



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

11202

103

29.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"

SATISFACCION LABORAL EN MEDICOS
ANESTESIOLOGOS DE TERCER NIVEL DE LA
REGION 2 NORTE DEL IMSS.

T E S I S

PARA OBTENER EL TITULO DE

MEDICO ANESTESIOLOGO

P R E S E N T A :

DRA. NORMA ADRIANA SALAZAR PEREZ



IMSS

MEXICO, D. F.

FEBRERO DE 1998

263340

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

SATISFACCION LABORAL EN MEDICOS ANESTESIOLOGOS DE LA REGION DOS NORTE DEL I.M.S.S.

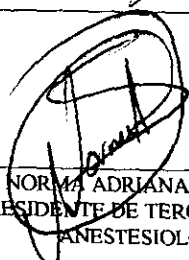
NUMERO DE REGISTRO DE PROTOCOLO . 976900152



DR. ARTURO ROBLES PARAMO
JEFE DE DIVISION DE EDUCACION
E INVESTIGACION MEDICA.



DR. JUAN JOSE DOSTA HERRERA
PROFESOR TITULAR DEL CURSO



DRA. NORMA ADRIANA SALAZAR PEREZ
RESIDENTE DE TERCER AÑO DE
ANESTESIOLOGIA.



hospital de ...

DIVISION DE EDUCACION
E INVESTIGACION MEDICA

**SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS ANESTESIÓLOGOS DE TERCER NIVEL
ADSCRITOS A LA REGIÓN 2 NORTE DEL I. M. S. S.** Salazar Pérez Norma. A., Dosta H. Juan J.
Hospital de Especialidades C. M. N. "LA RAZA". Instituto Mexicano del Seguro Social. México D. F.

INTRODUCCION. La motivación y satisfacción del prestador de servicios de salud, son factores que influyen en el proceso de atención medica. es necesario tener en cuenta que la calidad de atención medica puede enfocarse a la satisfacción de las expectativas del paciente , de la institución y del trabajador mismo.

OBJETIVO. Conocer el grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos y la causa mas frecuente que la puede originar

MATERIAL Y METODOS. El presente estudio transversal descriptivo prospectivo, se efectuó en cinco hospitales de tercer nivel de la región 2 norte, aplicándose 2 tipos de encuesta al medico anestesiólogo La primera encuesta contenía datos generales del individuo como edad, sexo, edo. civil, característica as laborales, como antigüedad, lugar donde realizo la especialidad, opción a ingreso a especialidad.

La segunda encuesta de 80 preguntas que evalúan 4 áreas : Satisfacción laboral, Satisfacción con "mis pacientes", Satisfacción con " Institución donde yo trabajo", Satisfacción "yo como medico".

RESULTADOS: Se aplicaron 112 encuestas en los hospitales H. E., H. G., H G. O. 3. del C. M. N. "LA RAZA" y los Hospitales de Traumatología y Ortopedia Victorio de la Fuente Narvaes.

El mayor grado de insatisfacción se encontró en el Hospital de Traumatología en las áreas laboral. Yo como medico", área mis pacientes .En el Hospital de G.O. solo se encontró insatisfacción área mis pacientes en comparación con los otros hospitales. En el sexo femenino se encontró mayor grado de insatisfacción .

CONCLUSIONES . El grado de satisfacción disminuye conforme crece la antigüedad en el ejercicio de la profesión . Mostró un nivel de satisfacción laboral global alto el personal estudiado. Las dimensiones en las que hay un mayor porcentaje de sujetos con satisfacción baja ,son las relaciones profesionales , cantidad de trabajo y recompensas.

Se asocio la insatisfacción laboral de mayor grado al sexo femenino.

SUMMARY

Laboral satisfaction between Anaesthesiologists of third level belonging to the 2 North region of IMSS. Salazar Pérez Norma. A., Dosta H. Juan J. Hospital de Especialidades C.M.N. "LA RAZA". Instituto Mexicano del Seguro Social. México, D.F.

Introduction: The motivation and satisfaction of the profesional of the health care team, are factors in the process of medical care is necessary pay attention that quality of medical care can focus to the satisfaction of the expextatives of patients, institution and the worker itself.

Objetive: The kwolegde of the grade of laboral satisfaction among Anaesthesiologists and the most frecuent cause that can originate.

Material & Methods: the present work is transversal descriptive. prospective: it was performed in five hospitals of third level in the 2north region with two types of surgery to the anesthesiologists, the first surgery contained general individual information; like age, sex, civil state, characteristics of the work like year of work: origin of the place of speciality, preference to entrance to the speciality.

The second survey of 80 questions that evaluate 4 areas, laboral satisfaction with my patients, satisfaction with the institution where do I work, and satisfaction myself as a doctor.

