
Satisfacción laboral de los médicos que trabajan en los servicios de emergencias en la República Argentina durante la pandemia por COVID-19

Emergency department physicians' job satisfaction in the Argentine Republic during the COVID-19 pandemic

Nazareno Galvalisi¹, Marina Penalba², Adriana Pérez³, Noelia Cabrera⁴, Raúl Mejía⁵

La actual pandemia por SARS-CoV-2 ha generado múltiples cambios en la forma de trabajo del personal de salud¹, modificando las relaciones interpersonales, laborales y no laborales, y sometiéndolos a tensiones que pueden comprometer su estabilidad emocional y desempeño profesional. Debido a esto, tiene im-

portancia conocer la satisfacción con el trabajo de los profesionales.

Para la realización del presente estudio, se adoptó la definición de satisfacción laboral como la "actitud general de un individuo hacia su trabajo" basada en el desafío mental del puesto, las recompensas equitativas, la presencia de condiciones y colegas que constituyen un res-

paldo y el ajuste adecuado personalidad-puesto². Se elaboró e implementó una encuesta cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción laboral de los médicos que desarrollan su actividad en los servicios de emergencias en la República Argentina durante la pandemia por COVID-19. Para ello, se realizó un estudio de corte transversal mediante dicha encuesta anónima, autoadministrada, que

Tabla 1. Variables demográficas y personales

	N = 187 n (%)
Sexo femenino	112 (60)
Edad (años)*	42 (36, 48)
Años desde graduación*	13 (7, 20)
Formación de posgrado	
Cursando Residencia	58 (31,5)
Residencia completa	115 (61)
Maestría o Doctorado	14 (7,5)
Cargo	
Coordinador/a	19 (10)
Jefa/e de servicio	27 (14)
Médica/o de guardia	76 (41)
Médica/o de planta	65 (35)
Cantidad de trabajos actuales*	2 (1, 3)
Carga laboral en periodo COVID	
Aumentó	136 (73)
Disminuyó	20 (11)
No se modificó	29 (16)
Prefiere no contestar	2 (1,1)
Ingresos económicos	
Aumentaron	37 (20)
Disminuyeron	62 (33)
No se modificaron	80 (43)
Prefiere no contestar	37 (20)
Presentó la enfermedad COVID-19	
Sí	63 (34)
No sabe	7 (3,7)
Autopercepción del estado de salud	
Excelente/muy bueno/bueno	164 (88)
Regular/malo	23 (12)
Estado de ánimo	
Poco interés o placer en hacer las cosas	114 (61)
Se siente triste o deprimido	130 (70)
Escala de satisfacción laboral	
Satisfacción laboral global (Rango 20-100)*	58 (47, 72)
Baja	59 (32)
Media	78 (42)
Alta	50 (27)
Satisfacción laboral intrínseca (Rango 12-60)*	35 (28, 43)
Baja	59 (32)
Media	78 (42)
Alta	50 (27)
Satisfacción laboral extrínseca (Rango 6-30)*	18,0 (14,0, 22,0)
Baja	59 (32)
Media	78 (42)
Alta	50 (27)

*Valores expresados como mediana (rango intercuartil).

se distribuyó vía correo electrónico a los médicos cuyos datos se encontraban en la base de la Sociedad Argentina de Emergencias (SAE). Esta se envió en cuatro oportunidades de forma semanal du-

Tabla 2. Comparación según nivel de satisfacción laboral global

Variable	Satisfacción laboral global			p
	Baja N = 59 n (%)	Media N = 78 n (%)	Alta N = 50 n (%)	
Edad (años)*	42 (38, 49)	42 (36, 48)	44 (36, 47)	0,65
Sexo femenino	37 (63)	47 (61)	28 (57)	0,83
Años desde graduación*	13 (8, 20)	11 (7, 18)	14 (7, 20)	0,73
Residencia completa	36 (61)	47 (60)	32 (64)	0,91
Cargo				0,014
Coordinación	3 (5,1)	8 (10)	8 (16)	
Jefatura	11 (19)	5 (6,4)	11 (22)	
Médica/o de planta	18 (31)	27 (35)	20 (40)	
Médica/o de guardia	27 (46)	38 (49)	11 (22)	
Área de atención pacientes COVID-19				0,55
Servicios de Emergencias	37 (63)	54 (69)	36 (72)	
Otras áreas**	22 (37)	24 (31)	14 (28)	
Número de empleos actuales*	2 (1,5)	2 (1, 9)	2 (1, 4)	0,14
Carga laboral durante periodo COVID				0,76
Aumentó	41 (69)	58 (74)	37 (77)	
No se modificó	11 (19)	13 (17)	5 (10)	
Disminuyó	7 (12)	7 (9,0)	6 (12)	
Ingresos económicos durante periodo COVID				0,012
Aumentaron	8 (14)	16 (21)	13 (28)	
No se modificaron	19 (34)	36 (47)	25 (53)	
Disminuyeron	29 (52)	24 (32)	9 (19)	
Presentó enfermedad COVID-19				0,34
Sí	24 (41)	27 (35)	12 (24)	
No	32 (54)	49 (63)	36 (72)	
No sabe	3 (5,1)	2 (2,6)	2 (4,0)	
Autopercepción de salud				0,034
Buena, muy buena o excelente	47 (80)	69 (88)	48 (96)	
Regular o mala	12 (20)	9 (12)	2 (4,0)	
Tristeza o depresión	51 (86)	54 (69)	25 (53)	< 0,001
Poco interés o placer en hacer las cosas	45 (79)	51 (65)	18 (38)	< 0,001

