

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

INFORME FINAL DE TESIS DE GRADO

**SATISFACCIÓN PROFESIONAL DE LOS ODONTÓLOGOS, COLEGIADOS
ACTIVOS, QUE EJERCEN EN LA CIUDAD CAPITAL DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA**

MARÍA DE LOS ANGELES LÓPEZ BARRIENTOS

Carnet 8010552

Guatemala, Octubre de 2012

Í N D I C E

I.	SUMARIO	1
II.	INTRODUCCIÓN	3
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV.	JUSTIFICACIÓN	6
V.	MARCO TEÓRICO	7
	A. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Profesional)	7
	B. FACTORES GENERALES	9
	• FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS	10
	C. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	11
	• EL MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	14
	D. LAS CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	16
	E. INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	17
VI.	OBJETIVOS	24
VII.	HIPÓTESIS	25
VIII.	VARIABLES	26
IX.	METODOLOGÍA	27
X.	RECURSOS	29
XI.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	30
XII.	INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
XIII.	LIMITACIÓN	49
XIV.	CONCLUSIONES	50
XV.	RECOMENDACIONES	52
XVI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
XVII.	ANEXO	54

I. SUMARIO

La profesión odontológica se caracteriza por resolver problemas de salud dental, con las características inherentes de los tratamientos a realizarse, o sea trabajar en un área sumamente pequeña, disminuir la tensión que presenta el paciente, rapidez y eficiencia para resultados satisfactorios.

El desconocimiento de la satisfacción profesional del odontólogo(a), específicamente de los colegiados activos del área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala, motivó la presente investigación.

La satisfacción profesional se basa principalmente en una actitud positiva, al realizar el trabajo, en el entorno físico y con los compañeros de trabajo, al estar satisfecho laboralmente, el o la profesional lo proyectará en su vida familiar y social con una actitud serena e igualmente positiva.

Se planificó el estudio requiriendo la colaboración del Colegio Estomatológico de Guatemala, solicitando los listados de los colegiados activos. Por medio de una fórmula estadística se extrajo la muestra de estudio, la cual la integraron odontólogos y odontólogas de diferentes edades, años de ejercicio de la profesión, odontólogos(as) de diferentes estados civiles, zonas de ubicación de la clínica dental o institución para la cual laboraban, odontólogo(a) especialista o general.

Por medio de un instrumento recolector o encuestas se recabó la información con total autorización del profesional.

Los resultados se presentan en forma gráfica. Cabe mencionar que la muestra estudiada la conformaron noventa y siete profesionales, de ellos, noventa respondieron, los siete restantes o ya no ejercían y no quisieron colaborar, como también ya no se pudieron localizar en la dirección o teléfono proporcionado.

Al interpretar los resultados, se observa que el odontólogo(a) está satisfecho en el desarrollo de su profesión en un porcentaje alto, llena las necesidades básicas personales y familiares, no así la recreación familiar, pero si la individual.

Se sienten contentos al llegar a su lugar de trabajo y tiene relaciones interpersonales con el personal de apoyo satisfactorias.

En términos generales, las y los odontólogos a pesar que sienten que la remuneración económica no es directamente proporcional al tiempo invertido en los tratamientos, si se sienten satisfechos, esto responde a que el aspecto económico es uno de los elementos que contribuyen a determinar la satisfacción profesional, pero los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyan y reconocimiento por parte del paciente manifestado con agradecimiento. Para finalizar una gran mayoría de profesionales de la salud bucal manifestaron que si volvieran a nacer escogerían la profesión dental.

II. INTRODUCCIÓN

Guatemala, como todo país latinoamericano posee una atención sanitaria proporcionada por profesionales de la salud, formados con los requerimientos de alta calidad que exigen cada una de las universidades del país. Por lo tanto, la medicina y odontología practicada llenan los estándares para soluciones de problemas de la salud.

La profesión de la odontología cubre las necesidades mínimas en atención porque no hay cultura en la población de asistir al profesional periódicamente, la mayoría de personas acuden cuando se tiene dolor, resultado de la negligencia en la higiene dental, miedo a los tratamientos, limitaciones económicas o accidentes (la menos frecuente).

Como cualquier trabajo o profesión, la odontología brinda una gama de satisfacciones e insatisfacciones en el desempeño de los tratamientos, recordemos que es una de las disciplinas que se desarrollan en un área sumamente pequeña y sensible.

La satisfacción en el odontólogo está determinada por los retos constantes que se presentan al realizar los tratamientos en las personas, también por la colaboración y apoyo del personal que lo acompaña (higienista, asistente dental, técnicos de laboratorio, etc.) constantemente, el espacio físico que no solo se refiere a la clínica sino también a cada uno de sus componentes, unidad dental, instrumental, materiales dentales; todo lo anterior, se puede decir que es el marco laboral en donde se desenvuelve la mayoría de odontólogos.

Los profesionales que se dedican a otras actividades relacionadas con la odontología, docentes, administradores públicos, ejecutivos en empresas proveedoras de insumos dentales, tienen otros marcos de referencia que no necesariamente es la respuesta a los tratamientos de parte de los pacientes para sentirse satisfechos o no. Regularmente forman parte de un organigrama en el cual pueden escalar de acuerdo a sus metas fijadas y el empeño que tengan para llegar a ellas.

Al graduarse, el profesional tiene altas expectativas del quehacer odontológico, una vez incorporado al mundo laboral, estas expectativas se van modificando según situaciones que se van presentando en el desarrollo del trabajo.

Según teorías y estudios hechos para evaluar la satisfacción en los primeros dos años laborales se experimenta una baja en la satisfacción, porque no se cumplen las expectativas de vida tan rápidamente como se esperaban. Al correr el tiempo, esta insatisfacción regularmente va disminuyendo porque se es más sereno para plantearse metas y llegar a ellas, dando como resultado una satisfacción laboral.

Cuando se acerca la edad de la jubilación, la satisfacción vuelve a sufrir una caída, pero conscientes de las limitantes físicas, muy valoradas en el campo odontológico por los pacientes, se tiene una actitud de más calma y aceptación.

Es de hacer notar que la profesión odontológica no requiere solo de conocimientos clínicos para el diagnóstico de los tratamientos, sino de destrezas manuales de alta y fina motricidad para realizarlos, aunando a esto una actitud de escucha serena para saber manejar el estrés con el que se presentan la mayoría de pacientes a la clínica dental.

El conocimiento de la satisfacción profesional, entendiéndose como el conjunto de reacciones, sentimientos o actitudes de los odontólogos en el desarrollo de su trabajo, marcará un precedente para tomar medidas necesarias y apoyarlos cuando el ciclo de la satisfacción sufra una baja y afecte también su entorno familiar y social.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La odontología es una ciencia del campo de la salud, dedicada a la prevención y resolución de problemas dentales en el ser humano, en forma agradable, en tiempo necesario, para lograr resultados satisfactorios con costos accesibles para el paciente y gratificantes para el profesional que lo realiza.

En el desarrollo de la profesión, el odontólogo se enfrenta a varias situaciones laborales inherentes a cada tratamiento y persona, entiéndase personalidad del paciente (ansioso, tranquilo, desconfiado o confiado), sumado a esto, toda persona que acude al consultorio dental va con el pensamiento que el tratamiento sea rápido, no doloroso y de un costo accesible.

En el aspecto de los tratamientos, estos son casi siempre para aliviar y eliminar dolor o sea una odontología curativa, no es frecuente practicar una odontología preventiva caracterizada por ser indolora. En los últimos años se practica la odontología cosmética, la cual es sumamente demandante también.

En términos generales, los tratamientos que se efectúan son sumamente minuciosos, muy frecuentemente se requiere de habilidades y destrezas que usualmente se adquieren con base en la práctica y trabajos constantes, aunado a ello, y en muy raras ocasiones, el área de trabajo es relativamente pequeña y, si a esto agregamos la actitud negativa de las personas (pacientes) a los procedimientos que se les efectúa de acuerdo a los requerimientos establecidos, el odontólogo se enfrenta muchas veces a frustraciones, tanto en el desempeño, como en los esfuerzos de resultados obtenidos en el desarrollo de sus actividades estrechamente ligadas a su profesión, lo cual puede conllevar y llegar a producir mucha, poca o nada de satisfacción profesional y personal.

Hasta el momento no hay trabajos nacionales realizados y relacionados con el tema, por lo cual se desconoce la satisfacción profesional en el gremio odontológico, específicamente en los colegiados activos del área urbana, en la ciudad capital de la República de Guatemala.

IV. JUSTIFICACIÓN

El conocimiento de la actitud de la persona hacia su trabajo o profesión, en este caso la profesión odontológica, conlleva a saber si en el desempeño se siente satisfecho o no. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el trabajo y a él mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Cuando una persona está satisfecha con su trabajo mejora la productividad, por el contrario una insatisfecha provoca estancamiento o frecuente movilidad laboral en el mismo campo o bien cambia de actividad de trabajo.

Al tener el panorama de grado de satisfacción de los odontólogos, se podrán elaborar herramientas, mediante seminarios, talleres, entre otros, que ayuden a los profesionales a conocer sus fortalezas y/o debilidades personales y que a la vez, sea un elemento motivante para su realización profesional constante.

V. MARCO TEÓRICO

A. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Profesional) (1, 2, 4, 5)

El campo del “Comportamiento organizacional” (CO) es una ciencia social que estudia el comportamiento de las personas en el trabajo. El CO estudia la productividad de una organización y las necesidades de los trabajadores. Todos los aspectos relativos al desempeño de la organización se relacionan con el primero, mientras las actitudes laborales, tales como la “Satisfacción laboral” (SL), el compromiso con la organización y el compromiso con el trabajo se refieren al último.

La mayor parte de la investigación en “Comportamiento organizacional” se ha interesado en tres actitudes: compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Una necesidad muy estudiada del trabajador es la “Satisfacción laboral” (SL), es seguramente la actitud más investigada en todo tipo de organizaciones, por lo tanto no podía quedar exenta en el campo odontológico.

Los expertos suelen coincidir en afirmar que la SL no es un concepto global, válido para todos. Por lo contrario, se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de las personas respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponden una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás a los objetos o instituciones, de manera positiva o negativa. Más específicamente los diferentes aspectos de la SL son actitudes que se centran en : 1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) satisfacción con los compañeros, 4) satisfacción con los jefes y 5) satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene, va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que una persona se encuentre muy satisfecha con un aspecto y muy insatisfecha con otro.

A la hora de definir la satisfacción en el puesto de trabajo, concentrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Otra definición de satisfacción laboral es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

Del mismo modo se define la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Conviene destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias o inherentes al trabajo. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales.

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste de personalidad-puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto, en el desempeño del trabajo implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, y satisfacción y rotación.

B. FACTORES GENERALES(4,5)

En esta manifestación se encuentran factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

1. Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga. El odontólogo recibe una paga casi siempre por tratamiento realizado al paciente, la satisfacción que percibe el profesional con esta remuneración está relacionada con las características del tratamiento realizado, léase, tiempo invertido, materiales utilizados, colaboración del paciente, y resultados a corto, mediano y largo plazo.
2. Trabajo: el grado en que las tareas se consideren interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje de asumir responsabilidades. En la profesión odontológica cada tratamiento realizado es un reto interesante porque aun en un mismo paciente, un mismo tratamiento en diferente pieza dental puede dar resultados diferentes, o sea constantemente se está aprendiendo a utilizar las mismas técnicas y/o materiales para obtener resultados satisfactorios tanto para el odontólogo como para el paciente.

Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades de ascender. La práctica de la odontología, regularmente es en clínica dental privada, la

oportunidad de ascenso se podría interpretar como el aumento de la cantidad de pacientes atendidos y que estos mismos al sentirse satisfechos con los tratamiento refieran más, dando como resultado un aumento de trabajo, remuneración económica y satisfacción personal.

3. Hay también profesionales de la odontología que trabajan en instituciones públicas (universidades, hospitales, centros de salud) que regularmente poseen un organigrama al cual el odontólogo puede ir escalando posición según sus metas y el empeño que invierta para alcanzarlas.
4. Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los trabajadores. Una característica del odontólogo es que regularmente es jefe en su ámbito de trabajo, al menos en la clínica privada así sucede, el interés que muestre por su trabajo será percibido por su o sus compañeros de trabajo, ahora bien, cuando se trabaja en equipo sea en institución pública o privada el escrutinio a sus actividades no solo será de otros odontólogos compañeros de trabajos, sino del personal de menor rango que esté a su cargo.
5. Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.
6. Es de suma importancia la colaboración dada por el personal de apoyo, ya sea la o el recepcionista, asistente dental, técnico de laboratorio, proveedor de materiales, esto al referirnos a la clínica privada, cuando existe una buena comunicación entre los colaboradores los resultados de la práctica odontológica son mejores, al decir mejores se refiere a tratamientos satisfactorios para el paciente y para el odontólogo sin manejo de tensión.

2.1 FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS (3, 4, 5)

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias que influyen en los niveles de satisfacción de los odontólogos. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son: los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional. (3, 4, 5)

A medida que aumenta la edad de los profesionales también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica.

Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción de la satisfacción laboral que experimentan los profesionales que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el estomatólogo se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápido como esperaba.

Expectativas laborales. (3, 4, 5)

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando el odontólogo se incorpora al ambiente laboral, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal muy utilizadas en estos tiempos para el reclutamiento de profesionales no quedando exento el odontólogo y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas, pero cambian cuando pasan a formar parte de una organización laboral (clínica privada, solo o asociado en centro dental multidisciplinario, institución pública del estado o publica privada) que requiere de toda su profesionalidad para funcionar. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

C.TEORÍAS DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (1, 4, 5)

-Teoría de dos factores de Herzberg (1, 4, 5)

Esta teoría se considera un modelo motivacional, pero también presenta ampliamente una explicación de los factores que causan la satisfacción en el

trabajo. Basado en sus estudios de la relación entre actitudes y desempeño en el trabajo, Frederick Herzberg (1959-1967) propuso que la motivación es una rama de la satisfacción en el trabajo.

Herzberg realizó una investigación para determinar los factores responsables de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Llevó a cabo una identificación de incidentes críticos de 14 factores de actitud hacia el trabajo, utilizando la técnica de incidentes críticos. Esta técnica hace énfasis en el registro de incidentes relevantes deseables o indeseables, que revelan deficiencias o problemas potenciales así como elementos claves para realizar evaluaciones del desempeño, de actitudes y otros.

De acuerdo a los resultados obtenidos por Herzberg, la satisfacción en el trabajo estaba más frecuentemente vinculada con el logro, reconocimiento, características del trabajo, responsabilidades y promociones o ascensos.

Estos factores estaban todos asociados al contenido de la tarea; es decir, a factores intrínsecos del trabajo. A éstos les llamó factores motivadores porque cada uno estaba relacionado con un esfuerzo significativo y un buen desempeño. Herzberg propuso que los motivadores conducen a una persona de un estado de no satisfacción a un estado de satisfacción.

Los factores motivadores en la profesión odontológica podrían ser: tratamientos realizados en tiempo necesario para lograr resultados óptimos para el paciente; actitud positiva de parte del paciente hacia el esfuerzo realizado por el odontólogo al atenderlo.