Results: 112 surveys were apply in the hospitals HE; HG; HGO3; of CMN La Raza, and the hospitals of traumatology and orthopedics VICTORIO DE LA FUENTE NARVAES.

The high grade on un satisfaction was found in the Traumatology hospital in the laboral areas myself as a doctor of my patient's area. In the HGO on was foundun satisfaction of my patient's area in comparation with the others hospitals, the female sex showed high grade of un satisfaction.

Concluisions: the satisfaction's grade decrease with the years of work in: the especiality, showed un high level of laboral satisfaction in the personal studied. The dimensions of the relations with low level of satisfaction are the professionals relations; load of work and reward.

Its was associated the un satisfaction laboral with the female sex.

Key word: Occupational satisfaction

SATISFACCION LABORAL EN MÉDICOS ANESTESIÓLOGOS DE LA REGIÓN DOS NORTE DEL I.M.S.S.

* Dra. Norma Adriana Salazar P.

** Dr. Juan Jose Dosta Herrera

*** Dr. Daniel Flores López

Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional "LA RAZA" Servicio de Anestesiología, I.M.S.S.

* Médico Residente de 3er. año de Anestesiología en el Hospital de Especialidades C.M. LA RAZA.

** Profesor Titular del Curso de Especialización en Anestesiología en el Hospital de Especialidades C.M. LA RAZA.

*** Jefe del Servicio de Anestesiología en el Hospital de Especialidades Centro Médico LA RAZA.

INTRODUCCION

Una de las características de la sociedad contemporánea, es sin duda la preocupación explícita por la calidad en toda actividad profesional se puede identificar un esfuerzo continuo para mejorar su desempeño. Los médicos y demás proveedores de salud no son la excepción a esta práctica. En el caso de la calidad es evidente la preocupación en el campo de atención de la salud a nivel, internacional. Durante los últimos años ha crecido el reclamo de la sociedad para que mejore la calidad de los servicios que el estado otorgase transita de lo cualitativo a lo cuantitativo, de la ampliación a la cobertura y de la evaluación a la garantía de calidad.(1)

El conocer los aspectos que determinan las características con que se otorga la atención, los problemas que afectan en forma negativa y las situaciones que permiten otorgarla y mejorarla, han sentado las bases para influir sobre el proceso de la atención mejorando la calidad y con ello el efecto de la atención sobre el estado de salud.(2)

La Satisfacción del médico se ha estudiado desde hace varias décadas, en 1969 Engel analiza el efecto de la burocracia en la autonomía profesional del médico, señalando que algunos aspectos como el salario seguro, inciden favorablemente en la satisfacción del trabajador.(3,4)

En 1972 Mechanic publica uno de sus estudios clásicos de satisfacción del médico, donde compara la satisfacción laboral de los médicos británicos, con la satisfacción laboral de los médicos norteamericanos encontrando un alto grado de insatisfacción en los primeros (casi 90%) en comparación con los médicos estadounidenses, que reportaron porcentajes de insatisfacción de solo el 3 a5%, debido que el sistema médico Británico era un modelo organizacional muy antiguo, organizado y burocrático.(7,8)

Las escalas de actitud son un instrumento útil para medir satisfacción con los servicios de salud y detectar sus etapas primordiales. Stamps en 1978, sugiere un modelo de evaluación de satisfacción en diferentes aspectos como son carga laboral, estatus autonomía, salario, reglas de trabajo, y relaciones interpersonales, estatus, autonomía, salario, reglas de trabajo y relaciones interpersonales aplicando a personal médico y paramédico.(9,10)

En 1984 Lichtenstein define la satisfacción laboral como la diferencia que percibe entre la situación real y lo que se espera encontrar en el trabajo, destacando el componente afectivo con seis dimensiones fundamentales recursos suficientes, autonomía, relaciones interpersonales, estatus, cantidad y calidad de trabajo.(11)

Moss en 1981 construye y valida su instrumento de medición que comprende 10 subescalas se integran en dimensiones se integran en las dimensiones de relaciones interpersonales, desarrollo personal y sistemas de control y sistemas de control y cambio. (12,13)

Maslow, considero que la satisfacción de las siguientes necesidades, era necesaria para producir un adecuado ambiente de trabajo para los trabajadores, necesidades psicológicas básicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales y afectivas, necesidades de status y reconocimiento hasta llegar a la autorealización.(14,15)

En 1995, la Escuela de Salud Pública de Massachusetts, en una encuesta realizada a 1302 médicos, analizan los factores que causan satisfacción e insatisfacción del médico en cuatro ambientes laborales diferentes, con hallazgos de satisfacción global similares en los grupos estudiados.(16)

En nuestro país los esfuerzos iniciales para evaluar la calidad en el IMSS son relativamente recientes. Tres publicaciones destacan en los últimos años.(17)

