

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE MEDICINA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR NO. 20

FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PRESTADOR  
DE SERVICIOS DEL ÁREA MÉDICA EN LA UMF No. 20  
VALLEJO

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

**P R E S E N T A**

DR. RAMÍREZ MEDINA EMILIO



IMSS

TUTORA:  
DRA. MARÍA DEL CARMEN AGUIRRE GARCÍA

ASESORA METODOLÓGICA:  
DRA. SANTA VEGA MENDOZA

GENERACIÓN 2005-2008  
2007

MÉXICO, D. F.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por permitirme llegar hasta estos momentos y culminar de manera exitosa mi vida profesional.

### **A MIS PADRES:**

Por haberme apoyado siempre en toda mi vida personal, escolar, profesional, y por saber siempre guiarme por el camino del éxito.

### **A MI ESPOSA:**

Por darme el cariño, cuidado, amor y comprensión así como por el gran apoyo al estar realizando la residencia y ausentarme en varias ocasiones de casa por las guardias o motivos académicos.

### **A LAS DOCTORAS DE ENSEÑANZA:**

Dra. Carmen, Dra. Victoria, Dra. Santa por su apoyo durante los 3 años de la especialidad, por saber guiarnos y afianzando el amor a la especialidad de medicina familiar y por la orientación para poder terminar este proyecto.

## INDICE:

Antecedentes.....	1
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta de investigación.....	6
Objetivos.....	7
Justificación.....	8
Hipótesis.....	9
Material y métodos.....	10
Análisis de resultados.....	15
Discusión.....	25
Conclusión.....	26
Comentario.....	27
Bibliografía.....	28
Anexos.....	32

## FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DEL ÁREA MÉDICA EN LA UMF No. 20 VALLEJO

Ramírez-Medina Emilio <sup>1</sup>, Aguirre-García María del Carmen <sup>2</sup>, Vega-Mendoza Santa <sup>3</sup>

**Introducción:** La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores se considera determinante en la calidad de la atención médica que guarda relación directa con la calidad de los servicios otorgados. El IMSS afronta el reto que representan los cambios estructurales de los asegurados debido al envejecimiento acelerado de la población derechohabiente del Instituto y la transición epidemiológica; estos cambios originan una mayor demanda de los servicios de atención médica curativa, de enfermedades crónicas, de mayor costo y durante mayor tiempo. **Objetivo:** Determinar la frecuencia de satisfacción laboral que presentan los prestadores de servicios del área médica que se encuentran laborando en la UMF 20 **Material y métodos:** Se trata de un estudio observacional, descriptivo, abierto, realizado en la UMF No. 20, en 141 prestadores de servicios médicos adscritos a esta unidad de primer nivel de atención, utilizando el cuestionario de satisfacción laboral de 84 preguntas elaborado por el IMSS. Los datos se analizaron con estadística descriptiva. **Resultados:** Encontramos que del personal evaluado el 71.6% corresponde al sexo femenino y un 52.5% pertenecen al turno vespertino. Un 62.4% de los prestadores de servicios se encuentran satisfechos, encontrando al médico familiar con mayor satisfacción en un 36.4%, seguido de la asistente médica con 29.5%. **Conclusiones:** Más de la mitad de los prestadores de servicios evaluados se encuentran satisfechos, predominando en el médico familiar y siendo el turno vespertino, por lo que se sugiere poner énfasis en los factores modificables para que sea en la totalidad de los trabajadores.

Palabras claves: Satisfacción laboral, prestador, servicios, médicos, calidad de la atención.

1 Residente de tercer año de medicina familiar UMF No. 20.

2. Médico Especialista en Medicina Familiar, Profesora Titular del Curso de Especialización en Medicina Familiar Adscrita a la UMF No 20.

3. Médico Especialista en Medicina Familiar, Profesora Adjunta de la Especialización en Medicina Familiar Adscrita a la UMF No 20.

## ANTECEDENTES:

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada determinante en la calidad de la atención médica, pues no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo (1)

La satisfacción de los profesionales guarda relación directa e influye de manera decisiva en la calidad de los servicios que otorgan, por lo que el nivel de satisfacción laboral también es un indicador de la calidad de una institución y de sus servicios internos. (2)

Según la Teoría de Valores de Locke (1976), el estado de satisfacción está íntimamente vinculado con la percepción de que el trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto y dichos valores deben ser congruentes con sus necesidades. (3)

Locke (1996) hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y concluyó que es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada. (4,5)

Satisfacer, del latín, *satis*, bastante o suficiente y *facere*, hacer, significa dar, contento, agradar. Satisfacción es contento, placer, gusto. Es el cumplimiento de un deseo o de una necesidad. Estar satisfecho es estar contento, complacido, conforme. La satisfacción de los profesionales de la salud con su trabajo es decisiva para la construcción de la satisfacción del paciente. (6,7,8)

Donabedian señalaba que “la sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional” y resaltaba que “las organizaciones médicas también deben servir a los intereses de los prestadores de servicios”. Podríamos definir la satisfacción laboral como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo. (6,8,12)

Los sistemas de salud están formados por todas las personas que actúan y todas las medidas que se adoptan con la finalidad principal de mejorar la salud. Pueden adoptar diversas formas de organización. Después de varios siglos de ser entidades en pequeña escala en su mayoría privadas o caritativas, en el siglo que recién ha concluido experimentaron un crecimiento explosivo a medida que se adquirían y aplicaban nuevos conocimientos. Estos sistemas han contribuido enormemente a mejorar la salud, pero su contribución podría ser aún mayor. (2)

Recientemente la Organización Mundial de la Salud ha señalado que los sistemas de salud tienen tres objetivos fundamentales: mejorar la salud de la

población a la que sirven, responder a las expectativas de las personas y brindar protección financiera contra los costos de la mala salud. La forma en que los sistemas se encuentran estructurados, para dar respuesta a estos objetivos, depende de una amplia gama de factores que se hallan en cambio, algunas veces permanente y organizado y en otras discontinuo y asincrónico. Entre estos determinantes, se encuentran la historia y la cultura de cada país, la forma en que ven y asumen aspectos como la solidaridad y la equidad social, la capacidad económica, el tamaño y distribución de la población. (2)

Las instituciones de seguridad social están enfrentando fuertes retos ante las demandas de atención a la población derechohabiente. En el rubro de salud, el Instituto Mexicano del Seguro Social afronta el reto que representan los cambios estructurales de los asegurados debido al envejecimiento acelerado de la población derechohabiente del Instituto y la transición epidemiológica; estos cambios se ven reflejados en una demanda mayor de servicios de atención médica curativa, de enfermedades crónicas, de mayor costo y durante mayor tiempo.

El gran desafío para toda la organización de salud es encontrar la forma de poder satisfacer las necesidades de los demás, de los médicos en nuestro caso. (8)

La *calidad* ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. (5)

La Organización Mundial de la Salud define Calidad como: (8)

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- El uso eficiente de los recursos.
- Mínimo riesgo para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico en 2001<sup>(4)</sup> presentó siete recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina, todas ellas con un profundo sentido ético, mismas que podemos resumir en la siguiente relación:

1. Relación médico-paciente respetuosa, donde se indican elementos como la oportunidad de la atención, comunicación adecuada, confidencialidad e información sobre el pronóstico.
2. Consentimiento informado antes de una intervención con riesgo o para ser sujeto de un proyecto de investigación.
3. Contar con registros en su expediente clínico.
4. Actuar en congruencia con los conocimientos médicos vigentes, evitar la medicina defensiva.
5. Atender pacientes solamente cuando se esté facultado para ello, mediante el título o diploma de la especialidad que se trate; no participar en prácticas delictivas como: aborto, eutanasia y falsos certificados médicos.

6. Referir al paciente cuando no cuente con los recursos para su atención.
7. Atender las urgencias; no abandonar al paciente, inclusive en casos de huelga, catástrofe o epidemia, inclusive con riesgo para el médico.