-Teoría de la expansión vertical de los puestos (1, 4, 5)

Koontz y Weihrich (1994) explican el término de enriquecimiento del trabajo designándolo como la expansión vertical de los puestos; es decir, aumentar el grado de control que el trabajador ejerce sobre la planeación, ejecución y evaluación de su trabajo. Un trabajo enriquecido organiza las tareas de modo que los profesionales realicen una actividad completa, aumenta su libertad

e independencia, incrementa su responsabilidad y les suministra retroalimentación para que puedan evaluar y corregir su desempeño. De acuerdo a estos autores, todo programa adecuado de enriquecimiento del trabajo debe aumentar la satisfacción del profesional.

El odontólogo en la práctica de su trabajo es un modelo de ésta teoría, porque el desarrollo de la profesión se basa en una organización completa, iniciando con una planeación de los tratamientos indicados o recomendados a la persona, número de citas necesarias para realizarlos, costos aceptados por el paciente, ejecución de los tratamientos y evaluación de estos por parte del mismo odontólogo y del paciente, éste último manifestándolo con comentarios de satisfacción o no a los resultados obtenidos.

El resultado de ésta organización en el trabajo del profesional de la odontología da una constante retroalimentación que puede ayudar a evaluar y corregir su desempeño formándose un odontólogo responsable e independiente, ofreciendo una odontología de mejor calidad.

Los beneficios de la técnica son la reducción del ausentismo y de los costos de la rotación. Además influye en el uso más congruente de los recursos y una mayor calidad del producto o servicio. Herzberg encontró que la insatisfacción con el empleo estaba asociada principalmente con los factores en el contexto del trabajo.

Específicamente, políticas y administración de la empresa, supervisión técnica, salarios, relaciones interpersonales con el supervisor y condiciones de trabajo.

A éstos les llamó factores de higiene y propuso que no eran motivacionales. La teoría de dos factores, o motivador-higiene, no sitúa a la insatisfacción y a la satisfacción en puntos opuestos de continuo, más bien, establece que hay un punto cero entre ambas. Esto es, que hay un punto en el que no hay insatisfacción debido a factores higiénicos o de mantenimiento, pero tampoco existe satisfacción dada la falta de motivadores.

Consecuentemente, Herzberg advierte que más que una buena paga y buenas condiciones de trabajo plantea que se requiere un empleo enriquecido que ofrezca al individuo la oportunidad de logro y reconocimiento, estimulación, responsabilidad y ascenso.

La crítica a esta teoría ha sido que posiblemente la metodología del incidente crítico pueda manipular los resultados. La gente puede tender a atribuir las causas de satisfacción a sus propios logros y éxitos en el desarrollo de la profesión, posición muy constante en el odontólogo. Por otra parte, pueden tender a atribuir su insatisfacción, no a deficiencias o insuficiencias propias, sino a factores en el ambiente de trabajo; por ejemplo, fallos del laboratorio dental en la hechura de prótesis, poca colaboración del paciente para la realización de los tratamientos, etc. Sin embargo, la propuesta de Herzberg ha sido considerada con significancia práctica para el enriquecimiento en el planteamiento de condiciones laborales.

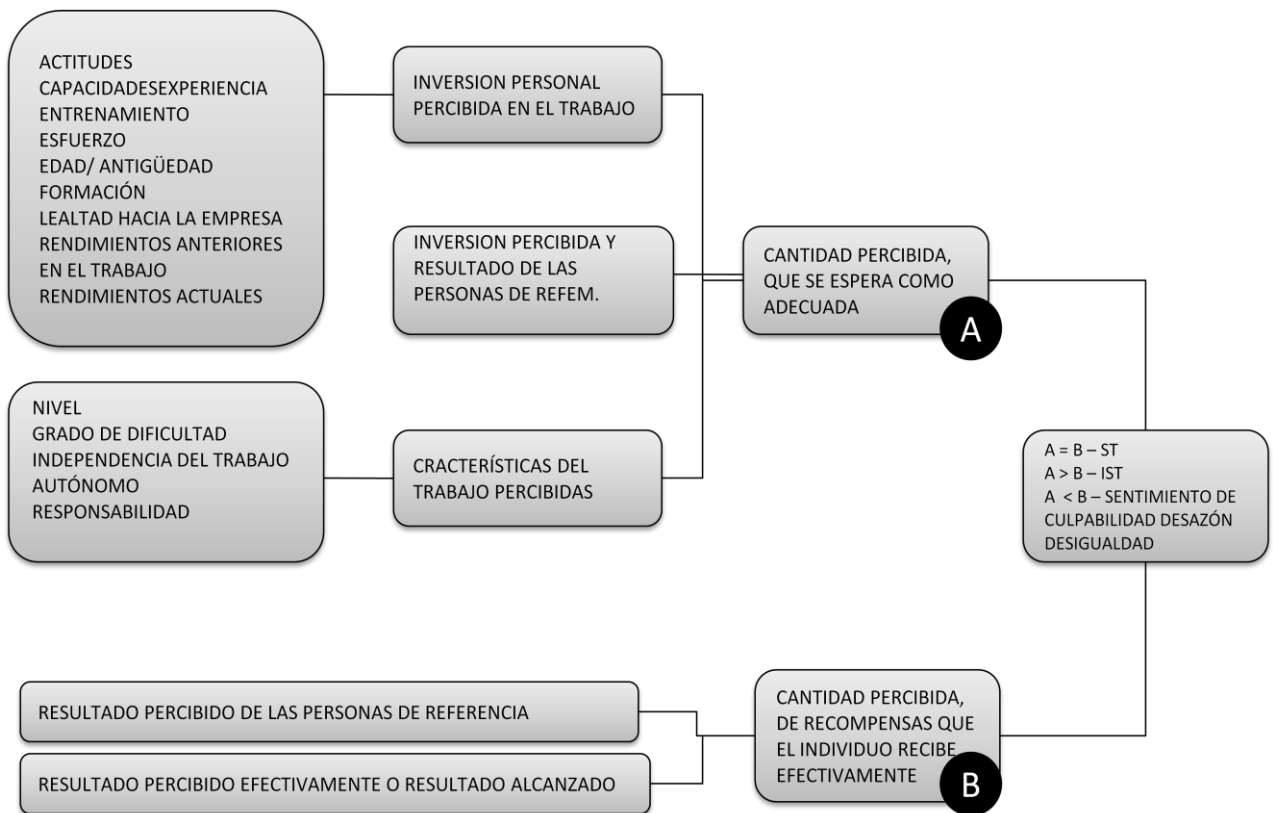
3.1 EL MODELO DE LA DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (1, 4, 5)

Lawler (1973) propuso éste modelo, citado por Weinert (1985,305) remarca la relación expectativas-recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio de ésta. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectiva realmente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce insatisfacción.

Si se aplica éste modelo a la práctica odontológica, se observa que el odontólogo constantemente está a la expectativa de la respuesta al tratamiento realizado por

parte del paciente, cuando el paciente responde con satisfacción manifestándolo porque no le dolió, fue realizado en tiempo de acuerdo a lo que él esperaba y económicamente es accesible, el odontólogo se siente recompensado o satisfecho profesionalmente, pero si sucede lo contrario, obviamente el profesional sentirá insatisfacción profesional; cabe mencionar que en la práctica diaria el odontólogo está expuesto a ésta situación tantas veces como pacientes atiende .

Modelo de Lawler



Para éste modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobretodo de la teoría de la igualdad. Como puede verse en la figura anterior, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado básicamente por las siguientes variables:

- a. inversiones personales y percibidas en el trabajo; años de estudio e inversión en equipo dental para graduarse de odontólogo, y laborar en la profesión llenando las expectativas propuestas.

- b. inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; actitud de los pacientes a los tratamientos efectuados.
- c. características del trabajo percibidas; independencia de tiempo, relaciones interpersonales diversas (cada paciente se comporta diferente).
- d. cantidad percibida de recompensas o de compensación; no solo se refiere al pago económico del paciente sino a la gratitud mostrada con el resultado del tratamiento efectuado

Por otra parte es necesario dejar claro, que dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas de trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación odontólogo- paciente, etc.)

D.LAS CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (1, 3, 4, 5)

Varios autores han citado cuatro tipos de modelos de satisfacción en el trabajo que especifican sus causas. Estos tienen bastante relación con las teorías antes mencionadas.

a) Satisfacción de necesidades(1, 3, 4, 5)

Este modelo propone que la satisfacción es determinada por el grado en el que las características del trabajo permitan al individuo realizar o satisfacer sus necesidades.

b) Discrepancias (1, 3, 4, 5)

De acuerdo a lo planteado por Lawler en su teoría, la satisfacción es un resultado de expectativas encontradas. Cuando las expectativas son mayores de lo que se recibe, la persona tendrá insatisfacción. En contraste, el modelo predice que el individuo tendrá satisfacción cuando obtiene resultados por encima y más allá de sus expectativas.

c) Logro de valores (1,3, 4, 5)

La esencia de este modelo es que la satisfacción resulta de la percepción de que una profesión permite la consecución de ciertos valores de trabajo importantes para un individuo, como lo son interacción social, sentimiento de utilidad, estatus y otros. Sin embargo, se ha indicado que la consecución de estos valores lleva a la satisfacción sólo en ciertas situaciones.

d) Equidad (1, 3, 4, 5)

En este modelo la satisfacción es una función del grado de justicia con el que el individuo es tratado en el trabajo. La satisfacción resulta de la percepción de que los resultados del trabajo, en relación con el esfuerzo, se comparan favorablemente con el esfuerzo y resultados de otra persona. Puntualiza que existen dos componentes: inversión y resultados.

Las inversiones del profesional por las cuales espera una respuesta justa, incluyen educación, experiencia, destrezas y esfuerzo, inversiones hechas desde el inicio de la formación académica en la universidad para graduarse de odontólogo. Como resultados en el intercambio, la organización o pacientes dentales proporciona pagos, beneficios adicionales y reconocimiento.

E.INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (1, 4)

Para que se dé una satisfacción general, catalogada como elevada, debe existir una situación laboral:

- Que constituya un desafío mental.
- Que satisfaga las necesidades físicas y mentales del profesional (odontólogo).
- Que comunique un sentimiento de éxito.
- Que ofrezca posibilidades para la aplicación y ampliación de intereses y aptitudes.
- En la que los colaboradores experimenten el sentimiento de estimación y de autoestima por el rendimiento. (asistente dental primordialmente).

- En la que exista un sistema de recompensa y de remuneración que el individuo considere adecuado. (costo de los tratamientos).
- En la que domine un estilo de dirección que favorezca la responsabilidad y la iniciativa propia y que sirva para el desarrollo propio del individuo.

Numerosos proyectos de investigación que estudian la relación existente entre la conducta en el trabajo y la satisfacción, hacen constantes referencias a la necesidad de identificar subgrupos dentro de la población global de una organización. No se pueden generalizar las afirmaciones con respecto al tema sin considerar las variables biográficas, las variables de la organización y las características del trabajo mismo. Estas han sido consideradas indicadores de la satisfacción en el trabajo. Las variables biográficas constituyen los aspectos fácilmente definibles, dentro de esta categoría se encuentran la edad, sexo, estado civil, número de dependientes, antigüedad en el trabajo, nivel de educación y las diferencias culturales específicas. También hay que tomar en cuenta el departamento de la organización al que pertenece la persona, turno de trabajo y las variables situacionales. Los factores de influencia o determinantes de la satisfacción en el trabajo pueden ser tanto los hechos y las condiciones en las que se realiza el trabajo, como también las personas y los grupos que fijan expectativas y objetivos laborales, que determinan la estructura de valores y la colaboración, el estilo de dirección y el clima de trabajo. A continuación se explican estos aspectos:

-El trabajo mismo (1, 4)

Se refiere a la satisfacción intrínseca que provee el cargo. Existen cuatro dimensiones que explican la naturaleza del trabajo, aplicados perfectamente a la profesión dental.

Autonomía: Consiste en la responsabilidad personal por el trabajo y en la libertad que se ejerce en la realización del mismo.

Variedad: Esto es el uso de diferentes habilidades, conocimientos y destrezas en la realización del trabajo.

Identificación: Consiste en la posibilidad de seguir todas las fases de la labor. Un concepto muy relacionado con la identificación es el significado de la tarea, que se da en función de la evaluación que hace el profesional con respecto al aporte social de su trabajo.

Retroalimentación: Este término se refiere a la información sobre el desempeño. El individuo descubre su propia eficiencia mientras realiza el trabajo.

-Recompensas (1, 4)

La expresión recompensa abarca todos los resultados del trabajo, ya se trate de remuneración financiera, ascensos, desafío causado por el trabajo, reconocimiento, o la relación entre superiores y colaboradores. Las recompensas intrínsecas son aquellas que se derivan de la realización de una tarea; por ejemplo, la satisfacción que produce un trabajo (tratamiento dental) bien hecho, definen el valor que se obtiene del contenido de una tarea. Dentro de las recompensas extrínsecas se incluyen la remuneración directa (pago por el tratamiento realizado), indirecta (actividades extras que se puedan pagar con la remuneración obtenida, vacaciones, hobbies, etc.) y los premios no económicos (gratitud de parte del paciente). En general, la parte extrínseca está compuesta de dos partes: la remuneración y las posibilidades de ascenso.

-Remuneración económica (1, 4)

Las recompensas económicas tienen un valor social y económico.

-Oportunidades de ascenso y promoción (1, 4)

Las oportunidades de ascenso y promoción se dan en función a las políticas de la empresa y de decisiones administrativas. Esto más aplicable cuando el odontólogo trabaja en ambientes empresariales o públicos.

-Estilo de dirección (1, 4)

La esencia de la dirección o liderazgo es la influencia en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. El odontólogo es un líder

o mejor dicho un director en el trabajo, su estilo de dirección se determina en función del grado de apoyo técnico, apoyo a la necesidades de los subalternos y la creación de un buen clima organizacional.

En la determinación de la satisfacción en el trabajo y la influencia que se ejerce sobre ella, le corresponde una importancia significativa el reconocimiento verbal o retroalimentación positiva al colaborador por parte del profesional.

-Relaciones interpersonales (1, 4)

El individuo en el trabajo también tiene necesidades sociales. Las relaciones entre paciente y odontólogo deben basarse en respeto, no digamos con el personal cercano, asistente dental, recepcionista, etc. La satisfacción en el trabajo se ve influenciada por el tipo de relaciones sociales en la medida en que éstas satisfagan dichas necesidades. Se consideran factores de insatisfacción los malentendidos, conflictos y otros que conduzcan a la incomodidad con el grupo o alguno de sus miembros.

-Condiciones generales de trabajo (1, 4)

Higiene organizacional. El objetivo de un programa de higiene organizacional es la prevención de alteraciones en el trabajo. Dichos programas se diseñan para crear un ambiente de trabajo que conduzca al mantenimiento de una buena salud, una moral alta y una elevada productividad. El realizar sesiones de evaluación de trabajo y los resultados en la clínica dental cada cierto periodo de tiempo (mensual, trimestral etc.) le dan la higiene organizacional requerida.

Seguridad. La seguridad se define como un estado en el que no existen peligros, daños ni la posibilidad de riesgos o pérdidas. La seguridad organizacional comprende principalmente medidas preventivas con respecto a daños causados por accidentes. Este aspecto en la clínica dental es primordial por la exposición a los diferentes materiales y equipos utilizados.

