALUATE JOB SATISFACTION IN GENERAL COMPREHENSIVE STOMATOLOGY SERVICES IN CUBA

José Luis Capote Femenías<sup>1</sup>  
E-mail: [luisoao730219@gmail.com](mailto:luisoao730219@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7942-3094>  
Pedro Miguel Milián Vázquez<sup>1</sup>  
E-mail: [pedromiguelmilian@gmail.com](mailto:pedromiguelmilian@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0750-1847>  
Zuilen Jiménez Quintana<sup>2</sup>  
E-mail: [zuilen.jimenez@infomed.sld.cu](mailto:zuilen.jimenez@infomed.sld.cu)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7217-7548>

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Cuba

<sup>2</sup> Facultad de Estomatología. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Capote Femenías, J. L., Milián Vázquez, P. M., & Jiménez Quintana, Z., (2022). Instrumento para evaluar la satisfacción laboral en los servicios de Estomatología General Integral en Cuba. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(6), 123-136.

#### RESUMEN

La calidad de la atención en salud es multidimensional, uno de sus componentes importantes es la satisfacción de los prestadores de servicios. El objetivo del estudio es proponer un instrumento para evaluar la satisfacción de estomatólogos generales, especialistas en Estomatología General Integral, licenciados y técnicos en Atención Estomatológica de los servicios de Estomatología General Integral. Investigación de desarrollo e innovación tecnológica, con un enfoque mixto de la investigación, realizada entre febrero de 2020 y diciembre de 2021; tuvo dos etapas fundamentales, el diseño y la validación del instrumento. En la primera se utilizaron los métodos de análisis de contenido y la consulta a especialistas. En la segunda se obtuvo la validez de contenido, en la que se usó el criterio de expertos, la capacidad de discriminación, con la prueba T de Student, y la de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Se presenta el cuestionario SALEST, que incluye seis variables y 19 Items; las pruebas estadísticas confirman su validez. El instrumento SALEST permite evaluar de forma confiable la satisfacción laboral en los servicios de Estomatología General Integral en Cuba y se puede utilizar en el ámbito administrativo y académico.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, Estomatología General Integral, calidad de servicios, cuestionario, evaluación

#### ABSTRACT

The quality of healthcare is a multidimensional issue and one of its important components is the satisfaction its service providers. The aim of the study is to provide an instrument for evaluating the satisfaction of general stomatologists, specialists in General Comprehensive Stomatology, graduates and technicians in Stomatologic Care of the General Comprehensive Stomatology services. This paper presents the results of a technological development and innovation research that followed a mixed research approach, carried out between February 2020 and December 2021. It had two fundamental stages: the design and the validation of the instrument. In the first stage, the methods of content analysis and consultation with specialists were used. In the second stage, content validity was obtained using expert criteria, discriminatory capacity with Student's t-test and internal consistency using Cronbach's alpha coefficient. The SALEST questionnaire, which includes six variables and 19 items, is presented; statistical tests confirm its validity. The SALEST instrument allows to reliably evaluate job satisfaction in the Comprehensive General Stomatology services in Cuba and it can be used in the administrative and academic field.

**Keywords:** job satisfaction, Comprehensive General Dentistry, quality of services, questionnaire, evaluation

## INTRODUCCIÓN

La Salud Pública en Cuba posee una estructura dinámica que se transforma de manera constante para responder al encargo social de desarrollar un sistema de calidad, eficiente y sostenible. Desde esta perspectiva, el Ministerio de Salud Pública declara la intención de incrementar la calidad de sus servicios (Cuba Ministerio de Salud Pública, 2021). Por tal razón, se ha incrementado el interés por desarrollar investigaciones relacionadas con este propósito.

Uno de los componentes fundamentales de los sistemas de gestión de la calidad de los servicios de salud es su evaluación. Autores internacionales coinciden al aseverar que la evaluación técnica de estos servicios es la piedra angular del sistema de gestión y permite articular el resto de sus componentes. En este sentido, Zeithaml (1996) expone que no es posible gestionar la calidad de un servicio de salud sin evaluarla y señala que lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar y lo que no se mejora siempre se va a deteriorar. Esta idea permite valorar la evaluación de la calidad de atención en salud como el resultado de un proceso (López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019; Chacón & Rugel, 2018; Donadibian, 2001; Zeithaml, et al., 1996)

Evaluar la calidad de un servicio en salud es una tarea compleja, dado el carácter multidimensional de su definición, la diversidad de enfoques teóricos y sistemas de salud, así como la variabilidad en las particularidades de cada especialidad o servicio. En este sentido, la calidad percibida desde el punto de vista de los usuarios y prestadores del servicio de salud es uno de los principales objetos de estudio (López, et al., 2018).