Con los sinónimos de auditoría médica, análisis de la atención médica, monitoreo médico, verificación de la calidad de la atención médica y evaluación médica, entre otros, la calidad dentro del contexto de la atención médica es un apartado que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre las cuales la integrada por Abedis Donabedian —basada en el modelo de insumo-producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados— ha sido una de las más aceptadas. No obstante las diferentes propuestas, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptuar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial. (5,9,10,11)

La satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se ha vinculado la satisfacción del médico con identificación de la profesión, oportunidades de desarrollo profesional, responsabilidad, trabajo mental interesante, reconocimiento laboral, condiciones propias del trabajo, equilibrio en la distribución del trabajo, logros, capacitación continua, tiempo adecuado con los pacientes, disposición de recursos materiales, equidad en los premios y ascensos, autonomía, remuneración adecuada, estatus profesional, así como relaciones interpersonales e interacción en los colegios de médicos. (12,13,14)

El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. (7)

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad. (7,11)

La insatisfacción está dada por trabajo excesivo, estrés laboral, pérdida de autonomía clínica, aspectos burocráticos que surgen en la práctica médica, aumento en las cargas administrativas, bajo ingreso económico, pocas posibilidades de promoción, falta de comunicación con otros especialistas, escaso tiempo con los pacientes, problemas en la relación médico-paciente, ausentismo, accidentes laborales y cambios en el puesto de trabajo. (14)

La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. (12,16)



Se ratifica que el acto médico no debe separarse del contexto total de atención, ya que incluye, además del clínico, el dominio socio organizativo para romper el paradigma en el cual se considera a la calidad como implícita por el simple hecho de ser médico. (16,17,18)

Un alto grado de satisfacción se puede ver reflejado en una actitud positiva hacia las actividades cotidianas. Los factores que determinan la satisfacción laboral son: un trabajo mental interesante, la equidad en los premios, las condiciones propias del trabajo y la buena relación con los colegas. Los motivos, incentivos y necesidades son las razones que dirigen el comportamiento hacia ciertas metas. El liderazgo, las metas y las recompensas pueden inducir el comportamiento y dirigirlo a un fin particular. (8)

La calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere de ejercer valores perdurables y establecer un compromiso para con los pacientes y la sociedad. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación personal. La idoneidad personal es, por tanto un factor imprescindible. Todo el personal debe conocer su función y desempeñarla correctamente para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo. En la calidad en el servicio el factor más importante son las actitudes del personal para la atención de la salud debe encauzar todo su esfuerzo para lograr la calidad de atención. (12,15,19)

En los primeros años de la vida laboral adquieren un mayor protagonismo factores como la capacidad de aprendizaje, las expectativas de alcanzar un status y prestigio social, una mayor disponibilidad para desempeñar puestos en los que soportar una mayor carga de trabajo, la falta de preparación para ocupar cargos de especial responsabilidad, etc. Todos estos factores contribuyen a determinar las relaciones entre la satisfacción experimentada en el desempeño del trabajo y la edad. (15,17,20)

El análisis de la satisfacción laboral en función del sexo, está sujeto a distintos condicionamientos basados en la diferencias de naturaleza entre el hombre y la mujer. Son variadas las connotaciones de aquellos que pueden incidir en la satisfacción laboral. Bass, Dunteman (1963) analizan la diferencia de sexo en relación a la satisfacción en el trabajo, llegando a la conclusión de que las mujeres están mejor dotadas para la interacción, prefiriendo trabajar en grupos. (16,17,21)

Al plantearnos un análisis de la satisfacción laboral de los empleados en función del nivel de estudios, hemos de considerar la interacción entre estos y el rango o nivel jerárquico que logran alcanzar en la organización. Tradicionalmente se ha mantenido una relación directa entre ambas variables, de forma que un mayor nivel de formación redundaba positivamente en una mayor capacitación para desempeñar tareas de responsabilidad y gobierno en la organización. (18,20,22,23)

Hoy en día, los profesionales de la salud están sometidos a una gran sobrecarga asistencial por parte de unos pacientes cada vez más exigentes y críticos. Todo ello en medio de una creciente burocracia que apenas deja tiempo para desempeñar la labor. Existen múltiples factores sociales,

tecnológicos y económicos que obligan a que cada vez se exija mayor rendimiento a los profesionales sanitarios sin que se piense en su calidad de vida profesional. (9,21)

La satisfacción de los profesionales de las instituciones de salud es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. (15,20,22)

Los trabajos sobre evaluación de la calidad del servicio que toman en cuenta la opinión de los usuarios tienen su origen en el sector empresarial y han sido aplicados a la evaluación de la atención médica; la satisfacción es "la medida en que la atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". Si bien las Encuestas Nacionales de Salud de 1987 y 1994 la Encuesta de Satisfacción con los Servicios de Salud llevada a cabo en 1994 por Zurita y colaboradores y la Fundación Mexicana para la Salud, hicieron contribuciones importantes, la institución pionera en estas evaluaciones ha sido el IMSS comprometida cada vez más con la mejora continua de sus procesos.

En una investigación realizada a pacientes de 22 unidades del IMSS, se apreció una correlación entre el grado académico del prestador de servicios y la satisfacción percibida por el usuario, por lo tanto, un hospital o unidad médica que pretenda alcanzar niveles elevados de excelencia debe considerar fundamental tener un buen conocimiento de las opiniones de sus derechohabientes, y que la línea de investigación sobre calidad de la atención en salud pueda ofrecer una base racional para la toma de decisiones en este campo (10,23,24,25).

Por tal motivo es necesario el disponer de personas motivadas y satisfechas para mejorar su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. (16,26,27)

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, mientras que la insatisfacción laboral consideramos que se trata de un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en el área médica en las instituciones públicas de salud en donde dicha insatisfacción se ha visto que guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo..

Existen factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción laboral en el personal de servicios médicos. Por tal motivo se realiza la siguiente pregunta.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la frecuencia de satisfacción laboral que tienen los prestadores de servicios del área médica que se encuentran adscritos a la UMF No. 20?

## **OBJETIVO:**

Determinar la frecuencia de satisfacción laboral que presentan los prestadores de servicios del área médica que se encuentra laborando en la UMF No. 20

## **OBJETIVOS PARTICULARES**

Identificar el perfil sociodemográfico de los prestadores de servicio

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el perfil sociodemográfico de los prestadores de servicios del área médica.

## JUSTIFICACIÓN

La evaluación de la calidad de la atención médica desde el punto de vista de los prestadores de servicios (médicos, enfermeras, asistentes médicas) es una necesidad muy compleja, con una promesa que asume hoy en día un rol creciente de protagonismo y complejidad para su estudio, además actualmente cada día más esta siendo una constante preocupación en la medicina institucional debido al creciente número de derechohabientes.

Dentro del proceso de la calidad en la atención médica, hay tres principios fundamentales: el primero de ellos es la eficacia médica que se refiere al perfil académico con el que cuenta el médico en este caso; el segundo es la eficiencia económica es decir, que tan satisfecho está el personal de servicios médicos con su trabajo, y el tercero es lo referente a la satisfacción del usuario.

El médico familiar es con quien los pacientes tiene el primer contacto médico, ya que él se encarga de atender a la gran mayoría de la población derechohabiente dentro del IMSS, por tal motivo debe ser muy competitivo y tener cualidades las cuales le permitan realizar sus labores con una gran probabilidad de éxito, que sea capaz de otorgar atención médica en unidades cada día más equipadas, que se encuentren en óptimas condiciones de higiene, y que además cuente con un equipo de salud eficiente de igual lo mismo aplica al personal de enfermería y las asistentes médicas.

Disponer de personas motivadas y satisfechas su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores.

Hoy en día esto puede verse afectado principalmente por la gran carga de trabajo que día a día tiene el médico familiar, así como el uso de tecnología nueva como lo es el Expediente electrónico que a muchos aún se les llega a dificultar, así como las modificaciones a las normas o bien, el aumento de ellas, lo cual va dificultando el recorrido laboral del médico, así como del personal de enfermería y de asistencia médica, pero lejos de que esto sea motivo de insatisfacción deberíamos pensar y tratar de afrontarlo de la mejor manera posible de tal forma que podamos salir siempre victoriosos de los contratiempos que se nos vayan presentando puesto que nuestra carrera aquí es larga por tal motivo debemos estar contentos con lo que estamos realizando y hacerlo de la mejor manera posible, y claro esto va depender de la actitud de servicio que tengamos así como de la propia satisfacción que nos cause lo que estamos realizando.

Por tal motivo el presente estudio se realizará para poder determinar la satisfacción del prestador de servicios médicos en sus diferentes áreas: médico familiar, médico no familiar, personal de asistencia médica, de enfermería, de farmacia, de rayos X, trabajo social, jefes de servicio médico, de laboratorio dentro de su área de trabajo.

## **HIPÓTESIS DE TRABAJO**

No requiere hipótesis ya que se trata de un estudio descriptivo.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR**

El presente estudio se realizó en las instalaciones de la UMF No. 20 que se encuentra ubicada en la avenida vallejo, la cual es una clínica de primer nivel de atención, en donde laboran los médicos familiares de la consulta externa, personal de enfermería, personal de asistencia médica, jefes de departamento clínico que se incluyen dentro del personal de confianza, personal de rayos X, personal de laboratorio, trabajadoras sociales, médicos no familiares, personal de farmacia que se encuentran adscritos a esta unidad y en quienes se aplicó el presente estudio.