En 1990, La Encuesta Nacional para evaluar calidad y calidez entre usuarios y prestadores de servicios, considerando aspectos como el desempeño, el ambiente laboral, el reconocimiento institucional, los servicios otorgados, los recursos y la satisfacción del prestador de servicios, el grupo de médicos encuestados, reporto insatisfacción con el grado de normatividad, disponibilidad de recursos y cantidad de trabajo.(18,19)

Posteriormente, Aguirre Gas hace evidente la necesidad de tomar encuesta aspectos como suficiencia y calidad de los recursos humanos, suministro de material de consumo, la organización de los servicios la realización de los procedimientos vigentes y la obtención de resultados congruentes con el objetivo.(20)

En 1995, García C. Reyes S. y Muñoz O. unen sus esfuerzos para desarrollar un instrumento de medición

orientado a evaluar la satisfacción laboral del médico familiar con un marco conceptual de referencia acorde con las características del médico mexicano .(21)

En este estudio , el objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos adscritos al tercer nivel de la delegación 2 norte del IMSS , Así como algunos factores que pueden contribuir

MATERIAL Y METODOS

Previo aprobación del Comité local de Investigación del Hospital de especialidades del CMN "La RAZA", se realizo un estudio transversal descriptivo prospectivo.

Se aplicaron 2 tipos de encuesta a 112 anestesiólogos, que cumplieran con los criterios de inclusión: anestesiólogos que laboren en los hospitales de tercer nivel de la región 2 norte (H.E., H.G., H.G.O., del CMN "LA RAZA". y los Hospitales de Traumatología y Ortopedia Victorio de la Fuente Narvaes), aceptar participar en el estudio; se eliminaron del estudio a médicos anestesiólogos jefes de servicio, anestesiólogos de segundo nivel adscritos a la delegación 2 norte y aquellos que no entregaran la encuesta completa.

La primera encuesta contenía datos generales del individuo como edad, sexo, estado civil, características laborales, características laborales como antigüedad, lugar donde realizo su especialidad, opción de ingreso a especialidad.

La segunda encuesta de 80 preguntas que evaluaba 4 áreas: Satisfacción Laboral, Satisfacción con "mis pacientes", Satisfacción con "Institución donde yo trabajo", y Satisfacción "Yo como medico".

Este instrumento previamente validado y autorizado su aplicación por expertos en el tema.

Se realizo el análisis estadístico de distribución de frecuencia y análisis estratificado para variables independientes apoyado en el programa EPI INFO versión 6.0.

RESULTADOS

Del grupo de anestesiólogos estudiados 30 pertenecían al H.E., 22 al H.G., 13 al H.G.O. 3, y a los Hospitales de Traumatología y Ortopedia 30 y 17 respectivamente.

EL 60% correspondió al sexo masculino, el 40% sexo femenino; el 16% refirió edades entre 29 a 35 años, el 58% refirió edades de 36 a 45 años, y el 22.5% edades de 46 a 50 años; 72.3% era casado, 17.9% soltero, 8.9% divorciados, y .9% unión libre.

En lo que se refiere a lugar donde se realizó su especialidad 60% la realizaron en el IMSS, 15% en el ISSTE 5% en el Departamento D.F. y el 20% en Salubridad. El 62.5% ingresaron como primera opción a su especialidad y el 37.5% fue su segunda opción. Respecto a antigüedad el 45% tiene 10 a 15 años de antigüedad, un 30% 20 a 25 y el 15% menos de 10 años.

Respecto al grado de satisfacción global encontrada en los anestesiólogos, se pudo observar que el 75% de ellos presentaban una alta satisfacciones 21% con una satisfacción media y el 4% restante con baja satisfacción.

El mayor grado de insatisfacción se encontró en el Hospital de Traumatología en las áreas laboral, Yo como médico", área mis pacientes, encontrando solamente en el Hospital de G,O insatisfacción respecto a la institución así como con los pacientes.

En lo referente al rubro de insatisfacción de acuerdo al sexo se encontró mayor predominio de insatisfacción en el sexo femenino en las áreas laboral, médico, e institución, en comparación con el sexo masculino en el cual predominó la insatisfacción con el área referente a los pacientes.

Al individualizar los grados de satisfacción en las áreas antes mencionadas pudimos observar lo siguiente: En el área médica el 54% encontró satisfacción alta, mientras que el 21% presentó satisfacción media y el 25 % restante fue baja.

Respecto a la satisfacción en el área institución el 84% fue alta, el 12% media y el 4% baja.

En el área de pacientes 44% mostraron satisfacción alta, 38% fue media y 18 % baja.

DISCUSION.

Desde 1969 Engel estudio el impacto de la burocratización en la satisfacción laboral de los médicos, encontrando estructuras complejas que transforman la naturaleza del quehacer médico y enfocan la atención del médico en las Instituciones y no así en los pacientes.