La calidad de un sistema sanitario está estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción de sus profesionales. La evaluación de esta es de vital importancia si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y tener instituciones de excelencia. La satisfacción laboral es un componente de la calidad percibida y su estudio permite identificar problemas u oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se ofertan (Alarcón, et al., 2020).

En los servicios de Estomatología en Cuba constituye una prioridad perfeccionar el sistema de evaluación de la calidad y desarrollar acciones integrales para avanzar en el alcance de los objetivos establecidos en el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población, el cual aporta objetivos de trabajo y criterios de medida para evaluar la calidad. (Sosa, et al., 2017). En este contexto, resulta la satisfacción laboral de los profesionales y técnicos propios del sector de salud, uno de

los objetos de evaluación que se destaca, tanto desde las evaluaciones externas como desde las autoevaluaciones del Comité auditor de los servicios de Estomatología.

Ha sido extenso el trabajo realizado en este país con respecto a la calidad de los servicios de Estomatología y su evaluación, lo que evidencia la especial atención de investigadores y administrativos, no solo por su impacto social, sino también por el alto costo que genera el proceso de atención, relacionado con la tecnología, insumos y materiales dentales que se utilizan (Sosa, et al., 2017).

Sin embargo, en la revisión sistemática del tema se identifica la carencia de un instrumento fiable y válido que permita evaluar la satisfacción de los prestadores del servicio de Estomatología General Integral, lo cual constituye una necesidad que se debe resolver debido a que en la contemporaneidad, en los servicios de salud, es indiscutible el auge, la demanda y la utilidad que tienen las escalas, índices y cuestionarios para evaluar variables o temas de interés en este campo y cuya característica particular es que no pueden medirse de manera directa (López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019; Ramírez, 2019).

Dada la necesidad científica antes descrita, el objetivo de este trabajo es proponer un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de los estomatólogos generales, especialistas en Estomatología General Integral, licenciados y técnicos en Atención Estomatológica de los servicios de Estomatología General Integral en Cuba.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Investigación de desarrollo e innovación tecnológica que asume un enfoque mixto de la investigación, realizada entre febrero de 2020 y diciembre de 2021 en la provincia de Cienfuegos, Cuba. El estudio se efectuó en dos etapas; en la primera se diseñó el instrumento y en la segunda se realiza su validación.

El momento inicial de la primera etapa tuvo como objetivo establecer una definición preliminar de los componentes, categorías, variables e ítems del cuestionario. Para ello se realizó una revisión sistemática del tema de investigación mediante la búsqueda de publicaciones científicas en bases de datos digitales de los sistemas referativos Scielo, Medline y EBSCO. Se trabajó con tres descriptores, satisfacción laboral, prestadores de servicios y calidad de la atención de salud. Los límites de la búsqueda fueron publicaciones a texto completo, idioma Español y de los últimos cinco años. Fueron seleccionados 36 artículos acerca del tema.

El tratamiento de los datos se realizó mediante el análisis de contenido de tipo directo. Con la información obtenida,

los autores del trabajo realizaron una modelación de la primera versión del cuestionario. Luego, se realizó la consulta a los expertos con el objetivo de evaluar la relación entre las variables e ítems, lo cual constituyó el segundo momento de esta etapa.

Para la selección de los expertos se tuvo en cuenta la experiencia demostrada en el tema de la calidad de los servicios de Estomatología, por lo que se identificaron directores de clínicas estomatológicas, jefes de departamento de Estomatología, especialistas en Administración de Salud y Estomatología General Integral. Se consideraron como criterios de inclusión la experiencia por más de diez años en el desarrollo de programas, sistemas o servicios dentro de la salud, participación en trabajos anteriores de calidad, publicaciones realizadas y relación directa con la actividad. Se les solicitó por escrito el consentimiento de participación.

A partir de los criterios anteriores, se identificó una cartera de 23 especialistas, a los cuales se les envió una planilla y se les solicitó su autoevaluación con el objetivo de obtener información acerca del conocimiento que poseían acerca de la evaluación de la calidad en salud y la satisfacción laboral en los servicios de Estomatología General Integral (anexo 1).

Se calculó el coeficiente de competencia (K) mediante la fórmula:  $K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$ , en la cual (Kc) es el coeficiente de conocimiento del especialista, obtenido sobre la base de la autoevaluación realizada en escala creciente del 1 al 10. Se le solicitó al especialista que marcara con una "X" entre el intervalo del 1 al 10, el nivel de conocimientos que poseía sobre el tema antes referido, luego ese número se multiplicó por 0,1. El coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka) de cada especialista, según las fuentes de argumentación, se calculó con respecto a una tabla patrón. Fue seleccionada una muestra de 14 expertos, los cuales alcanzaron un índice K mayor de 0,8.