### **DISEÑO**

Observacional

### **TIPO DE ESTUDIO**

Descriptivo

### **GRUPOS DE ESTUDIO**

Trabajadores adscritos a la UMF No. 20 ubicada en Av. Vallejo 675

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Personal de las siguientes categorías: (médicos familiares de la consulta externa, jefes de departamento clínico, enfermeras, asistentes médicas, trabajo social, personal de rayos x, de laboratorio, médicos no familiares, personal de farmacia).

Que acepten participar en el estudio

Que sean de ambos turnos

Que sean de cualquier tipo de contratación

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Personal que se encuentre en proceso de alguna demanda médica

Personal que no pertenezca a la UMF No. 20

Personal que no acepte participar en el estudio.

Personal de nuevo ingreso a la unidad menor de un año

### **CRITERIOS DE ELIMINACIÓN**

Personal que durante el estudio se ausente del trabajo de forma imprevista

Personal que decida salirse de manera voluntaria al estar siendo encuestados.

Personal que se encuentre en adiestramiento o curso fuera de la unidad.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para realizar el estudio se tomará la muestra de los prestadores de servicios de las áreas de enfermería, asistentes médicas, médicos familiares de la consulta externa, a los jefes de servicios médicos, trabajadores de rayos X, trabajadores de laboratorio, trabajadoras sociales, trabajadores de farmacia, médicos no familiares que deseen participar en la evaluación durante el periodo comprendido del 14 de Junio al 18 de Julio del 2007.

## TIPO DE MUESTREO

Por conveniencia.

## DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dep.	Indep.	Definición operacional	Definición conceptual	Escala de medición
Edad		X	Se medirá en años cumplidos del trabajador que conteste el cuestionario.	Tiempo transcurrido desde el nacimiento estimado en años.	Cuantitativa Razón
Categoría		X	Se medirá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasificará en 1) enfermería, 2) trabajo social, 3) médico familiar, 4) confianza, 5) laboratorio, 6) médico no familiar, 7) asistente médico, 8) farmacia, 9) rayos x	Puesto de trabajo que tiene el prestador de servicios	Cualitativa Nominal
Grado máximo de estudios		X	Se obtendrá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasificará 1) Primaria 2) Secundaria, 3) Preparatoria, 4) Carrera técnica 5) licenciatura	Nivel de estudios alcanzados.	Cualitativa Nominal



Sexo		X	Se obtendrá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasificará en> 1) Masculino, 2) Femenino	Características fenotípicas y genotípicas que identifican al individuo como masculino o femenino	Cualitativa nominal
Estado civil		X	Se obtendrá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasificará en 1) Soltero, 2) Casado, 3) Divorciado 4) Viudo y 5) Unión libre.	Condición de un individuo en lo que toca a sus relaciones con la sociedad.	Cualitativa Nominal
Turno que pertenecen		X	Se medirá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasificará en: 1) Matutino, 2) Vespertino	Horario al cual se encuentran adscritos a la clínica	Cualitativa nominal
Satisfacción del prestador de servicios médicos	x		Se aplicará la encuesta de satisfacción laboral realizada por el IMSS que consta de 84 preguntas y los califica en: 1) Satisfecho, 2) No satisfecho.	Es la función del logro de las expectativas, relacionadas con la calidad de vida personal, familiar, social y laboral a través de la realización de su trabajo.	ordinal
Antigüedad laboral		X	Se medirá mediante la pregunta directa en el cuestionario y se clasifica> 1) 1-5 años, 2) 6-10 años, 3) 11-15 años, 4) 16-20 años. 5) 21-25 años, 6) 26-30 años.	Años de servicio en la clínica	Cuantitativa de intervalo

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO**

Se realizó un estudio observacional descriptivo en la UMF No. 20 al prestador de servicios que abarca a médicos familiares, médicos no familiares, personal de enfermería, de laboratorio, de farmacia, de rayos X, jefes de departamento clínico, trabajo social en quienes se les aplicó un cuestionario de 84 preguntas que evalúa la satisfacción laboral más una cédula de identificación con datos generales del prestador sin incluir nombre.

## **ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez obtenidos los resultados, para poder analizar los datos se utilizó la base de datos SPSS en su versión 10.0; para el caso de la variables cualitativas se utilizaron frecuencias y porcentajes para determinarlos, y en la variables cuantitativas utilizamos las medidas de tendencia central que son la media, la mediana y la moda en caso requerido.

También se utilizó estadística inferencial para buscar posibles relaciones entre los factores y la satisfacción del prestador de servicios médicos utilizando  $X^2$  y RM.

## **FACTIBILIDAD Y ASPECTOS ÉTICOS**

La presente investigación fue factible de realizarse en esta unidad ya que contamos con el personal al cual se pretende realizar el presente trabajo dentro de las instalaciones de la UMF No. 20.

También se cuenta con el apoyo de las autoridades directivas, del personal del departamento de enseñanza, los cuales facilitan la investigación y toma de datos de los trabajadores a entrevistar.

Por lo que este estudio es ético ya que guarda y preserva los principios de los prestadores de servicios , ya que solo se hará la búsqueda de los factores asociados de satisfacción laboral de los prestadores de servicios médicos y que acepten participar en el estudio, además de que se realizaran de manera anónima y las cuales se analizaran por el investigador..

También se cumple con lo establecido en el Código de Nuremberg, el cual aclara los principios básicos que regulan la realización ética de la investigación como son: capacidad de dar consentimiento, ausencia de coacción, comprensión de los riesgos y beneficios implícitos.

En 1978 se presenta el Informe Belmont: Principios éticos y pautas para la protección de sujetos humanos de la investigación. El informe establece los principios éticos fundamentales subyacentes a la realización aceptable de la investigación con seres humanos.

Tomando en consideración los siguientes principios:

### **1.- Respeto a las Personas**

Los individuos deberán ser tratados como agentes autónomos y segundo, que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a ser protegidas.

## 2.- Beneficencia.

El concepto de tratar a las personas de una manera ética, implica no respetar sus decisiones y protegerlos de daños, sino también procurar su bienestar.

## 3.- Justicia.

Siempre que una investigación financiada con fondos públicos de como resultado el desarrollo de aparatos y procedimientos terapéuticos, la justicia demanda que estos avances no proporcionen ventajas sólo a aquellas personas que puedan pagarlas y que tal investigación no involucre indebidamente a personas o grupos que no estén en posibilidades de contarse entre los beneficiarios de las aplicaciones subsecuentes de la investigación.

## **RECURSOS HUMANOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS**

Con respecto a los recursos humanos se realizó en todo el personal evaluado en el presente estudio, en este caso se trató de los médicos familiares así como los jefes de departamento, personal de enfermería, personal de farmacia, trabajadoras sociales, médicos no familiares, personal de rayos X y personal de asistencia medica que entrevistamos dentro de la UMF No. 20.

Los recursos físicos correspondieron a toda la infraestructura que involucra a toda la UMF No. 20

Recursos financieros fueron los recursos económicos que se utilizaron para las fotocopias de los cuestionarios, hojas, lápices, plumas y todos los materiales implicados en la realización del estudio, los cuales fueron financiados por parte del investigador.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo abierto en 141 prestadores de servicios que desearon participar en el estudio realizado en la UMF No. 20 del IMSS para determinar la satisfacción laboral.

Se encontró que predominó el 75.9% (107) de los prestadores de servicio del sexo femenino y el 24.1% (34) del sexo masculino. Con un rango de edad de 27 a 60 y una edad media de 44.1.

El rango de edad estudiado que predominó fue de 46 a 50 años en un 31.9% (45), seguidos por los del rango de 41-45 años con un 19.1% (27).

Las características demográficas de predominio en los prestadores de servicios fueron: casados en un 63.8% (90), escolaridad de profesionistas con el 53.2% (75), seguidos por los de carrera técnica con el 24.1% (34), categoría de médico familiar en el 34.8% (49), seguido de asistentes médicas con 29.1% (41), turno matutino en un 53.2% (75), antigüedad laboral con un rango de 16-20 y 21-25 años con 26.2% (37) cada uno respectivamente. (Cuadro 1 y gráficos 1a-1d).

De acuerdo al grado de satisfacción laboral encontramos que un total del 62.4% de los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos (88), y el 37.6% no se encuentran satisfechos con su actividad laboral (53). (Cuadro 2 y gráfico 2)

Los trabajadores satisfechos cubrieron el siguiente perfil: rango de edad de 46-50 años 30.7% (27), género femenino 71.6% (63), casados en el 64.8% (57), escolaridad profesionista 55.7% (49), categorías de médico familiar 36.4% (32) y asistente médica 29.5% (26), turno vespertino en el 52.5% (48), antigüedad laboral de 16 a 20 años en el 27.3% (24).