Lichtenstein(2) en uno de sus trabajos señaló que la insatisfacción del médico significa altos costos para las unidades organizadas de atención a la Salud, en forma de baja moral, alta rotación y baja productividad así como baja calidad en la atención.

La situación se torna mas compleja si se pretende medir el grado de satisfacción en grupos específicos de una Institución determinada. Los modelos teóricos que han estudiado la satisfacción laboral han sido muy diversos, algunos la relacionan con factores intrínsecos como la personalidad y salud mental, otros con las condiciones del trabajo mismo.

Consideramos que en la satisfacción laboral influyen principalmente las condiciones de trabajo por lo que los resultados fueron analizados desde esta perspectiva, las características generales edad, sexo, antigüedad institucional, son semejantes a los señalados con otros trabajos nacionales (8).

Otros estudios se refieren específicamente a las especialidades troncales, al personal en periodo de formación de alguna especialidad en particular(9)(10).

En relación a la descripción de la población se encontró que un porcentaje mayor corresponde a médicos del sexo masculino con edad promedio de cuarenta años y estado civil casados. Este dato puede relacionarse en que en los últimos años la contratación de médicos anestesiólogos se ha visto restringida , dando como resultado que encontremos menor número de médicos jóvenes dentro del sistema Institucional. Otro dato a considerar es la opción para ingreso a esta especialidad, encontramos que el 60% ingresó a esta siendo su primera elección y el 40% fue su segunda opción, pudiendo relacionarse esto con la insatisfacción personal mostrada debido a que quizá no fue la especialidad que ellos hubieran deseado.

Observamos que en los Hospitales de tercer Nivel como el H de Traumatología , el grado de insatisfacción es mayor, lo cual relacionamos a que el tipo de pacientes que se atiende así como el stress que ellos representan es de mayor magnitud.

El sexo femenino en el grado de insatisfacción fue mayor en este sentido los hallazgos de la literatura son

contradictorios en algunos casos se refiere que las mujeres tienen menos exigencias y más capacidad de adaptación, mientras algunos otros se plantea que las presiones por diversas responsabilidades y la mayor dificultad por obtener desarrollo y reconocimiento profesional provoca mayor insatisfacción.

Pensamos que en nuestro estudio pudiera ser cierta esta última posibilidad.

La relación entre el nivel de satisfacción y los modelos organizacionales de la atención médica no se disminuyen en ninguna de las dimensiones al estratificar por características generales y económicas y por antecedentes académicos y laborales, y el riesgo se incrementa para el especialista en la dimensión satisfacción global. Aunque no existen reportes en la literatura en este sentido, suponemos que un especialista puede tener mayor perspectivas académicas y de superación y al ingresar a un modelo que no las cubre, este se siente menos satisfecho. La probabilidad de insatisfacción también se incrementa para el grupo de 36 a 40 años tanto en la satisfacción global como en la del " Instituto donde yo trabajo ". Este dato se ha reportado en otros estudios, al parecer los médicos jóvenes tienen más dificultades de adaptación mayores exigencias y conforme avanza la edad las posibilidades de adaptación son mayores (21).

CONCLUSIONES

- 1.- Mostró un nivel de satisfacción laboral global alto el personal estudiado.
- 2.- Las dimensiones en las que hay un mayor porcentaje de sujetos con satisfacción baja son las relaciones profesionales , cantidad de trabajo y recompensas .
- 3.- Se asocio la insatisfacción laboral de mayor grado con el sexo femenino.
- 4.- El personal de menor antigüedad es el que mas presenta satisfacción laboral.
- 5.- La edad y la antigüedad en el puesto son las que permiten predecir la insatisfacción laboral.

BIBLIOGRAFIA.