-Estructura organizacional (1, 4)

La organización implica una estructura formalizada e intencional de papeles y funciones. La estructura influye en la satisfacción en el trabajo a través de las normas, políticas y reglamentación establecidas. Un ambiente que ofrece reglas

claras y precisas, no ambiguas ubica al personal que va desde el odontólogo, (el cual debe ser ejemplo), asistentes dentales, recepcionista y personal de mantenimiento en cada rol que le corresponde. También se establece que la satisfacción causa efectos sobre otras variables encontrando las relaciones que se presentan a continuación.

-Ausentismo (1, 4)

La relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo resulta ser ligeramente negativa. Sin embargo, existen factores que merecen especial atención, como el carácter del ausentismo ya que éste puede ser evitable o inevitable. Una persona puede sentirse satisfecho en su trabajo pero ausentarse por razones que corresponden a factores fuera de su control.

-Rotación de personal (1, 4)

La rotación de personal implica la separación voluntaria e involuntaria en forma definitiva de un número de personas de la empresa. Existe una relación negativa moderada entre la satisfacción y la rotación. Dada la fuerza de la relación, se ha considerado importante tratar de reducir la rotación mediante un aumento de la satisfacción en el trabajo del personal.

-Desempeño en el trabajo (1, 4)

Una de las más grandes controversias dentro de la investigación gira alrededor de la relación entre la satisfacción y el desempeño del trabajo. Algunos autores como Herzberg plantean que la satisfacción conduce a un mejor desempeño, mientras otros afirman que un alto nivel de desempeño conduce a la satisfacción. Estos últimos argumentan que si el nivel de desempeño de un empleado es alto, intrínsecamente tendrá satisfacción. Además, si la empresa premia el rendimiento, un mejor desempeño debería aumentar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de obtener una promoción. Y a su vez, esos premios elevan el nivel de satisfacción en el trabajo.

Chiavenato (1985), hace referencia a un análisis realizado con base a resultados de 74 estudios, el cual revela que la satisfacción en el trabajo y el desempeño están ligeramente relacionados. Sin embargo, afirma que la relación ha revelado ser más estrecha con la consideración de ciertas variables. Por ejemplo, es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está limitado ni controlado por factores externos tales como el ritmo impuesto por las máquinas, el comportamiento del mercado, etc.

De cualquier forma, los expertos indican que la satisfacción en el trabajo influye en la productividad ya que contribuye a reducir las diferencias e interrupciones causadas por los factores tales como ausentismo, rotación de personal y otros.

-Implicaciones amplias (1, 4)

En un sentido general, la satisfacción en el trabajo tiene implicaciones significativas porque afecta la calidad de vida del individuo en el trabajo. El término calidad de vida en el trabajo se refiere a la calidad total de las experiencias en el lugar de empleo. La insatisfacción en el trabajo está asociada con un aumento de enfermedades del corazón, estrés, y con una salud mental pobre. Diversos autores consideran que a través del aumento de satisfacción en el trabajo, las personas pueden reducir estos resultados negativos relacionados con el mismo.

Tanto la salud física como mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando las personas están satisfechas con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño.

También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de las personas al estrés laboral y a sus síntomas físicos.

De hecho algunos informes sugieren que las personas satisfechas viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que una persona feliz parece gozar de mejor salud.

Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de personas y el número de ausencias injustificadas. Innumerables estudios establecen la

relación entre la rotación del personal de la compañía y el número de ausencias injustificadas.

La profesión odontológica es muy limitada en su desempeño si se compara con un abogado, administrador de empresas o ingeniero profesiones que tienen un mayor panorama de aplicación tanto en entidades públicas como privadas; claro está que hay odontólogos ubicados, en puestos laborales en los cuales no necesariamente su formación académica ha sido un requisito para optar a ellos, entre esos están: vendedores, comerciantes e industriales.

Para finalizar, se observa que la profesión odontológica llena todas las características de un trabajo que puede ofrecer una satisfacción o insatisfacción laboral, el odontólogo puede tener la responsabilidad de no solo sentirse satisfecho o no, en su trabajo, sino hacer que su personal de apoyo también participe de esa actitud positiva o negativa, en un ambiente físico, seguro e higiénico.

VI. OBJETIVOS

GENERAL

Determinar la satisfacción profesional del gremio de odontólogos colegiados activos, que ejercen en el área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala.

ESPECÍFICOS

- Determinar por sexo, si los odontólogos se sienten satisfechos en y con el ejercicio de su profesión.
- Determinar si la edad del profesional, influye en su satisfacción profesional.
- Establecer la relación cualitativa entre satisfacción profesional y calidad de vida.
- Determinar si la profesión odontológica llena en los profesionales expectativas para su satisfacción personal.

VII. HIPÓTESIS

Los odontólogos colegiados activos, que ejercen la profesión odontológica, tienen un alto nivel de satisfacción laboral y, por ende, una calidad de vida óptima en todos los aspectos personales (relaciones familiares, sociales y económicas).

VIII. VARIABLES

Odontólogo colegiado activo:

Es el profesional de la odontología que luego de llenar los requisitos académicos exigidos por las diferentes universidades, obtiene el grado de licenciatura para ejercer la profesión. Una vez graduado, como dice la ley de Colegiación Oficial Obligatoria, debe inscribirse en el Colegio Estomatológico de Guatemala, y pagar una mensualidad a dicha entidad para estar en capacidad legal –calidad de activo- de ejercer la profesión dental en un ámbito privado y/o público.

La calidad de activos es otorgada por el Colegio Estomatológico a todos los profesionales que están al día en sus cuotas mensuales.

Satisfacción laboral:

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada, en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Calidad de vida:

Sentimiento de bienestar placer o felicidad que experimenta la persona en todas las facetas de su vida (familiar, social y laboral).

IX. METODOLOGÍA

- 1) La población objeto de la presente investigación son todos los odontólogos colegiados activos que ejercen en el área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala.

Para obtener la información de la población se contactó a las autoridades respectivas del Colegio Estomatológico de Guatemala, para solicitarles que proporcionaran el listado de los profesionales activos.

Previamente a obtener estos listados se tenía previsto una entrevista personal con la autoridad indicada para informarle con detalle en qué consistía el estudio y los beneficios a obtener para los profesionales de la odontología, éste contacto no se hizo por limitaciones de tiempo de parte de las autoridades pertinentes.

- 2) Se obtuvo la muestra mediante un procedimiento aleatorio simple de los colegiados activos, listado directamente obtenido del Colegio Estomatológico con autorización de las autoridades pertinentes. La población total fue de 690 profesionales activos.

n = tamaño de muestra

N = tamaño de la población de colegiados activos, zona metropolitana

p = frecuencia del fenómeno = 0.5

$q = 1-p = 0.5$

LE = límite de error = 0.05

$$n = \frac{N (p) (q)}{(N-1) \frac{(LE)^2}{4} + (pq)}$$

$$n = \frac{690 (0.5) (0.5)}{(690-1) \frac{(0.05)^2}{4} + (0.25)}$$

$$n = 253.6 \approx 255 \text{ colegiados activos}$$

- 3) Se elaboró un instrumento recolector de información con la asesoría de un profesional de la psicología, que permitiera determinar y establecer la satisfacción profesional de la muestra de odontólogos.

El instrumento constó de una primera parte, la cual sirvió para recolectar los datos generales del odontólogo, siendo ellos: sexo, edad, años de

ejerger la profesión, estado civil, si tiene hijos, número de hijos, práctica privada (solo o asociado), práctica pública (hospital, centro de salud o en área administrativa), odontólogo general o especialista, área geográfica donde ejerce dentro del perímetro urbano de la ciudad capital de la República de Guatemala.

En la segunda parte se elaboraron preguntas directas relacionadas con la temática a investigar. Fueron preguntas que orientaron para recabar información de acuerdo a los objetivos planteados y comprobar si sería falsa o verdadera la hipótesis.

- 4) El instrumento se aplicó a los odontólogos previamente informados y bajo su autorización (consentimiento, informado y comprendido). Se caracterizó por el anonimato de los encuestados. Cabe mencionar que se utilizaron encuestas físicas y en línea, esto último a los colegiados que lo proporcionaron.
- 5) Con la información obtenida la cual se llevó de treinta a cuarenta y cinco días recabarla, se tabularon los datos, seguidamente se elaboraron tablas, graficas que permitieron llegar a conclusiones que respondieran a la inquietud manifestada en el problema que ha originado la investigación.
- 6) Con los resultados obtenidos también se elaboraron recomendaciones pertinentes que ayuden a otros investigadores que quieran ahondar en el campo social-cualitativo del gremio odontológico.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- 1) Todos los odontólogos que mostraron su anuencia a participar y que conformaron la muestra a considerar en el estudio.
- 2) Los odontólogos que ejercen la profesión dentro del perímetro urbano de la ciudad capital de la República de Guatemala.
- 3) Profesionales de la odontología que desarrollen su trabajo profesional en instituciones públicas y/o privadas.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

1. Que no tenga la calidad de colegiado activo.
2. Que no ejerza la profesión

X. RECURSOS

Recurso humano

Odontólogo colegiado activo.
Investigadora.
Asesor de la investigación.
Revisores de la Comisión de Tesis.
Psicólogo consultado.

Recurso físico

Listado proporcionado por el Colegio Estomatológico de Guatemala.
Instrumento recolector.
Tiempo invertido en las consultas bibliográficas necesarias.
Tiempo invertido en recolectar la información de cada odontólogo.
Papelería.
Computadora.
Impresora.
Vehículo.
Combustible.

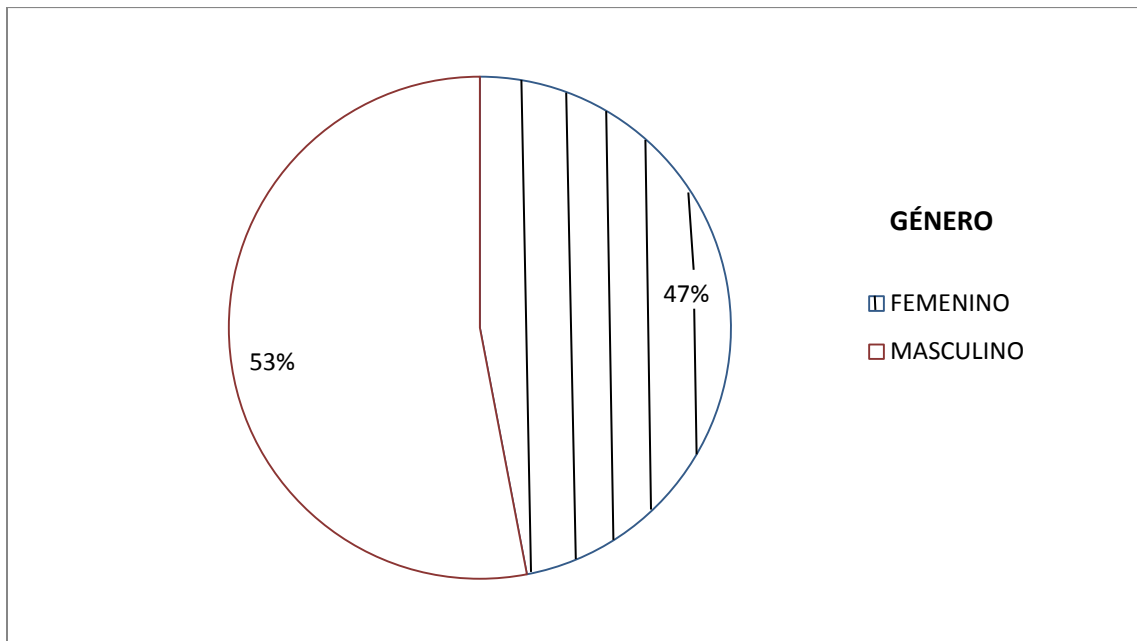
XI. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, los mismos fueron recolectados por medio de un instrumento o encuesta diseñado para tal fin, fue aplicado a la muestra de odontólogos colegiados activos del área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala.

Cabe mencionar que el instrumento recolector se elaboró de tal forma que guiara a conocer LA SATISFACCIÓN PROFESIONAL DEL ODONTÓLOGO(A).

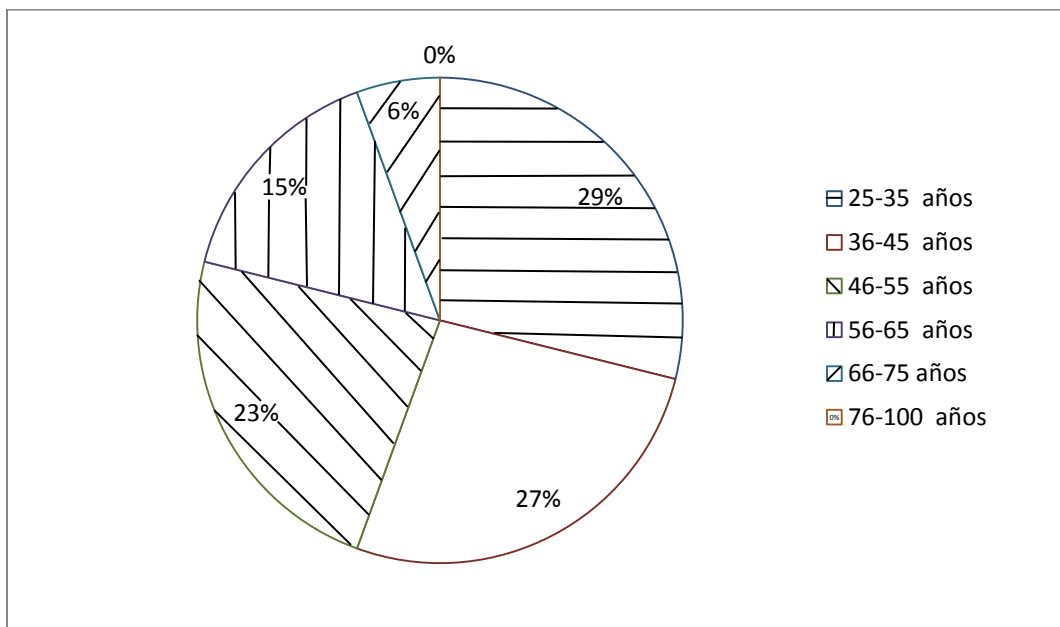
La información fue recabada mediante dos formas: encuesta física y encuesta en línea con autorización previa del profesional.