Para la consulta a los expertos en esta etapa se utilizó la metodología de Moriyama, et al., (1968), la cual permite que estos emitan las opiniones al considerar cinco propiedades básicas:

- Comprensible: si se comprenden los ítems a evaluar con relación a la categoría a medir.
- Sensible a variaciones: cuando el ítem es capaz de discriminar entre diferentes tipos de respuestas.
- Con suposiciones básicas justificables: justifica la inclusión del contenido de la variable referente al ítem.
- Componentes claramente definidos: se refiere a la claridad en que se exponen los ítems en forma de pregunta o afirmación.

- Datos factibles de obtener: se relaciona con la posibilidad de asociar las respuestas a una escala de medición.

Durante la consulta, cada experto valoró los ítems incluidos en la propuesta inicial del instrumento y ofreció su juicio basado en los cinco criterios de la metodología de Moriyama, et al., (1968). La valoración se emitió mediante los criterios de "mucho", "poco" o "nada" (anexo 2). Se eliminaron aquellos ítems que en la categoría "mucho" no obtuvieron el 70 % de las valoraciones de los expertos.

Durante la segunda etapa de la investigación, se evaluó la validez de contenido, de construcción y de consistencia interna del cuestionario. Para la validez de contenido, se emplea la metodología de Escobar & Cuervo (2008), una variante de criterio de expertos, la cual establece cuatro categorías mediante las que los expertos emiten sus consideraciones. La primera se refiere al análisis global de cada categoría en su conjunto y los tres restantes evalúan cada ítem por separado.

Para esta consulta se utilizó el grupo de expertos que participaron en la etapa anterior, los cuales recibieron información acerca del objetivo de la evaluación del instrumento, de los componentes, categorías, criterios de medida e ítems que lo conforman, así como de las categorías que propone la metodología de Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008) para que finalmente emitieran su juicio de valor, el cual lo expresaron en la planilla de evaluación (anexo 3) que se les envió. Según esta metodología, para el análisis de los resultados se consideró aceptar hasta el 80 % del total de concordancia por cada ítem en la respuesta "alto nivel" como válido.

Para realizar la prueba de campo inicial se hizo necesario el diseño por parte de los autores, de las posibles respuestas de cada ítem y sus calificaciones. Para tal propósito se utilizó una escala de respuesta tipo Likert y se diseñó una escala de calificación, en la que se otorgaron diferentes puntajes por cada respuesta. Se estableció un punto de corte en la escala de calificación, para valorar los resultados de las pruebas estadísticas que se aplican a los resultados del estudio de campo.

La validez de construcción se realizó a partir de los datos resultantes de la aplicación del instrumento a prestadores de servicios de Estomatología General Integral en el municipio de Abreus, provincia de Cienfuegos. De un universo de 58 prestadores, se tomó una muestra aleatoria simple de 40. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó un nivel de confianza del 95 %, un porcentaje de error del 5 % y un valor de  $p=0,5$ , este último se obtuvo de un estudio piloto previo realizado en otro municipio de esta provincia. Se establecieron dos grupos de estudio,

el primero con los prestadores del Área de Salud de Abreus y el segundo con los del Área de Salud de Yaguaramas, ambos con 20 cada uno.

Para la validez de construcción se utilizó el método de los grupos extremos, para lo que se aplicó la prueba de comparación de medias en muestras independientes, prueba t de Student, con un nivel de significación del 95 %. Esta prueba estadística de contraste de hipótesis permite comprobar si hay diferencias significativas entre los puntajes promedios en el instrumento, obtenidos por los resultados de los dos grupos (Ramírez, 2019), (Hernández, 2018).

En la validez de consistencia interna se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach global, calculado mediante el Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), versión 22. Se consideró que los resultados inferiores a 0,60 indican una pobre correlación entre los ítems y aquellos por encima de 0,95 indican redundancia o duplicación de ítems (Ramírez, 2019).

El respeto a los aspectos éticos exigidos en una investigación de este tipo constituyó una premisa durante el estudio. Se solicitó autorización a la institución y la voluntariedad de los participantes, a los que se les pidió por escrito el consentimiento informado, una vez que se les explicó de forma detallada la esencia de la investigación. La recogida de información se realizó sin la presencia de personas no involucradas en el estudio, lo que garantizó la privacidad. La confiabilidad de los datos se logra porque sólo son publicados en forma resumida y con fines científicos. La información obtenida en el estudio no se utilizó con fines ajenos a la investigación. La custodia de los datos estuvo a cargo del investigador principal. Los resultados encontrados se pusieron a consideración de la Universidad de Ciencias Médicas y Dirección Provincial de Salud de Cienfuegos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis teórico realizado permitió definir el contenido y la relación de las categorías y variables con los componentes del modelo de evaluación de la calidad (tabla 1); además, permitió realizar la propuesta inicial de 22 ítems.