Los prestadores de servicios no satisfechos tuvieron las siguientes características:

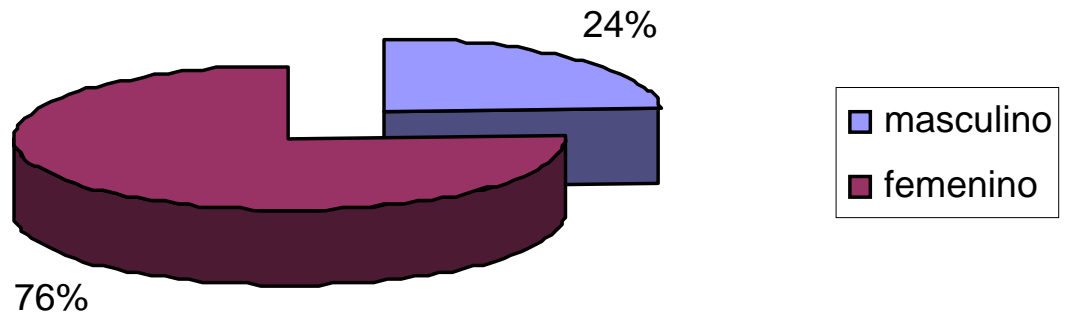
Rango de edad de 46 a 50 años en el 34% (18), género femenino 83% (44), casados 62.3% (33), profesionistas 49.1% (26), categorías de médico familiar 32.1% (17), asistente médica y enfermería 28.3% (15) respectivamente, turno matutino 66% (35) y antigüedad laboral de 21 a 25 años en 28.3% (15). (cuadro 3 y gráficos 3a-3e)

Se aplicó estadística inferencial en busca de factores relacionados a la satisfacción laboral encontrando sólo la relación con el turno vespertino con RM de 2.33 IC al 95% 1.09-5.04 p.01.

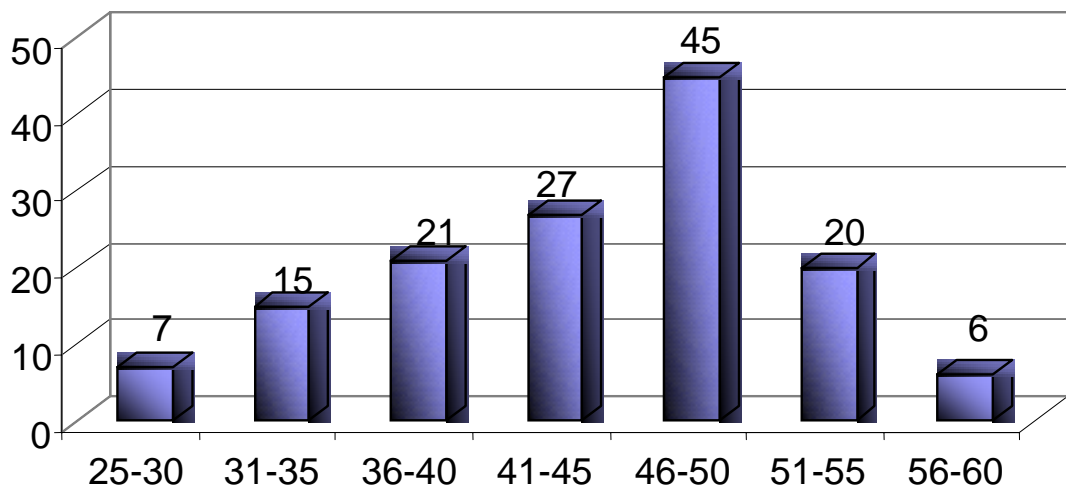
**Cuadro 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES EVALUADOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE LA UMF No. 20**

<b>CARACTERÍSTICAS DE ESTUDIO</b>	<b>N= 141</b>	<b>%</b>
<b><i>Edad</i></b>		
25-30 años	7	5.0
31-35 años	15	10.6
35-40 años	21	14.9
41-45 años	27	19.1
46-50 años	45	31.9
51-55 años	20	14.2
56-60 años	6	4.3
<b><i>Sexo</i></b>		
Masculino	34	24.1
Femenino	107	75.9
<b><i>Estado Civil</i></b>		
Soltero	14	9.9
Casado	90	63.8
Viudo	5	4.3
Divorciado	14	9.9
Unión libre	17	12.1
<b><i>Escolaridad</i></b>		
Secundaria	9	6.4
Bachillerato	23	16.3
Carrera técnica	34	24.1
Profesionista	75	53.2
<b><i>Categoría</i></b>		
Enfermería	24	17.0
Trabajo social	8	5.7
Médico familiar	49	34.8
Confianza	7	5.0
Médico no familiar	4	2.8
Asistente	41	29.1
Farmacia	3	2.1
Rayos x	5	3.5
<b><i>Turno</i></b>		
Matutino	75	53.2
Vespertino	66	46.8
<b><i>Antigüedad laboral</i></b>		
1-5	14	9.9
6-10	23	16.3
11-15	18	12.8
16-20	37	26.2
21-25	37	26.2
26-30	12	8.5

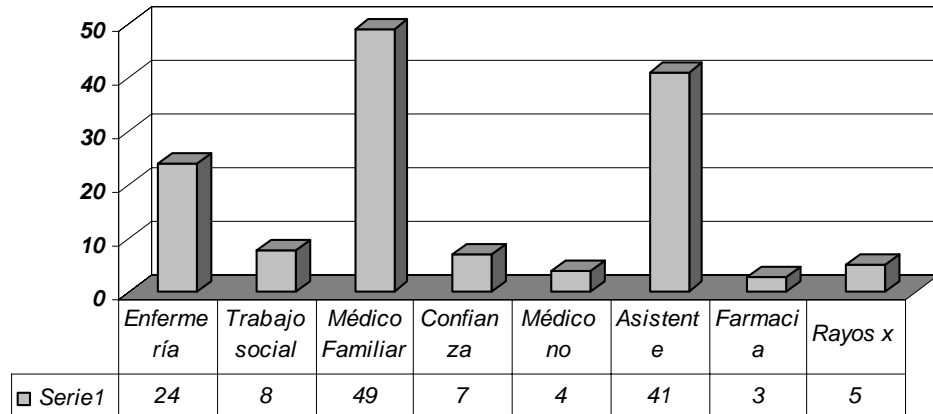
**Gráfico 1a SEXO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS  
EVALUADOS EN LA UMF No. 20**



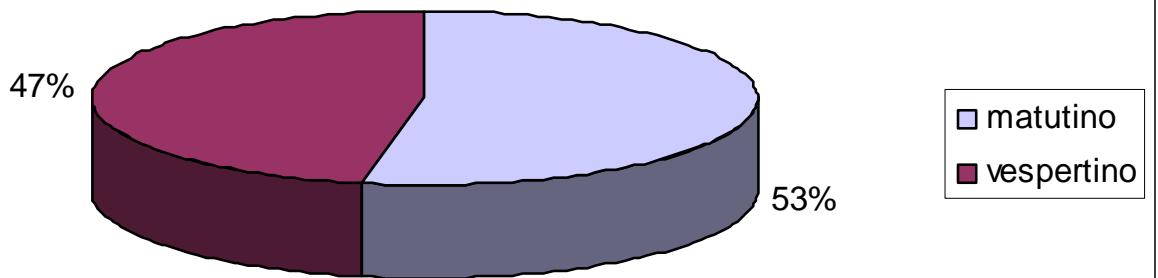
**Gráfico 1b EDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS  
EVALUADOS EN LA UMF No. 20**



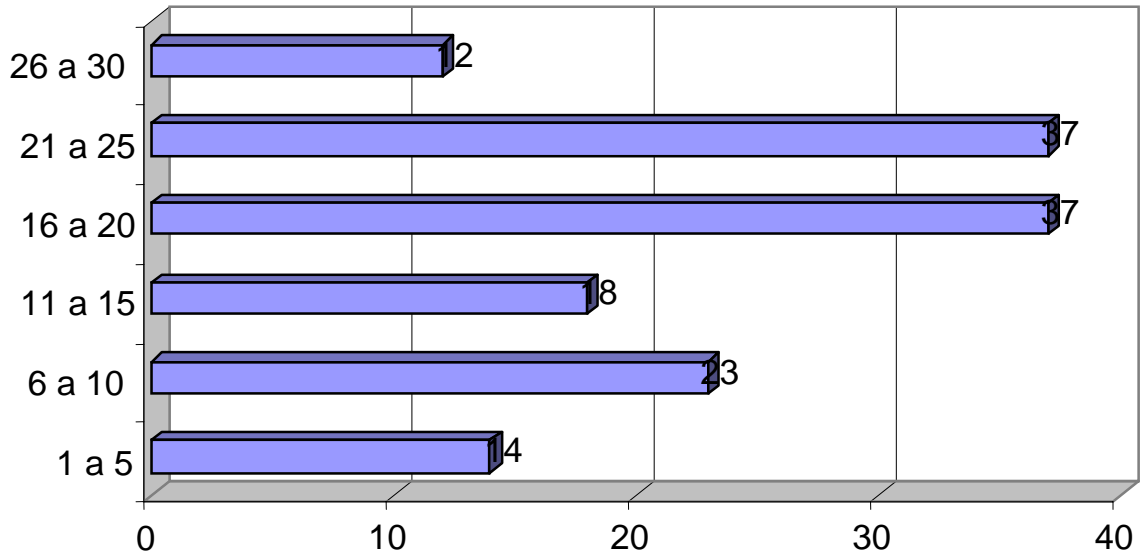
**Gráfico 1c CATEGORÍA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EVALUADOS EN LA UMF No. 20**