Gráfica No. 1
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo al sexo



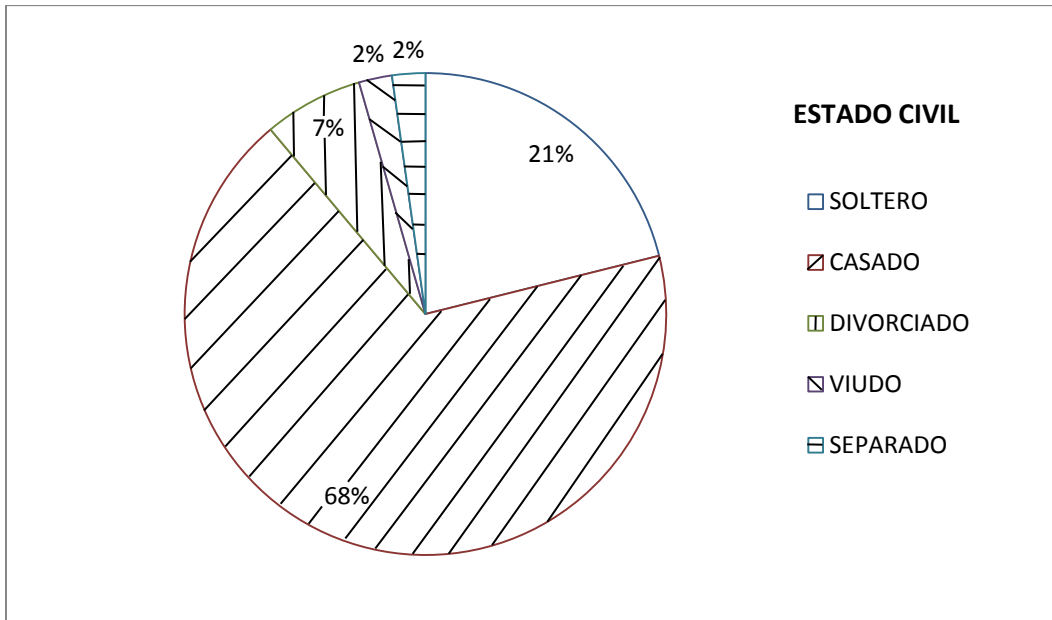
Interpretación: El 53% de la muestra de odontólogos(as) la conformó el sexo masculino.

Gráfica No. 2
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a la edad



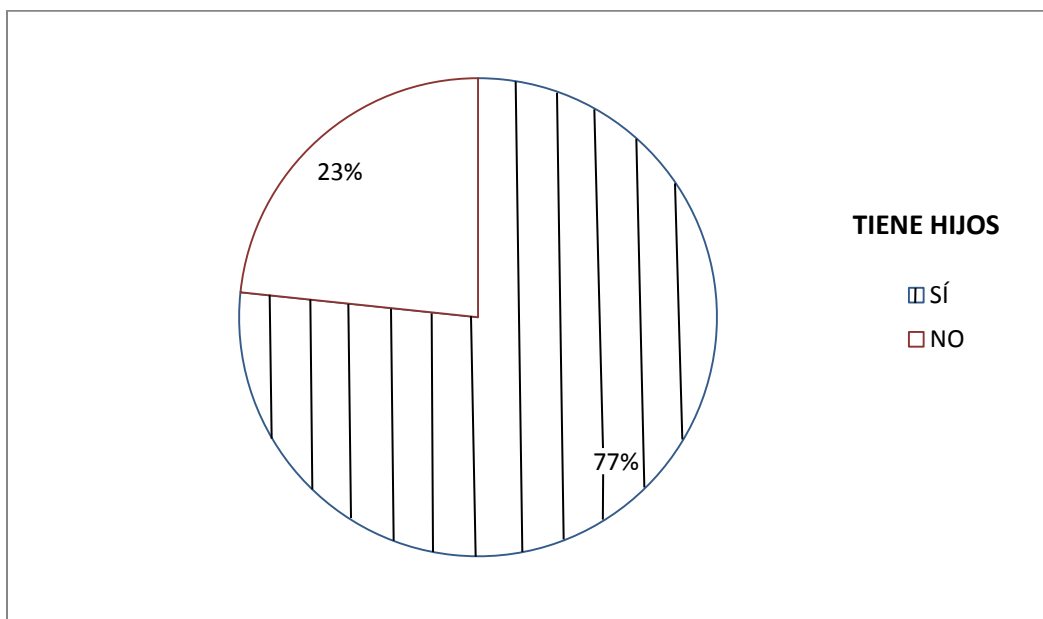
Interpretación: El 29% de la muestra de odontólogos(as) tiene entre 25-35 años de edad. Y un 6% entre 66-75 años de edad.

Gráfica No. 3
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo al estado civil



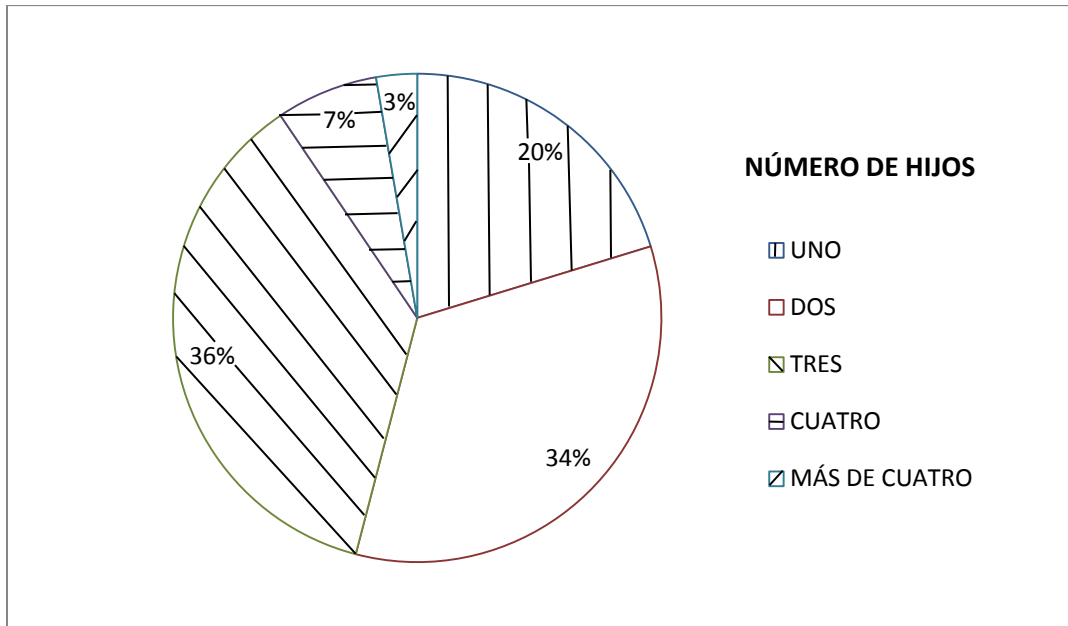
Interpretación: El 68% de la muestra de los odontólogos(as) están casados. Y un 2% están viudos o separados.

Gráfica No. 4
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si tiene o no hijos



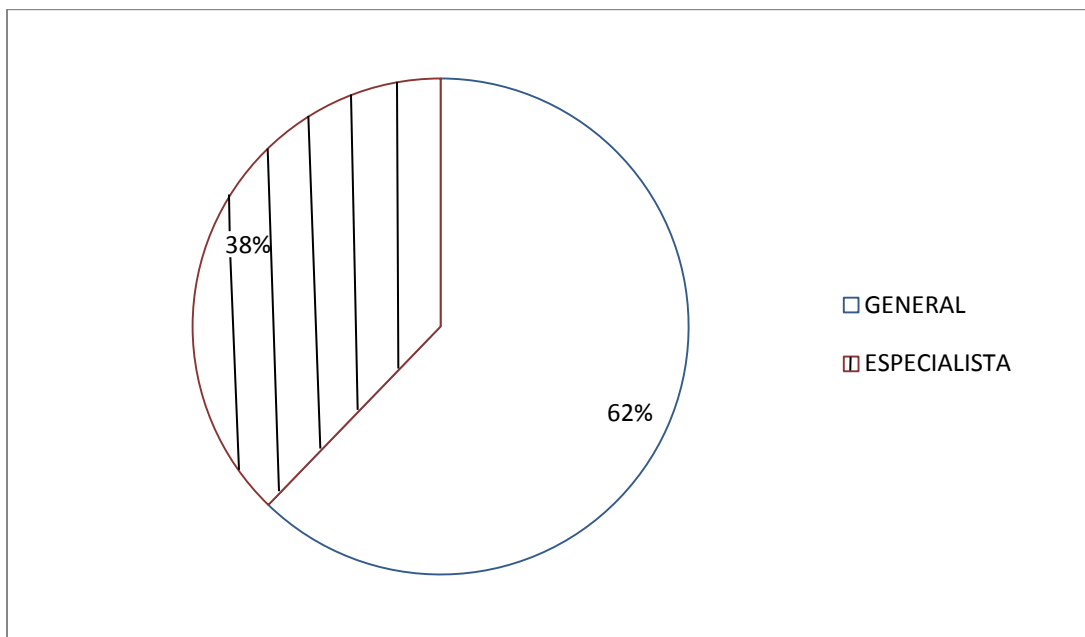
Interpretación: El 77% de la muestra de los odontólogos(as) tienen hijos y un 23% no tienen hijos.

Gráfica No. 5
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a cuántos hijos tiene



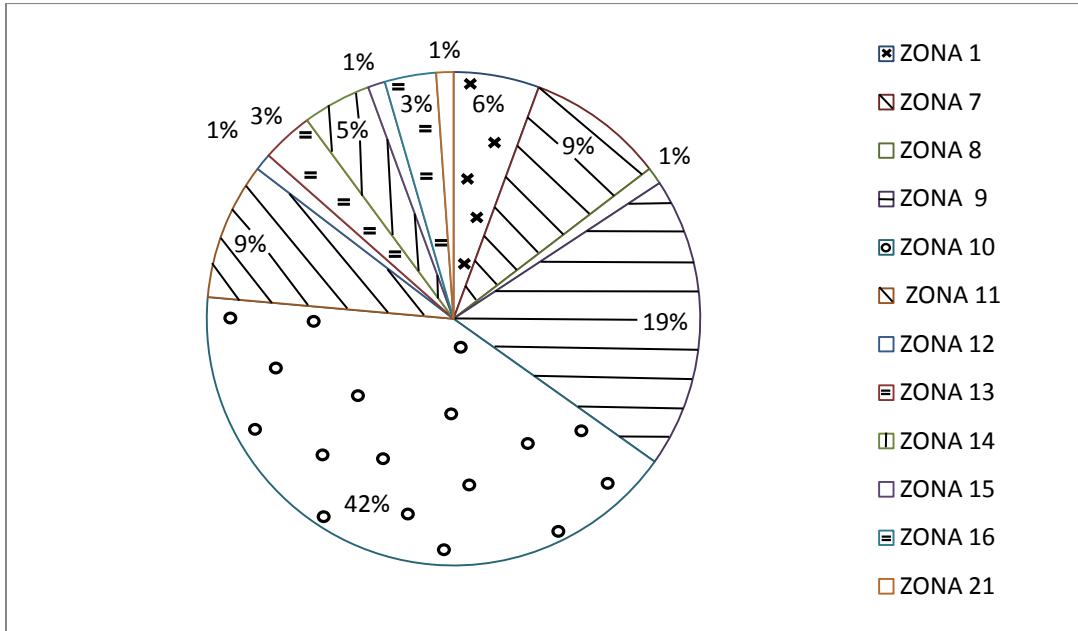
Interpretación: El 36% de la muestra de los odontólogos(as) tienen 3 hijos y 3% más de cuatro hijos.

Gráfica No. 6
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si ejerce como especialista o general



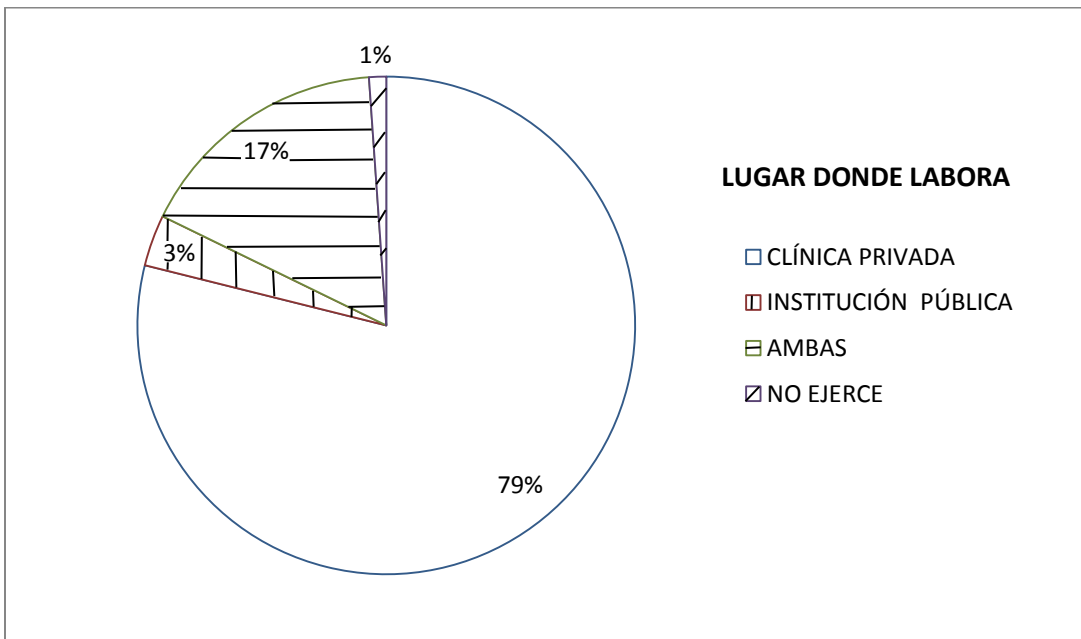
Interpretación: El 62% de la muestra de los odontólogos(as) son odontólogos generales y el 38% tienen más especialidad.

Gráfica No. 7
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a la zona en donde labora



Interpretación: El 42% de la muestra de los odontólogos(as) ejercen en zona 10 y un 3% en zonas 8, 12, 15, 21.

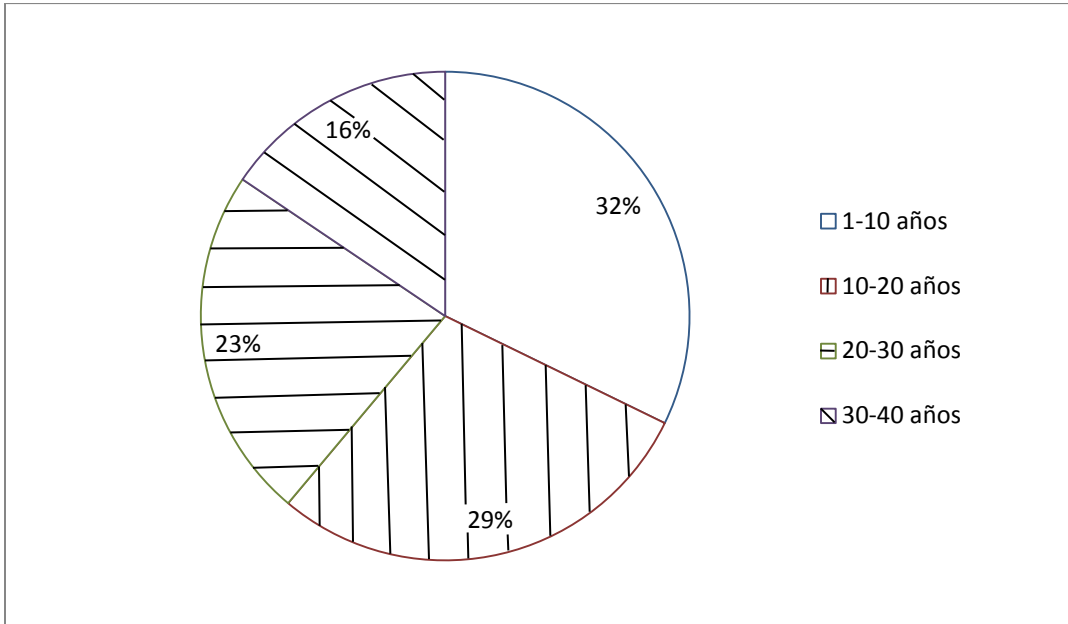
Gráfica No. 8
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo al lugar en donde labora



Interpretación: El 79% de la muestra de los odontólogos(a) trabajan en clínica privada y 1% no ejerce.