Tabla 1. Componentes, categorías y variables del cuestionario para evaluar la satisfacción de los prestadores del servicio de Estomatología General Integral

Componente	Categoría	Variable
1-Estructura	1-Disponibilidad de recursos y confort de locales	- Confort y recursos necesarios para el proceso de atención
2-Procesos	2.1-Procesos técnicos 2.2-Procesos organizativos	- Bioseguridad -Funcionamiento del Comité auditor de los servicios - Volumen de trabajo y atención concluida
3-Resultados	-Satisfacción de prestadores de servicio: 3.1 Formación continuada 3.2 Ambiente de trabajo	- Formas de superación profesional que percibe el trabajador - Ambiente de trabajo y relación con directivos

Fuente: los autores

La valoración realizada por los expertos a la propuesta inicial de los 22 ítems elaborados por los autores, conllevó a que se eliminaran los ítems 6, 8, 21 y se reformularon los ítems 13, 14 y 15. Finalmente, quedaron seis variables y 19 ítems (tabla 2).

Tabla 2. Indicadores preliminares para cada variable obtenidos a partir de la valoración realizada por los expertos

Variable	Ítems
1- Confort y recursos necesarios para el proceso de atención	1- ¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo? 2- ¿Su unidad dental cumple con todas las funciones básicas y necesarias para su trabajo? 3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelajes y documentos de trabajo? 4- ¿Cómo usted considera el confort de su consulta? 5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?
2- Bioseguridad	6-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?

3-Funcionamiento del Comité auditor de los servicios	7- ¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones? 8-¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?
4-Volumen de trabajo y atención concluida	9-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?
5- Formas de superación profesional que percibe el trabajador	10- ¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años? 11- ¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad? 12- ¿Considera tener posibilidades de superación continuada desde su puesto de trabajo? 13- ¿Considera tener motivaciones para realizar investigaciones relacionadas con su profesión?
6- Ambiente de trabajo y relación con directivos	14- ¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo? 15- ¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales? 16- ¿Existe una buena relación de trabajo con sus directivos? 17- ¿Cómo valora la alimentación en su centro de trabajo? 18- ¿Existe reconocimiento por sus resultados positivos de trabajo? 19-¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?

Fuente: los autores

Como parte de los resultados de la validez de contenido, realizada según el criterio de expertos mediante la metodología de Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), se obtienen valores inferiores al 80 % en el criterio básico "claridad" para los ítems 2, 16 y 17 (anexo 4), lo que exigió reformularlos. En la tabla 3 se muestra la reformulación aprobada por los expertos, en la segunda valoración que realizan, después de efectuadas las modificaciones sugeridas por ellos en la primera ronda de la validación de contenido.

**Tabla 3. Reformulación de ítems como resultado de la consulta a expertos**

Ítem inicial	Ítem reformulado
2-¿Su unidad dental cumple con todas las funciones básicas y necesarias para su trabajo?	2 -¿El equipamiento dental que dispone, cumple con todas las funciones necesarias para su trabajo?
16-¿Existe una buena relación de trabajo con sus directivos?	16-¿Cómo considera la relación de trabajo con sus directivos?
17-¿Cómo valora la alimentación en su centro de trabajo?	17-¿Dispone de horarios establecidos de merienda, almuerzo o comida en su horario de servicio?

Fuente: los autores

En la tabla 4 se presentan las posibles respuestas de los ítems del cuestionario para evaluar la satisfacción de los prestadores del servicio de Estomatología General Integral. Cada ítem tiene la posibilidad de tres respuestas, en una escala tipo Likert. La escala de calificación quedó conformada de manera que, en cada ítem, la respuesta 1 asume un valor de tres puntos, la respuesta 2, el de dos puntos y la respuesta 3, el de un punto. El cuestionario alcanza un valor máximo de 57 puntos. Para interpretar de manera cualitativa la puntuación, se considera que entre 57 a 42 el prestador del servicio se encuentra satisfecho y con menos de 42 está insatisfecho.

**Tabla 4. Posibles respuestas a los ítems del cuestionario para evaluar la satisfacción de los prestadores del servicio de Estomatología General Integral**

Ítems	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1-¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?	Excelente	Aceptable	Insuficiente
2-¿El equipamiento dental que dispone, cumple con todas las funciones necesarias para su trabajo?	Cumple con todas	Cumple con algunas	Cumple con muy pocas
3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelajes y documentos de trabajo?	Excelente	Aceptable	Insuficiente
4-¿Cómo usted considera el confort de su consulta?	Excelente	Aceptable	Insuficiente

