

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DELEGACIÓN ESTADO DE MÉXICO PONIENTE

HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON UNIDAD DE
MEDICINA FAMILIAR No. 58
“GENERAL MANUEL AVILA CAMACHO”

“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MEDICOS FAMILIARES EN UNA
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO.”

TRABAJO QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN
MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA

Isaac Pérez Zamora

Febrero 2008



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.



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.

“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MEDICOS FAMILIARES EN UNA
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO “

TRABAJO QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN
MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA

ISAAC PEREZ ZAMORA

AUTORIZACIONES:

DRA. MARIA DEL CARMEN CARRASCO BECERRIL

PROFESORA TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN MEDICINA FAMILIAR PARA MEDICOS GENERALES EN:
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
HOSPITAL GENERAL DE ZONA No. 58
DELEGACIÓN ESTADO DE MEXICO 16 PONIENTE

LIC. LINO MAURICIO CONTRERAS VÁZQUEZ
ASESOR METODOLOGIA DE TESIS
PROFESOR ASIGNATURA “A”
UNAM FES-IZTACALA

DR. FELIPE CELAYA ARGUMEDO
ASESOR DEL TEMA DE TESIS
JEFE DE ENSEÑANZA
UMF No. 63 IMSS

DR. MARGARITO DE LA TORRE LÓPEZ
COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD

Tlalnepantla, Estado de México. 2007

Agradecimientos

A los **Asesores** de este trabajo, mil gracias por su apoyo desinteresado.

A mi **Familia**, porque al fin y al cabo todo es por ellos y para ellos.

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar si existe satisfacción laboral en el médico familiar en el primer nivel de atención médica en una Unidad De medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social. **MATERIAL Y METODOS:** tipo de estudio Descriptivo, transversal, observacional, de campo. Población: 44 médicos familiares (22 turno matutino y 22 turno vespertino) ambos sexos, que pertenecen a la Unidad de Medicina Familiar No. 63 del Instituto Mexicano del Seguro Social, del Estado de México. Se aplicó un cuestionario de 40 reactivos con una escala tipo Likert. Se construyó con base en el instrumento diseñado por García (1985) quien a su vez lo construyó con base en el instrumento desarrollado por Holliger y Clark (1982) y el Job Description Index (Hulin y Smith, 1964). Contiene las siguientes variables: Satisfacción laboral. Reconocimiento. Salarios y prestaciones. Relación con autoridades. Promociones y ascensos y Relación con compañeros de trabajo. **RESULTADOS:** Se aplicaron un total de 41 cuestionarios (de 44 posibles) a los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar; 20 en el turno matutino (48 %) y 21 en el turno vespertino (51%) 14 fueron femenino (34.1 %) y masculino 27 (65.9 %) De la población general, se hicieron 3 rangos de edad: de 29 a 38 años fueron 13 (31%), de 39 a 48 años fueron 13 (31%) y de 49 a 59 años fueron 15 (36.6 %). La edad promedio de la muestra fue de 44 años. La antigüedad promedio de la muestra fue de 13.7 años. El estado civil que predominó, fue casado 24 (58.5%), soltero 13 (31.7%), unión libre 2 (4.9%) y divorciado - separado 2 (4.9%). La categoría contractual que predominó para toda la muestra fue de 17 Médicos Familiares, para el turno matutino 9 y para el vespertino de 8.

La puntuación total que refleja el grado de satisfacción laboral de los médicos encuestados fue: 33 (80.48%) que correspondió a indiferencia; seguida de satisfacción laboral, 7 (17.07 %) é insatisfacción laboral, 1 (2.43%). De manera específica, en dos variables; Reconocimiento y Relación con compañeros de trabajo se obtuvieron puntajes de indiferencia. No así en otras dos variables; Relación con autoridades y promociones y ascensos, se obtuvo un puntaje de insatisfacción laboral. Y en la variable de Salarios y prestaciones la mayoría reporta satisfacción pero con tendencia a indiferencia. Por último, solo la variable satisfacción laboral, reporta satisfacción.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES. En la mayoría de las investigaciones revisadas para este trabajo se encontró satisfacción baja o intermedia (14,17,4,18,19), lo cual coincide con esta investigación. Algunos investigadores han encontrado insatisfacción en alguna dimensión, área, factor ó indicador de satisfacción o insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral está en función de una serie de satisfacciones e insatisfacciones específicas que experimenta el empleado con respecto a las distintas dimensiones o facetas de trabajo: el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, las oportunidades de promoción y ascenso, etc. Los empleados pueden sopesar las satisfacciones e insatisfacciones específicas y llegar a una satisfacción compuesta con el trabajo en general. La satisfacción laboral general y por facetas, implica un modelo compensatorio, de tal forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo, puede compensar deficiencias existentes entre otras áreas. Por eso, es importante que las autoridades institucionales mejoren las políticas administrativas, sobre todo en las relaciones laborales.

Índice general

Resumen.....	4
1.- Marco teórico	6
1.1 Calidad en la atención de los servicios de salud	
1.2 Perfil del médico familiar	
1.3 Satisfacción laboral	
2.- Planteamiento del problema	17
3.- Justificación.....	19
4.- Objetivo.	20
5.- Metodología.....	21
Tipo de estudio.	
Población, lugar y tiempo de estudio.	
Tipo y tamaño de la muestra.	
Criterios de inclusión, exclusión y de eliminación.	
Consideraciones éticas.	
6.- Resultados	24
Descripción, análisis estadístico.	
Tablas, cuadros, gráficas.	
SPSS 12	
7.- Discusión.....	32
8.- Conclusiones.....	34
9.- Bibliografía	35
10.- Anexos.....	37

1.- MARCO TEÓRICO

Existen aspectos fundamentales que determinan el nivel de desarrollo de un país, entre ellos están el grado de productividad, el grado de educación y el grado de salud. Estos tres elementos constituyen la base del progreso económico, de hecho son los cimientos que permiten la generación de la riqueza en todas sus manifestaciones. Sin estos elementos, una sociedad no tiene posibilidades de progreso individual ni colectivo que garantice un futuro promisorio y un bienestar general para toda la población.

Debido al proceso de cambio económico que nuestro país enfrenta, la apertura comercial ha redefinido las estrategias de la actividad empresarial, y la competitividad en productos y servicios ha hecho que el consumidor exija mejor solución a sus demandas. En este sentido, el futuro de México depende en gran medida de nuestra capacidad para transformar las empresas públicas y privadas en organizaciones competitivas, entendido por ello la capacidad de producir un producto u ofrecer un servicio que compita con cualquier prestador.

Uno de los aspectos clave para proveer un buen servicio y producto es estar atentos a las dinámicas necesidades de los clientes o usuarios, dando un mejor servicio en cuanto a tiempo, confiabilidad y costo. Esto se logra cuando existe una perfecta satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, y de los propios servidores.

Se entiende de manera general que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador.

El nivel de satisfacción laboral es un indicador de la calidad de una institución y de los servicios que presta. La satisfacción de los profesionales guarda relación directa e influye de manera decisiva en la calidad de los servicios que otorgan al interior y al exterior. La satisfacción de las necesidades del trabajador da como resultado una actitud positiva, constituyendo un estímulo para desempeñar el trabajo a gusto, por el contrario, no prestar atención a esas necesidades puede dar como resultado desgaste, frustración, fatiga, y diversas conductas negativas.

Se ha vinculado la satisfacción laboral del médico con una adecuada identificación con la profesión; oportunidades de desarrollo profesional, responsabilidad, trabajo mental interesante, reconocimiento de su trabajo, 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, interrelación con los colegas, etc. En cambio, la insatisfacción de los médicos 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 colegas, escaso tiempo con los pacientes, problemas en la relación médico paciente, ausentismo, accidentes de trabajo, entre otros.

Por otro lado, uno de los problemas de la psicología organizacional, ha sido desarrollar un concepto que le ofrezca a los directivos de una empresa, alguna información clave sobre reclutar, seleccionar y dirigir a la gente para obtener no solo productividad para la organización sino satisfacción para el empleado, por lo general, se ha acudido a las teorías de la motivación para tratar de encontrar solución a este problema.

La motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar sus esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidades efectivas y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.

Existen dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca. (1)

Motivación intrínseca: Tiende a satisfacer necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como el tipo de trabajo, el proceso mismo de realizarlo, el reconocimiento recibido de los demás y la autovaloración por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el proceso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva.

Motivación extrínseca: Es aquella que ayuda a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y las de seguridad a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas o del contrato laboral.

En realidad, la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de éstas a través de realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud que en tanto se posee, facilita los procesos de satisfacción de las necesidades a la que orienta la motivación e incide en que se mantenga como tal la meta a la que se orienta o trata de orientarse el individuo o se dirija a otra meta diferente.

Es importante señalar que la motivación juega un papel importante en el impulso al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral

1.1. Calidad en la atención de los servicios de salud.

En la actualidad, toda organización prestadora de un producto o servicio tiene un nuevo reto, considerar la calidad como la fuerza motriz número uno para operación de la empresa. La filosofía de la calidad del servicio sugiere que todo mundo desempeñe algún papel y además que todas las cosas salgan bien para el usuario o cliente, es decir, la organización debe operar en conjunto como un gran equipo.

La palabra calidad designa un conjunto de atributos sobre un objeto, permitiendo ejercer juicios de valor. Así, podemos hablar de la nula, poca, buena o excelente calidad. Esto hace que la calidad aparezca como un concepto muy difícil de entender, por lo que

ésta es definida como el ajuste total a las especificaciones, las cuales son determinadas por el cliente o usuario.

Hablar de calidad significa entonces “cumplir con los requisitos”. En primer lugar se acuerda lo que desea el cliente, en este sentido, cuando un producto o servicio mejora sus expectativas, estamos hablando de calidad, es decir, se trata de una cualidad cuya valoración dependerá de lo que se perciba. (2)

Para mantenerse en el mercado, las organizaciones deben servir de manera constante a sus clientes o usuarios, satisfacer sus necesidades, expectativas, innovar y reaccionar rápidamente ofreciendo mejores servicios. La calidad desempeña un papel vital a la hora de conseguir todos estos objetivos, por lo tanto, las organizaciones serán exitosas si comprenden las necesidades de los clientes y si aprovechan las habilidades de todos sus empleados para lograr las metas. Esto exige reconocer lo que cada miembro de la organización aporta pues es necesario mantener un alto grado de motivación para un adecuado funcionamiento de la institución.

Mantener a un trabajador realizado, mejora su interrelación con el medio ambiente laboral. Por eso, es indudable que el ser humano es el principio de la calidad, la cual se logra mediante el fortalecimiento de la educación y comprensión de la responsabilidad social de los miembros de una organización. (3)

La calidad debe ser el sello distintivo en cualquier actividad productiva, tanto en la elaboración de un producto como en la prestación de un servicio. Actualmente el desarrollo tanto económico como social de un país va a depender primordialmente de factores como la educación y la salud de sus habitantes. Si una sociedad cuenta con habitantes educados y sanos, entonces estará en mejores condiciones de hacer frente a la competencia internacional. Sin embargo, para lograr ser competitivo, es requisito indispensable que los servicios se ofrezcan con calidad. De hecho la preocupación por la calidad en los diversos ámbitos de la vida social, es lo que caracteriza nuestro tiempo, siendo una constante mundial. (4)

Se entiende por calidad en el servicio a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio.

La calidad en el servicio consta de aspectos tales como: prestaciones, forma en que se entrega la prestación y la más importante, la percepción del cliente en cuanto a estos elementos.

De esta manera, existen factores determinantes de la percepción de un buen servicio, como: fiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía, competencia, seguridad, credibilidad, accesibilidad, comunicación, y comprensión y conocimiento del usuario.

Ahora, con el fin de asegurar la calidad se necesita invertir en la capacitación de los recursos humanos en todos los niveles de la organización buscando siempre lograr un objetivo común: la calidad total en el servicio y la satisfacción total del usuario.