Gráfica No. 9

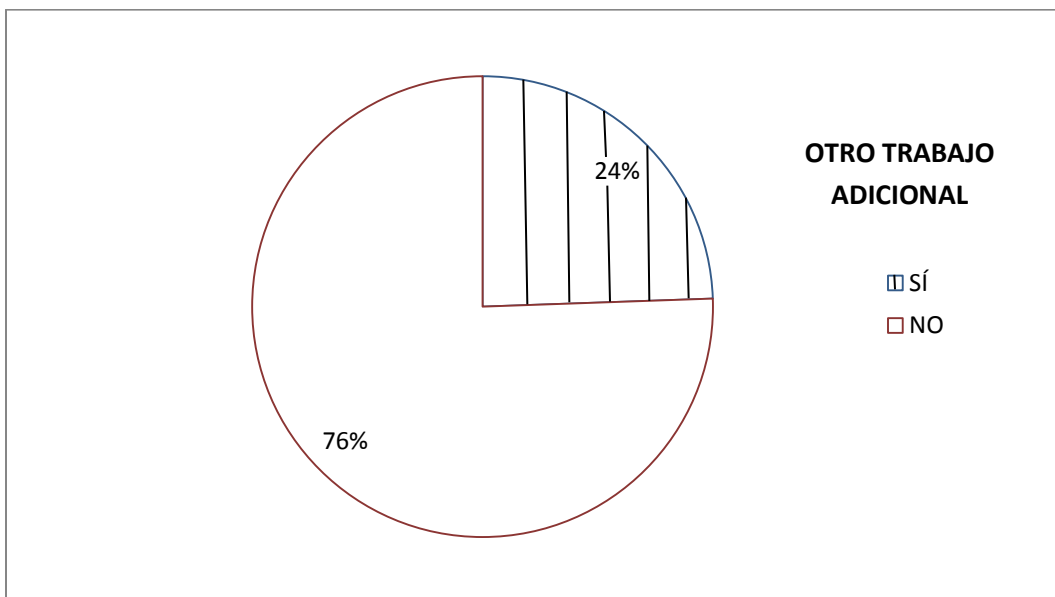
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a los años de ejercer la profesión



Interpretación: El 32% de la muestra de los odontólogos(as) tiene de 1-10 años de ejercer la profesión. Y un 16% de 30-40 años de ejercer la profesión.

Gráfica No. 10

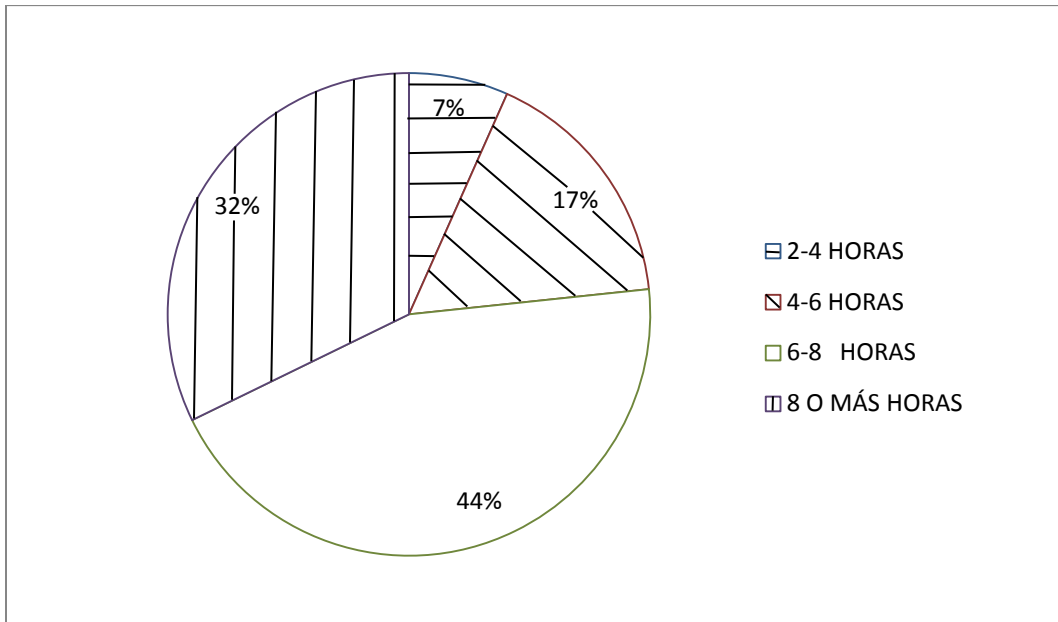
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si tiene otro trabajo adicional



Interpretación: El 72% de la muestra de los odontólogos(as) no tiene un trabajo adicional a la odontología. El 24% restante sí.

Gráfica No. 11

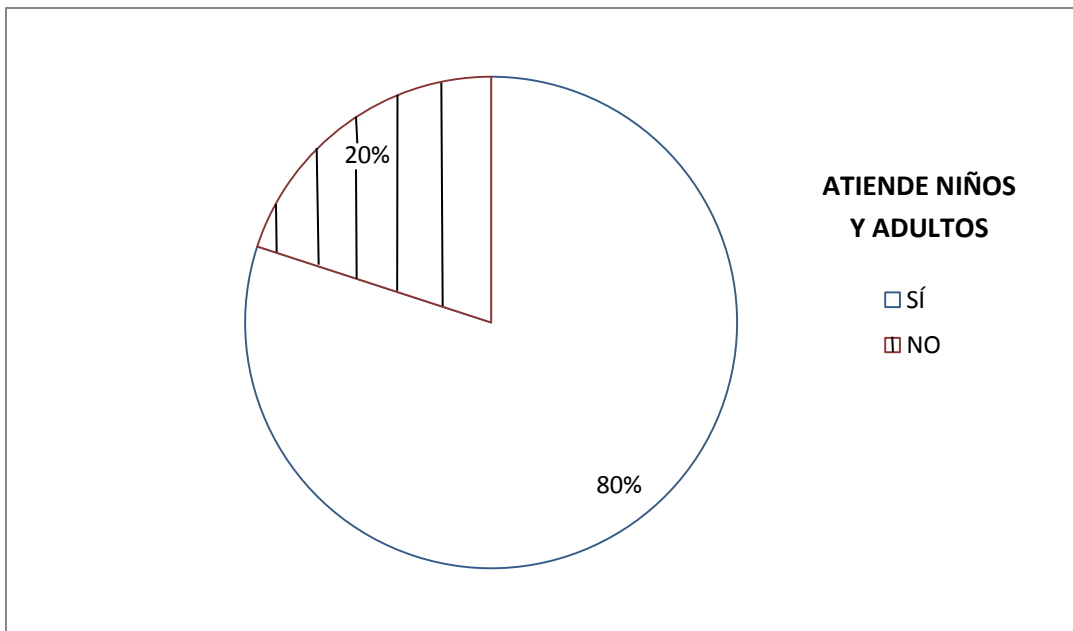
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo al número de horas diarias que labora



Interpretación: El 44% de la muestra de los odontólogos(as) laboran de 6-8 horas diarias. Y un 7% de 2-4 horas diarias.

Gráfica No. 12

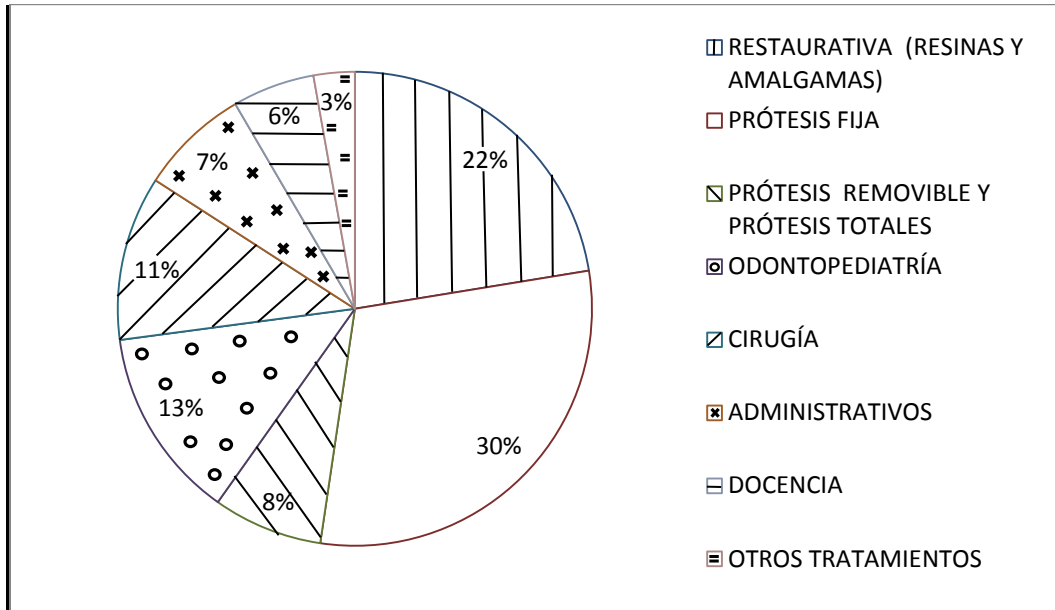
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si atiende niños y adultos



Interpretación: El 80% de la muestra de los odontólogos(as) atienden niños y adultos, el 20% restante no.

Gráfica No. 13

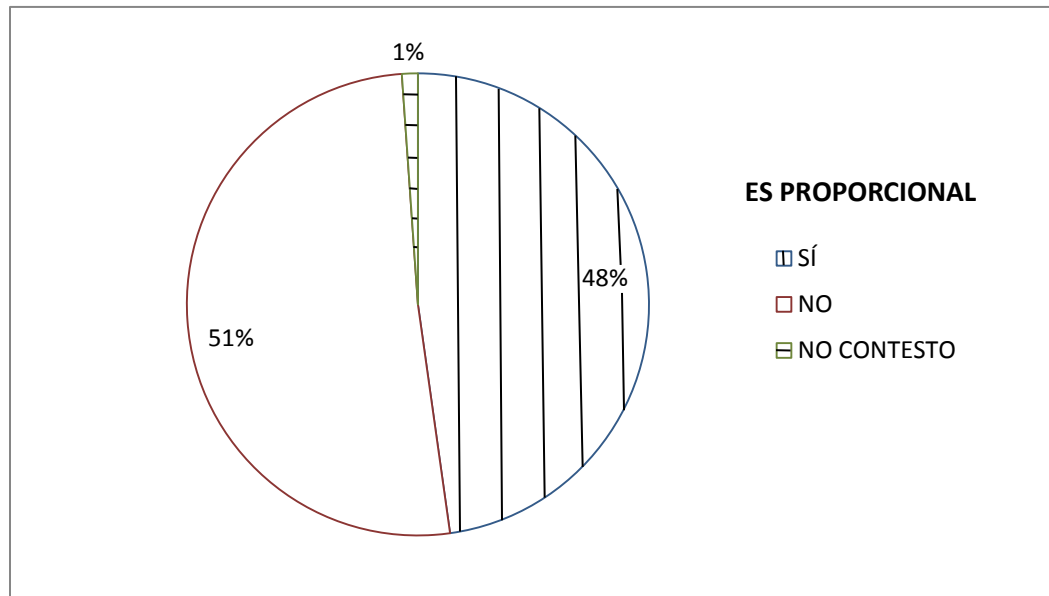
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a qué disciplina le da más satisfacción al ejercer la profesión



Interpretación: El tratamiento que le da más satisfacción a los odontólogos(as) es la prótesis fija, reflejado en un 30% y el que menos satisfacción proporciona son otros tratamientos (endodoncia) con el 3%.

Gráfica No. 14

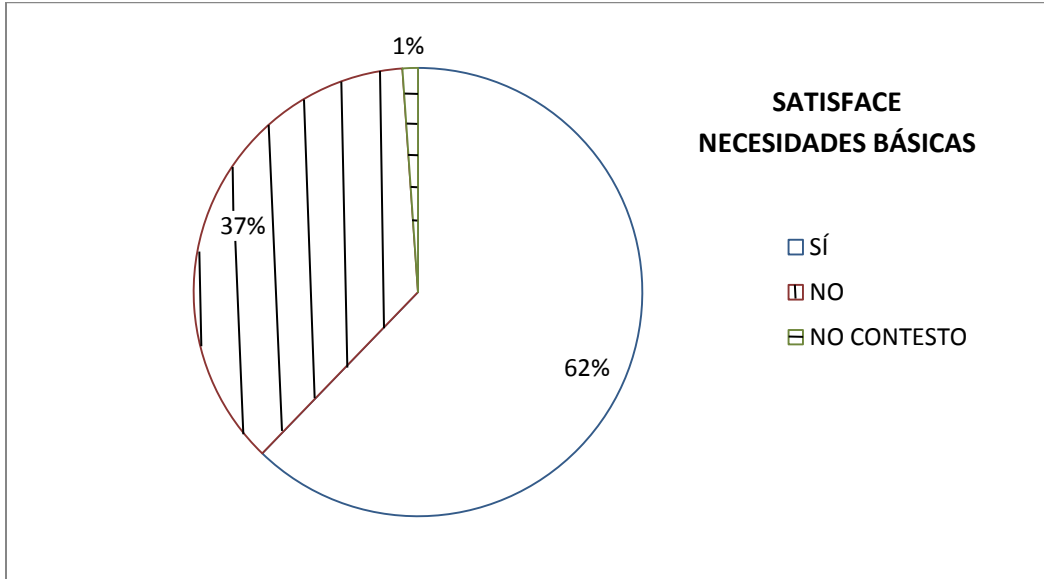
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si considera que el tiempo que labora es directamente proporcional a la remuneración que recibe



Interpretación: El 51% de la muestra de odontólogos(as) considera que la remuneración económica obtenida es directamente proporcional al tiempo invertido en su trabajo (tratamientos); el 48% no piensa así.