*Valores expresados como mediana (rango intercuartil).

**Otras Áreas: Prehospitalario, Unidades Febriles de Urgencia, Atención Telefónica, Unidades de Internación.

rante todo el mes de noviembre de 2020.

Después de proveer la información sobre el proyecto y solicitar el consentimiento informado, el cuestionario indagó sobre aspectos demográficos y laborales. Se exploró la presencia de depresión por medio de las dos preguntas del The Patient Health Questionnaire-2 (PHQ 2)³ y la satisfacción laboral por medio de la versión abreviada del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ)⁴, en su traducción al español neutro⁵. Cada uno de los 20 ítems de esta encuesta posee 5 opciones de respuesta desde nada satisfecho (valor 1) a muy satisfecho (valor 5). Se construyeron tres escalas: una de satisfacción global (utilizó los 20 ítems), una escala de satisfacción intrínseca (utilizó 12) que exploró los aspectos relacionados con aspectos personales y una escala de satisfacción extrínseca (utilizó 6) y exploró aspectos relacionados exclusivamente con el trabajo⁴.

Para cada escala se confeccionó unos grados de puntuación mediante la suma de los puntos obtenidos. En la escala de satisfacción global el rango de puntuación fue de 20 a 100 puntos que se dividió en baja (20-50), media (51-70) y alta (71-100). Para la escala de satisfacción in-

trínseca, el rango fue de 12 a 60 puntos y las categorías: baja (12-30), media (31-42) y alta (43-60). El rango para la escala de satisfacción extrínseca fue de 6 a 30 y las categorías: baja (6-15), media (16-21) y alta (22-30). El estudio contó con la aprobación de Comité de Ética del Hospital de Clínicas José de San Martín, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Todos los análisis estadísticos fueron efectuados utilizando Stata V.14.0 (Stata Corp, College Station, Texas, Estados Unidos). Para la comparación entre las 3 categorías de satisfacción laboral se empleó la prueba de Kruskal-Wallis para las variables cuantitativas y la prueba de ji cuadrado para las cualitativas.

Se envió la invitación a participar a las 2.358 direcciones de correo electrónico incluidas en la base de datos de la SAE. De ellas, 210 fueron rechazadas por inexistentes y se entregaron 2.148 de los cuales solo fueron leídas 512. Accedieron a la encuesta 198 individuos, de los cuales 11 no aceptaron participar. Así, finalmente completaron la encuesta 187 individuos (36,5% de los que le-

yeron la invitación) y no se registraron datos perdidos. El 34% manifestó haber sufrido la enfermedad COVID-19. Las demás características están presentadas en la Tabla 1.

El 73% refirió que su carga laboral aumentó, el 33% que sus ingresos económicos disminuyeron, el 61% refirió sentirse triste y el 73% aquejó anhedonia. La escala global mostró una alta consistencia interna (alfa de Cronbach = 0,95). La puntuación mediana de la escala de satisfacción global fue 58/100 (RIC: 47-72), la de satisfacción intrínseca 35/60 (RIC: 28-43) y la de satisfacción extrínseca 18/30 (RIC: 14-22). El 27% refirió alta satisfacción laboral en el momento de la encuesta (Tabla 1).

El análisis del 32% de los participantes que comunicaron una satisfacción laboral baja mostró que el 46% eran médicos de guardia, el 69% refirió un aumento de la carga laboral y el 59% experimentó una reducción de sus ingresos. El 86% manifestó ánimo triste y el 79% anhedonia. Estos porcentajes difirieron en forma significativa con aquellos que comunicaron una satisfacción laboral intermedia o alta (Tabla 2).

Los resultados de nuestra investigación, la primera realizada en servicios de emergencia en América Latina, muestran que uno de cada tres médicos que trabajan en el sistema de emergencias no está satisfecho con el trabajo que realiza. Además, la prevalencia de alteración del estado de ánimo afecta a más del 70% de los participantes.