Uno de los propósitos de las organizaciones encargadas de otorgar servicios de salud es que se brinden con calidad. Se entiende por calidad en la atención médica al conjunto de características con las que deben contar los servicios de salud en el proceso de atención médica, que implica la aplicación de conocimientos científicos y técnicos así

como la relación interpersonal que se da entre el proveedor y el usuario, encaminado a la solución de sus problemas de salud con el fin de alcanzar los efectos deseados

Esta calidad, está relacionada con la satisfacción laboral de quien presta el servicio, debido a esto, la satisfacción del personal de salud, fundamentalmente en el área médica, ha venido a constituir un motivo para desarrollar investigaciones con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del profesional médico y los posibles factores asociados con ésta.

Actualmente los Sistemas de Salud en Latinoamérica enfrentan la necesidad de modificar sus estrategias a fin de optimizar recursos y elevar la calidad de sus servicios. Las grandes instituciones proponen modificar el modelo de atención tradicional con el fin de ofrecer un servicio de salud de más calidad. Calidad en la atención se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, considerando los recursos con los que cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. (5)

México ha tenido un avance significativo en materia de productividad, de educación y de salud. Las instituciones de salud cuentan con instalaciones, recursos técnicos y personal destinado a otorgar atención médica, siendo responsabilidad de su cuerpo directivo el hecho de que la atención se otorgue con calidad. Sin embargo, aunque los recursos disponibles deben utilizarse para dar solución a los problemas de salud de una población cada vez mayor, se ha derivado en una inadecuada atención y por consiguiente se ha provocado insatisfacción en los usuarios, y al mismo tiempo se ha generado insatisfacción en los prestadores de los servicios, lo cual a su vez ha generado un desequilibrio entre los prestadores de servicio y las instituciones de salud. (6)

De manera cotidiana, es común escuchar a la gente quejarse por la forma en cómo fue atendido por parte del personal de salud, ya sea por descortesía, insensibilidad, descuido, falta de conocimiento, negligencia, u otro tipo de motivo.

Por lo anterior y debido a que es evidente que la calidad en la atención que se proporciona en los centros de salud no es la más satisfactoria, es importante evaluar sistemáticamente los diversos sistemas y componentes de los servicios de salud con el fin de detectar fallas y proponer soluciones.

1.2 La Medicina Familiar y el perfil profesional del médico familiar.

La Medicina Familiar.

La Medicina Familiar es una de las especialidades más recientes y con un desarrollo exitoso en todo el mundo. México es, desde 1971, líder en América Latina ya que fue el primero en formar médicos familiares con un enfoque eminentemente clínico, dirigido a la atención y cuidado de la salud de niños, adultos y ancianos en el contexto familiar y comunitario, con la finalidad de dar soluciones integrales a sus problemas de salud.

Se ha definido a la Medicina Familiar como una especialidad médica cuyo objeto de estudio es la interacción de los patrones que influyen en el proceso salud-enfermedad; toma como unidad de análisis a la familia para otorgarle atención médica primaria, integral, coparticipativa, continua y con un enfoque preventivo en forma compartida con el individuo y su familia. A diferencia de otras especialidades médicas que se han autodefinido sobre la base de áreas anatómicas, edad, sexo o tipo de padecimientos, la medicina familiar contempla un amplio campo de las ciencias biomédicas y comprende además, importantes conocimientos y habilidades sobre aspectos sociales, psicológicos y antropológicos que le permiten responsabilizarse de la atención médica integral de los pacientes de todas las edades y sus familias a lo largo de su ciclo vital. (7)

La Medicina Familiar es una alternativa para poder brindar servicios de calidad en cualquier sistema de salud, lo que puede redundar en un beneficio para la población. En el contexto mexicano, el sistema de salud busca la universalidad en la cobertura de los servicios, la equidad en el otorgamiento de los mismos y la calidad como característica fundamental.

La medicina familiar tiene una visión integral del proceso salud enfermedad, en el que se identifica al paciente no como un elemento aislado y fragmentado, sino como un elemento dentro de un contexto social, se identifica a su familia, en la que la interacción de factores biopsicosociales resulta definitiva, nos permite estar en condiciones de otorgar una atención longitudinal e integral de primer contacto, abocada no solo a la reparación del daño sino también al mantenimiento del completo estado de salud y bienestar del individuo y su grupo familiar, el cual no solo es el ambiente más importante en el que ocurre y se resuelve la enfermedad, sino también un excelente recurso para mantener y preservar el derecho esencial del hombre y la sociedad: la salud.

El médico familiar es el único profesional de la salud que atiende a pacientes y familias en una estrecha relación que a menudo se extiende desde el nacimiento hasta la muerte, y no solo le incumbe la familia como unidad, sino la relación entre las personas que la integran. Por eso, el médico familiar debe tener siempre en cuenta que los cambios naturales de la familia, su dinámica y los patrones de disfunción familiar, invariablemente se reflejan en el proceso salud-enfermedad y que por lo tanto forman parte de los elementos que debe abordar para ejercer una práctica médica efectiva.

Perfil profesional del médico familiar.

El médico familiar es un profesional de la medicina, responsable de otorgar atención médica anticipatorio, integral y continua al individuo y su familia por lo que debe ser competente en las áreas clínica, docente, administrativa y de investigación, así como establecer vínculos de responsabilidad compartida con la familia y el equipo de salud al abordar en forma crítica y reflexiva el proceso de salud enfermedad; deriva en forma oportuna y adecuada a los pacientes que lo ameriten, actúa con humanismo en apego a la ética profesional bajo una sólida consciencia social.

El médico egresado del curso de especialización en Medicina Familiar será competente para realizar con calidad el manejo integral continuo y anticipatorio del proceso salud enfermedad del individuo y su familia en los diferentes escenarios clínicos y sociales, considerando su dimensión bio-psico-social.

Proyecta, realiza, aplica y evalúa en forma conjunta con el equipo multidisciplinario y la familia un plan integral de manejo del proceso salud enfermedad del individuo y su

familia, fundamentado en la metodología científica y el abordaje integral de la salud familiar.

Aplica los principios bioéticos, humanísticos y legales en la relación médico paciente, la atención a la salud, la educación e investigación médicas.

Posee la habilidad para trabajar en equipo e incrementar su compromiso social.

Misión.

Médico especialista que otorga atención médica integral, oportuna y continua en el proceso salud-enfermedad del individuo y su familia, con un enfoque preventivo y de riesgo, para mantener y/o recuperar su salud con un alto sentido humanista, apegado a la ética profesional, bajo una sólida consciencia social.

Visión

Médico especialista comprometido con la filosofía y valores de la Medicina Familiar de alto nivel de competencia profesional, con interés en su educación continua, con enfoque holístico, que responda a las necesidades de salud del individuo y la familia contribuyendo a elevar la calidad de vida, y cuya práctica profesional institucional y privada, goza de reconocimiento social

Respecto al perfil profesional del médico familiar, en el caso del IMSS, es aquel profesional que cuenta con un cuerpo de conocimientos que le permiten realizar con eficacia, funciones técnico-médicas, funciones técnico-administrativas, funciones de enseñanza e investigación específicas que a través de su práctica diaria en el primer nivel de atención médica, contribuye al logro de los objetivos institucionales.

En el caso del perfil profesional del médico familiar de la Secretaría de Salud y el ISSSTE: el médico familiar es aquel profesional capacitado para responsabilizarse de la atención médica primaria e integral del individuo y su familia. (8)

Para definir el perfil del médico familiar, la 1ª Reunión de Consenso Académico en Medicina Familiar de Organismos e Instituciones Educativas y de Salud, especificó las áreas en las que el médico desempeña su ejercicio profesional, así como los conocimientos, habilidades, actitudes, valores y actividades que debe desarrollar en cada una de ellas, a saber: área asistencial, administrativa, educativa y de investigación. (9)

Cabe resaltar tres aspectos del quehacer del médico familiar. En primer lugar, es un profesional que es responsable de proporcionar atención integral y continua a todo individuo que solicite asistencia médica y puede implicar para ello a otros profesionales de la salud, que prestarán sus servicios cuando sea necesario. En segundo lugar, el médico de familia es un generalista en tanto que acepta a toda persona que solicita atención, al contrario de otros profesionales o especialistas que limitan la accesibilidad de sus servicios en función de la edad, sexo y/o diagnóstico de los pacientes. Y por último, el médico de familia atiende al individuo en el contexto de la familia y a la familia en el contexto de la comunidad de la que forma parte.

La familia.

El término familia, puede incluir variadas acepciones y definiciones, por lo que resulta difícil elaborar un concepto de la familia que tenga un carácter universal, ya que ésta adopta formas y dimensiones tan diferentes en cada sociedad, que no siempre es fácil discernir sobre los elementos que puedan ser comunes; sin embargo, con la evolución que ha experimentado el grupo familiar y conforme a diferentes enfoques científicos, han surgido paulatinamente múltiples definiciones de familia, cada una de ellas con diferentes niveles de aplicación. Así, el grupo formado por marido y mujer e hijos, sigue siendo la unidad básica preponderante en la cultura occidental de la cual formamos parte, conservando aún la responsabilidad de proveer de nuevos miembros a la sociedad, socializarlos y otorgarles protección física y apoyo emocional.

El concepto de familia incluye una compleja organización biopsicosocial con diversas dimensiones de funciones. No es simplemente un conjunto de individuos relacionados entre sí. Es la matriz de un grupo muy peculiar, con lazos especiales para vivir juntos y que tiene un potencial para crecer y desarrollarse.

Entre las distintas funciones que cumple en la vida social, se destacan especialmente: la vinculación íntima y durable que establece entre los cónyuges; la reposición o reproducción de los miembros de la comunidad; la crianza, manutención y desarrollo biológico de los hijos; la socialización primaria de éstos, con arreglo a las normas culturales de la sociedad; y la asignación a los mismos de un estatus social inicial.

La familia también es considerada como una unidad económica fundamental, sobre todo en lo que se refiere a la procuración y el consumo de bienes. En cuanto grupo social, la familia constituye un conjunto de personas de diferentes sexos y edades, vinculadas entre sí por lazos consanguíneos, jurídicos o consensuales, y cuyas relaciones se caracterizan por su intimidad, su solidaridad y su duración. En cuanto institución, representa un conjunto de normas y vínculos, definidos culturalmente, y destinados a cumplir ciertas funciones sociales.

La familia es un grupo primario y sus características son las propias de un sistema natural abierto en donde las acciones de cada uno de sus miembros producen reacciones y contra reacciones en los otros y en él mismo. La familia es un sistema el cual se diferencia y desempeña sus funciones a través de sus subsistemas, organizados por generaciones, sexos, intereses y funciones. Cada individuo pertenece a diferentes subsistemas en los que posee distintos niveles de poder y en los que aprende habilidades diferenciadas. Además, cada individuo es un subsistema de la familia y ésta lo es de la sociedad. Cada una de las partes tiene cierta autonomía sujeta a sus propias leyes internas, característica que permite distinguirlas entre sí. Sin embargo, existe interdependencia entre cada uno de estos sistemas, de manera que al definir a cualesquiera de ellos, se hace necesaria la participación de los otros dos.

En suma, la familia es la unidad básica de la salud y la enfermedad, en realidad hemos considerado al individuo como una entidad aislada e intacta, siendo que las relaciones entre la personalidad del individuo y los procesos de dinámica del grupo y de la vida en familia constituyen un eslabón esencial en la cadena de causalidad en los estados de

salud y enfermedad. Por eso, es posible definir a la familia como el grupo social primario de individuos unidos por lazos consanguíneos, de afinidad o matrimonio, que interactúan y conviven permanentemente manteniendo en forma común y unitaria relaciones personales directas, con formas de organización y acciones tanto económicas como afectivas, con el compromiso de satisfacer necesidades mutuas y de crianza y que comparten factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales que pueden afectar su salud individual y colectiva.