Gráfica No. 15

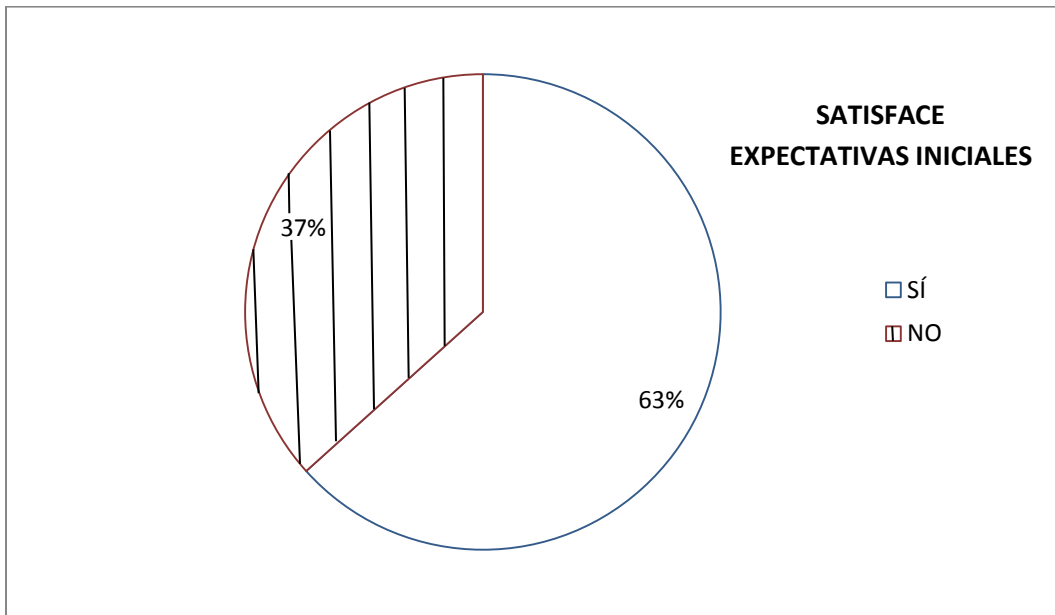
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si la remuneración económica que recibe por su trabajo llena sus necesidades básicas



Interpretación: El 62% de la muestra de odontólogos(as) sí llenan sus necesidades básicas con la remuneración económica obtenida, el 37% no.

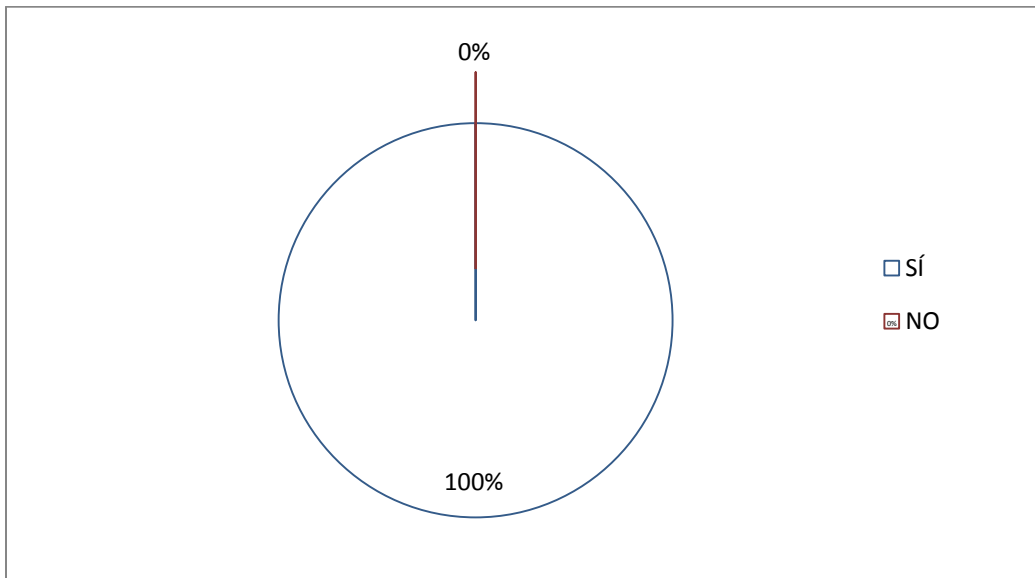
Gráfica No. 16

Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si el ejercicio de la odontología llena sus expectativas que tenía al inicio.



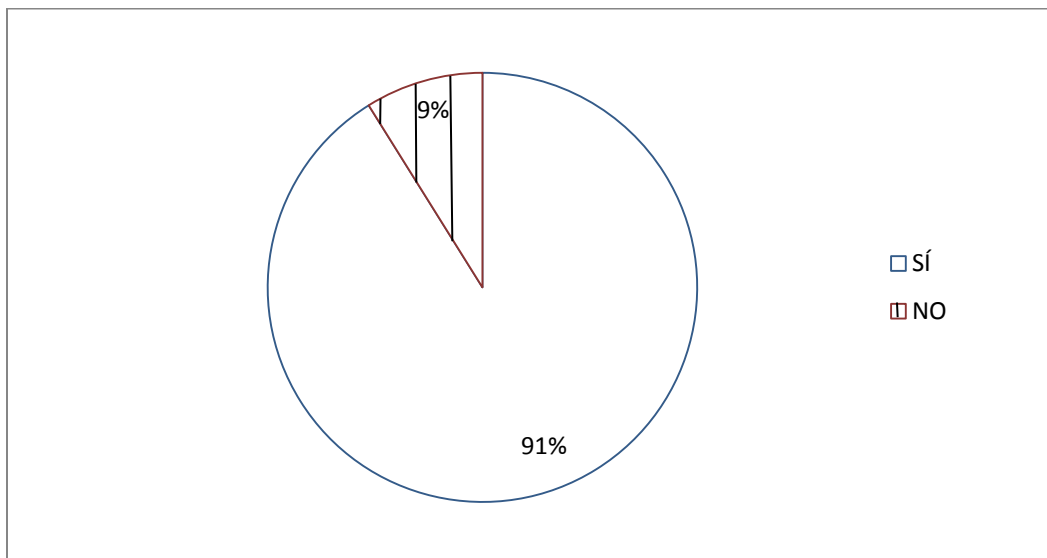
Interpretación: El 63% de la muestra de los odontólogos(as) sí llenan sus expectativas que tenían al inicio de ejercer la profesión. El 37% no.

Gráfica No. 17
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si se sienten contentos al llegar al lugar de trabajo



Interpretación: El 100% de la muestra de odontólogos(as) está contento al llegar a su lugar de trabajo.

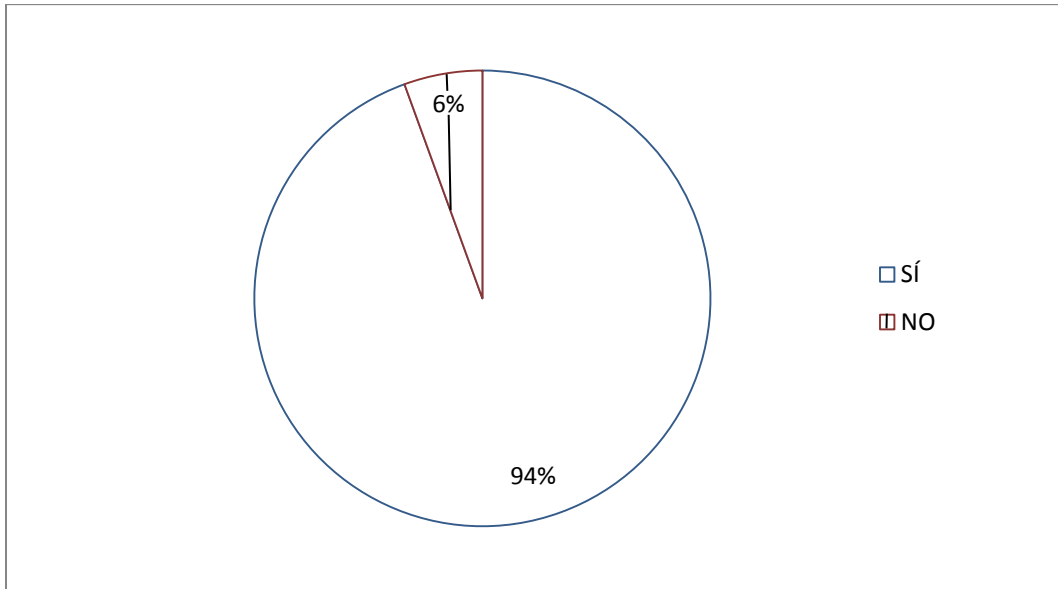
Gráfica No. 18
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si está satisfecho con el entorno físico (clínica) en donde desarrolla su trabajo



Interpretación: El 91% de la muestra de odontólogos(as) están satisfechos con el entorno físico de su trabajo. El 9% no.

Gráfica No. 19

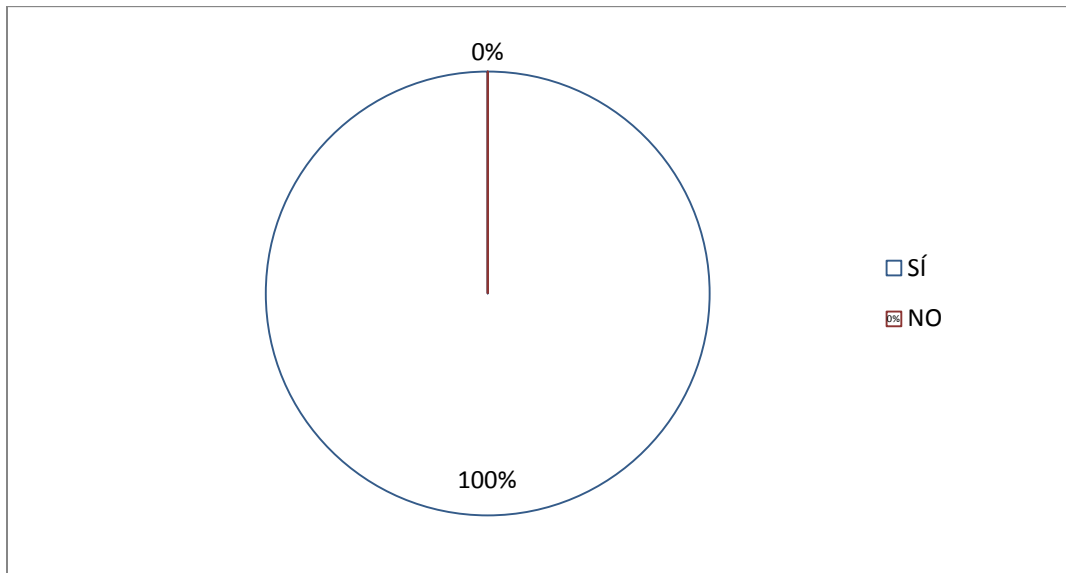
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si están satisfechos con el ambiente que se genera con sus compañeros de trabajo



Interpretación: El 94% de la muestra de odontólogos(as) están satisfechos con el ambiente que se genera con sus compañeros de trabajo. El 6% no.

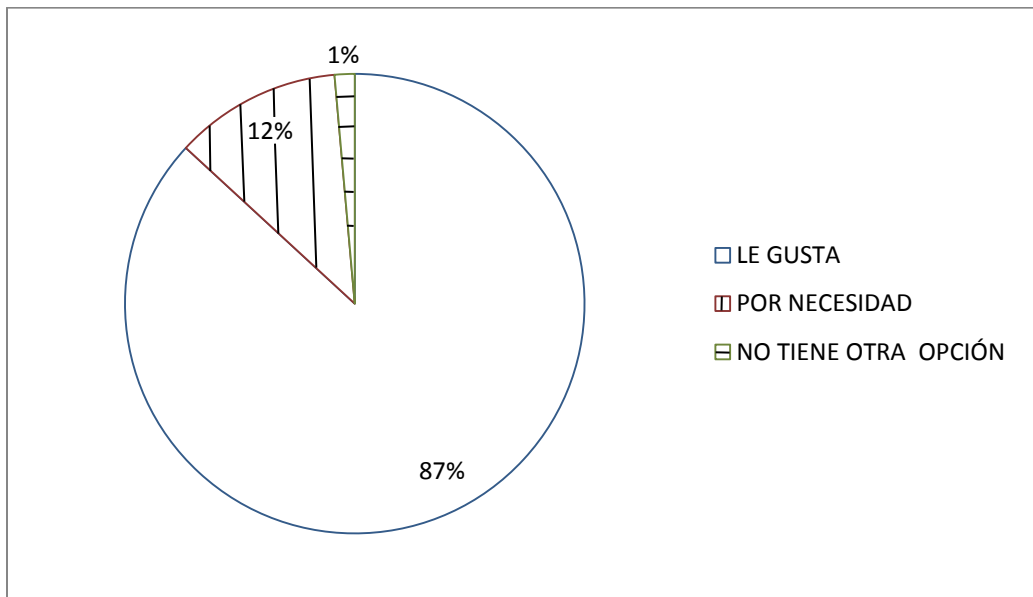
Gráfica No. 20

Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si consideran que tienen relaciones satisfactorias con el personal que les rodea (odontólogos, recepcionistas, asistentes dentales, entre otros)



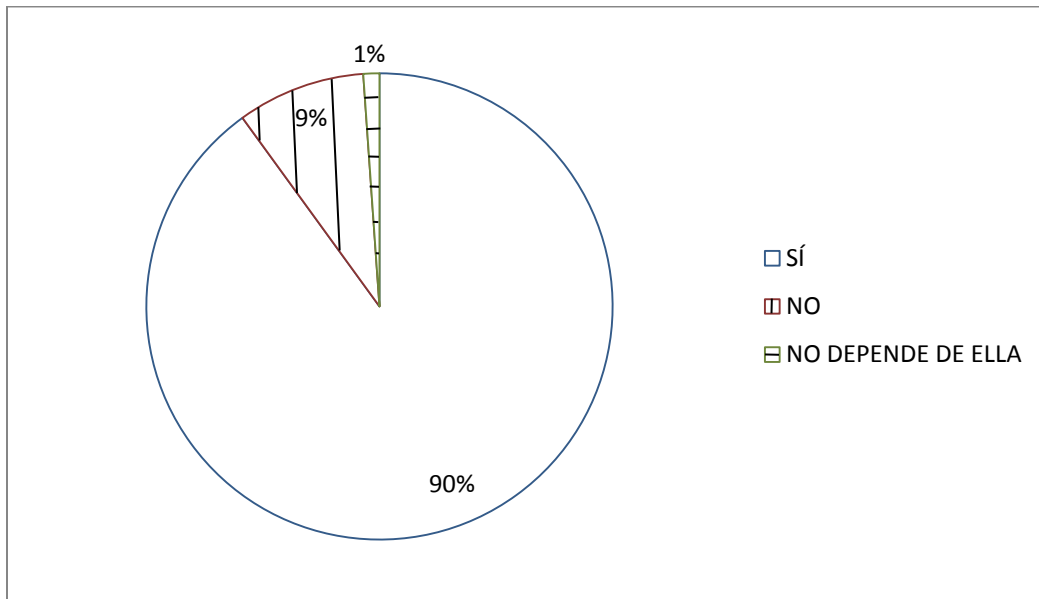
Interpretación: El 100% de la muestra de los odontólogos(as) consideran tener relaciones satisfactorias con el personal que lo rodean.