**Gráfico 1d TURNO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EVALUADOS EN LA UMF No. 20**



**Gráfico 1e      ANTIGUEDAD LABORAL DE LOS PRESTADORES  
PRESTADORES DE SERVICIOS EVALUADOS  
EN LA UMF No. 20**

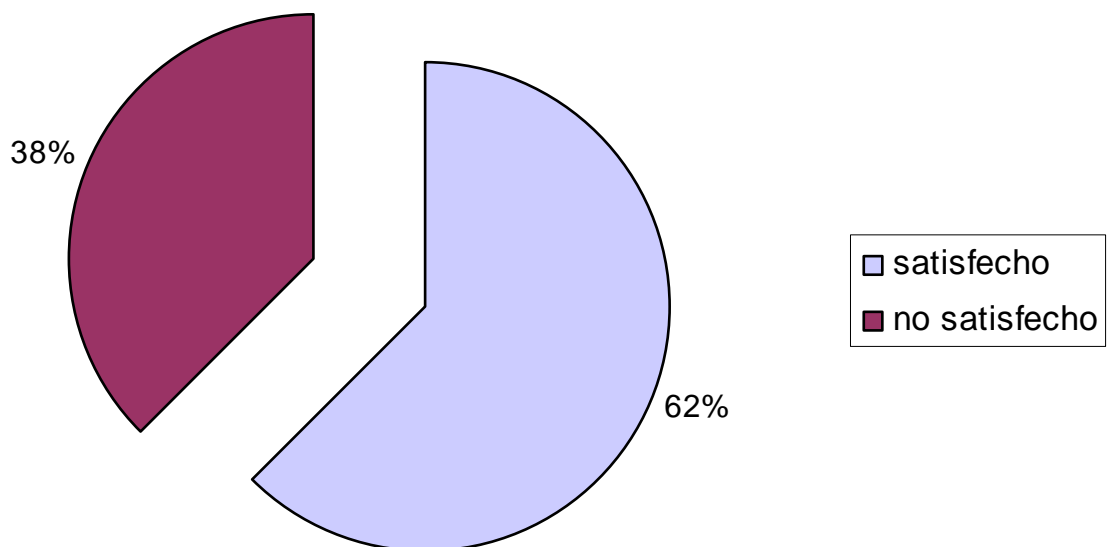




**Cuadro 2. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE LA UMF No. 20.**

<b>Satisfacción</b>	<b>N= 141</b>	<b>%</b>
Satisfecho	88	62.4
No Satisfecho	53	37.6

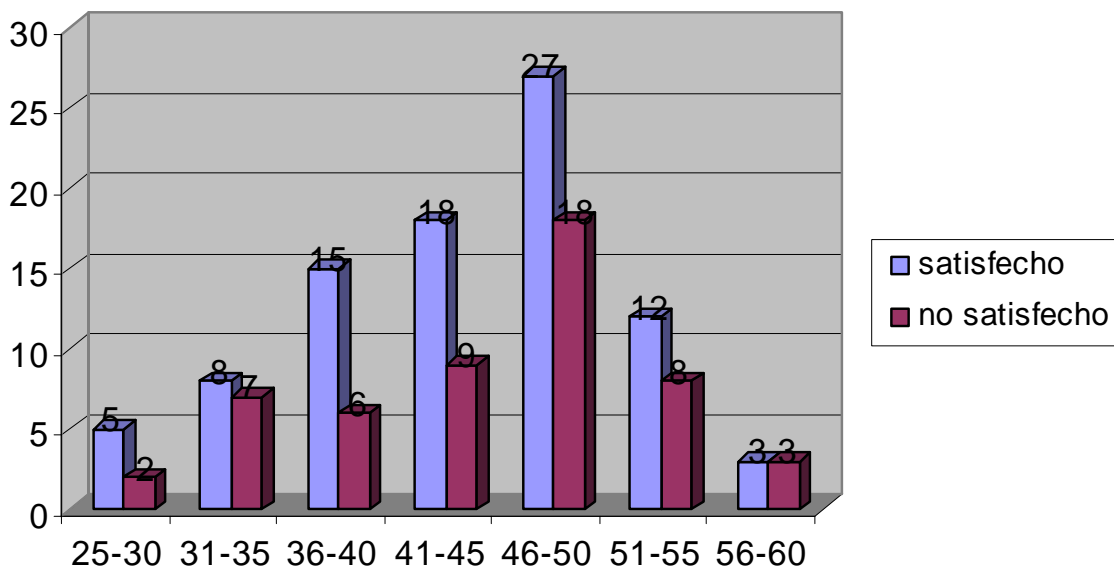
**Gráfico 2 SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EVALUADOS EN LA UMF No. 20**



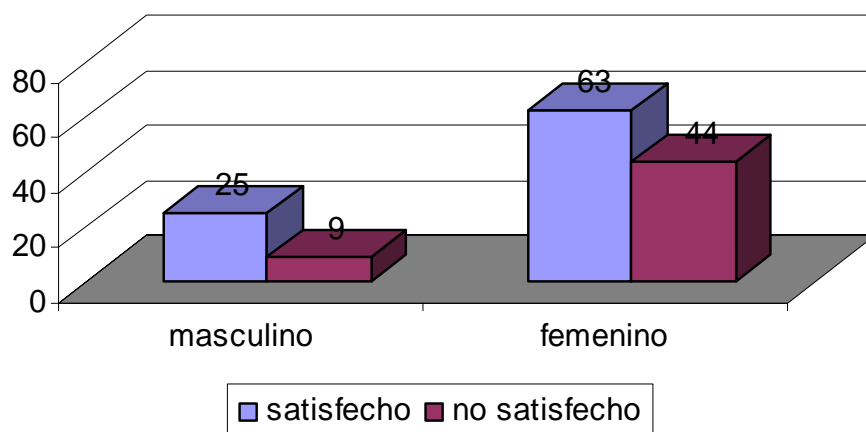
**Cuadro 3. RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO.**

<b>Características del trabajador</b>	<b>Satisfecho N= 88</b>		<b>No Satisfecho N=53</b>	
		<b>%</b>		<b>%</b>
<b><i>Edad</i></b>				
26-30	5	5.7	2	3.8
31-35	8	9.1	7	13.2
36-40	15	17.0	6	11.3
41-45	18	20.5	9	17.0
46-50	27	30.7	18	34.0
51-55	12	13.6	8	15.1
56-60	3	3.4	3	5.7
<b><i>Sexo</i></b>				
Masculino	25	28.4	9	17.0
Femenino	63	71.6	44	83.0
<b><i>Estado civil</i></b>				
Soltero	4	4.5	10	18.9
Casado	57	64.8	33	62.3
Viudo	3	3.4	3	5.7
Divorciado	9	10.2	5	9.4
Unión libre	15	17.0	2	3.8
<b><i>Escolaridad</i></b>				
Secundaria	5	5.7	4	7.5
Bachillerato	13	14.8	10	18.9
Carrera técnica	21	23.9	13	24.5
Profesionista	49	55.7	26	49.1
<b><i>Categoría</i></b>				
Enfermería	9	10.2	15	28.3
Trabajo social	7	8.0	1	1.9
Médico familiar	32	36.4	17	32.1
Confianza	6	6.8	1	1.9
Médico no familiar	4	4.5	0	0
Asistente	26	29.5	15	28.3
Farmacia	2	2.3	1	1.9
Rayos x	2	2.3	3	5.7
<b><i>Turno</i></b>				
Matutino	40	45.5	35	66.0
Vespertino	48	54.5	18	34.0
<b><i>Antigüedad laboral</i></b>				
1-5	9	10.2	5	9.4
6-10	15	17.0	8	15.1
11-15	11	12.5	7	13.2
16-20	24	27.3	13	24.5
21-25	22	25.0	15	28.3
26-30	7	8.0	5	9.4