Por eso, es importante mejorar e incrementar la calidad en los servicios de salud al individuo, al grupo familiar y a la sociedad en su conjunto, en especial la atención médica de primer nivel. Para ello, es importante investigar los diversos elementos que permiten la satisfacción del usuario pero también la satisfacción del prestador del servicio. Una sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional, por eso, las mismas organizaciones médicas deben también servir a los intereses de los prestadores de servicios. En este contexto, la medición de la satisfacción laboral puede constituirse, por una parte, en un indicador de la salud ocupacional de la organización y, por la otra, en un criterio de la calidad de atención que se otorga.

Por tanto, es responsabilidad de las instituciones del Sector Salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica. En el desarrollo de estas acciones para mejorar la calidad, deben considerarse tanto el monitoreo y la evaluación, como los principios de desarrollo y cambio organizacional, con la finalidad de modificar las variables de comportamiento y desempeño laboral, establecer la pertinencia e identidad institucional y fomentar actividades positivas en ambientes organizacionales más adecuados (10)

1.3 Satisfacción laboral

Existen diversas definiciones de satisfacción laboral. Esto debido a la dificultad que encierra el constructo por sí mismo, por lo que un solo concepto no puede ser aceptado universalmente.

Locke, pionero en el estudio de la satisfacción laboral, la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. Salom y D'Anello, definen a la satisfacción laboral como sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo que genera involucramiento; y Decaer y Boren, se refieren a la satisfacción laboral como encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades y expectativas del trabajador (11)

Entre otras definiciones tenemos la de Liechtenstein (12) quien la conceptualiza como la diferencia que existe entre la situación laboral real y lo que se quiere o espera encontrar. Por su parte, Mira (13) la define como una actitud individual y positiva hacia el significado y condiciones bajo las cuales un trabajo es desarrollado por un trabajador. También, Turcotte (14) la define como el resultado de la comparación que el individuo puede hacer entre sus previsiones y la realidad en que se encuentra.

La satisfacción laboral también puede ser entendida como una actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo. Para Chiavenato, (15) 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.

De manera general, la satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada determinante en la calidad de la atención. La satisfacción laboral guarda una estrecha relación con el desempeño, y es un aspecto imprescindible para otorgar una atención con calidad al cliente.

En realidad, no es posible conseguir que una persona realice un trabajo de calidad si no se encuentra satisfecha durante su realización. La sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional. La satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite reconocer la importancia de los valores en el trabajo. 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.

Es importante tomar en cuenta a la cultura organizacional, la cual incluye las normas, técnicas, metas y políticas de recompensa, entre otras, que son importantes para satisfacer las expectativas del trabajador

En las últimas décadas se han intensificado las investigaciones sobre el tema, con la idea de analizar la forma en cómo influye la satisfacción laboral en la vida personal y familiar del trabajador. Incluso se ha analizado, cómo una baja insatisfacción con respecto al trabajo, puede constituir un elemento que afecte el funcionamiento eficaz en la estructura y organización de una institución. Ya que se plantea que problemas como el ausentismo laboral, los accidentes de trabajo, la rotación de personal, las cargas de trabajo, y las condiciones físicas, se encuentran estrechamente asociadas a una elevada insatisfacción que experimenta el trabajador. (16)

En México las instituciones de salud cuentan con instalaciones, recursos técnicos y personal destinado a otorgar atención médica, siendo responsabilidad de su cuerpo directivo el hecho de que la atención médica se otorgue con calidad. Sin embargo los recursos disponibles deben utilizarse para dar solución a los problemas de salud de una población mayor en un equilibrio entre la calidad y la satisfacción de los usuarios, entre los prestadores de servicios y la institución. Sin embargo en muchas ocasiones este equilibrio no se alcanza.

En México existen algunos estudios respecto a la satisfacción laboral del médico en la prestación de servicios de salud en diferentes instituciones de salud.

Velarde y cols. (2004) realizaron un estudio en 45 médicos (76% médico general, 14% especialista en medicina familiar y 10% otra especialidad), de la consulta externa del Centro Médico ISSET en el Estado de Tabasco, México. Aplicaron un cuestionario con 22 preguntas, estructurado en 5 apartados que comprenden, ficha de identificación y 4 dimensiones de análisis: Reconocimiento a la Labor, Problemática Laboral, Condiciones de Trabajo, área de Trabajo. Los principales resultados fueron que en 3 de las 4 dimensiones obtuvieron índices de insatisfacción laboral. (17)

Villagomez, y cols. (2002) realizaron un estudio comparativo en dos fases; 85 médicos en 1992 y 72 médicos en 1998. (70.6% y 66.7% respectivamente, correspondió a médicos familiares, y el resto a médicos no familiares) de todas las unidades médicas del IMSS en el área metropolitana del estado de Querétaro, México. Utilizaron un cuestionario con 12 reactivos. Los principales resultados fueron que la satisfacción global presentó incremento en las categorías muy alta y muy baja, pero la tendencia a largo plazo es que incrementa la satisfacción baja. (18)

Por su parte, Salinas, y cols., (1994) realizaron un estudio en 253 trabajadores de diferentes áreas: enfermería, trabajo social, dietología, mantenimiento y servicios generales, personal administrativo, personal médico y cuerpo directivo, de un Hospital de atención pediátrica de la Dirección General de Servicios de Salud del DDF. Midieron la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Aplicaron un cuestionario de satisfacción laboral, Una cédula de Evaluación de Aptitudes, y una encuesta de Satisfacción del Usuario a una muestra de 30 pacientes. Encontraron que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, con el clima organizacional. (19)

Cruz, (1999) investigo la satisfacción laboral en médicos y su relación con la calidad en la atención a los usuarios de un Hospital Pediátrico en el D.F. la población fue de 18 médicos de los cuales 10 eran pediatras, 2 cirujanos, 4 médicos generales y 2 con cargo de jefatura. Para medir satisfacción laboral se aplicó una escala con factores específicos de satisfacción, oportunidades de promoción, relación con compañeros y jefes de trabajo, salarios y prestaciones y el trabajo mismo. Se hallaron diferencias significativas en relación a cada una de las categorías que conforman la satisfacción. La actividad desempeñada fue la que obtuvo mayor puntaje, al igual que la relación con los compañeros, y las que indican menos satisfacción fueron en salario y oportunidades de promoción. (20)

Flores y cols. (1994) investigaron satisfacción laboral en 198 médicos de primer nivel de atención en el IMSS de la Delegación No. 4 del Distrito Federal. Se aplicó un cuestionario donde se incluyeron 5 dimensiones consideradas como indicadores de satisfacción laboral: cantidad de trabajo, autonomía, disponibilidad de recursos, relaciones profesionales y recompensas. Encontraron que el 78 % de médicos tuvo satisfacción media, 13 satisfacción alta y 9 % satisfacción baja. (21)

Aguirre, G.H, (1990) investigó la satisfacción en médicos de unidades hospitalarias y se encontró baja satisfacción laboral en relación al salario percibido, áreas físicas inadecuadas y pocas expectativas de superación. (4)

Cetina-Tabares, y cols., (2006) investigaron el nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en 93 médicos familiares de cuatro unidades de medicina familiar del IMSS de Cancún Quintana Roo. Se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral Font Roja – AP el cual consta de 24 items agrupados en siete factores para áreas definidas de satisfacción laboral: 1. Satisfacción en el trabajo; 2. Presión en el trabajo; 3. Relación personal en el trabajo; 4. Distensión en el trabajo; 5. Adecuación para el trabajo; 6. Control sobre el trabajo; y 7. Variedad de la tarea. Se determinaron 5 niveles de satisfacción: muy baja, baja, intermedia, alta, muy alta. El grado de desgaste profesional se evaluó con el instrumento Maslach burnout inventory que consta de 22

items en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los principales resultados fueron que el nivel de satisfacción laboral predominante fue el intermedio, seguido por el nivel alto y luego el bajo. Se encontró que los médicos con nivel alto o intermedio de satisfacción presentaron nivel bajo de burnout, y aquellos con nivel bajo de satisfacción refirieron burnout moderado. (22)

Alva, (2006) investigó la satisfacción laboral en 58 médicos familiares de la UMF 02 IMSS de Puebla, aplicó el cuestionario Fon Roja. Los principales resultados fueron que existe un grado moderado de satisfacción laboral 89.7%, seguida de menor satisfacción 10.3 % y grado mayor 0 % según las 7 dimensiones del instrumento.

La dimensión con mayor satisfacción fue la que se refiere a la relación laboral que tienen con sus compañeros. La dimensión con menor satisfacción fue la de adecuación para el trabajo, la cual se refiere a la sensación de estar plenamente capacitado para el trabajo. (23)

De acuerdo con la literatura revisada y debido a que la satisfacción laboral del personal de salud, puede ser un factor importante en la prestación de un servicio eficiente, el objetivo de este trabajo es determinar el grado de satisfacción laboral en los médicos familiares de una Unidad de Medicina Familiar en el Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de México.

2.- Planteamiento del problema.

Nuestro país se ha caracterizado por el hecho de concentrar una gran proporción de la riqueza en un reducido porcentaje de la población, mientras que millones de mexicanos enfrentan serios problemas de pobreza y miseria extrema. Sin duda, tal desigualdad social, se relaciona de manera importante con la aparición de problemas de salud severos que manifiesta la población, ya que generan un campo propicio para que surjan un mayor número de enfermedades llamadas de la pobreza, coexistiendo con otro tipo de padecimientos propios de la industrialización.

Para hacer posible el acceso a los servicios de salud que todo mexicano tiene derecho, (Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos), se generó el Sistema Nacional de Salud (SNS) donde se establece que la salud es un valor y su protección es un derecho. Dicho Sistema tiene como propósito fundamental, ampliar la cobertura de los servicios de salud a toda la población y otorgar la prestación del servicio con un mínimo de calidad, además de garantizar que este servicio sea un derecho fundamental de todo ciudadano, sin importar su condición racial, económica o social, puesto que es una garantía individual consagrada en nuestra Carta Magna. (24)

El Sistema está integrado por dependencias de la administración pública, tanto federal como local, y por las personas físicas y morales de los sectores social y privado que prestan servicios de salud, todas ellas integradas por mecanismos de coordinación de acciones, con el fin, entre otras cosas, de proporcionar servicios de salud a toda la población, atendiendo los problemas prioritarios y los factores que condicionan y causan los daños a la salud y las enfermedades, con especial interés en las acciones preventivas.

En realidad, el Sistema Nacional de Salud oferta los servicios de salud a la comunidad bajo tres modalidades: 1.- Se cuenta con los servicios de asistencia pública, que integran la Secretaría de Salud, el sistema DIF (Desarrollo Integral de la Familia), y los servicios que otorgan los Estado y los municipios; 2.- La seguridad social. Representado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el Sistema de las Fuerzas Armadas (ISSFAM) y Petróleos Mexicanos (PEMEX), y 3.- El sector privado. Integrado por personas o agrupaciones que practican y ejercen la medicina en forma libre, los cuales se rigen por las leyes de la oferta y la demanda.

Cada uno de estos prestadores de servicios, tiene formas diferentes de ofrecer los servicios de atención a la salud, debido a sus compromisos institucionales y a las coberturas de su población.

No obstante la capacidad de respuesta de las Instituciones públicas de salud, estas han mostrado limitada capacidad de acción y es cuestionada la calidad de los servicios de salud que otorgan, debido a problemas en los recursos financieros, recursos materiales y en especial en los recursos humanos. Lo cual condiciona o determina la inadecuada satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Con relación a los recursos humanos, sin duda los más importantes, existen deficiencias cuantitativas y cualitativas, que van desde falta de planeación, de

reclutamiento, selección, contratación, capacitación, adiestramiento y actualización, hasta la ausencia de consideración de las situaciones y condiciones laborales que determinan la satisfacción o no de los prestadores de servicios de salud, que incluyen tanto a trabajadores administrativos, técnicos y médicos.

En ese sentido, y debido a que el trabajo representa un elemento importante en la vida de cualquier persona, es necesario identificar los factores que hacen posible generar en el empleado una satisfacción hacia su trabajo.

Por lo tanto, surge la pregunta que debe ser contestada para entender un poco más la problemática de la falta de calidad en los servicios del sector público y en especial del IMSS.

¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral en médicos familiares de primer nivel y la calidad de la atención médica que ofrecen a sus usuarios?