5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente
6-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente
7-¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones?	Siempre	A veces	Nunca
8-¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?	Siempre	A veces	Nunca
9-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?	Adecuado	Aceptable	Excesivo
10-¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años?	Más de cinco	Entre tres y cinco	Menos de tres
11-¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente
12-¿Considera tener posibilidades de formación-superación continua desde su puesto de trabajo?	Siempre	A veces	Nunca
13-¿Considera tener motivaciones para realizar investigaciones relacionadas con su profesión?	Siempre	A veces	Nunca
14-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo?	Atentos	Poco atentos	Indiferentes
15-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales?	Atentos	Poco atentos	Indiferentes
16-¿Cómo considera la relación de trabajo con sus directivos?	Excelente	Aceptable	Mala
17-¿Dispone de horarios establecidos de merienda, almuerzo o comida en su horario de servicio?	Siempre	A veces	Casi nunca
18-¿Existe reconocimientos por sus resultados positivos de trabajo?	Siempre	A veces	Nunca
19-¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?	Siempre	A veces	Nunca

Fuente: los autores

Como resultado de la validez de construcción, la prueba de t de Student ofreció un nivel de significación  $p=0,01$  (tabla 5). Se infiere que las diferencias encontradas entre las dos muestras no se deben al azar, por lo que el instrumento es capaz de discriminar diferencias al evaluar la satisfacción laboral de los prestadores del servicio de Estomatología en diferentes situaciones.

Tabla 5. Resultados de la validación de construcción. Prueba t de Student

	Prueba T para la igualdad de medias			
	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tipo de la diferencia	95 % Intervalo de confianza para la diferencia
				Inferior
Se han asumido varianzas iguales	,001	3,680	,878	1,914
No se han asumido varianzas iguales	,001	3,680	,878	1,914

Fuente: los autores

Como resultado de la validación de consistencia interna, se obtiene un índice de correlación alfa de Cronbach global de 0,761 (tabla 6). Esto indica que existe correlación entre las respuestas del cuestionario, a partir del análisis de perfil de las respuestas dadas y el análisis de los ítems, asimismo se evidencia una correlación media entre los propios ítems.

Tabla 6. Resultados de la validación de consistencia interna. Coeficiente alfa de Cronbach por categorías e ítems

Categorías	Ítems	Alfa de Cronbach si se elimina un elemento
I- Confort y recursos necesarios para el proceso de atención	P1	0,717
	P2	0,746
	P3	0,762
	P4	0,684
	P5	0,752
II- Bioseguridad	P6	0,675
III- Funcionamiento del Comité auditor de los servicios	P7	0,843
	P8	0,852
IV- Volumen de trabajo y atención concluida	P9	0,802
V- Formas de superación profesional que percibe el trabajador	P10	0,694
	P11	0,887
	P12	0,712
	P13	0,774
VI- Ambiente de trabajo y relación con directivos	P14	0,801
	P15	0,770
	P16	0,764
	P17	0,696
	P18	0,743
	P19	0,789
Alfa de Cronbach global 0,761		

Fuente: los autores

Al finalizar el proceso de validación se nombra al cuestionario como SALEST, cuya versión definitiva se muestra en la tabla 7.

Tabla 7. Versión final del cuestionario SALEST para evaluar la satisfacción de los prestadores del servicio de Estomatología General Integral

<b>Estimado colega: es muy importante conocer su percepción acerca de su satisfacción como prestador de servicios en Estomatología General Integral. A continuación, debe responder las siguientes preguntas que ayudarán a continuar perfeccionando la calidad del servicio. No le tomará mucho tiempo. Gracias de antemano por su colaboración</b>			
Marque según corresponda			
Datos generales: Señale según su función. 1- Estomatólogo (a) general ___ 2- Especialista en EGI ___ 3- Licenciado (a) ___			
4- Técnico Medio ___ Años de Servicios _____			
Categoría docente: Sí ___ No ___ Categoría Científica: MSc. ___ Dr. C. ___ No tiene ___			
1-¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?	Excelente	Aceptable	Insuficiente
2-¿El equipamiento dental que dispone, cumple con todas las funciones necesarias para su trabajo?	Cumple con todas	Cumple con algunas	Cumple con muy pocas
3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelos y documentos de trabajo?	Excelente	Aceptable	Insuficiente
4-¿Cómo usted considera el confort de su consulta?	Excelente	Aceptable	Insuficiente
5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente

6-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente
7-¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones?	Siempre	A veces	Nunca
8-¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?	Siempre	A veces	Nunca
9-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?	Adecuado	Aceptable	Excesivo
10-¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años?	Más de cinco	Entre tres y cinco	Menos de tres
11-¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad?	Suficiente	Aceptable	Insuficiente
12-¿Considera tener posibilidades de formación superación continuada desde su puesto de trabajo?	Siempre	A veces	Nunca
13-¿Considera tener motivaciones realizar investigaciones relacionadas con su profesión?	Siempre	A veces	Nunca
14-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo?	Atentos	Poco atentos	Indiferentes
15-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales?	Atentos	Poco atentos	Indiferentes
16- ¿Cómo considera la relación de trabajo con sus directivos?	Excelente	Aceptable	Mala
17-¿Dispone de horarios establecidos de merienda, almuerzo o comida en su horario de servicio?	Siempre	A veces	Casi nunca
18-¿Existe reconocimiento por sus resultados positivos de trabajo?	Siempre	A veces	Nunca
19-¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?	Siempre	A veces	Nunca