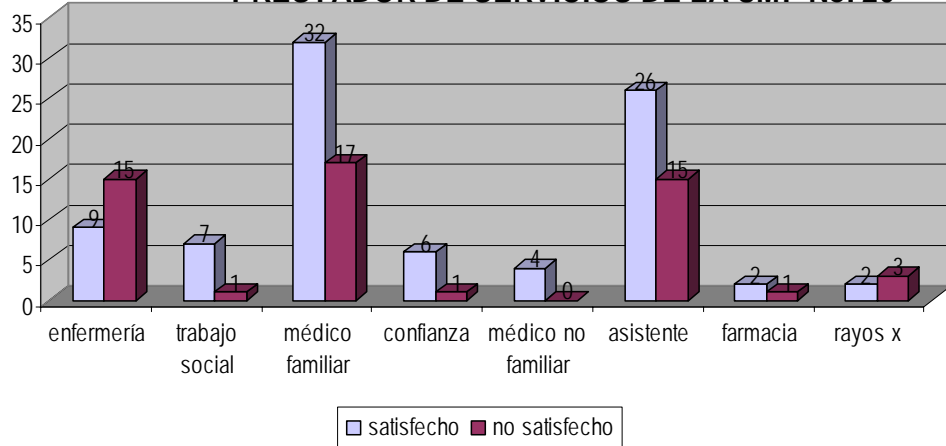
**Gráfico 3a RELACIÓN DE LA EDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EVALUADO EN LA UMF No. 20**



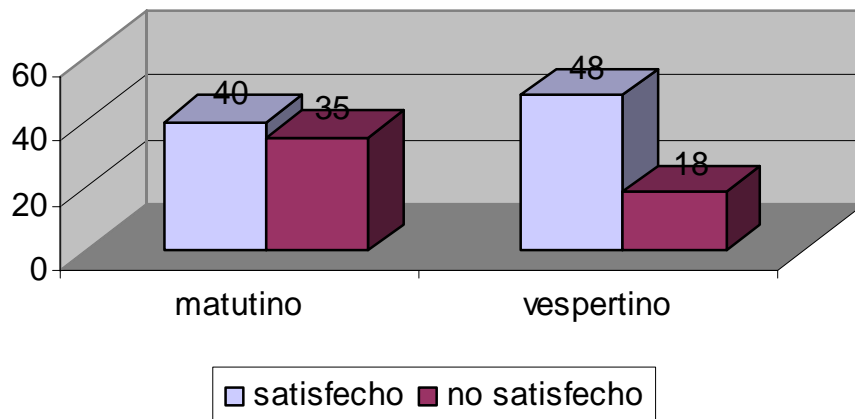
**Gráfico 3b RELACIÓN DE SATISFACCIÓN Y SEXO DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EVALUADO EN LA UMF No. 20**



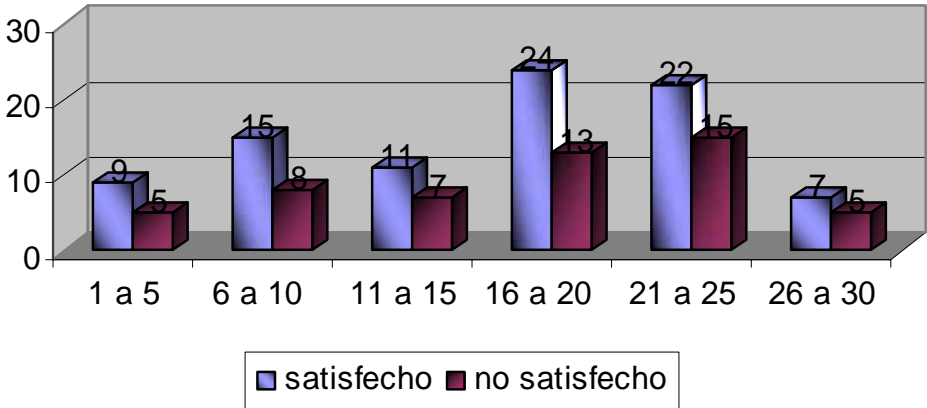
**Gráfico 3c SATISFACCIÓN LABORAL Y CATEGORIA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE LA UMF No. 20**



**Gráfico 3d RELACIÓN DE SATISFACCIÓN Y TURNO DEL PRESTADOR DE SERVICIO EVALUADO EN LA UMF No. 20**



**Gráfico 3e ANTIGUEDAD LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO EVALUADO EN LA UMF No. 20**



## DISCUSIÓN

Un prestador de servicios médicos satisfecho siempre tiende a desempeñar un papel más correcto tanto a nivel laboral como personal, y esto se ve reflejado en la satisfacción del usuario que utiliza los servicios de salud.

Miñana y colaboradores señalan que los motivos trascendentes consiguen la realización del individuo en su trabajo y conducen al desarrollo de sus capacidades y habilidades, así como una sensación de seguridad y satisfacción interna. Entre más fuertes sean estos motivos mayor va a ser el compromiso con la institución y con ello habrá mayor posibilidad de lograr profundidad y calidad en la atención <sup>(14)</sup>.

Es importante reconocer que el trabajador permanece casi una tercera parte del día en su trabajo, el cual se hará más largo si existe frustración, decepción en su lugar de trabajo. Como podemos ver en los resultados de este estudio predomina el prestador de servicios con satisfacción laboral en un 60% siendo casi similar con estudios de Olivar y colaboradores <sup>(21)</sup> realizado en médicos españoles del primer nivel sin embargo no se tomaron en cuenta otras categorías como es el caso de el presente estudio.

En el IMSS se encuentra el estudio de satisfacción laboral de profesionales de la salud de Cabrera Pivaral y colaboradores de 1999-2002 <sup>(7)</sup>, donde se realizó una encuesta en 1761 prestadores de salud siendo el 21% médicos, 38% enfermería y 41% otras categorías del área de la salud encontrando el 66.8% con satisfacción laboral relacionada con la comunicación con sus jefes, adecuado ambiente laboral, compañerismo y con el tiempo de accesibilidad a su área de trabajo menor a 45 minutos. Similar al grado de satisfacción encontrado en el estudio de interés, cabe mencionarse que los médicos y asistentes médicas que son los que se encuentran en primer contacto con el derechohabiente expresaron satisfacción con su área de desempeño que se refleja en la calidad de atención a los usuarios externos, sobre todo durante el turno vespertino consideramos que es por las condiciones laborales del mismo, como son una menor demanda de asegurados, supervisión mas esporádica y personal de menor antigüedad.

Una limitante en nuestro estudio concierne a que no se tuvo una mayor participación de las áreas no médicas, por lo que es necesario sensibilizar a los trabajadores la importancia de expresar su sentir para implementar estrategias de mejora que se vean reflejadas en la calidad de la atención, además de buscar otros factores asociados a la satisfacción como son: la remuneración, accesibilidad al área laboral, capacitación y crecimiento personal en todos los niveles de atención médica del IMSS.

En conclusión, más de la mitad de los prestadores de servicios evaluados en el presente estudio y que se encuentran en el primer nivel de atención están satisfechos, sin embargo se deberá buscar los motivos modificables para que puedan ser en su totalidad y esto se exprese en la calidad de atención a nuestros pacientes.

## CONCLUSIÓN

En el presente estudio realizado concluimos que:

- El 62.4% de los prestadores de servicios de la UMF No. 20 están satisfechos en sus actividades laborales.
- El perfil sociodemográfico de predominio fue: El sexo femenino en un 75.9%. Con predominio de médicos familiares en un 34.8%, seguido por las asistentes médicas en un 29.1%; siendo casados en el 63.8%, con una escolaridad de profesionistas en 53.2%, del turno matutino en un 53.2% y antigüedad laboral de 16 a 20 años y 21 a 25 años.
- En relación a los que presentaron satisfacción laboral fueron: mujeres en un 71.6%, el rango de edad de 46-50 años, casados, profesionistas, médicos familiares y del turno vespertino, con una antigüedad de 16 a 20 años.
- En relación a los que no tuvieron satisfacción laboral fueron: mujeres 83%, el rango de edad de 46-50 años, igualmente casados, profesionistas, médicos familiares, turno matutino y una antigüedad de 21 a 25 años.
- Se encontró relación entre la satisfacción y el turno vespertino con una "p" de 0.01, RM 2.33, IC 95% ( 1.09-5.04).