3.- Justificación.

La Encuesta Nacional de Salud II (1994) reporta que en general los mexicanos no están conformes con el Sistema de Salud; el 60 % considera excesivamente burocráticos los servicios y el 30 % piensa que no recibe un trato justo. En opinión de los adultos mexicanos, los principales problemas de los Servicios de Salud son la mala calidad (45%) y la falta de recursos (29%) (25)

Hablar de la calidad en la atención médica, implica una diversidad de factores íntimamente relacionados, que van desde el apego a ciertas normas establecidas, la aplicación de conocimientos de la medicina y tecnología, la intervención oportuna, y la relación positiva entre el paciente y el médico, dentro de un ambiente confortable y personalizado, todo encaminado a prestar un buen servicio de salud. Sin embargo, en el proceso de atención médica, se observa una preocupación casi exclusiva de la satisfacción del usuario, sin tomar en cuenta la satisfacción que pudiera experimentar el médico con relación a su práctica profesional y el ambiente laboral, lo cual puede constituirse en un factor que influye en la calidad de la atención médica. Ya que es posible, que si el empleado, en este caso el médico, se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza, es más probable que brinde un servicio con mayor calidad. (26)

Es importante señalar que cuando se habla de satisfacción laboral, no solo se limita a un aspecto concreto del trabajo, sino que implica diferentes variables del contexto laboral. (27) En este sentido, un trabajador puede sentirse satisfecho con las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo pero al mismo tiempo estar insatisfecho con el salario que percibe, o bien sentirse contento con las actividades que desempeña pero incómodo con el horario de trabajo asignado. Así, se pueden numerar múltiples situaciones y condiciones complejas y distintas e incluso opuestas, pero todas relacionadas al grado de satisfacción laboral, pues ésta está compuesta por diversas dimensiones que actúan como un todo integrado, las cuales abarcan; el trabajo mismo, los directivos y jefes; los compañeros de trabajo; el salario y las prestaciones; las oportunidades de promoción, las cargas de trabajo; las jornadas de trabajo; etc.

Adicionalmente a las variables mencionadas, existen otras vinculadas a factores interpersonales, familiares y aspectos relacionados al contexto y ambiente organizacional, como son: sexo, edad, estado civil, escolaridad, personalidad, antigüedad laboral, estatus familiar, reconocimiento familiar, reconocimiento institucional, jerarquía institucional, tipo de organización, condiciones físicas de trabajo, etc. (28)

4.- Objetivo.

Objetivo general.

Identificar si existe satisfacción laboral en el médico familiar en el primer nivel de atención médica en una Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social.

5.- Metodología

Tipo de estudio.

- Descriptivo, transversal, observacional.

Definición de variable.

Variable de trabajo.

- Satisfacción laboral.

Se entiende como la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos relacionados con el trabajo, tales como: los compañeros de trabajo, los jefes, salario y prestaciones, la carga de trabajo, promociones y ascensos, reconocimiento. A través del puntaje obtenido en la escala de satisfacción laboral.

Población.

44 médicos familiares (22 turno matutino y 22 turno vespertino) ambos sexos, que pertenecen a la Unidad de Medicina Familiar No. 63 del Instituto Mexicano del Seguro Social, del Estado de México.

Criterios de inclusión.

1. Todos los médicos asignados a consultorio de medicina familiar de la UMF 63
2. Aceptar participar en el estudio, con firma de consentimiento informado.
3. Estar adscrito a la UMF 63
4. Ser médico del turno matutino o del turno vespertino.

Criterios de exclusión.

No ser médico adscrito a la UMF 63

Criterios de eliminación.

No haber contestado en su totalidad el cuestionario.

No haber aceptado firmar consentimiento informado.

Materiales e instrumento

1. Escala tipo Likert. Es un cuestionario de 40 reactivos. (Anexo 2) Se construyó con base en el instrumento diseñado por García (1985) quien a su vez lo construyó con base en el instrumento desarrollado por Holliger y Clark (1982) y el Job Description Index (Hulin y Smith, 1964). (18)

Contiene las siguientes:

Variables

1. Satisfacción laboral
2. Reconocimiento
3. Salarios y prestaciones
4. Relación con autoridades
5. Promociones y ascensos
6. Relación con compañeros de trabajo

Validez de contenido.

Técnica: Planeación objetiva del instrumento.

Muestreo representativo de los contenidos o variables a medir: Ponderación de los reactivos.

Cada uno de los 40 reactivos puede ser seleccionado en la escala siguiente.

Escala:

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

Calificación

Se realizaron los siguientes rangos de calificación para medir satisfacción laboral: satisfacción laboral, indiferencia e insatisfacción laboral:

Satisfacción laboral	200 - 148	categoría 3
Indiferencia	147 - 94	categoría 2
Insatisfacción laboral	93 - 40	categoría 1

La puntuación total se interpreta según las tres categorías.

El promedio de los puntajes: individuales, totales, por variable, por dimensión de la variable, por turno, antigüedad, sexo, estado civil o grupal, indicará el nivel de la escala en el que se percibe la variable (s).

Procedimiento.

- a.- Se informará a la Dirección de la Unidad de Medicina Familiar No. 63 del IMSS Estado de México, respecto de la realización de la presente investigación.
- b.- Dicha investigación se someterá a consideración del comité local de investigación para su aprobación y registro.
- c.- Se invitará a todos los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar del turno matutino y turno vespertino, de la UMF 63, a participar en la investigación.
- d.- Se aplicará la escala de evaluación a cada médico de los 22 consultorios del turno matutino y de los 22 consultorios del turno vespertino, de la UMF 63 IMSS.
- e.- Se reunirán las escalas de evaluación aplicadas, para el análisis estadístico correspondiente en el paquete SPSS

7.- Resultados.

Se aplicaron un total de 41 cuestionarios (de 44 posibles) a los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar. 20 en el turno matutino (48 %) y 21 en el turno vespertino (51%) Tabla 1. De esta población la distribución por género fue de 14 femeninos (34.1 %) y 27 masculinos (65.9%) Respecto a la edad se hicieron 3 rangos: de 29 a 38 años, tuvieron una frecuencia de 13 (31.7%), de 39 a 48 años correspondieron 13 (31.7) y de 49 a 59 años con una frecuencia de 15 (36.6%). Respecto al estado civil: 24 casados (58.5%), 13 solteros (31.7%), 2 en unión libre (4.9%) y 2 divorciados-separados (4.9%). Con relación a la categoría contractual 28 fueron Médicos Familiares (68.3%), 12 Médicos Generales (29.3%) y 1 Otra Especialidad (2.4%). Respecto a la antigüedad en la unidad se distribuyeron en rangos 0 a 5 años frecuencia de 9 (22%), de 6 a 10 años frecuencia de 7 (17.1%), de 11 a 15 años frecuencia de 9 (22%), de 16 a 20 años frecuencia de 9 (22%), de 21 a 25 años frecuencia de 6 (14.6%), más de 26 años frecuencia de 1 (2.4%). Con relación a tener otro trabajo 26 no lo tienen (63.4%), 11 cuentan con trabajo particular (26.8%) y 4 tienen trabajo en otra institución (9.8%).

A continuación se presentan los datos demográficos (N= 41) médicos adscritos a consultorio de medicina familiar UMF 63 IMSS, tablas 1-7

Tabla 1. Datos por distribución por turno de los médicos adscritos en ambos turnos de los consultorios de medicina familiar de la UMF 63

	Frecuencia	%
Matutino	20	48.8
Vespertino	21	51.2
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 2. Datos de distribución por género de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63

	Frecuencia	%
Femenino	14	34.1
Masculino	27	65.9
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 3. Datos demográficos por rangos de edad de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63

Rangos	Frecuencia	%
de 29 a 38	13	31.7
de 39 a 48	13	31.7
de 49 a 59	15	36.6
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 4. Datos de estado civil de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63

	Frecuencia	%
Casado	24	58.5
Soltero	13	31.7
Unión libre	2	4.9
Divorciado-separado	2	4.9
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 5. Datos por categoría contractual de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63

	Frecuencia	%
Medico familiar	28	68.3
Medico general	12	29.3
Otra especialidad	1	2.4
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 6. Datos demográficos por antigüedad de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63

Rangos	Frecuencia	%
de 0 a 5 años	9	22
de 6 a 10 años	7	17.1
de 11 a 15 años	9	22.0
de 16 a 20 años	9	22.0
de 21 a 25 años	6	14.6
de mas de 26 años	1	2.4
Total	41	100

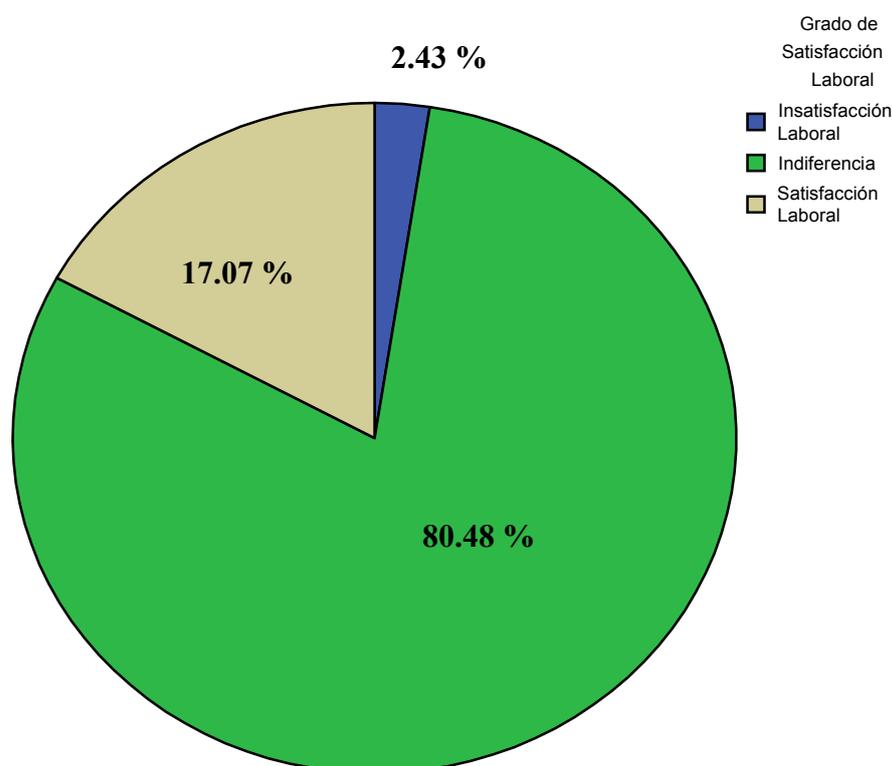
Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

Tabla 7. Datos demográficos de los médicos adscritos a consultorio de medicina familiar de la UMF 63 que tiene otro trabajo

	Frecuencia	%
No	26	63.4
Particular	11	26.8
Otra institución	4	9.8
Total	41	100

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado en la UMF 63

En la gráfica No.1 se muestra la puntuación total que refleja el grado de satisfacción laboral de los médicos familiares, muestra que el puntaje mas alto representa indiferencia pues se ubica en el rango número 2, de 94 a 147 puntos, (en verde) con una frecuencia de 33 la cual representa el 80.48%, seguida de satisfacción laboral en el rango número 3, de 148 a 200 puntos (en gris) con una frecuencia de 7 la cual representa el 17.07% del total, e insatisfacción laboral en el rango número 1, de 40 a 93 puntos (en azul) con una frecuencia de 1 la cual representa el 2.43 % del total de la población encuestada.



Gráfica 1.- Puntuación total de grado de satisfacción laboral.