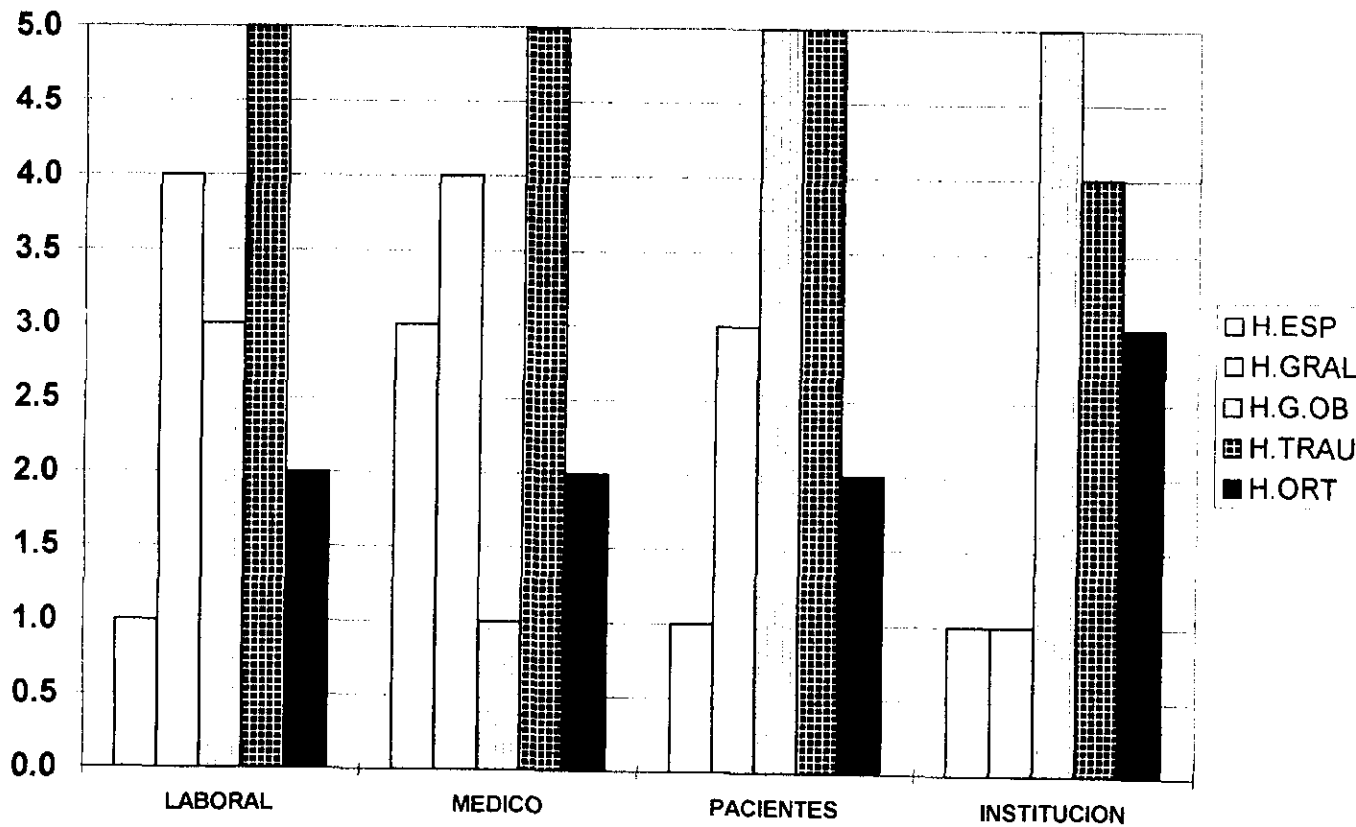
- 1.-Ruelas Barajas E Transiciones indispensables :de la Cantidad a la Calidad y de la Evaluación a la Garantía. Salud Pública Mex. 1990 ;32 :108-109.
- 2.-Donabedian-A La Calidad de la Atención Médica. México :La Prensa Médica Mexicana,1985 :2-38.
- 3.-Turcotte R.Calidad de vida en el trabajo .antiestress y creatividad. México :De. Trillas 1989 ;27-47.
- 4.-Donabedian-A,La Dimensión Internacional de la Evaluación y la Garantía de Calidad. Salud Pública Mex. 1990 ;32(2) :113-117.
- 5.-Engel G V ,The Effect of bureaucracy on the professional autonomy of the physician.J Health Soc B 1969 ;10 :30-40.
- 6.-Frecborn D ,Greenlick M Evaluations of the performance of ambulatory care systems. Researchs and oportunities ,Med Care 1973 ;11 :68-75.
- 7.-Mechanic D."The Organization of medical practice :some comparation between the work of primary care physicians in the United States and England and Wales.Med Care 1972 :10(5) :402-420.
- 8.-Mechanic D. "The organization of medical practice and practice orientation among physicians in prepaid and no prepaid primary care settings.Med Care 1975 :13(3) :189-204.
- 9.-Breslau N,Novack A H and Wolf C.Work settings and job satisfaccion :a estudy of primary care physicians and paramedical personnel.Med Care ;1978 ;16(10) :850-862.
- 10.-Stamps PL, Piedmont EB, Slavitt DB. and Hasse AM, Measurement of work satisfaccion among health professionals. Med Care 1978 ;16(4) :337-352.
- 11.-Lichtenstein RL.Measuring the job satisfaccions of physicians in organized settings.Med Care 1984 :22(1) :56-68.
- 12.-Moss R.Environment scale.Manual consultation,Psychologist Inc. Palo Alto California 1981.
- 13.-Linn L,Brook R,Clark V . Physicians and patient satisfaction as factores related to the organization of Internal Medicine group practice.Med Care 1985 ;23 :1171-1178.
- 14.-Cooper C, Rout U ,Faragher B Mental Health, job satisfaccion and job stress among general practitioners.Br Med J 1989 ;298 :366-370.