## **COMENTARIO**

Es importante mencionar que para que exista una satisfacción con su lugar de trabajo hay que estar convencidos con la profesión que desarrollamos ya que si esto no es así siempre existirá cierto grado de frustración lo que repercutirá en la satisfacción laboral y a su vez con la atención al usuario. Lo ideal siempre será que todos los prestadores de servicios se encuentren satisfechos laboralmente puesto que en el personal del IMSS desempeña un papel importante como formador de satisfacción en los usuarios derechohabientes. El desarrollo y el crecimiento de factores como son la autoestima y la autorrealización son procesos que se encuentran vinculados con el trabajo y que deben impulsarse mediante el reconocimiento institucional a la creatividad, productividad y trascendencia laboral.



## BIBLIOGRAFÍA:

- 1) Velarde Ayala Ramón de Jesús, Priego Álvarez Heberto, López Naranjo José Isabel, Estudio De Satisfacción Laboral Del Médico De La Consulta Externa De Medicina Familiar del Centro Médico ISSET, Mayo-Agosto 2004. Año 10, Número 27.
- 2) Cetina-Tabares Reynaldo Ermín, Chan-Canul Armando Gonzalo, Sandoval-Jurado Luis, Nivel de Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Familiares, Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2006, 44 (6): 535-540.
- 3) Robles-García Mónica, Dierssen-Sotos Trinidad, Martínez Ochoa Eva, Herrera-Carral Pedro, Díaz-Mendi Ana Rosa, Llorca-Díaz Javier, Variables Relacionadas con la Satisfacción Laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM, Gac Sanit. 2005; 19(2):127-34.
- 4) Kauru Ishikawa. ¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa, Colombia 2000. Ed Norma 2a Edición.
- 5) De los Santos-Briones Saúl, Garrido-Solano Carlos, Chavez-Chan Manuel de Jesús, Análisis comparativo de los sistemas de salud de Cuba y Canadá. Vol. 15/No. 2/Abril-Junio, 2004.
- 6) Dr. Aguirre Gas Héctor, La ética y la calidad de la atención médica, Cirugía y cirujanos, Vol. 70, No. 1, Enero – Febrero 2002.
- 7) González Castillo Blanca Irma, López Rojas Pablo, Marín Cotonieta Irma Araceli, Haro García Luis, Macías Rangel Ana, Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo, Rev. Med. IMSS 2002; 40 (4): 301-304.
- 8) Villagómez Amescua María Magdalena, Hernández Castañón Alejandra, Villareal Ríos Enrique, Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia, Rev Med IMSS 2003; 41 (5): 399-405.
- 9) Cabrera Pivaral Carlos Enrique, Franco Chávez Sergio Adalberto, González Pérez Guillermo, Vega López Guadalupe, Parra Estrada Jaime, et al, Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002, Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198.

- 10) Bonadeo Miriam A., Marenghi Mónica, Bassi Florencia, Fernández María E., Lago María I., et al, Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría, Arch. Argent .pediatr 2005; 103(6):491-496.
- 11) Sánchez González R, Álvarez Nido R, Lorenzo Borda S, Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid, MEDIFAM 2003; 13 (4) 291-296.
- 12) Guzmán María A, Ramos-Córdova Luis F, Castañeda-Sánchez Oscar, López del Castillo-Sánchez David, Gómez-Alcalá Alejandro V, Satisfacción de los usuarios en una unidad de medicina familiar, Rev Med Inst Mex Seguro Soc, 2006; 44 (1): 39-45.
- 13) Rafael Robina Ramírez, Condicionantes Sociolaborales de los Empleados Públicos: Motivación y Satisfacción Laboral en la Administración Regional Extremeña, Universidad de Extremadura, 2001.
- 14) Psicología de la Salud Laboral, [www.uv.es/seguridadlaboral](http://www.uv.es/seguridadlaboral)
- 15) Ponce-Gómez Judith, Reyes-Morales Hortensia, Ponce-Gómez Gandhy, Satisfacción laboral y calidad de la atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad, Rev Enferm IMSS 2006, 14 (2): 65-73.
- 16) Miñana JS, Chinchilla AN. Motivación y médicos de familia. Atención Primaria 2001; 28: 484-490.
- 17) Fernández María Isabel, Moinelo Antonio, Villanueva Adela, Andrade Cristina, Rivera Monserrat, Gómez José María, Parrilla Olga, Satisfacción Laboral de los Profesionales de la Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid, Rev. Esp Salud Pública 2000, Vol. 74, No 2: 139-147.
- 18) Herencia-Leva Antonio Jesús, Estimación de la Satisfacción Laboral Mediante Variables Multinominales Referidas a Aspectos de la Comunicación Interna, Revista Electrónica de Metodología Aplicada 2003, Vol 8(1): 24-36.

- 19) Rafael Robina Ramírez, Condicionantes Sociolaborales de los Empleados Públicos: Motivación y Satisfacción Laboral en la Administración Regional Extremeña, Universidad de Extremadura, 2001.
- 20) Medina Gertrudis, Vargas Juan, Romero Rolando, Crespo Elvira, Lemes Juan, Satisfacción de la Población con el Médico de la Familia, Rev Cubana Med Gen Integr, 1998; 14(6): 571-80.
- 21) Salinas-Oviedo Carolina, Laguna-Calderón Javier, Mendoza-Martínez Maria del Rosario, La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica, Salud Pública Méx, 1994,36 (4): 22-29.
- 22) Olivar CC, González MS, Martínez SM, factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias, Aten Primaria 1999; 24(6): 352-359.
- 23) Martínez-Nieves Ma del Carmen, Olvera-Morales Gabriel, Castillo-Becerril Guillermo, Silva-Jiménez Arturo, La satisfacción laboral del anesthesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos, Revista Mexicana de Anestesiología 2005, 28(1): 7-13.
- 24) Meliá J.L., Peiró, J.M., La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23, Psicologemas 1989, 5: 59-74.
- 25) D' Anello Silvana, Marcanoy Etana, Guerra Jean Carlos, Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital universitario de los Andes, Mérida, Venezuela, Med-ULA 2000, 9 (1-4).
- 26) Navarrete-Escobar Arturo, Gómez-López Víctor Manuel, Gómez-García Rubén, Jiménez-Soto Maribel, Ausentismo laboral en una institución de seguridad social y factores relacionados, Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2005, 43 (5): 373-376.
- 27) Espinoza-Rodríguez Edgar, Brant-Toro Cesar, Percepción de la satisfacción laboral y de la calidad de servicio por el personal de salud, Med. Fam. (Caracas);13(1):21-27, ene.-jun. 2005.

- 28) Flores Ángel; Valdivieso Ricardo; López Juan José; López Sergio; Et al, Satisfacción laboral en médicos del primer nivel de operación, Rev. méd. IMSS;32(6):549-52, nov.-dic. 1994.
- 29) Fernández Beatriz, Paravic Tatiana, Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile, Cienc. enferm. v.9 n.2 Concepción dic. 2003.
- 30) Martínez Armando, Van-Dick Miguel Ángel, Nápoles Francisco, Robles Joel, Et al, Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos, Cad, Saude Publica, 12 (3), Río de Janeiro, 1996.
- 31) Reyes Migdalia Rafaela, Garrido Rolando, Balado Rogelio, Llanes María Rosa, Grado de satisfacción de los médicos de familia con el procedimiento de ingreso domiciliario, Rev Cubana Med Gen Integr v.19 n.5 Ciudad de La Habana sep.-oct. 2003.
- 32) López-Soriano Francisco, Bernal Lucia, Canovas Antonio. Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia, Rev Calidad Asistencial 2001; 16: 243-246
- 33) Salinas-Oviedo Carolina, Laguna-Calderón Javier, Mendoza-Martínez María del Rosario, La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica, Salud Pública Mex 1994; 36: 22-29.
- 34) Cetina-Tabares Reynaldo, Chan-Canul Armando, Sandoval-Jurado Luís, Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares, Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2006; 44 (6): 535-540.
- 35) Izaguirre CA, Reyes HO. Satisfacción laboral en los empleados de la región sanitaria Metropolitana Tegucigalpa, M. D. C Honduras C. A I semestre, Septiembre 2004.