A continuación se presenta el grado de satisfacción laboral, con relación al sexo, turno, edad, estado civil, categoría contractual, antigüedad y otro trabajo, con relación a las 6

variables del instrumento aplicado, que miden satisfacción laboral: Satisfacción; reconocimiento; salarios y prestaciones; relación con autoridades; promociones y ascensos y relación con compañeros de trabajo. (Anexo 4)

SEXO

Con relación a; sexo y satisfacción, ambos presentan satisfacción laboral, femenino con 12 (85.7 %) y masculino 23 (85.2 %) tabla 8

Con relación a; reconocimiento, ambos reportan indiferencia, femenino 9 (64.3 %) y masculino 16 (59.3 %) tabla 9

Con relación a; salarios y prestaciones, femenino reportan satisfacción 8 (57.1 %), y masculino reporta indiferencia 11(40.7 %) tabla 10

Con relación a; relación con autoridades, ambos reportan insatisfacción, femenino 9 (64.3 %) y masculino 15 (55.6 %) tabla 11

Con relación a; promociones y ascensos, ambos reportan insatisfacción, femenino 9 (64.3 %) y masculino 16 (59.3 %) tabla 12

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, femenino reportó indiferencia 12 (85.7%) y masculino reportó satisfacción 13 (48.1 %) tabla 13

TURNO

Con relación a; turno y satisfacción laboral, ambos reportan satisfacción laboral, matutino 16 (80.0 %) y vespertino 19 (90.5 %) tabla 14

Con relación a; reconocimiento, ambos reportan indiferencia, matutino 13 (65.0 %) y vespertino 12 (57.1 %) tabla 15

Con relación a; salarios y prestaciones, ambos reportan satisfacción, matutino 9 (45.0 %) y vespertino 8 (38.1 %) tabla 16

Con relación a; relación con autoridades, ambos turnos reportan insatisfacción laboral, matutino 13 (65.0 %) y vespertino 11 (52.4 %) tabla 17

Con relación a; promociones y ascensos, ambos muestran insatisfacción laboral, matutino 10 (50.0 %) y vespertino 15 (71.4 %) tabla 18

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, ambos reportan indiferencia, matutino 12 (60.0 %) y vespertino 12 (57.1 %) tabla 19

EDAD (en rangos)

Con relación a edad (en rangos) y satisfacción laboral, los 3 rangos reportan satisfacción, de 29 a 38 años, 13 (100%), de 39 a 48 años, 10 (76.9%) y de 49 a 59 años, 12 (80.0 %) tabla 20

Con relación a; reconocimiento, los 3 rangos de edad reportan indiferencia, de 29 a 38 años 6 (46.2%), de 39 a 48 años, 9(69.2%), y de 49 a 59 años, 10 (66.7%) tabla 21

Con relación a; salarios y prestaciones, los rangos 29 a 38 años y 49 a 59 años, reportan satisfacción 7 (53.8 %) y 7 (46.7 %) respectivamente, en cambio, el rango de 39 a 48 años reportan insatisfacción 5 (38.5 %) tabla 22

Con relación a; relación con autoridades, los 3 rangos de edad reportan insatisfacción laboral, de 29 a 38 años 6 (46.2 %), de 39 a 48 años 9 (69.2 %) y de 49 a 59 años 9 (60.0 %) tabla 23

Con relación a ; promociones y ascensos, los 3 rangos reportan insatisfacción, de 29 a 38 años 6 (46.2 %) de 39 a 48 años 10 (76.9 %) y de 49 a 59 años 9 (60.0 %) tabla 24

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, los 3 rangos de edad muestran indiferencia, de 29 a 38 años 9 (69.2%), de 39 a 48 años 6 (46.2 %) y de 49 a 59 años 9 (60.0 %) tabla 25

ESTADO CIVIL

Con relación al estado civil y satisfacción, dos de ellos mostraron satisfacción laboral, casado 22 (91.7 %), soltero 11 (84.6 %) en cambio, en el caso de unión libre y divorciado reportan indiferencia 1 (50 %) y 1 (50 %) respectivamente. Tabla 26

Con relación a; reconocimiento, dos de ellos reportan indiferencia, casado 10 (41.7 %) y soltero 7 (53.8 %), en cambio, unión libre y divorciado reportan 1 (50 %) , y 2 (100 %) insatisfacción respectivamente. Tabla 27

Con relación a; salarios y prestaciones, dos muestran satisfacción laboral, casado 9 (37.5 %) y soltero 6 (46.2 %), en cambio unión libre insatisfecho y divorciado, muestra indiferencia 1 (50 %) tabla 28

Con relación a; relación con autoridades, todos muestran insatisfacción, casado 12 (80.0 %), soltero 8 (61.5 %), unión libre 2 (100 %), y divorciado 2 (100%) tabla 29

Con relación a; promociones y ascensos, dos de ellos reportan satisfacción, casado 12 (50 %), y soltero 6 (46.2 %), en cambio unión libre y divorciado presentan insatisfacción laboral 1 (50%) y 2 (100 %) tabla 30

Con relación a ; relación con compañeros de trabajo, tres de ellos reportan satisfacción, casado 20 (83.3 %) , soltero 8 (61.5 %) y unión libre, en cambio divorciado 2 (100 %) indiferente. tabla 31

CATEGORÍA CONTRACTUAL

Con relación a; la categoría contractual y satisfacción, en todos los casos hay satisfacción, médico familiar 23 (82.1 %), médico general 11 (91.7 %) y otros 1 (100 %). Tabla 32

Con relación a; reconocimiento, los tres casos muestran indiferencia, médico familiar 15 (53.6 %), médico general 9 (73.0 %) y otros 1 (100 %) tabla 33

Con relación a; salarios y prestaciones, dos de ellos reportan satisfacción, médico familiar 11 (39.3 %), médico general 6 (50 %) en cambio otros, reportan insatisfacción 1 (100 %) tabla 34

Con relación a; relación con autoridades, los tres tipos reportan insatisfacción, médico familiar 14 (50.0 %), médico general 9 (75.0 %) y otros 1 (100 %) tabla 35

Con relación a; promociones y ascensos, los tres grupos reportan insatisfacción, médico familiar 18 (64.3 %), médico general 6 (50.0 %) y otros 1 (100 %) tabla 36

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, los tres grupos reportan indiferente, médico familiar 17 (60.7 %), médico general 6 (50.0 %) y otros 1 (100 %) tabla 37

ANTIGÜEDAD (en rangos)

Con relación a; antigüedad y satisfacción, 5 rangos reportan satisfacción laboral, de 0 a 5 años 9 (100 %), de 6 a 10 años 7 (100 %), de 11 a 15 años 6 (66.7 %), de 16 a 20 años 8 (88.9 %), de 21 a 25 años 5 (83.3 %), en cambio de mas de 26 años reporta indiferencia. Tabla 38

Con relación a; reconocimiento, 5 rangos reportan indiferencia, de 0 a 5 años 5 (55.6 %), de 6 a 10 años 3 (42.9 %), de 11 a 15 años 3 (55.6 %), de 16 a 20 años 9 (100 %), de mas de 26 años 1(100%), en cambio de 21 a 25 años reporta satisfacción 3 (50.0 %) tabla 39

Con relación a; salarios y prestaciones, 4 rangos reportan satisfacción, de 0 a 5 años 5 (55.6 %), de 6 a 10 años 3 (42.9 %), de 16 a 20 años 4 (44.4 %), de 21 a 25 años 3 (50.0 %), en cambio de 11 a 15 años reportan insatisfacción 4 (44.4 %) y más de 26 años 1 (100 %) indiferente. tabla 40

Con relación a; relación con autoridades, solo un grupo reporta indiferencia, de 0 a 5 años 4 (44.4 %), en cambio los otros 5 grupos reportan insatisfacción, de 6 a 10 años 4 (57.1 %), de 11 a 15 años 6 (66.7 %), de 16 a 20 años 6 (66.7 %), de 21 a 25 años 4 (66.7 %) y más de 26 años 1 (100 %) tabla 41

Con relación a; promociones y ascensos, todos los rangos reportan insatisfacción laboral, de 0 a 5 años 4 (44.4 %), de 6 a 10 años 4 (57.1 %), de 11 a 15 años 7 (77.8 %), de 16 a 20 años 6 (66.7 %), de 21 a 25 años 3 (50.0 %) y mas de 26 años 1 (100 %) tabla 42

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, todos los rangos reportan insatisfacción, de 0 a 5 años 5 (55.6 %), de 6 a 10 años 5 (71.4 %), de 11 a 15 años 5

(55.6 %) de 16 a 20 años 5 (55.6 %), de 21 a 25 años 3 (50 %) y de más de 26 años 1 (100 %) tabla 43

OTRO TRABAJO

Con relación a; otro trabajo y satisfacción laboral, los 3 grupos reportan satisfacción, No 21 (80.8 %), particular 10 (90.9 %) y otra institución 4 (100 %) tabla 44

Con relación a; reconocimiento, los 3 grupos reportan indiferencia, No 3 (57.7 %), particular 7 (63.6 %) y otra institución 3 (75.0 %) tabla 45

Con relación a; salarios y prestaciones, dos reportan indiferencia, No 12 (46.2 %), particular 4 (36.4 %), en cambio otra institución reporta satisfacción laboral 3 (75.0 %) tabla 46

Con relación a; relación con autoridades, los 3 grupos reportan insatisfacción laboral, No 15 (57.7 %), particular 7 (63.6 %) y otra institución 2 (50 %) tabla 47

Con relación a; promociones y ascensos, los 3 grupos reportan insatisfacción, No 17 (65.4 %), particular 5 (45.5 %) y otra institución 3 (75.0 %) tabla 48

Con relación a; relación con compañeros de trabajo, los 3 grupos reportan indiferencia, No 16 (61.5 %), particular 5 (45.5 %) y otra institución 3 (75.0 %) tabla 49

La puntuación obtenida entre las variables demográficas y las variables que miden satisfacción laboral cabe señalar que en dos de ellas; Relación con autoridades y Promociones y ascensos, se reporta insatisfacción; en otras dos variables; Relación con compañeros de trabajo, y Reconocimiento, se reporta indiferencia; con relación a Salarios y Prestaciones, la mayoría reporta indiferencia con una tendencia a satisfacción; y en Satisfacción Laboral, se reporta satisfacción. (tabla A)

Tabla A. Grado de satisfacción laboral, con relación a las variables demográficas.

Grado de Satisfacción Laboral con relación a las variables demográficas

Sexo	F	12 86%	9 64%	8 57%	9 64%	9 64%	12 86%
	M	23 85%	16 59%	11 41%	15 56%	16 59%	13 48%
Turno	M	16 80%	13 65%	9 45%	13 65%	10 50%	12 60%
	V	19 90%	12 57%	8 38%	11 52%	15 71%	12 57%
Edad	29-38	13 100%	6 46%	7 54%	6 46%	6 46%	9 69%
	39-48	10 77%	9 69%	5 39%	9 69%	10 77%	6 46%
	49-59	12 80%	10 67%	7 47%	9 60%	9 60%	9 60%
Estado Civil	Casado	22 92%	10 42%	9 38%	12 80%	12 50%	20 83%
	Soltero	11 85%	7 54%	6 46%	8 62%	6 46%	8 62%
	Unión Libre	1 50%	1 50%	1 50%	2 100%	1 50%	2 100%
	Divorciado	1 50%	2 100%	1 50%	2 100%	2 100%	2 100%
Categoría Contractual	Médico Familiar	23 82%	15 54%	11 39%	14 50%	18 64%	17 61%
	Médico General	11 92%	9 73%	6 50%	9 75%	6 50%	6 50%
	Otra Especialidad	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%
Antigüedad	0-5	9 100%	5 56%	5 56%	4 44%	4 44%	5 56%
	6-10	1 100%	3 43%	3 43%	4 57%	4 57%	5 71%
	11-15	6 67%	3 56%	4 44%	6 67%	7 78%	5 56%
	16-20	9 100%	9 100%	4 44%	6 67%	6 67%	5 56%
	21-25	5 83%	3 50%	4 67%	4 67%	3 50%	3 50%
	mas de 26	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%	1 100%
Otro Trabajo	No	21 81%	3 58%	12 46%	15 58%	17 65%	16 62%
	Particular	10 91%	7 64%	4 36%	7 34%	5 46%	5 46%
	Otra Institución	4 100%	3 75%	3 75%	2 50%	3 75%	3 75%

	Satisfacción laboral
	Indiferente
	Insatisfacción

DISCUSIÓN

La satisfacción laboral puede ser medida o analizada a partir de diferentes instrumentos, los cuales han sido elaborados desde el interés de la sociología, la psicología, la administración y la economía. De cualquier manera, la satisfacción laboral es un concepto unidimensional en el sentido de que varía desde muy positivo a muy negativo. Los estudios sobre satisfacción laboral a menudo consideran que su nivel es función de la serie de satisfacciones e insatisfacciones específicas que experimenta el empleado con respecto a las distintas dimensiones o facetas de trabajo: el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, las oportunidades de promoción y ascenso, etc. El supuesto subyacente a esta visión es que los sujetos pueden sopesar las satisfacciones e insatisfacciones específicas y llegar a una satisfacción compuesta con el trabajo en general. Este concepto de satisfacción laboral general y por facetas, implica un modelo compensatorio, de tal forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo, puede compensar deficiencias existentes entre otras áreas.