- 15.-Koontz ,O Donell .Motivación,satisfacción y desempeño en :Elementos de la administración,México McGraw Hill 1993.
- 16.-Kravitz R,Linn L ,Shapiro M Physician satisfaccion under the Ontario Health Insurance Plan.Med Care 1990 ;28 (6) :502-511.
- 17.-Lloyd S,Streiner D,Shannon S,Burnout,depression,live and job satisfaccion among Canadian Emergency physicians.J Emergency Med 1994 ;12(4) :559-565.
- 18.-School of Public Health and Health Sciences University of Massachussets ,Amhearst USA .Physicians and organizations an uneasy alliance or a wellcome relief ?.J Fam Practice 1995 ;41(1) :27-32.
- 19.-Encuesta Nacional sobre calidad y calidez entre usuarios y prestadores de servicios médicos del I .M.S S México.Agosto 1990.
- 20.-Aguirre-Gas H.Evaluación de la calidad de la atención médica .Expectativas de los pacientes y los trabajadores en las unidades médicas .Salud Publica Mex 1990 ;32 :170-180'.
- 21.-Gracia C , Reyes S, Reyes I, Muñoz O. Construcción y validación de una escala de medición de satisfacción laboral del médico familiar, Psychological Rev. En Prensa .

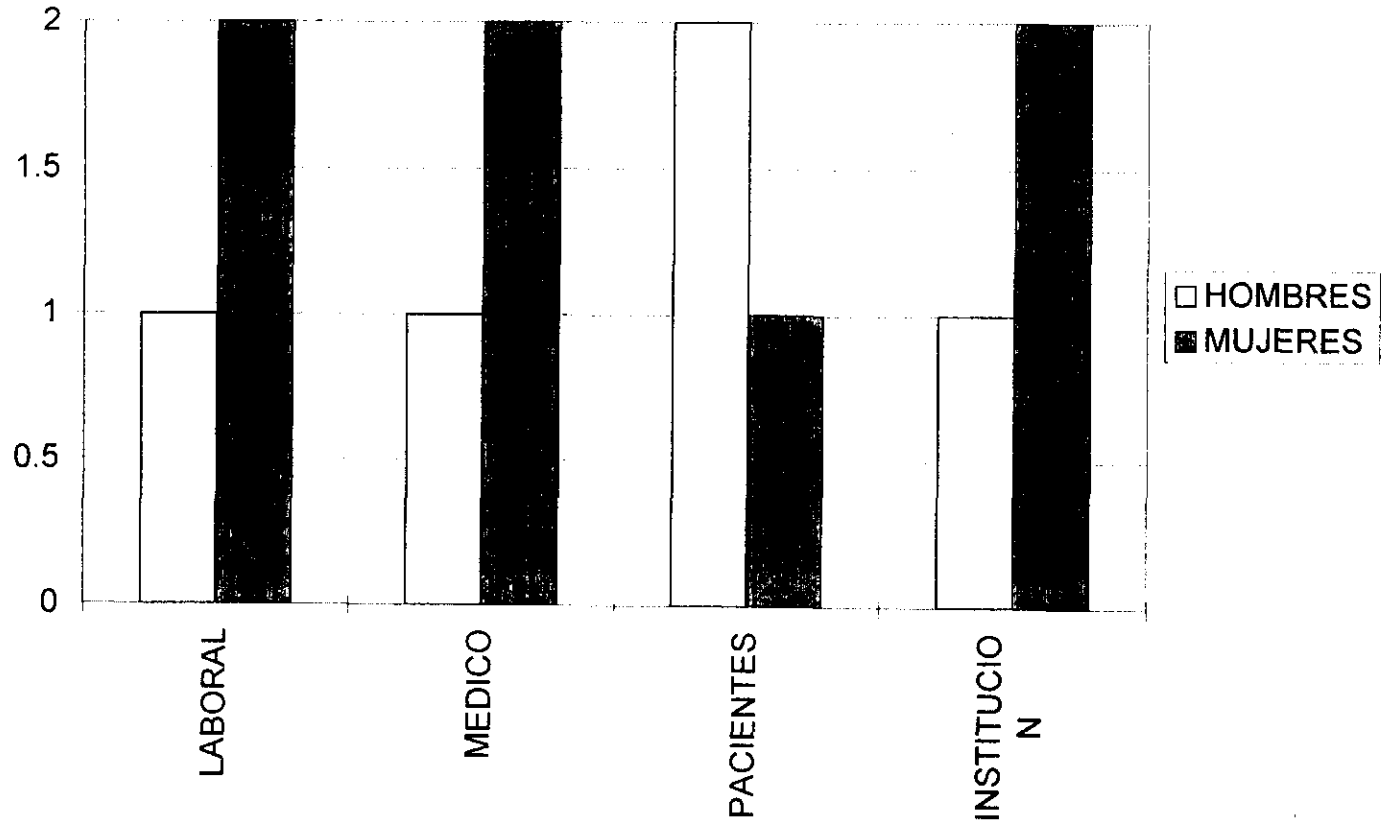
ANEXOS

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

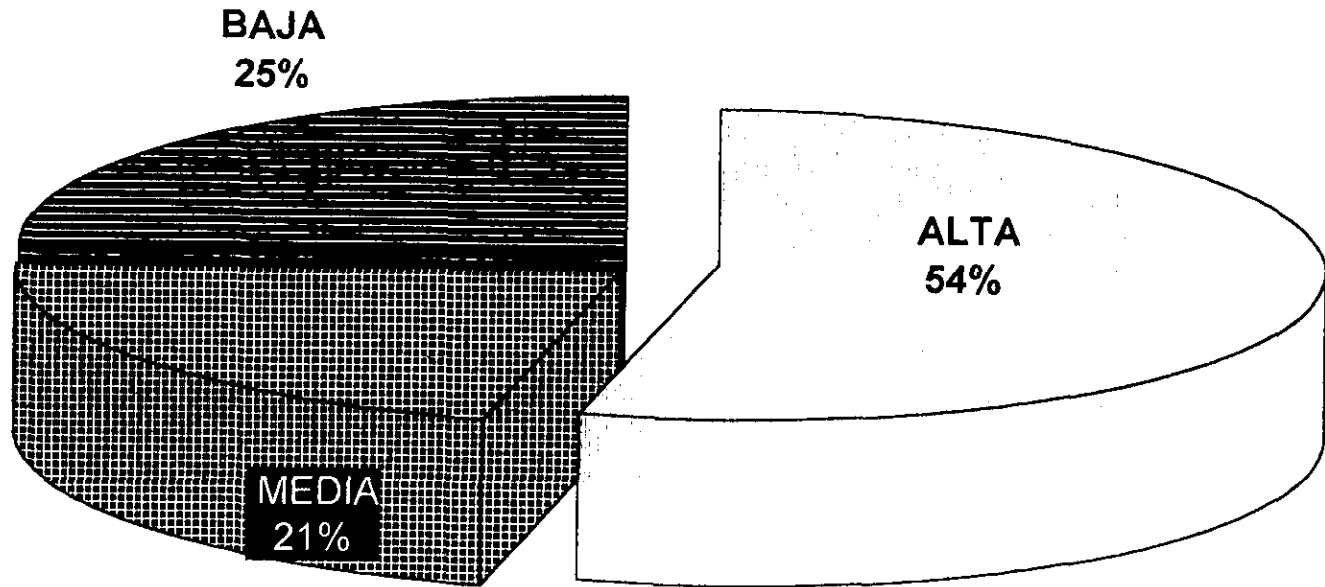
GRADO DE INSATISFACCION



INSATISFACCION POR SEXO