## **ANEXOS**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS  
UNIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA  
COORDINACIÓN DE ÁREAS MÉDICAS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EN EL IMSS

Folio

Unidad Médica: \_\_\_\_\_ Fecha de la encuesta: \_\_\_\_\_  
Delegación: \_\_\_\_\_ Servicio: \_\_\_\_\_  
Turno: Matutino.....( ) Vespertino.....( )

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

Categoría: \_\_\_\_\_ Puesto en el IMSS \_\_\_\_\_  
Edad en años: \_\_\_\_\_ Antigüedad en años: \_\_\_\_\_  
Sexo:  
Masculino.....( )  
Femenino.....( )  
Escolaridad:  
Estado Civil:  
1. Soltero..... ( )  
2. Casado..... ( )  
3. Viudo..... ( )  
4. Divorciado... ( )  
5. Unión libre... ( )  
1. No sabe leer ni escribir.....( )  
2. Sabe leer y escribir.....( )  
3. Primaria.....( )  
4. Secundaria.....( )  
5. Bachillerato.....( )  
6. Carrera Técnica.....( )  
7. Profesionista.....( )

Nombre del encuestador \_\_\_\_\_

Observaciones del encuestador \_\_\_\_\_



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS  
UNIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA  
COORDINACIÓN DE ÁREAS MÉDICAS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EN EL IMSS

## HOJA DE PREGUNTAS

### INSTRUCCIONES

Por favor lea cada frase del cuestionario y en la hoja de respuesta anexa, marque "V" (verdadera) si usted piensa que la frase es cierta para su ambiente laboral o "F" (falso) si cree que la frase no es cierta para su ambiente laboral.

Marque con una "X" como en el ejemplo:

Num.	V	F
1.	X	
2.		X

Así la frase No. 1 se marcó como verdadera y la No. 2 como falsa.

Por favor use pluma y asegúrese de que el número de la frase corresponda con el número del cuadro que corresponda.

Utilice sólo la hoja de respuestas y no marque nada en la encuesta.

No ponga más de una "X" por pregunta y no omita contestar ninguna de las frases. Al reverso de la hoja de respuestas encontrará, la hoja de datos generales, en la que le pedimos que escriba sus respuestas en los espacios correspondientes.

► *Muchas gracias por su colaboración* ◀



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS  
UNIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA  
COORDINACIÓN DE ÁREAS MÉDICAS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EN EL IMSS

**HOJA DE RESPUESTAS**

FOLIO

Num.	V	F
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		

Num.	V	F
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		
41.		
42.		
43.		
44.		
45.		
46.		
47.		
48.		
49.		
50.		
51.		
52.		
53.		
54.		
55.		
56.		

Num.	V	F
57.		
58.		
59.		
60.		
61.		
62.		
63.		
64.		
65.		
66.		
67.		
68.		
69.		
70.		
71.		
72.		
73.		
74.		
75.		
76.		
77.		
78.		
79.		
80.		
81.		
82.		
83.		
84.		





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DELEGACIÓN 1 NORTE D.F  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN MÉDICA**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR  
DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL IMSS**

1. El trabajo es realmente agobiante
2. Los trabajadores se interesan por ayudar a los nuevos integrantes
3. Los jefes tienden a demostrar su autoridad con el trabajador
4. Pocos trabajadores tienen responsabilidades importantes
5. El trabajador pone mucho interés en cumplir con su trabajo
6. Hay una presión constante para que siempre se este trabajando
7. A veces se percibe mucha desorganización
8. Se valora que se hagan las cosas en forma diferente
9. A veces se siente mucho calor
10. No hay mucho espíritu de grupo
11. El ambiente del trabajo es algo impersonal
12. Cuando el trabajador hace las cosas bien, generalmente el jefe lo felicita
13. El trabajador tiene la libertad de hacer el trabajo como quiera
14. Se pierde mucho tiempo por ineficiencia
15. Parece que todo es siempre urgente
16. Las actividades están siempre bien planeadas
17. Siempre se están probando nuevas ideas
18. La iluminación es buena
19. Muchos trabajadores parecen nada más estar perdiendo el tiempo
20. Los trabajadores muestran un interés personal en los demás
21. Los jefes no fomentan que el personal se critique entre sí.
22. Se fomenta al personal para tomar sus propias decisiones
23. Pocas veces se dejan las cosas para mañana
24. El trabajador no puede darse el lujo de descansar
25. Las normas y procedimientos son algo ambiguas
26. Este lugar sería uno de los primeros en probar cosas nuevas
27. El área de trabajo es insuficiente, esta muy amontonada
28. Parece que el personal se siente orgulloso de la institución
29. Csi nunca el personal socializa después de las horas de trabajo
30. El jefe siempre reconocen al personal que aporta nuevas ideas
31. El trabajador puede usar su iniciativa
32. Aquí se trabaja muy eficientemente
33. Nadie trabaja demasiado
34. Las responsabilidades de los jefes están muy claramente definidas
35. La variedad y el cambio de las tareas no son especialmente importantes
36. El edificio y las instalaciones son modernas
37. El personal se esfuerza mucho en lo que hace
38. Generalmente los trabajadores expresan francamente lo que sienten

39. Los jefes critican frecuentemente al trabajador por cosas insignificantes
40. Los jefes animan al personal a solucionar los problemas por si mismos
41. Para el trabajador es muy importante sacar mucho trabajo
42. Hay suficiente tiempo para sacar el trabajo
43. Se explica detalladamente al trabajador como realizar las tareas
44. Se siguen desde hace tiempo los mismos procedimientos
45. El edificio necesita una remodelada
46. Rara vez el trabajador se ofrece voluntariamente
47. Los trabajadores comen a menudo juntos
48. El personal se siente con confianza para solicitar un reconocimiento
49. Por lo general el trabajador trata de no parecerse a los demás
50. Se enfatiza que el trabajo es primero
51. Es muy difícil mantenerse al día en el trabajo
52. El personal no tiene una idea clara de lo que debe hacer
53. Casi nunca se prueban nuevas formas de hacer las cosas
54. Los colores y la decoración hacen de este un lugar agradable para trabajar
55. Este es un lugar muy alegre
56. Al trabajador que es muy diferente a los demás, no le va bien en la institución
57. Los jefes esperan demasiado del personal
58. Se anima al personal a aprender cosas nuevas, aunque no se relacione con su trabajo
59. El personal trabaja muy duro
60. Aunque te la tomes con calma se puede sacar todo el trabajo
61. Se explica claramente al personal los beneficios con los que cuenta
62. Aquí las cosas no cambian
63. A veces se sienten corrientes de aire
64. Es difícil que los trabajadores laboren de más
65. Los trabajadores se platican sus problemas
66. El trabajador platica de sus problemas personales con sus jefes
67. El trabajador funciona un poco independientemente de los jefes
68. Los trabajadores parecen ser bastante ineficientes
69. Siempre hay fechas limite para entregar el trabajo
70. Constantemente se cambian las normas y procedimientos
71. Se respira un ambiente fresco y novedoso
72. Generalmente el mobiliario esta bien acomodado
73. Generalmente el trabajo es interesante
74. Frecuentemente hay problemas por rumores entre el personal
75. Los jefes defienden a sus subordinados
76. Las metas de trabajo se deciden en forma conjunta por jefes y subordinados
77. Se tiende a llegar tarde al trabajo
78. A menudo se tiene que trabajar tiempo extra para terminar las cosas que hay que hacer.
79. Los jefes animan a los subordinados a ser limpios y ordenados
80. Aquí parece que las cosas siempre están cambiando
81. Las áreas de trabajo se encuentran bien ventiladas
82. El mobiliario y el equipo es el adecuado para la realización de mis actividades normales y cotidianas
83. Las herramientas y equipo de trabajo con las que cuento son las adecuadas
84. La capacitación que he recibido cubre mis necesidades.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DELEGACIÓN 1 NORTE D.F.  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN MÉDICA

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 20

Por medio de la presente acepto participar en el proyecto de investigación titulado **FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DEL ÁREA MÉDICA EN LA UMF No. 20 VALLEJO.**

registrado ante el Comité Local de Investigación en Salud o la CNIC \_\_\_\_\_ 3404 \_\_\_\_\_

El objetivo del estudio es: Determinar la frecuencia de satisfacción laboral que presentan los prestadores de servicios del área médica que se encuentra laborando en la UMF No. 20.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en permitir al investigador aplicarme una. Encuesta de satisfacción laboral donde me permite la participación consistente en responder una serie de preguntas que evalúan cuales son los factores que se asocian a la satisfacción de los empleados que laboramos en esta unidad de salud

Declaro que se me ha informado ampliamente que no se tienen riesgos, ni inconvenientes, ni molestias y si beneficios derivados de mi participación en el estudio, que son los siguientes: ayudar a obtener una evaluación que de manera general nos informe sobre cuales son las causas que llegan a ocasionar insatisfacción en el servicio laboral y de esta manera poner énfasis en esos puntos para trabajarlos de tal forma que no afecta en nuestro desempeño laboral.. El investigador principal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, los riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento en que lo considere conveniente, sin que ello afecte la atención médica que otorgo en el instituto.

El investigador principal me ha dado seguridad de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el estudio, aunque esta pudiera cambiar de parecer respecto a mi permanencia en el mismo.

---

Nombre y firma del médico

EMILIO RAMIREZ MEDINA R3MF 99352422

---

Nombre, firma y matrícula del investigador