Se han realizado diversas investigaciones sobre satisfacción laboral. En la mayoría de las investigaciones revisadas para este trabajo se encontró satisfacción baja o intermedia (14,17,4,18,19), lo cual coincide con esta investigación, pues se obtuvo un 80.48 % que corresponde a al rango de calificación que indica indiferencia o calificación intermedia, seguido de satisfacción laboral con un 17.07 % y finalmente, insatisfacción laboral con un 2.43 %.

Algunos investigadores han encontrado insatisfacción en alguna dimensión, área, factor ó indicador de satisfacción o insatisfacción laboral. Turcotte, reporta una investigación en la que se encontró insatisfacción laboral en 3 de 4 de las dimensiones a saber Reconocimiento a la Labor, Problemática Laboral y Condiciones de Trabajo. (14)

De igual manera, Aguirre, reporta diferencias significativas entre las 6 categorías que conforman la satisfacción y hubo menor satisfacción respecto a salarios y oportunidades de promoción. (4) De igual forma Velarde, reporta baja satisfacción laboral con relación al salario percibido, áreas físicas inadecuadas y pocas expectativas de superación (17)

Salinas, ha reportado satisfacción laboral intermedia, seguido por el nivel alto y luego el bajo, lo cual concuerda con nuestra investigación.(19)

Por otro lado, Soberón, reporta que la satisfacción global presentó incremento en las categorías muy alta y muy baja, pero la tendencia a largo plazo es que incrementa la satisfacción baja. (16)

También, Huerta, reporta que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, con el clima organizacional. (7)

Velarde, reporta una investigación para medir satisfacción laboral, aplicó una escala con factores específicos de satisfacción, oportunidades de promoción, relación con compañeros y jefes de trabajo, salarios y prestaciones y el trabajo mismo. Se hallaron diferencias significativas en relación a cada una de las categorías que conforman la satisfacción. La actividad desempeñada fue la que obtuvo mayor puntaje, al igual que la

relación con los compañeros, y las que indican menos satisfacción fueron en salario y oportunidades de promoción. (17), lo cual concuerda con nuestros resultados.

Villagomez, aplicó un cuestionario donde se incluyeron 5 dimensiones consideradas como indicadores de satisfacción laboral: cantidad de trabajo, autonomía, disponibilidad de recursos, relaciones profesionales y recompensas. Encontraron que el 78 % de médicos tuvo satisfacción media, 13 satisfacción alta y 9 % satisfacción baja. (18) Estos resultados concuerdan en general con los obtenidos en la presente investigación.

Aguirre encontró baja satisfacción laboral en relación al salario percibido, áreas físicas inadecuadas y pocas expectativas de superación. (4) Estos resultados coinciden con nuestra investigación aunque de manera parcial, pues aunque la mayoría reporto satisfacción respecto al salario, se encontró una tendencia a indiferencia. Si encontramos insatisfacción con relación a promociones y ascensos. Sin embargo, nosotros no investigamos condiciones físicas.

En esta investigación, se llevó a cabo un estudio de satisfacción laboral en médicos de primer nivel de atención médica en el Instituto Mexicano del Seguro social. Se utilizó un cuestionario de 40 reactivos, contiene las siguientes variables: Satisfacción laboral, Reconocimiento, Salarios y prestaciones, Relación con autoridades, Promociones y ascensos, y Relación con compañeros de trabajo.

El cuestionario que aquí empleamos tiene a su favor su consistencia interna, su sencillez y facilidad de aplicación. Se desarrollo pensando en el personal médico que labora para el sector público. Cabe señalar que este cuestionario no recoge otros aspectos como son ambiente físico laboral, o el desgaste profesional.

Los puntajes obtenidos para satisfacción laboral muestran clara indiferencia 80.48 %, seguida de satisfacción laboral 17.07% y por último insatisfacción laboral 2.43%, de los médicos que laboran en la UMF 63 IMSS, lo que concuerda con otras investigaciones (16, 17 y 18) También se observó una tendencia de insatisfacción, sobre todo en las variables, relación con autoridades y promociones y ascensos. Esto concuerda con lo encontrado en otras investigaciones (14,15)

Otros estudios presentan diferencias entre las diferentes variables que miden satisfacción laboral sin predominio significativo, lo cual no coincide con nuestros resultados pero si la tendencia general de indiferencia o insatisfacción.

Finalmente concordamos con que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y con clima organizacional, de manera específica (7). Pero de manera general los trabajadores no manifiestan buenas relaciones con las instituciones o quizás con las políticas de las mismas, además las autoridades mediatas o inmediatas son consideradas como factor de insatisfacción.

CONCLUSIONES

En esta investigación se obtuvo, de manera general, un puntaje mayor respecto a indiferencia o calificación intermedia, seguida por satisfacción laboral, y solo un porcentaje muy bajo reporto insatisfacción laboral. De manera más específica, se observa una tendencia hacia la insatisfacción sobre todo en las variables relación con autoridades y promociones y ascensos, y clara indiferencia en las variables relación con compañeros de trabajo y reconocimiento.

Cabe señalar que en este trabajo, y en el caso de la relación con el sexo, turno, edad, categoría contractual, antigüedad y otro trabajo, hay insatisfacción laboral con relación a las autoridades y a las promociones y ascensos, lo cual coincide con la bibliografía consultada. Esto llama la atención pues las autoridades son las que determinan las políticas laborales y son quienes tienen en su poder la decisión de mejorar las condiciones y relaciones de trabajo.

Con relación a promociones y ascensos, los casados y solteros reportan satisfacción quizás por su estabilidad social, pues los divorciados y unión libre en general reportan insatisfacción.

Cabe destacar que en el caso del salario hay satisfacción con una tendencia hacia la indiferencia, lo cual nos puede hacer pensar en que las instituciones públicas cubren las expectativas de los empleados.

La satisfacción laboral está en función de una serie de satisfacciones e insatisfacciones específicas que experimenta el empleado con respecto a las distintas dimensiones o facetas de trabajo: el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, las oportunidades de promoción y ascenso, etc. El supuesto subyacente a esta visión es que los sujetos pueden sopesar las satisfacciones e insatisfacciones específicas y llegar a una satisfacción compuesta con el trabajo en general. La satisfacción laboral general y por facetas, implica un modelo compensatorio, de tal forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo, puede compensar deficiencias existentes entre otras áreas.

Debido a que el fenómeno o problema de la satisfacción laboral es muy complejo o multifactorial, es necesario seguir investigando los diferentes factores que influyen en el individuo tanto a nivel laboral, familiar y social, con el fin de determinar las modificaciones pertinentes en las áreas específicas. Es necesario investigar variables como las condiciones físicas de trabajo o el síndrome del burnout. De esta manera se podría incidir en las políticas institucionales en el IMSS y demás instituciones de salud Pública.

Este trabajo pone de manifiesto la urgente necesidad de que las autoridades del IMSS, pongan atención en las políticas administrativas, con mayor énfasis en las relaciones laborales de autoridad y en el rubro del crecimiento y desarrollo de sus recursos humanos. La cultura de la calidad debe ser un fin que permita mantener al Instituto a la vanguardia en los servicios de salud en México.

10.- BIBLIOGRAFIA.

1. Robbins, S.P., (1987) Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. **México: Prentice-Hall**
2. Besterfield, D.H., (1995) Control de calidad. México. Prentice Hall.
3. Guadarrama, A.F.J., (1998) Un análisis de la cultura organizacional mexicana sobre la implementación de un modelo de calidad total. **Tesis de licenciatura, UNAM, FES-Iztacala.**
4. Aguirre, G. (1990) Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los Pacientes y de los trabajadores en las unidades médicas. **Revista Salud Pública de México. Vol.32, pp 170-180**
5. Donabedian, A., Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: Un texto introductorio. Perspectivas en Salud Pública. **Instituto Nacional de Salud Pública. Primera Edición. México, 1990**
6. Magaña, M. (1994) Diagnóstico del diseño de trabajo y la satisfacción laboral del médico en organizaciones hospitalarias. **Tesis de maestría en Administración de Servicios de Salud. Escuela de Salud Pública de México.**
7. Huerta, G., Estudio de salud familiar. **PAC MF-I Colegio Mexicano de Medicina Familiar A.C.**
8. Irigoyen, C A. **Nuevos fundamentos de Medicina Familiar. Editorial Medicina Familiar Mexicana, segunda edición, 2004 cap. 8**
9. 5º Coloquio Nacional y 3er. Internacional de Profesores Investigadores en Medicina Familiar. 1ª Reunión de Consenso Académico en Medicina Familiar de organismos e Instituciones Educativas y de Salud. Unidad de Seminarios “Dr. Ignacio Chavez” UNAM. Del 15-17 de junio de 2005.
10. Ruelas, E., Frenk, J., El análisis de la calidad asistencial en el marco de la transición. **Control de Calidad Asistencial. 1990;5:1-7**
11. D’Anello, S.; Marcano, E.; Guerra, J.C., Estres ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital universitario de los andes. Mérida, Venezuela. **Rev Fac Med, Universidad de los Andes. 2003; 9(1): 4-9**
12. Lichtenstein, R., Measuring the job satisfaction of physicians in organized setting. **Med Care 1984;22:56-58**
13. Mira, J., El ausentismo como un síntoma de mala salud ocupacional en hospitales y su repercusión en la garantía de la calidad. **Qual Azur Health Care 1992; (4):273-287**

14. Turcotte, R., Calidad de vida en el trabajo y satisfacción. En: Turcotte, P.R., **Calidad de vida en el trabajo, antiestrés y creatividad. México: Editorial Trillas, 1989:27-47**
15. Chiavenato, I., (1992) Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill
16. Soberón; G., Ruiz, L., Ferrando, G., Gómez, V., Laguna, J., Valdés, D., y Wit, A (1984) **Hacia un sistema nacional de salud. México: Secretaría de Salud.**
17. Velarde, A.R., Priego, A.H., y López, N. J. I., Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico **ISSET. Mayo-agosto 2004, año 10 No. 27**
18. Villagomez, A., Hernández, C.A. y Villarreal, R.E., Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. **Rev. Med. IMSS 2003; 41 (5): 399-405**
19. Salinas, R.J. (1994) La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. **Revista. Salud Pública de México, vol.36, pp22-29**
20. Cruz, V., (1999) Satisfacción laboral en médicos y su relación con la calidad en la atención a los usuarios. **Tesis de Licenciatura, UNAM FES Iztacala.**
21. Flores, H. A., Valdivieso, C. R., López, G.J.J., López, S. S., García, P.C., y Villa, C.S., **Satisfacción laboral en médicos del primer nivel de operación. Rev. Méd. IMSS 1994;32:549-552**
22. Cetina, T., Chan, C., y Sandoval, J., “Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. **Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2006; 44(6):535-540**
23. Alva, P. J., (2006) “Satisfacción laboral en los médicos familiares adscritos a la consulta externa de la UMF No. 2 del IMSS, Puebla” **Tesis para obtener la especialidad en Medicina Familiar.**
24. López, D.A., (1986) La salud desigual en México. **México: Siglo XXI**
25. Zurita, B., Nigenda, G., Ramírez, T., Encuesta de satisfacción con los Servicios de Salud, 1994, En: Frenk, J., Observatorio de la Salud; Necesidades, servicios y políticas. **Fundación Mexicana para la Salud 1997**
26. Colín, C. (1994) Relación entre la satisfacción laboral del prestador de los servicios y la satisfacción del usuario en el Hospital General de Atlacomulco. **Tesis de Maestría en Administración de Servicios de Salud. Escuela de Salud Pública en México.**
27. Márquez, M.N., Grado de satisfacción con el ingreso en el hogar. **Rev. Cubana. Med. Gen. Integr. 2002; (5)**

28. Valdez, E.A., Pérez, R.R. y Cubillas, R.M.J., La satisfacción del usuario y prestador de servicio médico como un indicador de calidad. **Centro de Investigación en alimentación y Desarrollo, A.C.**

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estado de México, a _____.