Fuente: los autores

La construcción y validación de instrumentos de medición es una necesidad en las Ciencias de la Salud dada la exigencia de contar con instrumentos fiables y válidos para evaluar o medir satisfacción, porque es un fenómeno complejo debido a que la condición que se mide no se puede delimitar de manera precisa porque presenta características en diferentes niveles e intervienen fenómenos psicológicos o sociales (Torres, 2018).

El cuestionario SALEST tiene como ventajas la presencia de un número relativamente reducido de ítems, los cuales son de fácil comprensión, se puede responder en un tiempo breve y la utilización de una escala de tres respuestas resulta sencilla para el prestador del servicio estomatológico. Permite obtener una medida de la satisfacción laboral de estomatólogos generales, especialistas en Estomatología General Integral, licenciados y técnicos en Atención Estomatológica que se desempeñan en los servicios estomatológicos de la Atención Primaria. Este incluye aspectos relacionados con la atención y gestión de la dirección de la institución, la formación permanente, las condiciones para su desempeño laboral y el proceso asistencial.

El cuestionario que se presenta evidenció su validez de contenido a partir de los resultados del método de consulta a expertos. La validez de construcción fue satisfactoria, lo que evidencia su valor y justificación estimable, porque esta alternativa de validación permite hacer una valoración crítica del constructo teórico del que se parte y de las categorías que se proponen, las cuales expresan un modo singular de conceptualizar el objeto de estudio. También se comprobó que el instrumento es capaz de discriminar diferentes niveles de satisfacción y por tanto quedó validada la puntuación de cada pregunta y la escala de calificación utilizada.

Por lo general, se exige que el valor del coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna sea superior a 0,8, mientras que la fiabilidad mínima exigida, cuando se mide por criterios externos oscila alrededor de



0,55. Para este cuestionario, concebido para evaluar satisfacción, en el cual se expresan en ocasiones criterios subjetivos, se considera aceptable el valor alcanzado. El instrumento presenta validez de consistencia interna y, por tanto, una adecuada propiedad de homogeneidad. Otros trabajos han expresado resultados similares a este (Rodríguez, et al., 2020), (Torres, 2018).

Castillo, et al., (2018) en el estudio de validación del instrumento Florida Patient Acceptance Survey, el cual es una escala específica para medir la aceptación de las personas a los dispositivos cardiacos, utiliza pruebas de validación similares. Licandro & Correa (2022) realizan un estudio con el objetivo de construir una variable ordinal para medir la profundidad de los procesos de colaboración intersectorial, en el cual se obtiene un valor del coeficiente alfa de Cronbach de 0,869, similar al alcanzado en el estudio que se presenta. A partir de este resultado, los autores afirman que los ocho indicadores que proponen pueden considerarse componentes de la escala. Por su parte López, Lalangui, Maldonado, & Palmero (2019) también emplean el alfa de Cronbach con este propósito, y obtienen un valor igual a 0,890, por lo que asumen que existe relación entre las variables del estudio. Saltos, et al., (2018), estudió la incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión en una Clínica Estomatológica de la provincia de Matanzas, para lo que utiliza un modelo Servqual modificado. Sin embargo, a pesar de la importancia científica del trabajo, se considera que tiene como limitaciones que dicho modelo no ha sido validado para el contexto cubano.

El instrumento que se presenta en este artículo permite ofrecer a directivos de Estomatología y responsables del Comité auditor de la calidad de los servicios de Estomatología, una herramienta para evaluar la satisfacción laboral, más allá del manejo empírico que se obtiene por una encuesta abierta o la simple opinión de los trabajadores, la cual muchas veces está sesgada por factores relacionados con los métodos y estilos de dirección.

El cuestionario SALEST es adecuado y con criterios apropiados para el uso en el terreno investigativo y en la práctica de los servicios de Estomatología General Integral. Puede ser utilizado para identificar los problemas relacionados con la calidad de los servicios y la toma de decisiones oportunas, basados en una información confiable. Como limitaciones del estudio se declara que la construcción y los estudios de confiabilidad y validez se han efectuado en el contexto del sistema cubano de salud, lo cual no garantiza que se comporte de igual manera en otro escenario.