Gráfica No. 21
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo al porqué ejerce la odontología



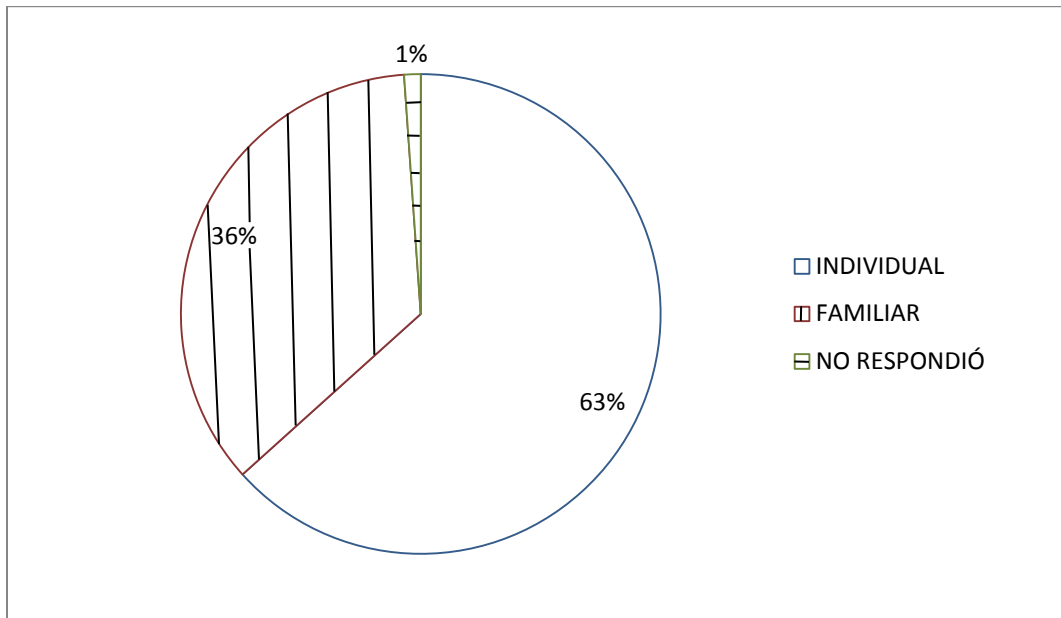
Interpretación: El 87% de la muestra de los odontólogos(as) ejerce la profesión porque le gusta. El 1% no tiene otra opción.

Gráfica No. 22
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si las personas que dependen de ellos están satisfechas con los resultados de su trabajo



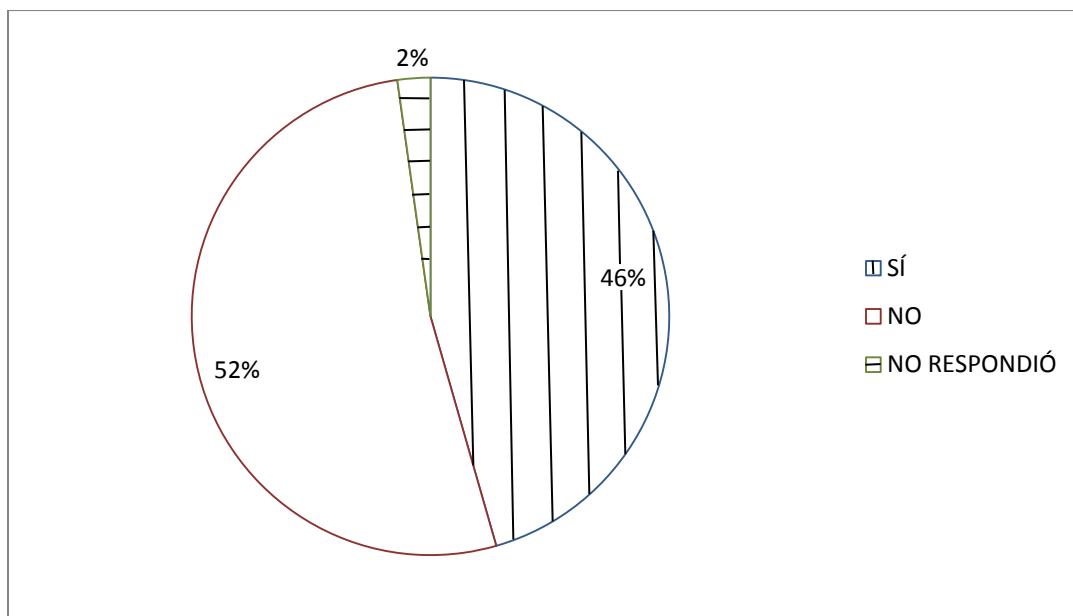
Interpretación: El 90% de la muestra de odontólogos(as) considera que las personas que dependen de ellos, están satisfechos con los resultados de su trabajo. El 1% nadie depende de ella.

Gráfica No. 23
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si considera que la odontología le satisface y le permite la recreación



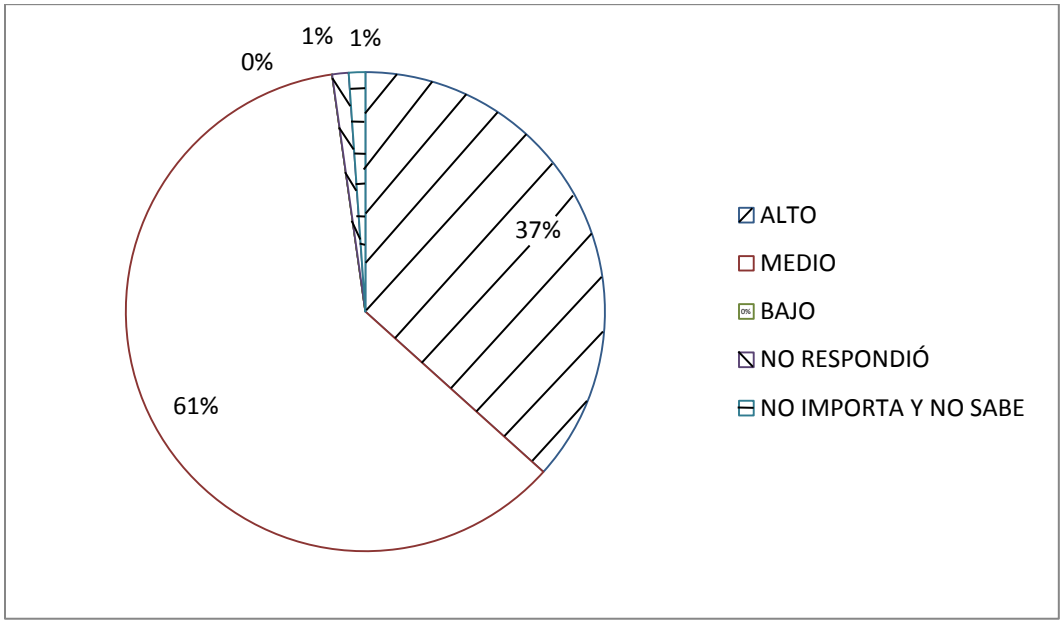
Interpretación: El 63% de la muestra de odontólogos(as) considera satisfacer la recreación individualmente. El 36% la recreación familiar y el 1% no respondió.

Gráfica No. 24
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si desearía tener otro trabajo que no tenga relación con la odontología



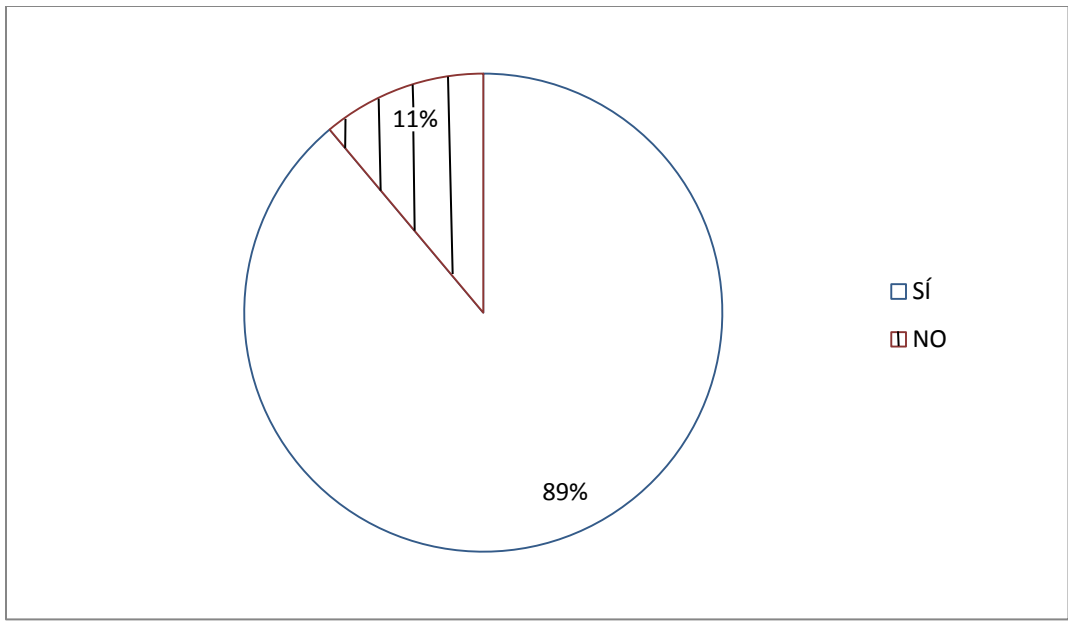
Interpretación: El 52% de la muestra de odontólogos(as) no desearía tener otro trabajo que no tenga relación con la odontología.

Gráfica No. 25
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a qué nivel social considera que le da la profesión de odontólogo



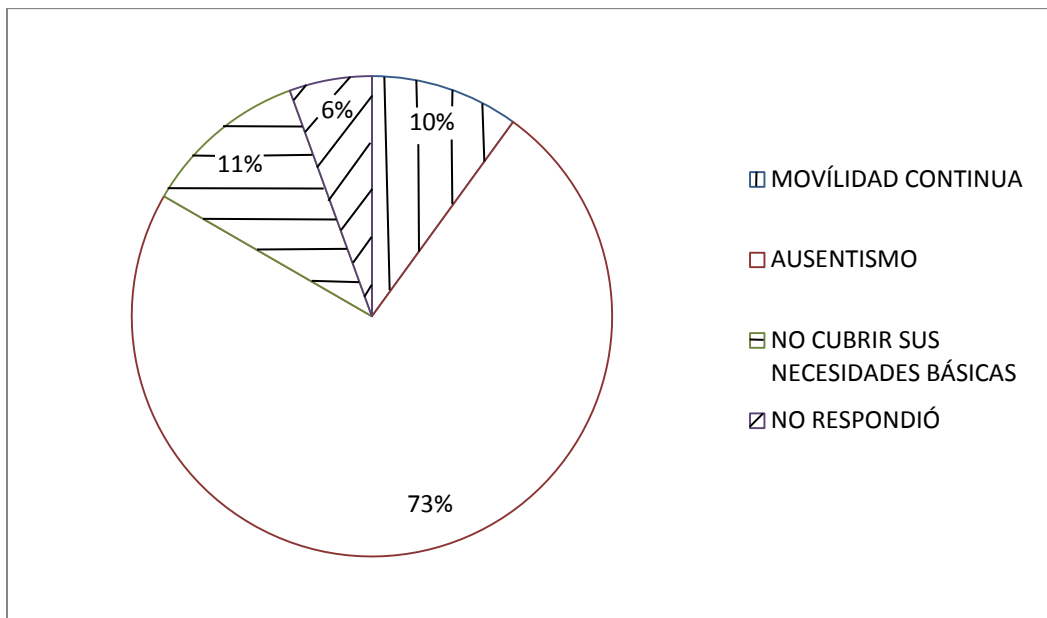
Interpretación: El 61% de la muestra de odontólogos(as) considera que la profesión odontológica da un estatus medio; un 1% no respondió y otro 1% no le importa.

Gráfica No. 26
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si se capacita continuamente para sentir satisfacción en su trabajo



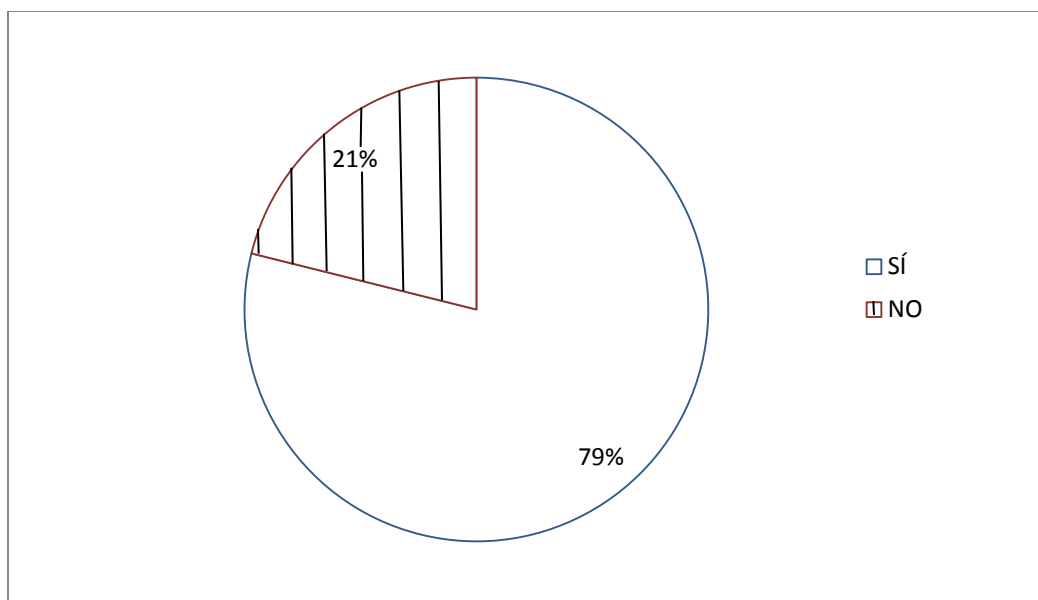
Interpretación: El 89% de la muestra de odontólogos(as) se capacita constantemente para estar más satisfecho en su trabajo. El 11% no lo hace.

Gráfica No. 27
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a que aspecto indica mayor insatisfacción en el trabajo



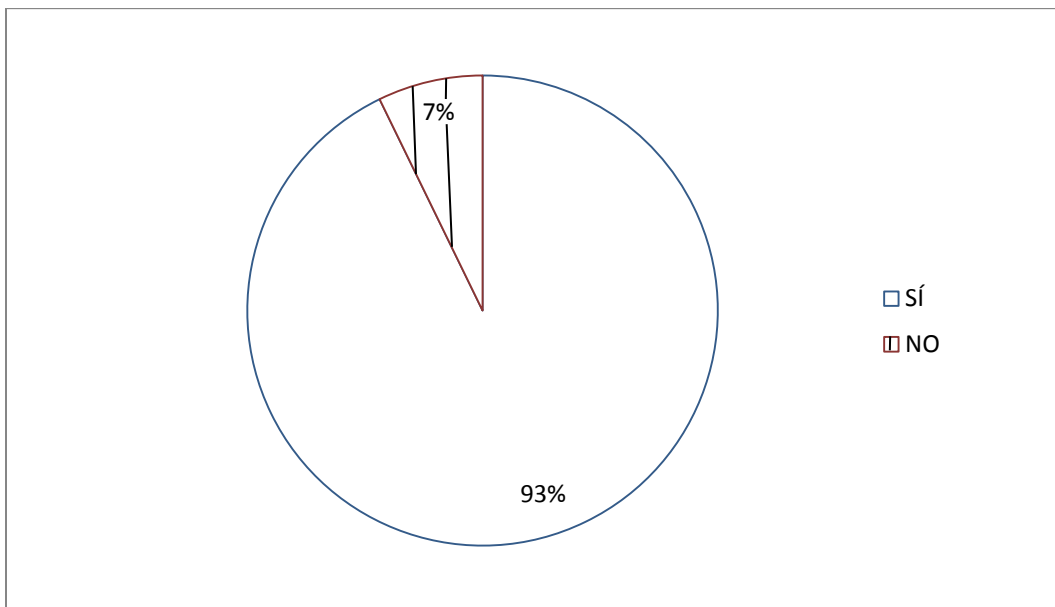
Interpretación: El 73% de la muestra de odontólogos(as) considera que el ausentismo (de pacientes) indica mayor insatisfacción en el trabajo; el 5% no respondió.