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de calidad de la atención. En Argentina, estudios previos a la

pandemia mostraron que existe baja satisfacción laboral en el personal de salud del sistema público⁶. Si bien hay múltiples determinantes de la satisfacción laboral, en nuestra investigación los principales parecerían estar relacionados con las alteraciones del estado de ánimo, la disminución de la remuneración y la jerarquía o cargo, ya que a menor jerarquía mayor insatisfacción. Lamentablemente, no existen estudios realizados fuera de la pandemia por lo que no se puede estimar el efecto que esta situación ha tenido sobre la satisfacción laboral de los profesionales.

Es sorprendente el elevado número de participantes que respondieron en forma positiva a las preguntas que se utilizan para rastreo de depresión. Si bien sería necesario confirmar estos resultados, pues el estudio no fue diseñado para rastreo de depresión, los mismos coinciden con los de otras publicaciones⁷.

Este estudio presenta algunas limitaciones que es necesario reconocer. La primera es la baja tasa de respuesta que podría afectar la representatividad del mismo. Sin embargo, contestaron el 38,5% de las personas que leyeron el correo electrónico, siendo un porcentaje de respuestas habitual para las encuestas de este tipo. Otra limitación es que el cuestionario se aplicó en español neutro, aunque una prueba informal de validez de aspecto se realizó entre los integrantes de un servicio de emergencias y no hubo dificultades para su comprensión. Además, el estudio se realizó durante el mes de noviembre donde, en algunas jurisdicciones, se otorgaron licencias vacacionales que podrían haber mejorado la percepción de satisfacción laboral. Por último, debido al escaso

número de participantes, no se pudieron realizar modelos múltiples y entonces no se puede descartar confusión de efectos.

En conclusión, este estudio muestra un elevado porcentaje de insatisfacción con las condiciones laborales de los médicos que trabajan en los servicios de emergencias en Argentina durante la pandemia de COVID-19, asociada a un descenso de la remuneración y a un incremento de la carga laboral.

Bibliografía

- 1 Ministerio de Salud de la Nación. Recomendaciones para equipos de salud: Ministerio de Salud de la Nación; 2020. (Consultado 23 Marzo 2021). Disponible en: <https://www.argentina.gov.ar/coronavirus/equipos-salud>.
- 2 Locke EL. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD, editor. Handbook of Organizational and Industrial Psychology. Chicago: Rand Mc Nally; 1976.
- 3 Kroenke K, Spitzer RL, Williams JB. The Patient Health Questionnaire-2: validity of a two-item depression screener. *Med Care*. 2003;41:1284-92.
- 4 Weiss D, Dawis R, England G, Lofquist L. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire Minnesota 1967. (Consultado 23 Marzo 2021). Disponible en: http://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.dl.umn.edu/files/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf
- 5 University of Minnesota. Cuestionario de Satisfacción de Minnesota. Versión corta. (Consultado 23 Marzo 2021). Disponible en: http://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.dl.umn.edu/files/spanish_msq_1977_short_form_1.pdf
- 6 Bonadeo M, Marengi M, Bassi F, Fernández ME, Lago MI, Piacentini A, et al. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. *Arch Argent Pediatr*. 2005;103:491-6.
- 7 Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Netw Open*. 2020;3:e203976.

Filiación de los autores: ¹Servicio de Emergencias, Sanatorio Finochietto, CABA, Argentina. ²Servicio de Clínica Médica Hospital General de Agudos Dr. Cosme Argerich, CABA, Argentina. ³Grupo de Bioestadística Aplicada, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. ⁴Centro de Estudios de Estado y Sociedad, CABA, Argentina. ⁵Programa de Medicina Interna General, Hospital de Clínicas, Universidad de Buenos Aires y Centro de Estudios de Estado y Sociedad, CABA, Argentina.

Correo electrónico: nazareno.galvalisi@gmail.com

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses en relación con el presente artículo.

Contribución de los autores, financiación y responsabilidades éticas: Todos los autores han confirmado su autoría, la no existencia de financiación externa y el mantenimiento de la confidencialidad y respeto de los derechos de los pacientes en el documento de responsabilidades del autor, acuerdo de publicación y cesión de derechos a EMERGENCIAS. El estudio contó con la aprobación de Comité de Ética del Hospital de Clínicas José de San Martín, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Agradecimientos: Sociedad Argentina de Emergencias.

Artículo no encargado por el Comité Editorial y con revisión externa por pares.

Editor responsable: Agustín Julián-Jiménez.

Correspondencia: Nazareno Galvalisi, Rosario 658 8 A, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina (CP 1424).