## CONCLUSIONES

El diseño y la validación del instrumento SALEST evidencian una contribución en el área de las Ciencias de la Estomatología, al ofrecer un instrumento válido y confiable que permita en el ámbito administrativo y académico evaluar la satisfacción laboral de estomatólogos generales, especialistas de Estomatología General Integral, licenciados y técnicos en Atención Estomatológica, que se desempeñan en los servicios de Estomatología General Integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4), e7900. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Castillo-Sierra, D. M., González-Consuegra, R. V., & Olaya-Sánchez, A. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. *Revista Colomb Cardiol*, 25(2), 131-137. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcca/v25n2/0120-5633-rcca-25-02-00131.pdf>
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
- Donabedian, A. (2001). La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial*, 15, 29-38.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medicina*, 6, 27-36.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Licandro, O. D., & Correa, P. (2022). Construcción de una variable ordinal para medir la profundidad de los procesos de colaboración intersectorial. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 210-220. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2624/2576>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

- López, G. E., Cabrera, M.Y., López, C. E., & Puerto, B. A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, *16*(3), 424-436. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu183l.pdf>
- López Fernández, R., Lalangui Ramírez, J., Maldonado Córdova, A. V., & Palmero Urquiza, D. E. (2019). Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, *11*(2), 341-346. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1197/1245>
- Cuba. Ministerio de Salud Pública. (2021). Objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública de Cuba para el año 2021. MINSAP.
- Moriyama, I. M. (1968). *Problems in the measurements of health status*. En, E. Bernert Sheldon & W. E. Moore, Indicators of social change: Concepts and Measurements. (593). Russell Sage Foundation.
- Ramírez, J. L. M. (2019). El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Acción y reflexión educativa*, (44), 50-63.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfade Cronbach. REIRE Revista d'Innovació i *Recerca en Educació*, *13*(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saltos Solórzano, J. V., Bravo Macias, C., Ramos Alfonso, Y., Ramírez Betancourt, F. D., López Apolinario, A. I., & Martínez Abreu, J. (2018). Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. Caso Clínica Estomatológica. *Revista Médica Electrónica*, *40*(3), 734-743.
- Sosa, M., Barciela, M. C., García, M., Rojo, M., Morgado, D. E., & Santana, J. (2017). *Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral*. DAMPSA. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud/Ministerio de Salud Pública de Cuba.
- Torres Mora, R. (2018). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso. *Revista Cubana de Enfermería*, *34*(1). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1358/328>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *The Journal of Marketing*, *60*(2), 31-46.

## ANEXOS

### Anexo 1. Planilla para la selección de los expertos

Estimado colega:

Como parte de una investigación que realiza la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos sobre el tema "Instrumentos para evaluar la satisfacción de los prestadores de servicios de Estomatología General Integral", se necesita de su participación como experto en función de esta área del conocimiento, de acuerdo a su experiencia profesional y científica.

No obstante, como usted conoce, para seleccionar expertos en una investigación científica existe una herramienta, el coeficiente de competencia (K). En tal sentido, si desea participar, se hace necesario que llene los siguientes datos.

La primera tabla representa el conocimiento o la información que usted posee acerca de la evaluación de la calidad percibida de los servicios de salud, según su propio criterio. Deberá marcar con una (X) la casilla que estime acertado en la siguiente escala de 0 a 10.

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

La segunda tabla representa la argumentación o fundamentación de su criterio. Usted debe marcar con una cruz y para cada una de las fuentes, el grado en que estas han influido en su conocimiento

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios			
	A (Alto)	M (Medio)	B (Bajo)	N (Nulo)
Análisis teóricos realizados por usted *				
Su experiencia en el tema **				
Trabajos de autores nacionales consultados				
Trabajos de autores extranjeros consultados				
Su propio conocimiento del estado del problema en el extranjero				
Su intuición				

\* Estudios, planes, investigaciones, publicaciones, entre otros, realizados por usted.

\*\* Participación en eventos reales, cursos, talleres.

### Otros datos incluyen:

Especialidad: Estomatología General integral \_\_\_\_\_ Administración de Salud \_\_\_\_\_

Años de graduado como especialista: \_\_\_\_\_

Directivo de servicios de estomatología: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Años de experiencia en funciones de dirección en salud \_\_\_\_\_ No tiene \_\_\_\_\_

Especialista de segundo grado: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Categoría científica: Dr. C. \_\_\_\_\_ MSc. \_\_\_\_\_ No tiene \_\_\_\_\_

Categoría docente: Titular \_\_\_\_\_ Auxiliar \_\_\_\_\_ Asistente \_\_\_\_\_ Instructor \_\_\_\_\_

### Gracias por su cooperación

## Anexo 2. Planilla utilizada para la consulta a expertos, metodología de Moriyama

Criterios de Moriyama	Escala ordinal		
	Mucho	Poco	Nada
A-Comprensible			
B-Sensible a variaciones			
C-Con suposiciones básicas justificables			
D-Componentes claramente definidos			
E-Datos factibles de obtener			