Gráfica No. 28
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a si volviera a nacer escogería estudiar la misma profesión (odontología)



Interpretación: El 79% de la muestra de odontólogos(as) si volviera a nacer, sí escogería la profesión odontológica; el 21% no.

Gráfica No. 29
Agrupación de la muestra estudiada de acuerdo a quienes accedieron o no a responder la encuesta de la presente investigación



Interpretación: El 93% de la muestra de odontólogos(as) sí accedió a responder la encuesta; el 7% no.

XII. INTERPRETACIÓN, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

El trabajo de campo en esta investigación se realizó por dos medios:

- a. Encuesta en línea, mediante el envío de información a las direcciones electrónicas proporcionadas por odontólogas y odontólogos que tienen correo electrónico y que lo quisieron proporcionar. Este primer contacto se hizo por medio de llamadas telefónicas, directamente en su mayoría a las clínicas dentales con las recepcionistas, muy escasamente con el profesional.
- b. Encuesta física, llevada directamente a las clínicas previamente autorizadas por el odontólogo.

El 92 % respondió al instrumento recolector, cabe resaltar que hubo más disponibilidad de parte de los odontólogos que de las odontólogas.

Las edades promedio de los y las odontólogas que mas respondieron fueron de 25-35 años (29 %) y el menor valor fue de 66-75 años (5.6 %).

La mayoría de los profesionales encuestados están casados (68 %) y tienen hijos. Son odontólogos generales un 62 %, ejerciendo en clínica privada un 79 % ubicados en zonas 10 (41 %), 9 (19 %) y 7 y 11 (7.8 %) y otras en porcentajes menores.

Los años promedio de estar ejerciendo la profesión es de 10 y 20 años, siendo un 28.88 % de la muestra estudiada.

Y por último, para completar los datos generales, un 75.6 % no ejercen otro trabajo paralelamente por el cual obtengan una remuneración económica.

Este dato responde a que cuando un profesional está satisfecho no le interesa realizar otro trabajo ya que en el que se desenvuelve experimenta interés.

La cantidad de horas que dedica el odontólogo al ejercicio de la profesión, en su mayoría, es de 6-8 horas diarias (44 %) y en clínica privada, esta cantidad de tiempo responde a uno de los factores de la teoría de dos factores de Herzberg, es decir, factores intrínsecos del trabajo, o factores motivadores porque cada uno está relacionado con un esfuerzo significativo y un buen desempeño, en otras palabras tiempo necesario para lograr resultados óptimos en los tratamientos dentales en el paciente.

Los tratamientos más realizados y que provocan más satisfacción son: la prótesis fija (35.6 %) y las restauraciones (resinas y amalgamas) 26.7 %, una tendencia de la odontología actual a satisfacer el aspecto estético sin descuidar la función y por supuesto aliviar o eliminar el dolor.

El 51 % de los profesionales creen que el tiempo que invierte en su trabajo no es directamente proporcional con la remuneración económica obtenida, a pesar de ese resultado un 62 % considera que sí cubre las necesidades básicas; el 81 % piensa que las personas que dependen de ellos están satisfechas, la recreación individual es más satisfecha (63 %) que la familiar (37 %). Las recompensas extrínsecas que incluyen la remuneración directa (pago por tratamiento dental) satisfacen en porcentaje aceptable la remuneración indirecta (vacaciones, entretenimientos, gustos) sobre todo individualmente en el profesional.

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral (compañeros odontólogos, asistente, recepcionista, técnicos de laboratorio) son un 100 % satisfactorias, un indicador bastante determinante de satisfacción laboral.

Aunado a lo anterior, un 94 % se sienten contentos de llegar a su ámbito de trabajo y un 91 % están satisfechos con su espacio físico (clínica). Estos aspectos son parte de factores de influencia o determinantes intrínsecos del trabajo, condicionantes a la hora de fijar objetivos laborales alcanzables, o sea, que no produzcan frustración o insatisfacción.

A pesar que la mayoría de información da resultado de satisfacción profesional, un 48 % le gustaría tener otro trabajo que no tenga relación con la odontología, esto se analiza como resultado que un 29 % y 27 % son profesionales entre las edades de 25-35 y 36-45 años respectivamente, edades en las cuales aún se manifiesta ansiedad por llegar prontamente a los objetivos planteados al inicio del ejercicio profesional, también que un 36 % no satisface la recreación familiar, algo muy importante si se toma en cuenta que el 68 % de los profesionales están casados y con más de dos hijos en un 70 %.

El resultado que un 37 % no llena sus expectativas que tenía al inicio de la profesión, responden a lo planteado en el módulo de Lawler, en el aspecto de la discrepancia que enuncia: cuando las expectativas son mayores de lo que se

recibe, la persona tendrá insatisfacción, en contraste, el modelo predice que el individuo tendrá satisfacción cuando obtenga resultados por encima y más allá de sus expectativas, se vuelve mencionar los aspectos del párrafo anterior para una mejor comprensión de este resultado.

Entre las causas de la satisfacción en el trabajo está el logro de valores, la percepción de que una profesión según su importancia da estatus social, algo importante en el profesional, un 61 % respondió que el estatus dado por la odontología es medio, un 37 % respondió alto y una respuesta interesante fue que no lo sabe y no le interesaba.

Un 89 % asiste a educación médica continua para responder a dos componentes para una satisfacción laboral: inversión y resultados.

Las inversiones del profesional por las cuales espera una respuesta justa; mejorar sus destrezas con resultados de tratamientos más satisfactorios para el paciente y por ende para el odontólogo. Como resultado en el intercambio se da reconocimiento no solo monetario sino profesional.

El ausentismo de los pacientes a las citas programadas es el mayor indicador de insatisfacción profesional, siendo éste de un 73.33 %.

Para finalizar un 79 % respondieron que si nacieran de nuevo volverían a escoger la profesión de odontólogo.

XIII. LIMITACIÓN

Al entregarlas, las recepcionistas daban un lapso de tres a nueve días hábiles para llegar a recogerlas, lo cual casi nunca se cumplió.

En ambos casos fue muy lenta la recolección de la información, llevándose en recabarla de treinta a cuarenta y cinco días en su totalidad. Del total de la muestra que eran noventa y siete profesionales, siete no participaron de la investigación, por razones que ya no tenían el número de teléfono reportado al Colegio Estomatológico ni la dirección física.

XIV. CONCLUSIONES

1. Los odontólogos colegiados activos que ejercen en el área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala están satisfechos en el desarrollo de su profesión laboral. Respondiendo al objetivo general del estudio.
2. En un margen ligeramente alto, los odontólogos se sienten más satisfechos que las odontólogas, tanto en el desarrollo de la profesión como con los resultados obtenidos de ella. Cabe mencionar que la profesional de la odontología en su mayoría está casada y tiene hijos, prioridad que responde al papel que desempeña la mujer en los hogares, principalmente en los latinoamericanos.
3. La edad del profesional de la odontología aunado a los años de ejercer la profesión sí determinan el grado de satisfacción profesional; a menor edad y menos años de ejercer es menor la satisfacción profesional, al correr de los años las expectativas que se tenían al inicio de la práctica laboral se van llenando poco a poco y la serenidad que dan los años de vida contribuyen a disminuir la ansiedad y disfrutar más el ejercicio profesional.
4. En el ejercicio profesional, los odontólogos(as) satisfacen sus objetivos profesionales, aunque no completamente los de la calidad de vida; la remuneración económica satisface las necesidades básicas, la recreación individual, no así del todo la familiar.
5. Los odontólogos(as) en su mayoría llenan las expectativas personales, mismas que al inicio del ejercicio de la profesión eran, altas más que todo por la información recibida en forma de ejemplo o conversaciones directas con odontólogos de mayor edad y cantidad de años de ejercer la profesión.
6. La descripción de las cuatro últimas conclusiones responden a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación.

COMPROBACION DE HIPOTESIS

Los odontólogos colegiados activos del área urbana de la ciudad capital de la República de Guatemala que ejercen la profesión, tienen un alto índice de satisfacción laboral, pero no así, al mismo nivel, en el aspecto económico.

El sentir del profesional es que la remuneración económica obtenida no es directamente proporcional con el trabajo realizado, a pesar de esto sí tiene relaciones familiares y sociales satisfactorias.

XV. RECOMENDACIONES

1. Sugerir a las autoridades del Colegio Estomatológico de Guatemala que ofrezcan todas las facilidades pertinentes cuando se realicen estudios en donde se vea involucrada la población de los profesionales colegiados, máxime en estudios en donde se busca contribuir con herramientas para que el odontólogo mejore su desempeño laboral, social y familiar.
2. Hacer conciencia en el profesional de la odontología de la importancia de la tecnología. En la actualidad, utilizar el correo electrónico es una herramienta fundamental para comunicarse y estar informado. En esta investigación se tuvo sensación que hay odontólogos que no tienen correo electrónico ya que se tuvo que utilizar encuestas físicas o, bien pareciera que no lo saben usar.
3. Realizar talleres de crecimiento personal en diferentes etapas; iniciando con los recién graduados para ubicarlos y canalizar toda su ansiedad de la profesión en actividades paralelas sociales y deportivas; en la etapa media que los profesionales enriquezcan con su experiencia profesional a los más jóvenes y porque no en el aspecto familiar; por último ir preparando la mentalidad para la época del retiro laboral, etapa difícil de aceptar pero que si se hace con tino y orientándolo a un mundo más tranquilo en todo aspecto de la vida, se tendrán profesionales de tercera edad contentos y satisfechos.
4. Investigar la satisfacción profesional de los odontólogos colegiados activos de todo el país, para conocer mejor el panorama a nivel nacional.
5. Hacer un estudio más específico de la satisfacción profesional en odontólogas, tomando en cuenta que la mayoría son esposas y madres.
6. Que las autoridades del Colegio Estomatológico sugiera temas de investigación que involucren aspectos que se consideren y se quieran saber de la población de odontólogos, todo ello con el interés en mejorar la calidad de vida del profesional.

XVI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abravel, H.B. et al. (1992) **Cultura organizacional**. Trad. Elga Vásquez. 5ed. Bogotá, Colombia: Legis. pp.202
2. Boeck, K. y Martin, D. (1999) **EQ qué es inteligencia emocional, como lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida**. Trad. Ana Tortajada. España. pp. 25, 31, 112 y 136.
3. Caballero, J. (2002). **La satisfacción personal y profesional de los/as directores/as de los centros de educación infantil, primaria, secundaria en Andalucía**. Tesis (D. en Administración Educativa). España: Universidad de Granada, Facultad de Educación y Humanidades. 10 p.
4. Chivenato, I. (1999) **Administración de recursos humanos**. México: McGraw- Hill. 699 p.
5. Morales, M. Vielman, H. (2005). **La evaluación del clima organizacional como elemento para fortalecer los niveles de satisfacción de los empleados de una empresa de seguridad y vigilancia**. Tesis (Lic. Psicología). Guatemala: Universidad de San Carlos, Escuela de Ciencia Psicológicas. 80p.
6. Simmons, S. y Simmons, J. (1998) **Como medir la inteligencia emocional**. Trad. Alejandro Pareja. 8va. ed. Argentina: Edaf S.A. pp. 303, 310, 313, y 318.

XVII. ANEXO

**Instrumento recolector para aplicar a la muestra de
Odontólogos colegiados activos**

INSTRUMENTO RECOLECTOR DE INFORMACIÓN.

INFORMACIÓN GENERAL DEL ODONTÓLOGO.

- Sexo:

Femenino masculino

- Edad:

25-35 36-45 46-55 56-65 66-75 76-100

- Estado civil

Soltero Casado Divorciado Viudo Separado

- ¿Tiene hijos?

SI NO

- Si sus respuesta es afirmativa, ¿Cuántos?

Uno Dos Tres Cuatro Más de cuatro

- Odontólogo:

General Especialista

- Zona de ubicación de su lugar de

trabajo: _____

- Trabaja en:

Clínica privada Institución pública Ambas No ejerce

- ¿Cuántos años hace que ejerce la profesión?

1-10 10-20 20-30 30-40

- ¿Ejerce paralelamente a la odontología otro trabajo por el cual obtenga una remuneración económica?

SI NO

PREGUNTAS DIRECTAS

1. ¿Cuántas horas invierte en su trabajo?

2-4

4-6

6-8

8 o más horas

2. ¿Atiende adultos y niños?

SI

NO

3. ¿Que tratamientos al realizarlos le da más satisfacción?

Restaurativa (resinas y amalgamas)

Prótesis fija

Prótesis removible y prótesis totales

Odontopediatría

Cirugía

Administrativos

Docencia

4. ¿Cree que el tiempo que invierte en su trabajo es directamente proporcional con la remuneración económica obtenida?

SI

NO

5. ¿Con la remuneración económica de su trabajo llena todas sus necesidades básicas?

SI

NO

6. ¿El ejercicio de la odontología llena sus expectativas que tenía al inicio de la profesión?

SI

NO

7. ¿Se siente contento al llegar a su lugar de trabajo?

SI

NO

8. ¿Está satisfecho con el entorno físico (clínica) de su trabajo?

SI

NO

9. ¿Está satisfecho con el ambiente que genera sus compañeros de trabajo?

SI

NO

10. ¿Tiene usted relaciones laborales satisfactorias con el personal que lo rodea? Entiéndase compañeros odontólogos, recepcionistas, asistente dental entre otros.

SI NO

11. Usted ejerce la odontología porque...

Le gusta por necesidad no tiene otra opción

12. ¿Las personas que dependen de usted están satisfechas con los resultados de su trabajo?

SI NO medianamente

13. En su vida personal, ¿La odontología le satisface en el aspecto recreativo?

Individual familiar ninguno

14. ¿Desearía obtener otro empleo que no tenga relación con la odontología?

SI NO

15. ¿El ser odontólogo le da un estatus social?

Alto Medio Bajo

16. ¿Usted para sentirse satisfecho en su trabajo se capacita con su formación médica continua?

SI NO

17. ¿Cuál de los siguientes aspectos, según usted, indica mayor insatisfacción en el trabajo?

Movilidad continua (Cambio de clínica contante o puesto de trabajo)	Ausentismo (Dr. y/o pacientes no asisten a la clínica)	No cubrir sus necesidades básicas
------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	--------------------------------------

18. Si naciera de nuevo. ¿Volvería a escoger la profesión de odontólogo?

SI NO

FIRMAS DEL INFORME FINAL



María de los Angeles López
SUSTENTANTE



Dr. Víctor Hugo Lima Sagastume
Cirujano Dentista
Asesor



Dr. Marvin Lizandro Maas Ibarra
Cirujano Dentista
Primer(a) revisor(a)
Comisión de Tesis



Dr. Ricardo León Castillo
Cirujano Dentista
Segundo(a) revisor(a)
Comisión de Tesis