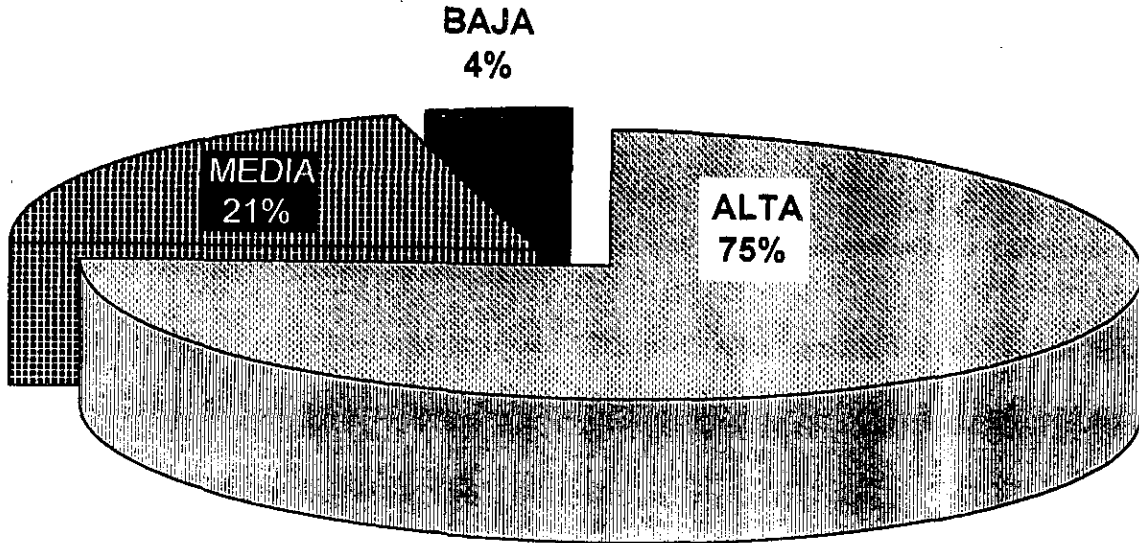


GRADO DE SATISFACCION AREA MEDICA, DE MEDICOS ANESTESIOLOGOS DE 3er. NIVEL REGION 2 NORTE IMSS

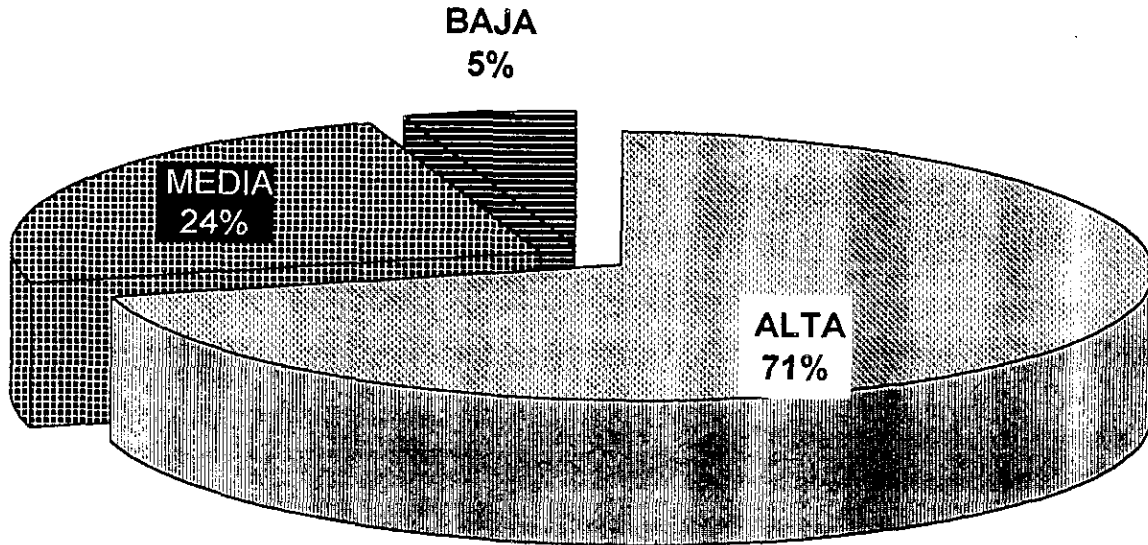


GLOBAL

**GRADO DE SATISFACCION GLOBAL DE MEDICOS
ANESTESIOLOGOS DE 3er. NIVEL REGION 2 NORTE IMSS**

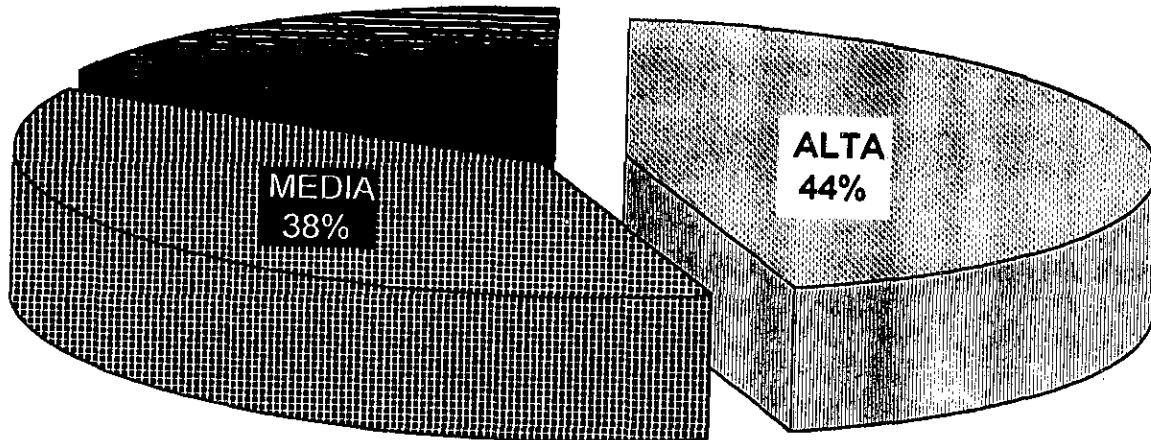


GRADO DE SATISFACCION AREA LABORAL DE MEDICOS ANESTESIOLOGOS DE 3er. NIVEL REGION 2 NORTE IMSS



**GRADO DE SATISFACCION AREA PACIENTES DE MEDICOS
ANESTESIOLOGOS DE 3er. NIVEL REGION 2 NORTE IMSS**

**BAJA
18%**



**GRADO DE SATISFACCION AREA INSTITUCION DE MEDICOS
ANESTESIOLOGOS DE 3er. NIVEL REGION 2 NORTE IMSS**