Variable	Ítem	Evaluación por criterios de Moriyama: 1 mucho, 2 poco, 3 nada				
		A	B	C	D	E
1- Confort y recursos necesarios para el proceso de atención	1-¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?					
	2-¿Su unidad dental cumple con todas las funciones básicas y necesarias para su trabajo?					
	3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelajes y documentos de trabajo?					
	4-¿Cómo usted considera el confort de su consulta?					
	5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?					
	6-¿Cómo usted considera la disponibilidad de medios diagnósticos necesarios para la atención estomatológica?					
2- Bioseguridad	7-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?					
	8-¿Dispone su unidad de los medios necesarios para la desinfección de la unidad dental?					
3-Funcionamiento del Comité auditor de los servicios	9-¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones?					
	10- ¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?					
4-Volumen de trabajo y atención concluida	11-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?					
5- Formas de superación profesional que percibe el trabajador	12-¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años?					
	13-¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad?					
	14-¿Considera tener posibilidades de formación superación continuada desde su puesto de trabajo?					
	15-¿Considera tener motivaciones realizar investigaciones relacionadas con su profesión?					

6- Ambiente de trabajo y relación con directivos	16-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo?						
	17-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales?						
	18-¿Existe una buena relación de trabajo con sus directivos?						
	19- ¿Cómo valora la alimentación en su centro de trabajo?						
	20-¿Existe reconocimiento por sus resultados positivos de trabajo?						
	21-¿Cómo valora la relación con sus compañeros de trabajo?						
	22- ¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?						

Anexo 3. Plantilla utilizada en la consulta a los expertos para la validación de contenido. Metodología de Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez

Marque con una (x) los tres criterios para cada ítem. Considere Bajo nivel (B), Moderado nivel (M), Alto nivel (A)									
Ítems	Criterios de Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez								
	1- Claridad			2- Coherencia			3- Relevancia		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1-¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?									
2-¿Su unidad dental cumple con todas las funciones básicas y necesarias para su trabajo?									
3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelajes y documentos de trabajo?									
4- ¿Cómo usted considera el confort de su consulta?									
5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?									
6-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?									
7- ¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones?									
8-¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?									
9-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?									
10- ¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años?									
11- ¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad?									
12- ¿Considera tener posibilidades de formación superación continuada desde su puesto de trabajo?									
13-¿Considera tener motivaciones realizar investigaciones relacionadas con su profesión?									
14- ¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo?									
15-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales?									
16-¿Existe una buena relación de trabajo con sus directivos?									
17- ¿Cómo valora la alimentación en su centro de trabajo?									
18- ¿Existe reconocimiento por sus resultados positivos de trabajo?									
19- ¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?									

## Anexo 4. Resultados de la consulta al grupo de expertos. Metodología de Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez

Ítems	Criterios de Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez n=14								
	1- Claridad			2- Coherencia			3- Relevancia		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1-¿Cómo considera la iluminación en su puesto de trabajo?	13	1	0	14	0	0	14	0	0
2-¿Su unidad dental cumple con todas las funciones básicas y necesarias para su trabajo?	2	8	4	13	1	0	13	1	0
3- ¿Cómo usted considera la disponibilidad de modelajes y documentos de trabajo?	14	0	0	14	0	0	13	1	0
4- ¿Cómo usted considera el confort de su consulta?	14	0	0	12	1	1	12	2	0
5-¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
6-¿Le proporcionan medios adecuados de protección del trabajo?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
7- ¿Se consideran sus criterios para la toma de decisiones?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
8-¿Se solucionan de forma adecuada los problemas laborales?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
9-¿Cómo considera el volumen de pacientes que usted atiende por día?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
10- ¿En cuántos cursos de post grado ha participado en los últimos cinco años?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
11- ¿Cómo considera la oferta de cursos de post grado en su unidad?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
12- ¿Considera tener posibilidades de formación superación continuada desde su puesto de trabajo?	13	0	1	14	0	0	14	0	0
13-¿Considera tener motivaciones realizar investigaciones relacionadas con su profesión?	13	0	1	14	0	0	12	1	1
14- ¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas de trabajo?	14	0	0	13	0	1	12	1	1
15-¿Cómo percibe la preocupación de los directivos por sus problemas personales?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
16-¿Existe una buena relación de trabajo con sus directivos?	6	6	2	10	2	2	11	3	0
17- ¿Cómo valora la alimentación en su centro de trabajo?	5	7	2	11	3	0	12	1	1
18- ¿Existe reconocimiento por sus resultados positivos de trabajo?	14	0	0	14	0	0	14	0	0
19- ¿Se brindan facilidades para adquirir batas y otros artículos necesarios para la labor?	14	0	0	14	0	0	13	1	0