Por medio de la presente, acepto participar en el proyecto de investigación titulado:

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MEDICOS FAMILIARES DE UNA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR IMSS DEL ESTADO DE MEXICO.

El objetivo del estudio es: identificar si existe satisfacción laboral en el médico familiar.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en:

Responder un cuestionario acerca de datos generales sobre mi satisfacción laboral.

Dicho cuestionario consta de 40 reactivos a los cuales responderé marcando la opción que a mí me parezca mejor.

La aplicación la realiza un investigador calificado en un tiempo aproximado de 15 minutos, y se realizará en un consultorio del IMSS, UMF 63. Estado de México.

El beneficio esperado será un estudio específico sobre la satisfacción laboral del médico familiar en la unidad de medicina familiar en e Instituto Mexicano del Seguro Social.

El investigador principal se ha comprometido a darme información oportuna sobre el resultado de la evaluación así como a responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca del procedimiento que se llevarán a cabo, los riesgos, los 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 con ello afecte mi trabajo con el Instituto.

El investigador principal me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven del estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Nombre y firma del médico entrevistado

Nombre, matrícula y firma del Investigador principal

Testigo

Testigo

ANEXO 2
Instrumentos de evaluación

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
DELEGACIÓN ESTADO DE MÉXICO PONIENTE
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 63**

FOLIO _____

Estamos realizando un estudio sobre satisfacción laboral en el Instituto Mexicano del Seguro Social, para lo cual solicitamos su cooperación amplia y verídica para contestar el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su participación y le aseguramos la confidencialidad del mismo.

Fecha de aplicación _____

Datos generales

Edad _____ Estado Civil _____ Sexo (F) (M)

Turno _____ Antigüedad en el IMSS _____

Categoría contractual Médico Familiar ()
Médico General ()
Otra especialidad ()

Otro trabajo fuera del IMSS como médico _____

Ultimo periodo vacacional disfrutado mes _____ año _____

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente la serie de afirmaciones que a continuación se le presentan, y seleccione la opción con la que mejor se identifique, pero por favor, señale solo una opción.

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo					
2.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas					
3.	La institucion reconoce el esfuerzo y dedicacion que pongo en mi trabajo					
4.	Mi jefe inmediato se interesa por mi bienestar					
5.	El trabajo que realizo me permite utilizar mi propio juicio e iniciativa					
6.	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables					
7.	Mi opinion tiene peso en lo que se tiene que hacer en el trabajo					
8.	Las acciones disciplinarias en mi trabajo son justas y equitativas					
9.	Mi trabajo me permite poner en juego mis capacidades o habilidades profesionales					

10.	Mis compañeros asumen la importancia del trabajo en equipo					
11.	Los ascensos en mi trabajo son frecuentes					
12.	En las horas de trabajo me esfuerzo por rendir y dar lo mejor de mi					
13.	Estoy satisfecho con el salario que percibo en mi trabajo					
14.	Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades que realizo					
15.	El trabajo que desempeño es el que siempre quise hacer					
16.	A menudo pienso dejar este trabajo					
17.	Es difícil hacer equipo con mis compañeros de trabajo					
18.	Mis compañeros de trabajo son amistosos					
19.	Con frecuencia recibo comentarios de mi superior que me ayudan a mejorar mi trabajo					
20.	En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos					
21.	Siento que realmente formo parte de mi grupo de trabajo					
22.	Disfruto haciendo mi trabajo por la satisfacción que ello me produce					
23.	El trabajo que desempeño es aburrido					
24.	El servicio que se otorga al usuario es el mejor que se puede dar					

25.	La sociedad reconoce mi estatus social como medico del IMSS					
26.	El nivel de salario que tengo en el instituto satisface las necesidades de mi familia					
27.	El instituto reconoce a través de cursos, diplomados etc., mi desempeño como médico familiar					
28.	Mi trabajo como médico del IMSS cumple con mis expectativas profesionales					
29.	Mi familia conoce algunos de mis compañeros de trabajo y está enterada de mis buenas relaciones					
30.	Mi familia conoce a mis jefes y tiene buena impresión de ellos					
31.	En el instituto es posible promoverse y/o ascender y mi familia me apoya					
32.	Mi familia entiende mi responsabilidad como médico en cuanto a que es un trabajo de reclama mucho tiempo					
33.	El trabajo que realizo en el instituto es reconocido por mi familia					
34.	Mi familia considera que el ingreso que percibo en el instituto es adecuado					
35.	Mi familia manifiesta satisfacción por que soy médico del IMSS					
36.	El salario y prestaciones que percibo permiten bienestar a mi familia					

37.	El servicio que proporcionamos mis compañeros y yo mejora el bienestar social					
38.	La sociedad está satisfecha con el trabajo del instituto					
39.	La sociedad considera que el pago de impuestos debe sostener un adecuado nivel de salarios y prestaciones					
40.	La sociedad considera que el instituto otorga un servicio de salud de calidad					

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3

CRONOGRAMA

PERIODO	ACTIVIDAD
Enero – agosto del 2006	Elaboración del protocolo de investigación
Septiembre 2006	Registro del protocolo de investigación en la UMF 63
Septiembre- octubre del 2006	Integración del marco teórico
Noviembre del 2006	Aplicación del cuestionario
Diciembre del 2006	Análisis estadístico
Febrero del 2007	Conclusión del trabajo
Abril 2007	Revisión del trabajo en la Facultad de Medicina de la UNAM
Julio 2007	Revisión técnica
Septiembre 2007	Trabajo final

ANEXO 4

SEXO

Tabla 8. Grado de satisfacción: Sexo respecto a satisfacción

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino		2 14.3 %	12 85.7 %	14 100 %
Vespertino		4 14.8 %	23 85.2 %	27 100 %
Total		6 14.6 %	35 85.4 %	41 100 %

Tabla 9. Grado de satisfacción: Sexo respecto a reconocimiento

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino	1 7.1 %	9 64.3 %	4 28.6 %	14 100 %
Vespertino	5 18.5 %	16 59.3 %	6 22.2 %	27 100 %
Total	6 14.6 %	25 61.0 %	10 24.4 %	41 100 %

Tabla 10. Grado de satisfacción: Sexo respecto a salarios y prestaciones

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino	1 7.1 %	5 35.7 %	8 57.1 %	14 100 %
Vespertino	7 25.9 %	11 40.7 %	9 33.3 %	27 100 %
Total	8 19.5 %	16 39.0 %	17 41.5 %	41 100 %

Tabla 11. Grado de satisfacción: Sexo respecto a relación con autoridades

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	9	64.3 %	3	21.4 %	2	14.3 %	14	100 %
Vespertino	15	55.6 %	8	29.6 %	4	14.8 %	27	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 12. Grado de satisfacción: Sexo respecto a promociones y ascensos

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	9	64.3 %	3	21.4 %	2	14.3 %	14	100 %
Vespertino	16	59.3 %	6	22.2 %	5	18.5 %	27	100 %
Total	25	61.0 %	9	22.0 %	7	17.1 %	41	100 %

Tabla 13. Grado de satisfacción: Sexo respecto a relación con compañeros de trabajo

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	0	0.0 %	12	85.7 %	2	14.3 %	14	100 %
Vespertino	2	7.4 %	12	44.4 %	13	48.1 %	27	100 %
Total	2	4.9 %	24	58.5 %	15	36.6 %	41	100 %

TURNO

Tabla 14. Grado de satisfacción: Turno respecto a satisfacción laboral

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino		4 20.0 %	16 80.0 %	20 100 %
Vespertino		2 9.5 %	19 90.5 %	21 100 %
Total		6 14.6 %	35 85.4 %	41 100 %

Tabla 15. Grado de satisfacción: Turno respecto a reconocimiento

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino	2 10.0 %	13 65.0 %	5 25.0 %	20 100 %
Vespertino	4 19.0 %	12 57.1 %	5 23.8 %	21 100 %
Total	6 14.6 %	25 61.0 %	10 24.4 %	41 100 %

Tabla 16. Grado de satisfacción: Turno respecto a salarios y prestaciones

Turno	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Matutino	3 15.0 %	8 40.0 %	9 45.0 %	20 100 %
Vespertino	5 23.8 %	8 38.1 %	8 38.1 %	21 100 %
Total	8 19.5 %	16 39.0 %	17 41.5 %	41 100 %

Tabla 17. Grado de satisfacción: Turno respecto a relación con autoridades

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	13	65.0 %	3	15.0 %	4	20.0 %	20	100 %
Vespertino	11	52.4 %	8	38.1 %	2	9.5 %	21	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 18. Grado de satisfacción: Turno respecto a promociones y ascensos

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	10	50.0 %	6	30.0 %	4	20.0 %	20	100 %
Vespertino	15	71.4 %	3	14.3 %	3	14.3 %	21	100 %
Total	25	61.0 %	9	22.0 %	7	17.1 %	41	100 %

Tabla 19. Grado de satisfacción: Turno respecto a relación con compañeros de trabajo

Turno	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Matutino	1	5.0 %	12	60.0 %	7	35.0 %	20	100 %
Vespertino	1	4.8 %	12	57.1 %	8	38.1 %	21	100 %
Total	2	4.9 %	24	58.5 %	15	36.6 %	41	100 %

EDAD (en rangos)

Tabla 20. Grado de satisfacción: Edad respecto a satisfacción

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38		0 0.0 %	13 100 %	13 100 %
de 39 a 48		3 23.0 %	10 76 %	13 100 %
de 49 a 59		3 20.0 %	12 80 %	15 100 %
Total		6 14.6 %	35 85 %	41 100 %

Tabla 21. Grado de satisfacción: Edad respecto a reconocimiento

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38	1 7.7 %	6 46.2 %	6 46.2 %	13 100 %
de 39 a 48	4 30.8 %	9 69.2 %	0 0.0 %	13 100 %
de 49 a 59	1 6.7 %	10 66.7 %	4 26.7 %	15 100 %
Total	6 14.6 %	25 61.0 %	10 24.4 %	41 100 %

Tabla 22. Grado de satisfacción: Edad respecto a salarios y prestaciones

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38	1 7.7 %	5 38.5 %	7 53.8 %	13 100 %
de 39 a 48	5 38.5 %	5 38.5 %	3 23.1 %	13 100 %
de 49 a 59	2 13.3 %	6 40.0 %	7 46.7 %	15 100 %
Total	8 19.5 %	16 39.0 %	17 41.5 %	41 100 %

Tabla 23. Grado de satisfacción: Edad respecto a la relación con autoridades

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38	6 46.2 %	4 30.8 %	3 23.1%	13 100 %
de 39 a 48	9 69.2 %	4 30.8 %	0 0.0 %	13 100 %
de 49 a 59	9 60.0 %	3 20.0 %	3 20.0 %	15 100 %
Total	24 58.5 %	11 26.8 %	6 14.6 %	41 100 %

Tabla 24. Grado de satisfacción: Edad respecto a promociones y ascensos

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38	6 46.2 %	5 38.5 %	2 15.4 %	13 100 %
de 39 a 48	10 76.9 %	1 7.7 %	2 15.4 %	13 100 %
de 49 a 59	9 60.0 %	3 20.0 %	3 20.0 %	15 100 %
Total	25 61.0 %	9 22.0 %	7 17.1 %	41 100 %

Tabla 25. Grado de satisfacción: Edad respecto a relación con compañeros de trabajo

Rangos de edad en años	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
de 29 a 38	0 0.0 %	9 69.2 %	4 30.8 %	13 100 %
de 39 a 48	2 15.4 %	6 46.2 %	5 38.5 %	13 100 %
de 49 a 59	0 0.0 %	9 60.0 %	6 40.0 %	15 100 %
Total	2 4.9 %	24 58.5 %	15 36.6 %	41 100 %

ESTADO CIVIL

Tabla 26. Grado de satisfacción: Estado civil respecto a satisfacción laboral

Estado civil	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Casado	2 8.3 %	22 91.7 %	24 100 %	
Soltero	2 15.4 %	11 84.6 %	13 100 %	
Unión libre	1 50.0 %	1 50.0 %	2 100 %	
Divorciado o separado	1 50.0 %	1 50.0 %	2 100 %	
Total	6 14.6 %	35 85.4 %	41 100 %	

Tabla 27. Grado de satisfacción: Estado civil respecto a reconocimiento

Estado civil	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Casado	8 33.3 %	10 41.7 %	6 25.0 %	24 100 %
Soltero	3 23.1 %	7 53.8 %	3 23.1 %	13 100 %
Unión libre	1 50.0 %	1 50.0 %	0 0.0 %	2 100 %
Divorciado o separado	2 100.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	2 100 %
Total	14 34.1 %	18 43.9 %	9 22.0 %	41 100 %

Tabla 28 Grado de satisfacción: Estado civil respecto a salarios y prestaciones

Estado civil	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Casado	7 29.2 %	8 33.3 %	9 37.5 %	24 100 %
Soltero	1 7.7 %	6 46.2 %	6 46.2 %	13 100 %
Unión libre	0 0.0 %	1 50.0 %	1 50.0 %	2 100 %
Divorciado o separado	0 0.0 %	1 50.0 %	1 50.0 %	2 100 %
Total	8 19.5 %	16 39.0 %	17 41.5 %	41 100 %

Tabla 29. Grado de satisfacción: Estado civil con relación con autoridades

Estado civil	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Casado	12	50.0 %	7	29.2 %	5	20.8 %	24	100 %
Soltero	8	61.5 %	4	30.8 %	1	7.7 %	13	100 %
Unión libre	2	100.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	2	100 %
Divorciado o separado	2	100.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	2	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 30. Grado de satisfacción: Estado civil con relación a promociones y ascensos

Estado civil	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Casado	9	37.5 %	3	12.5 %	12	50.0 %	24	100 %
Soltero	5	38.5 %	2	15.4 %	6	46.2 %	13	100 %
Unión libre	1	50.0 %	1	50.0 %	0	0.0 %	2	100 %
Divorciado o separado	2	100.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	2	100 %
Total	17	41.5 %	6	14.6 %	18	43.9 %	41	100 %

Tabla 31. Grado de satisfacción. Estado civil con relación a compañeros de trabajo.

Estado civil	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Casado	3	12.5%	3	12.5%	18	75.0%	24	100.0%
Soltero	3	23.1%	2	15.4%	8	61.5%	13	100.0%
Unión libre	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	100.0%
Divorciado o separado	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
Total	6	14.6%	6	14.6%	29	70.7%	41	100.0%

CATEGORÍA CONTRACTUAL

Tabla 32. Grado de satisfacción. Categoría contractual con relación a satisfacción.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Médico familiar		5 17.9 %	23 82.1 %	28 100 %
Médico general		1 8.3 %	11 91.7 %	12 100 %
Otros		0 0.0 %	1 100 %	1 100 %
Total		6 14.6 %	35 85.4 %	41 100 %

Tabla 33. Grado de satisfacción: Categoría contractual con relación a reconocimiento.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Médico familiar	4 14.3 %	15 53.6 %	9 32.1 %	28 100 %
Médico general	2 16.7 %	9 75.0 %	1 8.3 %	12 100 %
Otros	0 0.0 %	1 100 %	0 0.0 %	1 100 %
Total	6 14.6 %	25 61.0 %	10 24.4 %	41 100 %

Tabla 34. Grado de satisfacción: Categoría contractual con relación a salarios y prestaciones.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
Médico familiar	6 21.4 %	11 39.3 %	11 39.3 %	28 100 %
Médico general	1 8.3 %	5 41.7 %	6 50.0 %	12 100 %
Otros	1 100 %	0 0.0 %	0 0.0 %	1 100 %
Total	8 19.5 %	16 39.0 %	17 41.5 %	41 100 %

Tabla 35. Grado de satisfacción: Categoría contractual con relación a relación con autoridades.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Médico familiar	14	50.0 %	9	32.1 %	5	17.9 %	28	100 %
Médico general	9	75.0 %	2	16.7 %	1	8.3 %	12	100 %
Otros	1	100 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 36. Grado de satisfacción: Categoría contractual con relación a promociones y ascensos.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Médico familiar	18	64.3 %	5	17.9 %	5	17.9 %	28	100 %
Médico general	6	50.0 %	4	33.3 %	2	16.7 %	12	100 %
Otros	1	100 %	0	00.0 %	0	00.0 %	1	100 %
Total	25	61.0 %	9	22.0 %	7	17.1 %	41	100 %

Tabla 37. Grado de satisfacción: Categoría contractual con relación a relación con compañeros de trabajo.

Categoría contractual	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
Médico familiar	2	7.1 %	17	60.7 %	9	32.1 %	28	100 %
Médico general	0	00.0 %	6	50.0 %	6	50.0 %	12	100 %
Otros	0	00.0 %	1	100 %	0	00.0 %	1	100 %
Total	2	4.9 %	24	58.5 %	15	36.6 %	41	100 %

ANTIGÜEDAD.

Tabla 38 Grado de satisfacción: antigüedad con relación a satisfacción laboral

Antigüedad	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
De 0-5 años		0 0.0%	9 100.0%	9 100.0%
De 6-10 años		0 0.0%	7 100.0%	7 100.0%
De 11-15 años		3 33.3%	6 66.7%	9 100.0%
De 16-20 años		1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
De 21-25 años		1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
De mas de 26 años		1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total		6 14.6%	35 85.4%	41 100.0%

Tabla 39. Grado de satisfacción: antigüedad con relación a reconocimiento

Antigüedad	Insatisfacción laboral	Indiferencia	Satisfacción laboral	Total
De 0-5 años	1 11.1%	5 55.6%	3 33.3%	9 100.0%
De 6-10 años	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%	7 100.0%
De 11-15 años	3 33.3%	5 55.6%	1 11.1%	9 100.0%
De 16-20 años	0 0.0%	9 100.0%	0 0.0%	9 100.0%
De 21-25 años	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	6 100.0%
De mas de 26 años	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total	6 14.6%	25 61.0%	10 24.4%	41 100.0%

Tabla 40 Grado de satisfacción: antigüedad con relación a salarios y prestaciones

Antigüedad	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
De 0-5 años	0	0.0 %	4	44.4 %	5	55.6 %	9	100.0 %
De 6-10 años	2	28.6 %	2	28.6 %	3	42.9 %	7	100.0 %
De 11-15 años	4	44.4 %	3	33.3 %	2	22.2 %	9	100.0 %
De 16-20 años	1	11.1 %	4	44.4 %	4	44.4 %	9	100.0 %
De 21-25 años	1	16.7 %	2	33.3 %	3	50.0 %	6	100.0 %
De mas de 26 años	0	00.0 %	1	100.0 %	0	0.0 %	1	100.0 %
Total	8	19.5 %	16	39.0 %	17	41.5 %	41	100.0 %

Tabla. 41 Antigüedad; relación con autoridades

Antigüedad	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
De 0-5 años	3	33.3 %	4	44.4 %	2	22.2 %	9	100 %
De 6-10 años	4	57.1 %	2	28.6 %	1	14.3 %	7	100 %
De 11-15 años	6	66.7 %	3	33.3 %	0	0.0 %	9	100 %
De 16-20 años	6	66.7 %	1	11.1 %	2	22.2 %	9	100 %
De 21-25 años	4	66.7 %	1	16.7 %	1	16.7 %	6	100 %
De mas de 26 años	1	100.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 42 Antigüedad; relación con Promociones y ascensos

Antigüedad	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
De 0-5 años	4	44.4 %	3	33.3 %	2	22.2 %	9	100 %
De 6-10 años	4	57.1 %	2	28.6 %	1	14.3 %	7	100 %
De 11-15 años	7	77.8 %	2	22.2 %	0	0.0 %	9	100 %
De 16-20 años	6	66.7 %	0	0.0 %	3	33.3 %	9	100 %
De 21-25 años	3	50.0 %	2	33.3 %	1	16.7 %	6	100 %
De mas de 26 años	1	100 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	100 %
Total	25	61.0 %	9	22.0 %	7	17.1 %	41	100 %

Tabla .43 Antigüedad; relación con compañeros de trabajo.

Antigüedad	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
De 0-5 años	0	0.0 %	5	55.6 %	4	44.4 %	9	100 %
De 6-10 años	1	14.3 %	5	71.4 %	1	14.3 %	7	100 %
De 11-15 años	1	11.1 %	5	55.6 %	3	33.3 %	9	100 %
De 16-20 años	0	0.0 %	5	55.6 %	4	44.4 %	9	100 %
De 21-25 años	0	0.0 %	3	50.0 %	3	50.0 %	6	100 %
De mas de 26 años	0	0.0 %	1	100 %	0	0.0 %	1	100 %
Total	2	4.9 %	24	58.5 %	15	36.6 %	41	100 %

OTRO TRABAJO

Tabla. 44 Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; satisfacción.

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No			5	19.2 %	21	80.8 %	26	100 %
Particular			1	9.1 %	10	90.9 %	11	100 %
Otra institución			0	00.0 %	4	100 %	4	100 %
Total			6	14.6 %	35	85.4 %	41	100 %

Tabla 45. Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; reconocimiento

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No	3	11.5 %	15	57.7 %	8	30.8 %	26	100 %
Particular	2	18.2 %	7	63.6 %	2	18.2 %	11	100 %
Otra institución	1	25.0 %	3	75.0 %	0	00.0 %	4	100 %
Total	6	14.6 %	25	61.0 %	10	24.4 %	41	100 %

Tabla 46. Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; salarios y prestaciones

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No	4	15.4 %	12	46.2 %	10	38.5 %	26	100 %
Particular	3	27.3 %	4	36.4 %	4	36.4 %	11	100 %
Otra institución	1	25.0 %	0	00.0 %	3	75.0 %	4	100 %
Total	8	19.5 %	16	39.0 %	17	41.5 %	41	100 %

Tabla 47. Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; relación con autoridades

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No	15	57.7 %	7	26.9 %	4	15.4 %	26	100 %
Particular	7	63.6 %	2	18.2 %	2	18.2 %	11	100 %
Otra institución	2	50.0 %	2	50.0 %	0	00.0 %	4	100 %
Total	24	58.5 %	11	26.8 %	6	14.6 %	41	100 %

Tabla 48. Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; promociones y ascensos

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No	17	65.4 %	4	15.4 %	5	19.2 %	26	100 %
Particular	5	45.5 %	5	45.5 %	1	9.1 %	11	100 %
Otra institución	3	75.0 %	0	00.0 %	1	25.0 %	4	100 %
Total	25	61.0 %	9	22.0 %	7	17.1 %	41	100 %

Tabla 49. Grado de satisfacción. Otro trabajo con relación a; relación con compañeros de trabajo

Otro trabajo	Insatisfacción laboral		Indiferencia		Satisfacción laboral		Total	
No	1	3.8 %	16	61.5 %	9	34.6 %	26	100 %
Particular	1	9.1 %	5	45.5 %	5	45.5 %	11	100 %
Otra institución	0	0.0 %	3	75.0 %	1	25.0 %	4	100 %
Total	2	4.9 %	24	58.5 %	15	36.6 %	41	100 %

Tabla 50. Datos específicos de satisfacción laboral por categorías.